



# SERVICE DESIGN NIGHT

쏟아지는 별의 별 서비스디자인 이야기,  
서비스디자인 나이트

일시 : 12월 23일(월), 저녁 7시~10시  
장소 : OTM청담아트홀  
주관 : 한국디자인진흥원, (사)한국서비스디자인협회





# SERVICE DESIGN NIGHT

## 쏟아지는 별의 별 서비스디자인 이야기, 서비스디자인 나이트

18개의 다양한 테마의 발표들을 공유하며 서비스디자인의 한 해를 정리해 보았습니다. 공공에서 민간까지 전반에 걸쳐 1년간 숨가쁘게 변화되고 있는 현장을 확인하고 앞으로의 변화를 예측해 보시기 바랍니다.

---

일시 : 12월 23일(월), 저녁 7시~10시  
장소 : OTM청담아트홀  
주관 : 한국디자인진흥원, (사)한국서비스디자인협의회

---

일정 :

19:00 ~ 19:10	프로그램 소개
19:10 ~ 20:10	1부.
20:10 ~ 20:30	휴식, 네트워킹
20:30 ~ 21:40	2부.
21:40 ~ 22:00	마무리

---

페이스북 : <https://www.facebook.com/sdnight>





# SERVICE DESIGN NIGHT

01 윤성원 미래 비전을 디자인하는 디자인	009
02 최영현 새로운 학습방법으로서의 서비스디자인	017
03 노미경 꽃보다 할배 약주머니 서비스 디자인 과정	037
04 안지용 디자인의 디자인	047
05 김은학 전통공예를 돕는 디자인	063
06 정인애 서비스디자인 무브먼트 플랫폼, 디자인다이브	075
07 정구원 전통시장 서비스디자인	091
08 팽한솔 응급실의 분노를 풀어주세요	105
09 이승호 정부를 위한 디자인	129
10 이정규 장기요양원 서비스디자인	139
11 이정주 공감 디자인을 위한 도구들	147
12 김현선 안전한 산업단지를 위한 서비스디자인	159
13 김남형 서비스디자인이 우체국을 디자인한다면	175
14 김승범 인간의 나약함을 위로하려는 디자인	183
15 김혜영 놀이로 바꾸는 기업문화	195
16 이종근 서비스디자인을 통한 태국 철도역 서비스 재정립	203
17 강부경 시각장애인을 위한 시각디자인	215
18 김정태 사회혁신과 국제개발을 위한 디자인	231



쏟아지는 별의 별 이야기, 서비스디자인 나이트



미래 비전을 디자인하는 디자인  
윤성원  
한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀 팀장



장기 요양원 서비스디자인  
이정규  
디자인와우 부사장



새로운 학습 방법으로서의 서비스디자인  
최영현  
대한에이앤씨 소장



공감 디자인을 위한 도구들 Empathic Design Tools  
이정주  
핀란드 알토대학교 예술대학 박사후과정 연구원



꽃보다 할배 약주머니 서비스디자인 과정  
노미경  
위아카이 대표



안전한 산업단지를 위한 서비스디자인  
김현선  
김현선디자인연구소 대표



디자인의 디자인  
안지용  
매니페스토 건축사 사무소 대표



서비스디자인이 우체국을 디자인한다면...  
김남형  
계원예술대학 광고브랜드디자인과 부교수



전통공예를 돕는 디자인  
김은학  
Eunhak KIM Design studio 대표



인간의 나약함을 위로하려는 디자인  
김승범  
클라우드브릿지 크리에이티브 디렉터



서비스디자인 무브먼트 플랫폼, 디자인다이브  
정인애  
DOMC 대표



놀이로 바꾸는 기업문화  
김혜영  
PSSD lab. 대표



전통시장 서비스디자인  
정구원  
디자인앤오 소장



태국 철도역의 공공서비스 재정립  
이종근  
플리버드 대표



응급실의 분노를 풀어주세요  
팽한술  
(주)사이픽스 서비스디자인팀 팀장



시각장애인을 위한 시각디자인  
강부경  
동아일보 출판국 미술팀 기자



정부를 위한 디자인  
이승호  
핀란드 알토대학교 박사과정



사회혁신과 국제개발을 위한 디자인  
김정태  
사회혁신 임팩트투자컨설팅 MYSC(미스크) 이사







**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



윤성원

서비스디자인 전도사

KIDP 서비스디지털융합팀 팀장 design@naver.com

**미래 비전을 디자인하는 디자인**

디자인은 우리의 미래를 위해 놀라운 일을 할 수 있습니다.  
서로 만나지 못했던 기술, 제품, 서비스가 서로 연결  
되면서 새로운 산업을 만들고 사회를 변화 시키고  
있습니다. 디자인이 이러한 변화를 만들어내고 있는 사례를  
소개합니다.



# SERVICE DESIGN NIGHT

미래 비전을 디자인하는 디자인  
 윤성원 한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀 팀장  
 2013.12.23.

## 관찰의 힘

평범한 일상 속에서 미래를 보다  
 Hidden in Plain Sight



현재 전 세계에서 진행 중인 변화에 대한 가장 HOT한 리포트  
 미래 사회의 단서와 혁신의 발화점은 우리 주변의 평범한 것에 있다!  
 관찰하고, 기록하고, 직접 질문하라!



## 관찰의 기술



이민수, 이진, 최재호, 최인환, 노영  
 관습을 당연하게 여기는 사회를 움직인다!

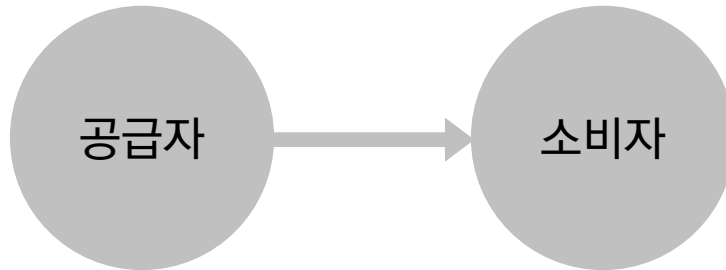


## 관점을 디자인 하라

당연함을 부정하라! 세상이 바뀐다!

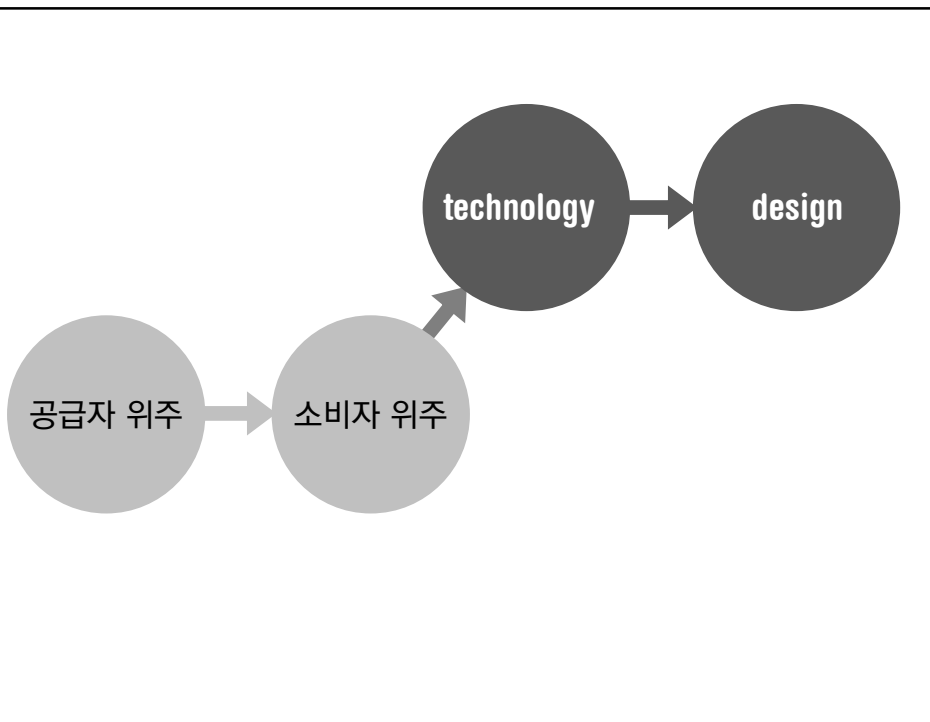
최근 경제경영분야 베스트셀러  
 주요 경제연구소 하반기 필독 도서  
 프로그 디자인 안 칩체이스

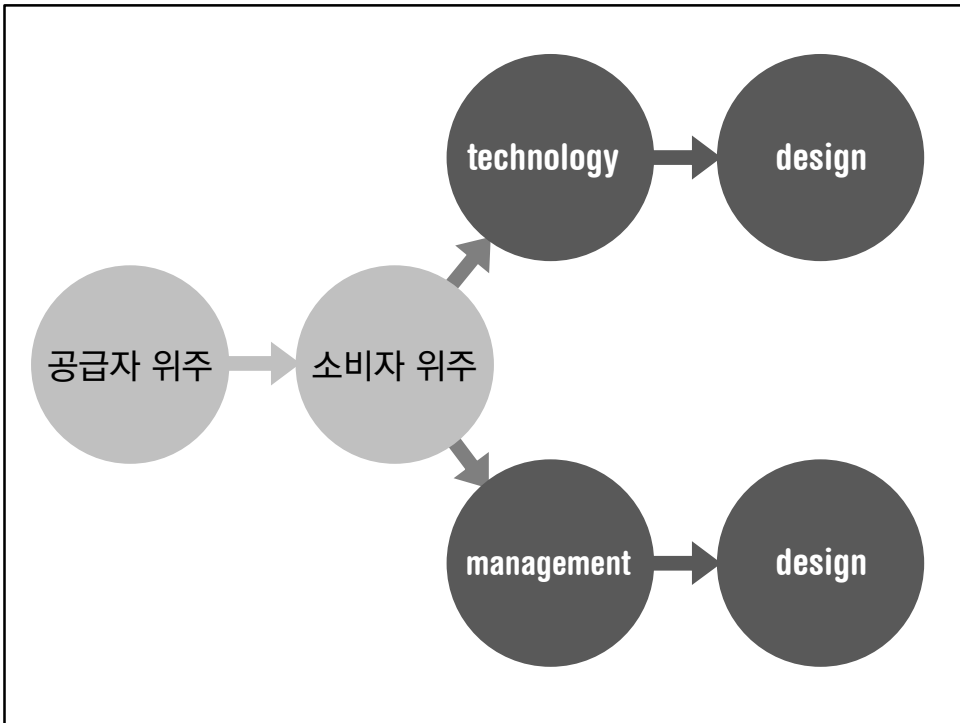
서비스산업 중심의 경제구조 변화는  
어떤 변화를 가져오고 있을까요?



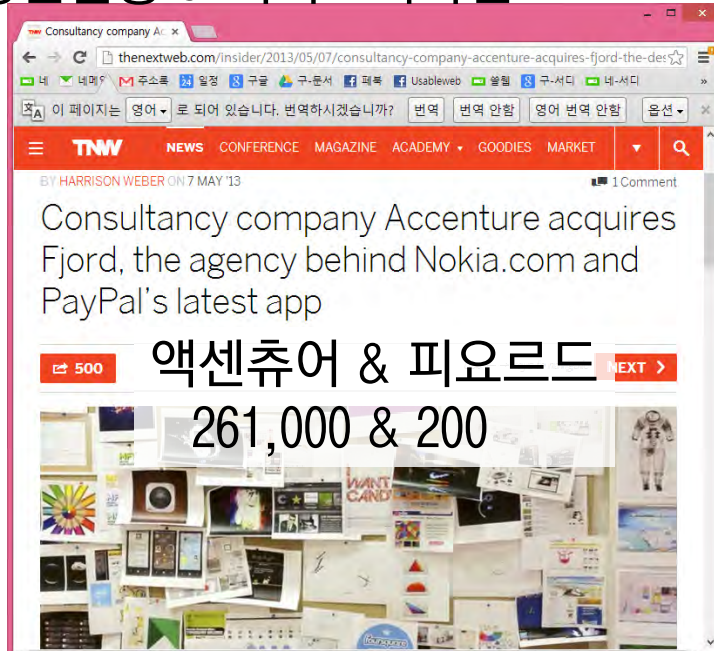
공장(공급자) 중심  
기술(현 보유자원) 중심  
과학기술, 분석력

시장(사용자) 중심  
비전(미래 통찰력) 중심  
감성, 민감성





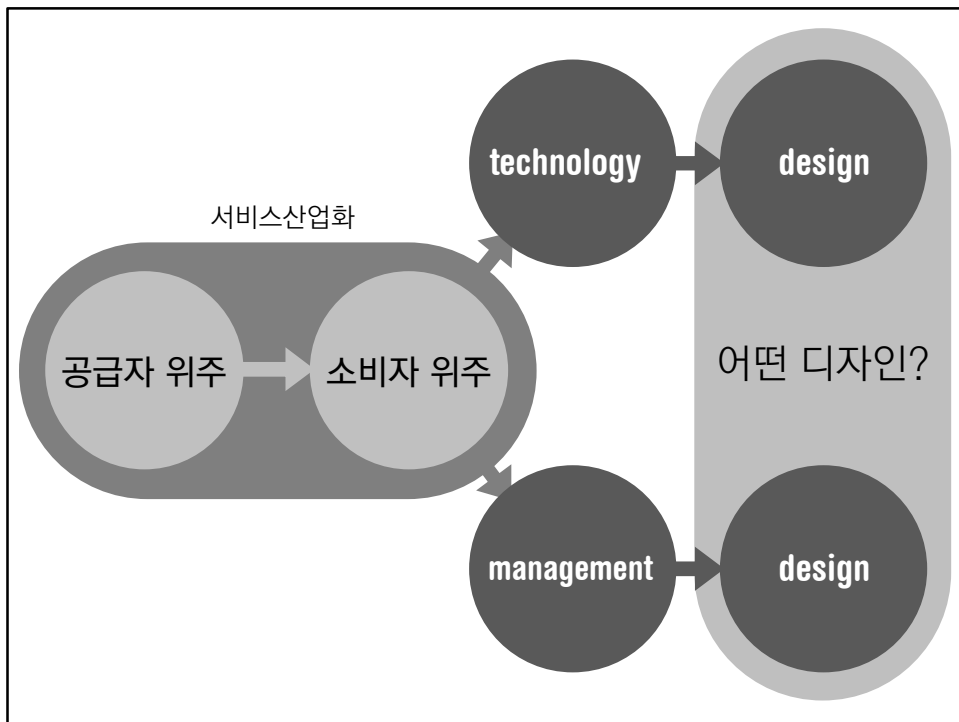
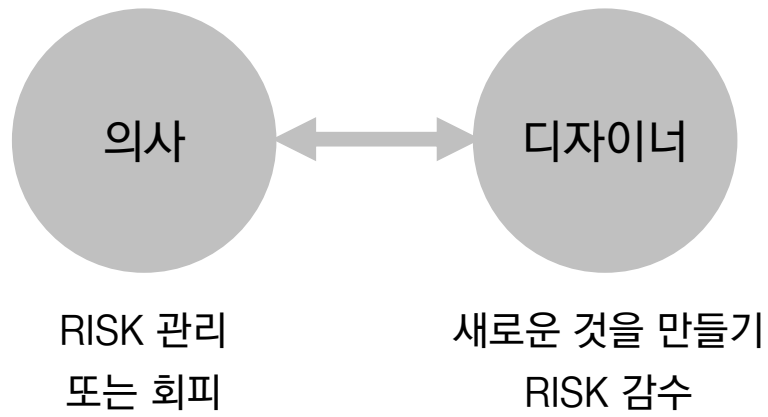
## 경영컨설팅 & 서비스디자인



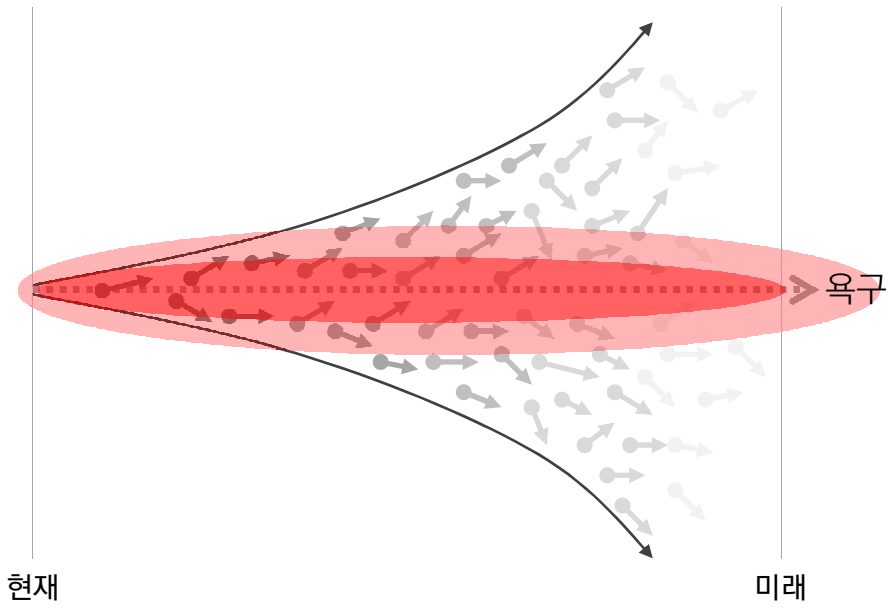
## 기존서비스에 혁신을 가져오는 디자이너의 역할



## 기존서비스에 혁신을 가져오는 디자이너의 역할



미래를 예측할 수는 없지만, 꿈꾸고 만들어갈 수 있습니다.



미래를 그럴듯하게 그리면  
그것은 미래가 될 수 있습니다.









**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



최영현

교실에서 함께 따뜻한 꿈을 꾸는 또 하나의 학생  
대한에이앤씨 소장 chyh630@nate.com

**새로운 학습 방법으로서의 서비스디자인**


학생들과 함께 사회문제 해결을 목적으로 하는  
서비스디자인 커리큘럼을 개발하고 운영했던 사례를  
공유하고자 합니다.(GI지수 : 대학민국을 당으로부터  
지키기, 지하철 서비스 개선하기, 여성병원 서비스 인식  
개선, 창의적인 디자인교육환경을 위한 디자인 정책 제안)



# SERVICE DESIGN NIGHT

새로운 학습 방법으로서의 서비스디자인  
잃어버린 소중한 가치를 찾아서...

최영현



# DEAD POETS SOCIETY



# Carpe diem

"현재를 즐겨라, 가급적 내일이란 말은 최소한만 믿어라"  
(Carpe diem, quam minimum credula postero)

호라티우스의 라틴어 시

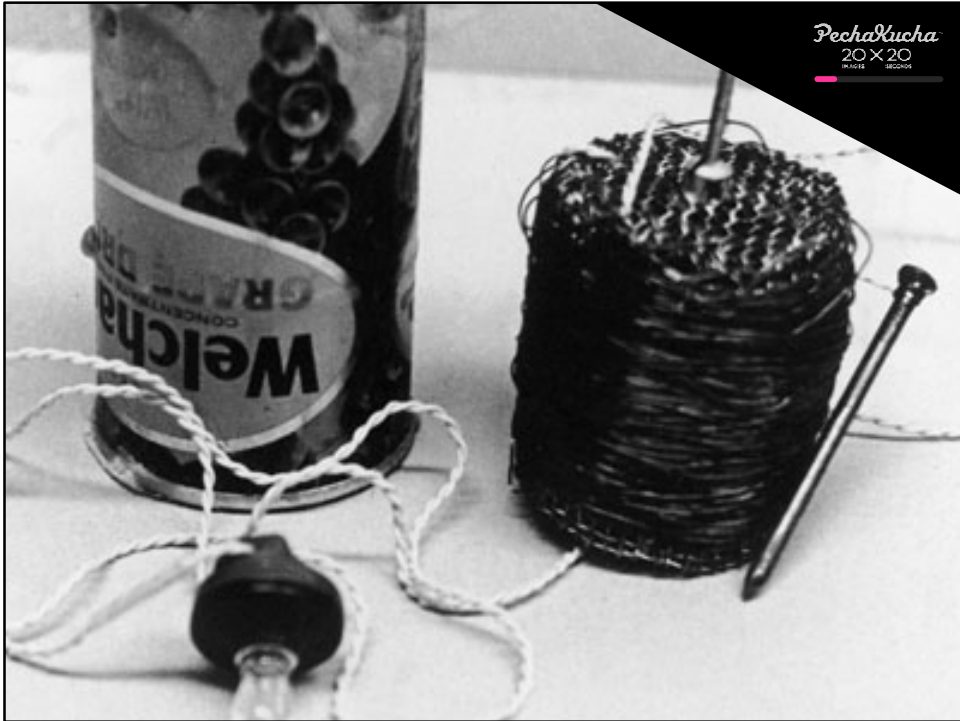


## 디자인?

안 예쁘면 어떻습니까?

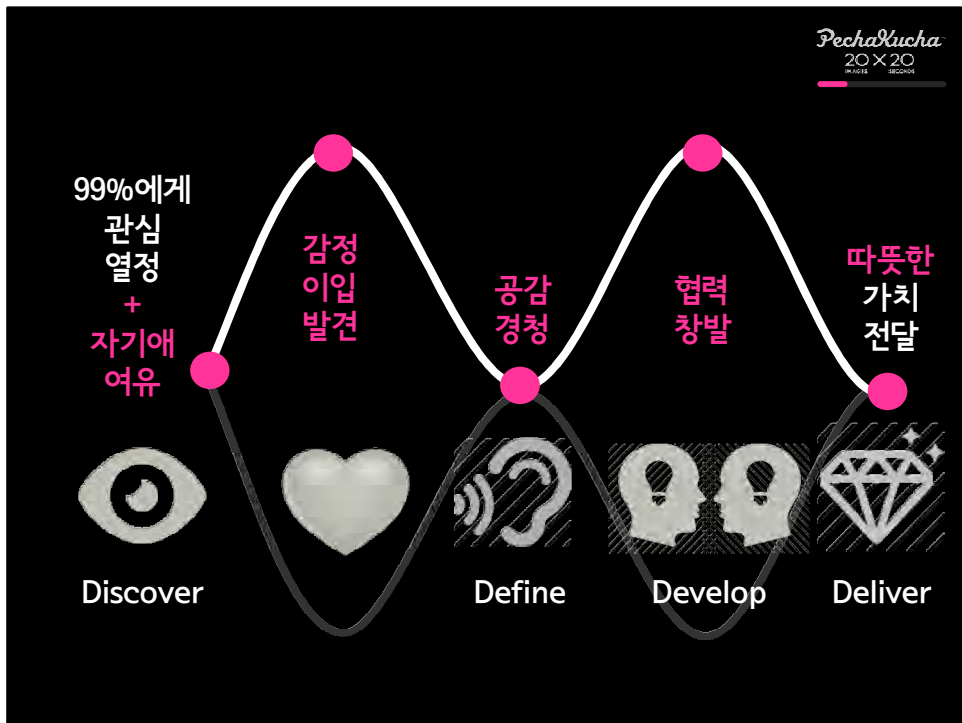
자라나는 디자이너들에게  
생각하는 근육과  
따뜻한 마음을  
길러주고 싶었습니다.

마치  
빅터파파넥이 만든  
강통 라디오처럼...



PechaKucha  
20x20  
Pecha Kucha

생각하는 근육과 따뜻한 마음을 길러주는  
새로운 학습 방법으로서의  
**서비스디자인**



## “놀이”로 배우는 서비스디자인

스튜어트 브라운 박사는 ‘놀이’의 반대말을 ‘일’이 아니라 ‘우울함[depression]’

브라운 박사가 정리한 놀이의 특징은 아래와 같다.

1. 목적이 없어 보인다.
2. 자발적이다.
3. 고유의 매력이 있다.
4. 시간 개념에서 자유로워진다.
5. 자의식이 줄어든다.
6. 즉흥적으로 바꿀 수 있다.
7. 지속하고 싶은 욕구를 불러일으킨다.



가장 기쁘고, 즐거운 상태에서  
좋은 에너지를 채우고 발산하는 작업

## ‘창의적 인성’이 자라는 서비스디자인

호기심[Curiosity]  
열린 마음[Openness]  
위험 감수[Risk-taking]=용기  
좋은 에너지[Energy]

다양한 시각에서 세상을 바라보며, 도전과 협업을  
통해 새로운 방향으로 끌고 나가는 열정적 에너지

출처 : 조던 아얀



## GI(Glycemic index)지수가 중요한 이유는 무엇일까요?

GI지수는 열량(칼로리) 못지 않게 중요!  
**포도도당의 증가 속도**로 비만과, 당뇨,  
 유방암과 같은 성인병에 중요한 영향을  
 미친다는 것입니다.





PechaKucha  
20 X 20  
PechaKucha



PechaKucha  
20 X 20  
PechaKucha



PechaKucha  
20 X 20  
PRESENTATION

잘 팔리는  
좋은 디자인

VS

사람을 생각하는  
좋은 디자인

잘 팔리지 않는  
나쁜 디자인

VS

사람을 생각하지 않는  
나쁜 디자인

PechaKucha  
20 X 20  
PRESENTATION

사람들을  
속이는  
디자인 VS  
사람에게  
진실된  
디자인

좋은 생각을 용기 있게 펼치고  
지속가능하게 실천하게 만드는

좋은 디자인  
서비스디자인

## light, Right

+당으로부터 대한민국을 지켜라+

### 당으로 위험받는 대한민국

- 우리나라:지난 30년동안 무려 10배씩  
꾸준히 비만형 당뇨병 환자가 증가  
서구화된 식습관과 어린이 비만의 증가 때문
- 동양인은 서양인보다 인슐린 분비도가 낮아  
당을 분해하는 데에 있어 어려움



### GI & 칼로리 충분한 정보

- 소비자들이 당(GI지수)와 칼로리에 관한 **충분한 정보 얻고 있지 못함**
- 선진국가(스웨덴, 핀란드, 영국 등)에서는 이미 소비자들이 **저 GI상품**에 관한 **관여도, 선호도 ↑**



### 건강한 대한민국 만들기

국내에서 더욱 발전시켜

- **정확하고 필요한 정보 쉽게 정리하여 전달**  
재밌는 요소+어플리케이션 통한
  - 꾸준한 운동유도
- **무심코 마시는 당함유량이 많은 음료군부터 시작!**

**[GI지수 적용 예시]**

- GI지수를 **제품 전면부**에 제공
- **Color Dots**을 이용해 한 눈에 GI정보 파악이 용이
- 타 제품과의 비교가 수월

310ml	
kcal	15% 250kcal
탄수화물	5% 18g
단백질	5% 3g
지방	6% 3g
포화지방	13% 6g
콜레스테롤	13% 60mg
칼슘	16% 110g
비타민 D	30% 1.5mg

- 필수 영양성분을 보기 쉽게 배열
- 하루 권장 섭취량을 퍼센트로 제공
  - 제품 총량 칼로리를 제공

편식 습관을 잡고 올바른 운동을 해주세요!  
당신도 바뀔 수 있어요!

ex >>>

- **시온 잉크** : 온도변화에 반응하는 잉크
- 시온 잉크를 이용해 운동후 몸의 온도가 오르면 색이 변하는 **Color Interactive Service** 제공
- 소비자에게 **운동을 유도**하고 **흥미 유발**

- 스마트폰 어플을 이용해 색이 변한 스티커를 찍으면 **형상인식**
- **Health Point** 적립

당뇨위험이나 칼로리를 따지는 사람이  
편의점에 가서 음료를 시려고 한다



당위험(47)  
젓은 아근 + 회식  
건강검진에서 당수치 |


color dot으로 저GI인지와 직접적 수치 확인 가능  
비교가 쉬워졌고 필요한 정보를 얻었다

외 색을 보고 어떻게 낮은 저GI인지  
쉽게 알 수 있고 비교도 쉬움!



PechaKucha  
20 X 20  
PITCH SCENE

총량표기 + 쉬운 영양성분표 + GI표기 +  
재밌는 운동 유도 + 관리 어플  
알기도 쉽고 안심도 되고 재밌대!



충분한 정보를 얻고 구입하니  
찜찜하지도 않군!

PechaKucha  
20 X 20  
PITCH SCENE

운동이 재미없다는 말은 그만!  
시온링크를 이용한 재밌는 변화를 보니  
지루하지 않고 운동이 재밌어졌어!



이제 변하기 위해 운동 좀 해볼까?  
변화를 지켜보며 가벼운 운동을 하니  
몸은 건강해지고 마음은 가벼워지는 느낌인걸~!



일회성이 아닌 꾸준한 운동이 가능!  
기록을 하니 나의 변화과정을 보는 것 같아  
기분이 좋구나~



운동을 했으니 기록을 해야지~!  
어플을 이용하니 편하고 재밌군  
가벼운 운동으로 시작했지만 한달을 모으니  
건강포인트도 적립할 수 있어 좋구나!

모두 다 함께  
건강한  
대한민국 만들어요



이렇게 운동하는 사람들이 많아지고  
꾸준히 기록하는 사람들이 많아지면  
건강한 대한민국 만드는 길에  
좀 더 가까워 지겠지?



PechaKucha  
20X20  
IMAGES



이제 나잇

새로운 학습 방법으로서의 서비스디자인  
있어버린 소중한 가치를 찾아서...



# 교실에서 함께 따뜻한 꿈을 꾸는 또 하나의 학생

생각과 뜻이 맞는 분들과 함께하고 싶습니다.  
chyh630@nate.com

경청해주셔서  
감사합니다.





# SERVICE DESIGN NIGHT



노미경

종합병원을 뜯어 고치는 여자

위아카이 대표 [passion-4@hanmail.net](mailto:passion-4@hanmail.net)

## 약봉지 서비스디자인

'꽃보다 할배'에서 할아버지가 약봉지를 꺼내다 약을 분간할 수 없었던 에피소드를 보셨나요? 저는 최근 강북삼성병원 약제팀과 함께 약가방을 디자인하고 있습니다. 서비스디자인 프로세스로 제품디자인의 구현에서 나아가 착한 디자인의 즐거움과 편함에 대해 이야기를 나누고자 합니다.

# 꽃보다 할배 약주머니 서비스 디자인

위아카이(주) 대표 노미경

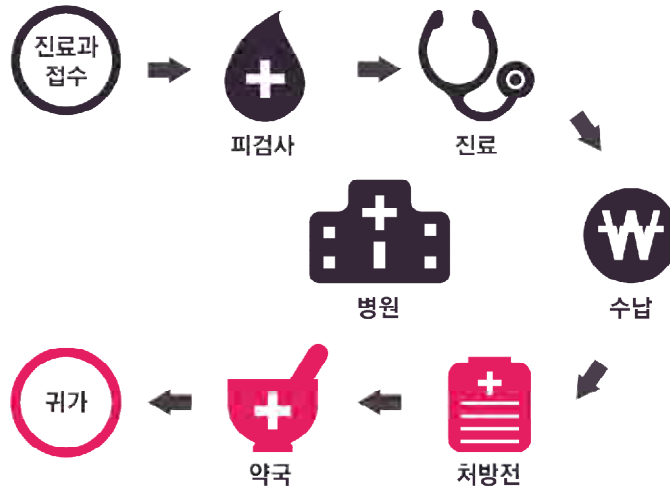
강북삼성병원 [해피칭진기] 에  
어떤 소식들이 있나?



## 강북삼성병원 [해피청진기] 소식함



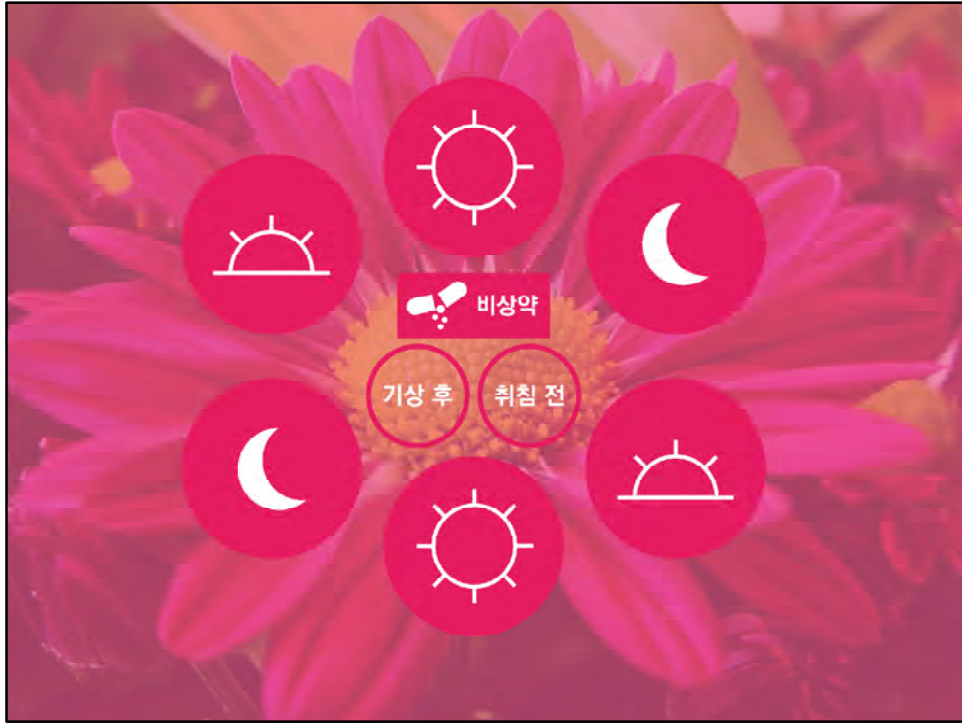
## 병원에서의 진료 PROCESS



약을 제시간에  
잘 챙겨먹을려면?







꽃보다 할배 약주머니 (꽃주머니)



좀 더 작게,  
쉽게,  
가볍게!

서비스디자인 붐붐데이  
강북삼성병원 2013.12.03



처방전을 넣을 수 있는 공간을 만들어주세요!

이것 같은 자리를 기록할 수 있는  
꽃보다할배 약 주머니는  
여러분의 목소리로 함께 만들어갑니다.  
타입 정도 만들어주세요!

더 작으면 좋겠습니다!

To be continued



두평 프로젝트 '공간에 공감하다'



2013N01 공간에 공감하다 프로젝트  
/ 강북삼성병원 신관 15층  
'희망방(힐링룸)'

감사합니다

[www.facebook.com/NORAProject](http://www.facebook.com/NORAProject)

위아카이(주) 대표 노미경



# SERVICE DESIGN NIGHT



안지용

공간을 통해 대화하는 디자이너

매니페스토 건축사 사무소 대표 [jeeyong@mfarch.com](mailto:jeeyong@mfarch.com)

## 디자인의 디자인

디자인은 과정보다 결과가 중요합니다. 고정화된 디자인 방법론들의 한계 사례를 통해, 끊임없이 변화하는 다양한 시도를 통한 융복합 결과물 도출과 과정과 방법론을 뛰어넘는 디자인은 무엇일까 디자인하는 시민주최 디자인 잼의 사례를 소개합니다.

디자인이  
새로운 것을  
무엇을  
있을까?  
가능할까?





## 6 PHASES

From its shaping to the stages of its afterlife, a DCD workshop has 6 phases.

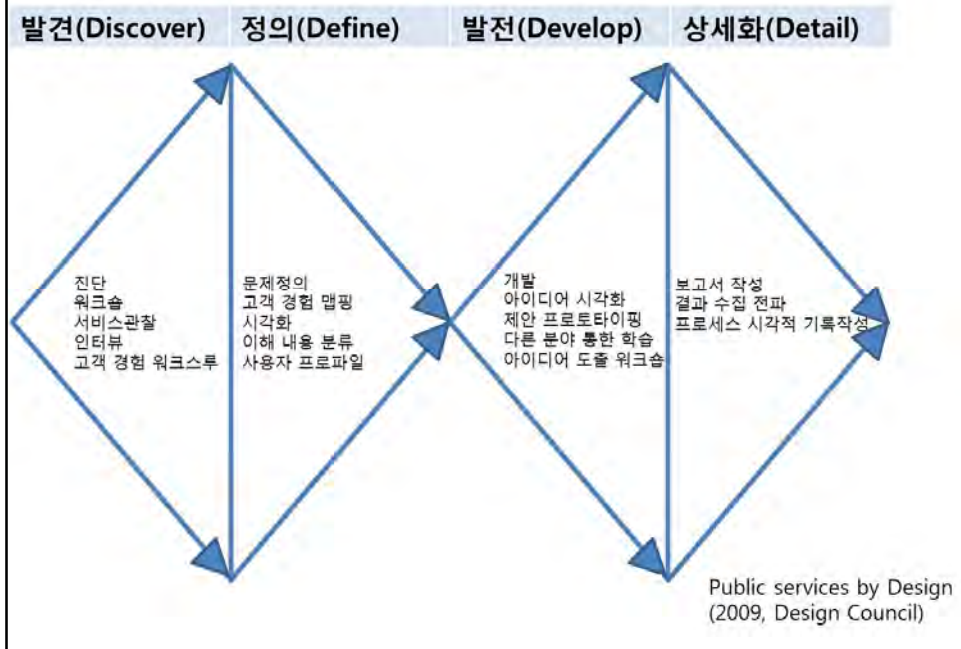
If you've picked up this manual as someone intending to organize a workshop from scratch, you will need to start right from the beginning, Phase 1. Initiate.

If you are a Maximizer or a Catalyst participating in the 3 day workshop and just got this manual, you can skip the first phase, the main part of the workshop you will take part in is described in the 5 phases, inspire, distill, ideate, develop and disseminate.

In Phase 6: Disseminate, a collective effort from both the organizers, Catalysts and Maximizers are equally important in spreading the news of what you've done and to have it take off and make real changes. DCD will also help you in letting the world know what you have made.



서비스디자인 프로세스 - 더블 다이아몬드



**결과 vs. 과정**

밥은 먹었어? 힘든 일들 모두 그냥, 차나가는 바람이라 생각해보면 어떨까?

전체뉴스 · 사건 · 사고 · 법원 · 검찰 · 교육 · 노동 · 복지 · 환경 · 미디어 · 의료 · 보건 · 인물 · 전국 · 사회일반

### '생명의 다리' 딜레마...투신을 4배 급증

YTN 월요일 2013.11.05 18:40

전체댓글 2 트위터 페이스북 9

[앵커]  
생명의 다리를 아십니까?  
유독 투신 사고가 많은 한강 다리에 만류하는 글을 새기고 긴급상담 전화도 설치하는 건데요.  
유명세를 타면서 오히려 투신하는 사람이 더 불리는 무작음이 나타나고 있습니다.  
김평정 기자입니다.

[기자]  
한강 다리, 다들 손꼽는다.

YTN 동영상 보기

**많이 읽은 기사**

- 10일부터 SBS 30방송 개시
- 좁바린 사고문, 혹 태러다 혹 불어?
- 모르시 홍보' 토론, 결국 2760억원에 그루
- 재일가족, 원단국채광고계 합출어
- 타운 매각실, 소셜커머스업계 홍보전 분서
- 최신 기업사례로 살펴보는 '위기관리 전략'
- 스타트업 기업, 홍보도 '스태비'이스트

**광고** 마케팅

**전성'을 눈으로 직접 확인하세요**  
[디미알=조성미 기자] 주유소에 떨어진 이량수의 분동자가 빠르게 움직인다. 역시...  
"서경덕 한국중보, 이번엔 '김윤진과 김치다'  
"카 시원하다~" 유럽 로드 여행지 '툰10'  
류현진, 농협은행 모델로 갈수록 날린다

**미디어도커스** 더보기

**10일부터 SBS 30방송 개시**  
[디미알=조성미 기자] SBS가 지상파 방송으로는 처음으로 오는 10일부터 3채...  
"종편, 더 자극적 선정적 될 가능성 높다"  
"조선일보 유료화 권력은 '기존 자원의 자선난'"







## 아름다운 각선미 만들기

❶ 숨을 들이키면서 한쪽 다리를 계단 아래 바닥에 내딛습니다

❷ 계단에 올린 뒷다리의 무릎은 바닥에 닿지 않을 정도로 굽힙니다

❸ 숨을 내쉬면서 앞다리에 힘을 주며 밀어난 후 2회씩 반복하세요

아름다운 각선미의 비결!  
보통이 걸을수록 내딛는 다리가 굽는다







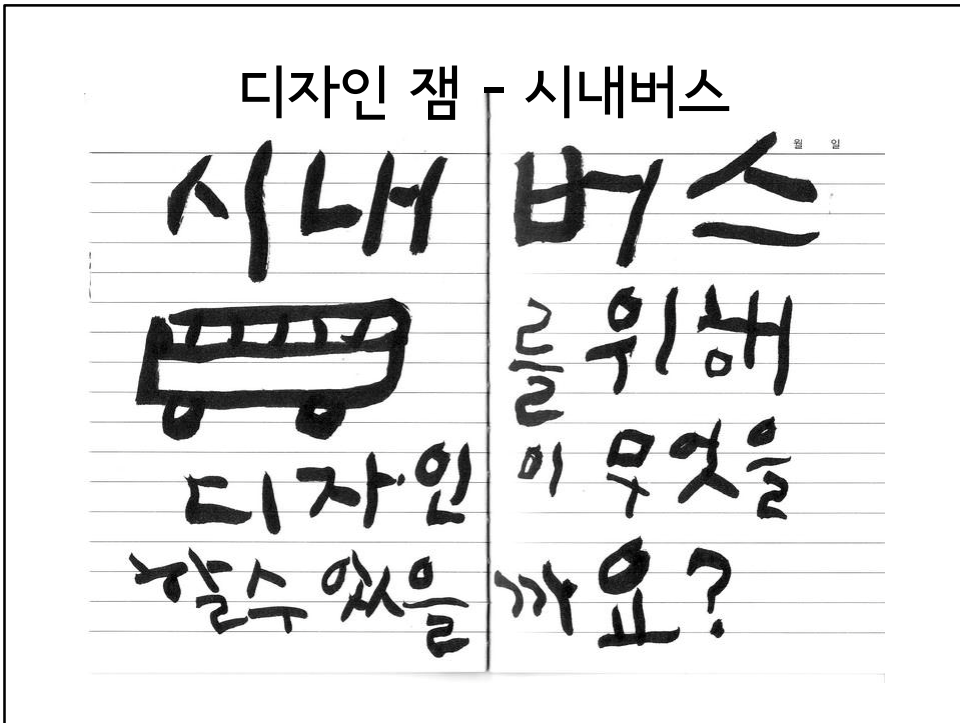
▶ 미국의 서비스디자인 민간영역 사례, 엘트렉 아센라 프로젝트

# 집과 vs. 과정



# 디자인:계





# 디자인 잼 - 시흥5동 주민센터



# 디자인 잼 2013





## 디자인 잼 – 서울시 의견수렴

2012년 03월 - 디서무 페이스북 그룹 열음  
 2012년 05월 - 갈무리 팀블로그 개설 <http://www.design4seoul.org/>  
 2012년 05월 - 서울디자인 정책방향 숙의  
 2012년 06월 - 시장 주례보고 1호 시작  
 2012년 07월 - 폐북 만명777잔치

2012년 04월 - 디자인 잼 나눈 성수동 구두거리도 12월에 오픈했습니다.

2012년 05월 - 시내버스 디자인잼 심야버스제도 2013년 09월에 실행

2013년 06월 - 매니페스토와 함께 한 서울의료원 디자인잼은 서울시장  
 서울시 혁신사례 소개

2012년 05월에 온라인으로, 2013년 11월에 오프라인으로 열린 주민센터  
 디자인잼은 서울디자인재단 시민서비스센터팀에서 금천구 시흥5동  
 주민센터를 대상 사업 추진중

끝으로 시민들과 소통하는 이곳 디/서/무를 함께 관리하는 서울디자인재단  
 정보팀 강경남 팀장의 2013년 제10회 인터넷에코어워드 문화예술분야 대상  
 수상



## 디자인 잼 - 서울의료원

### 꿈의 병원

서울의료원은 서울시 13개 시 산하 병원의 허브병원으로 '의심진  
 한, 감동서비스를 가치로 따듯한 손길을 필요로 하는 시민들에게 최  
 정의 공공의료서비스를 제공하는 물론 경제적 빈곤층에 후원회를 통한  
 진료지원으로 사랑의 인수를 펼치고 있습니다.  
 천만 서울시민의 건강주치의, 서울특별시 서울의료원  
 당신의 건강이 우리의 소망입니다.

서울특별시장 박원순



디자인 잼 - 메가박스





# SERVICE DESIGN NIGHT



김은학

모든 이와 소통을 원하는 디자이너

Eunhak KIM Design studio([www.eunhakkim.com](http://www.eunhakkim.com)) 대표

[kurt1205@hotmail.com](mailto:kurt1205@hotmail.com)

## 전통공예를 돕는 디자인

현재 한국의 공예품 시장의 상황은 상당히 심각합니다.

우리의 민예품들은 중국산 저가 제품에 밀려 사라져가고

공예품을 판매하는 갤러리에는 극소수의 공예장인의

작품만이 거래됩니다. 과연 우리 디자이너들이 한국의

뿌리라고 할 수 있는 공예의 발전을 위해서 해야 할

일들은 무엇일까요?

전통공예 / 디자인 / 디자이너

Retro style

Scandinavian style

Scandi mom

Nordic design

Muji

IKEA

Karimoku 60

D & department



한국적인 것 ?

한국적인 디자인 ?

한국의 디자이너 ?

한국의 전통

한국의 전통공예 ?

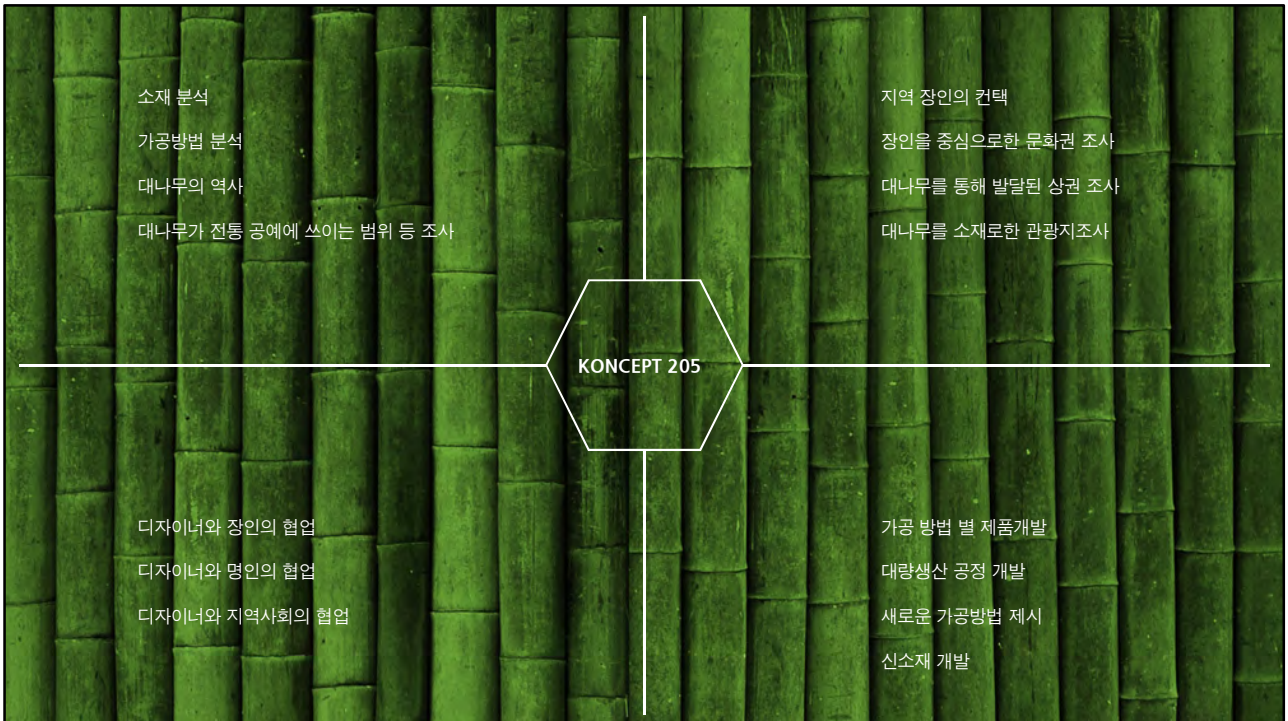
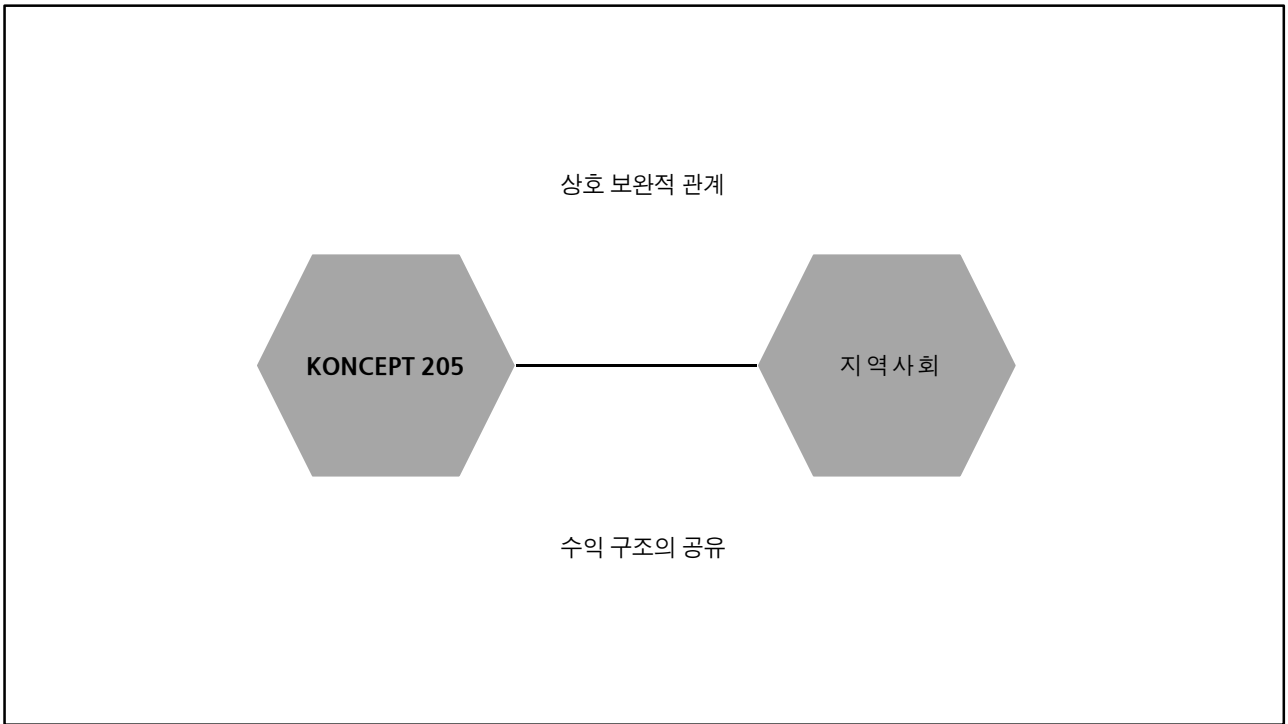
한국의 장인 ?

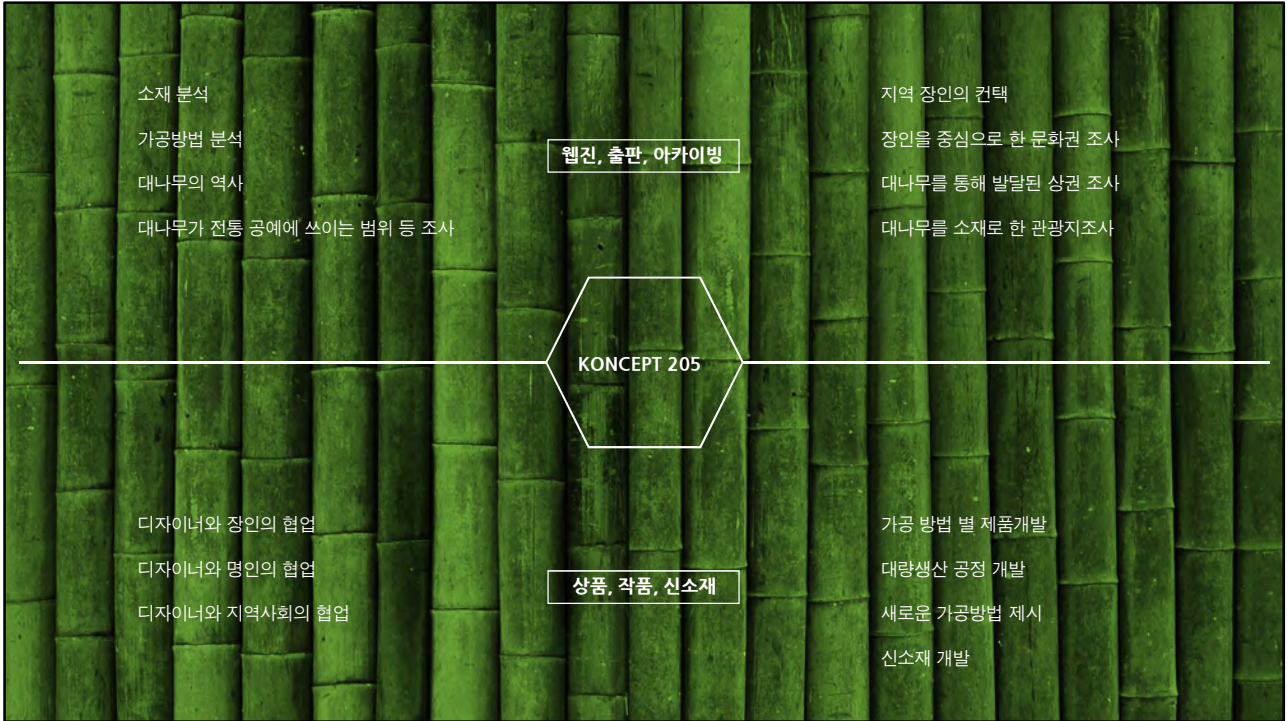
Korea + Concept + 205 = **KONCEPT 205**

한국 전통의 지속 가능성













장인의 작품 / 디자이너의 패키지



장인의 작품 / 디자이너의 패키지

- 런던판매 없음
- 한국판매 있음



장인과 디자이너의 협업



장인과 디자이너의 협업

- 가장 많은 프레스
- 가장 많은 컨택포인트



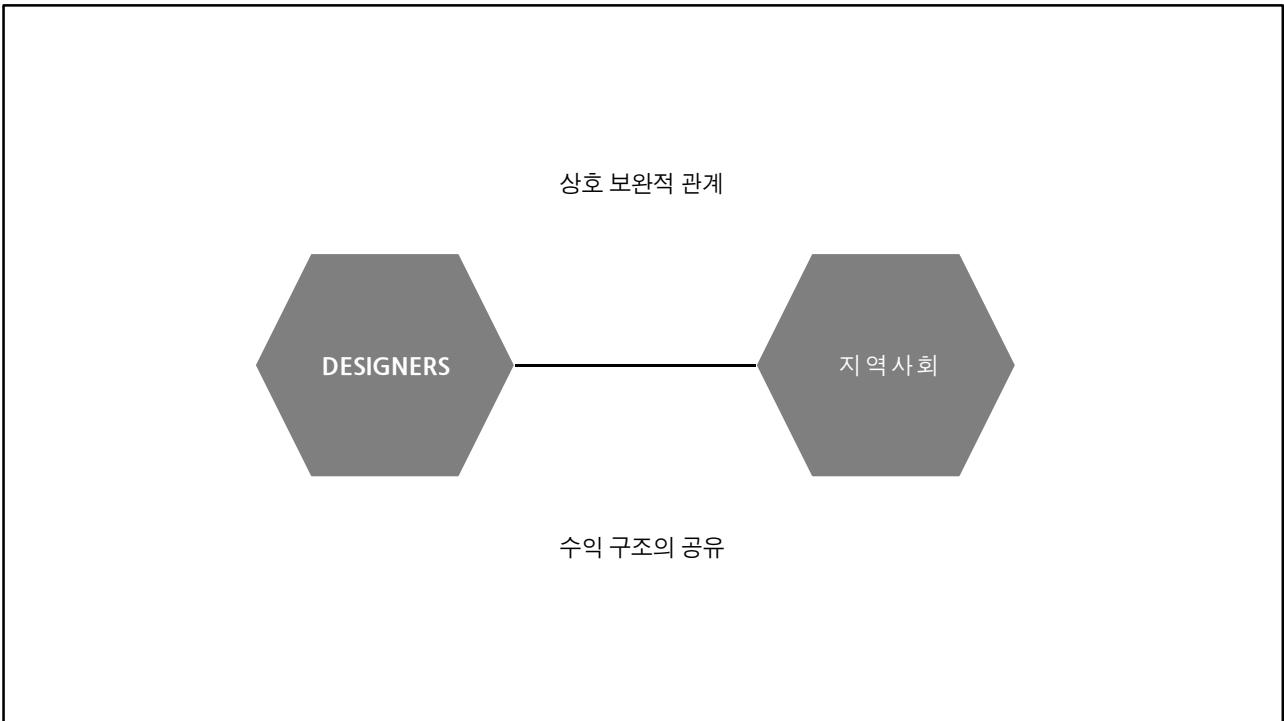
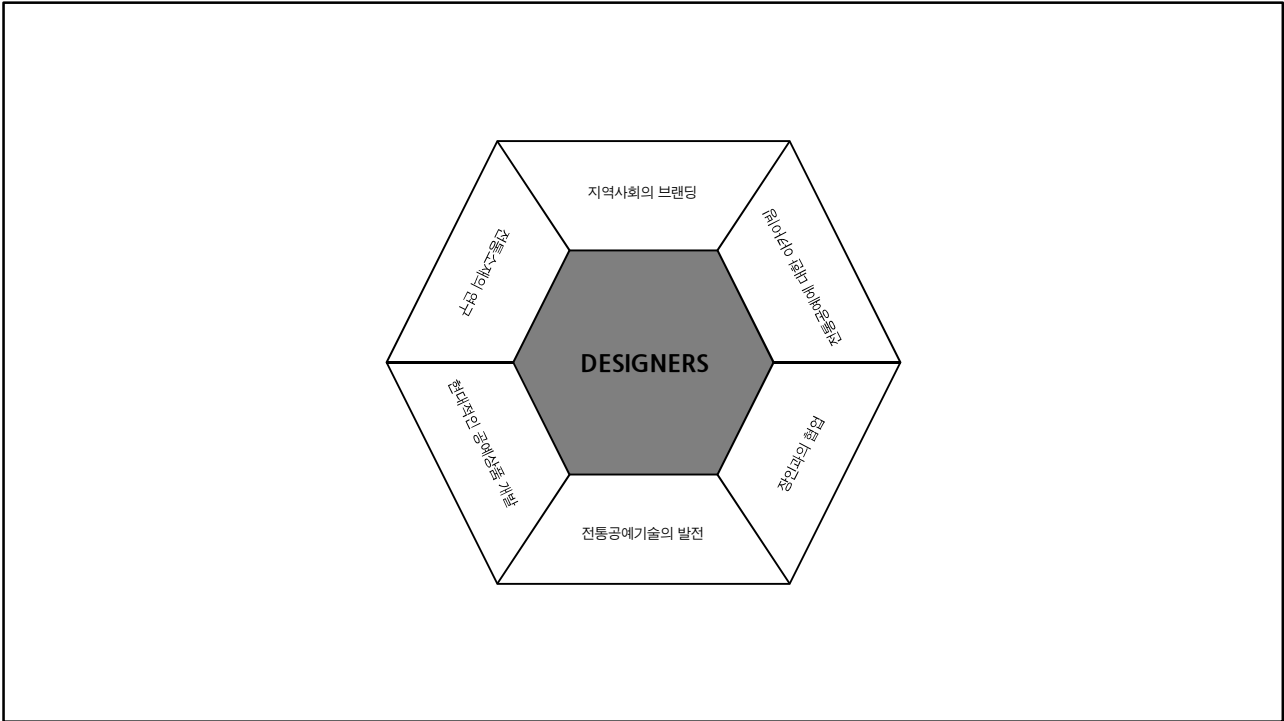
명인과 디자이너와의 협업



명인과 디자이너와의 협업

- 전람판매







**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



정인애

design oneness를 꿈꾸는...

DOMC 대표 [lovedomc@gmail.com](mailto:lovedomc@gmail.com)

**서비스디자인 무브먼트 플랫폼, 디자인다이브**

디자인다이브는 서비스디자인 스튜디오로 시작되었지만,  
지금은 디자인 방법을 통해 사회문제에 대해 생각하고  
변화를 꿈꾸는 플랫폼으로 변화되어 가고 있습니다. 그  
과정에서 일어나고 있는 일들을 소개해드릴게요.

# Service design movement의 場 디자인 다이브 이야기

Design Oneness Mission Center 정인애

**designDIVE**  
service design workshop

“우리는 디자인을 통해 세상의 변화를  
만들 수 있을 것이라 믿습니다”

활동적인, 도전의식이 강한, 호기심 천국,  
 소신이 있는, 실패 따위는 바느질할때나 쓰는,  
 오뎅이 같은, 밝고 긍정적인, 재미를 추구하는,  
 순수한 영혼, 행동가적 기질이 있는,  
 개혁의식이 강한, 불만을 표출할 수 있는,  
 맨땅에 헤딩, 불가능은 없는, 능동적인,

서비스디자인 워크샵

DESIGN  
 불굴의 의지  
 능동적인 도세남자  
 사회적 활동에서 벗어나 새로운 것에 도전한다  
 사회적자, 소수를 위한 디자인  
 수동적이 뭐예요?  
 DESIGN  
 세상을 뒤흔들 혁신적인 아이디어? 정의로운 일에 목숨거는  
 재미를 추구하는  
 Go! SuperDivers!

INNOVATION  
 팀웍이 좋아요!  
 가치있는 일에 동참하고 싶다!  
 FUN  
 PASSION  
 active  
 개혁의지에 불타는  
 DESIGN 일단 해보재  
 호기심 천  
 DOER 더 나은 것들을 위해서



디자인 다이브는  
 디자인 기반의  
 Open innovation  
 의 총체적 경험을 맛보는  
 관문입니다



새로운 세계에 대한 기대  
함께 만나서 들어 가는 곳



이 세계가 어떻게 되어  
있는지 소개해 주는 곳

\*지도 소개

이 세계에 대한 총체적인  
경험을 맛보는 곳

**designDIVE**  
service design workshop

서비스디자인 놀이터이자  
실험실이다.  
디자이너로 꿈꾸던 세상  
설레임,가족,동생,오라버니를 만난 곳이다.

2020. 에버랜드. ACC. 안구마우스. 민원실  
4회 Diver 최영현 (대한 아이엔씨 소장)

일상에서 벗어나  
새로운 가치를 찾아 열정을  
불태우는 열정발전소이다.

2020. ACC. 안구마우스. 친환경생활  
4회 Diver 박상용 (theDNA)

새로운 사람들과 떠나는 즐거운 여행.  
처음에는 배움이 목적이었으나 참여할수록  
사람들과의 여정자체가 재미있다.  
어떤 사람들과 협업을 하고 결과물을 낼지  
기대가 되고 두근.두근.하다.

안구마우스, 민원실, 친환경생활  
3회 Diver 김승주 (국민대학원 테크노디자인 전문대학원)

서비스디자인을 통하여  
디자이너로서 이루고자 하는  
가치 있는 무언가를 할 수 있는 용기와  
이를 함께 같이 할 수 있는 동지들을 만나게 해준 기회

2020, ACC, 안구마우스 3회 Diver 김민수 (탠저블 이노베이션)



서비스디자인을 알게 하는 길잡이로  
다양한 사람들과 함께하고 생각을 나누고  
생각을 공유하고 좋은 뜻을 모으고  
함께 즐길 수 있어서, 친구 같은 느낌이다.

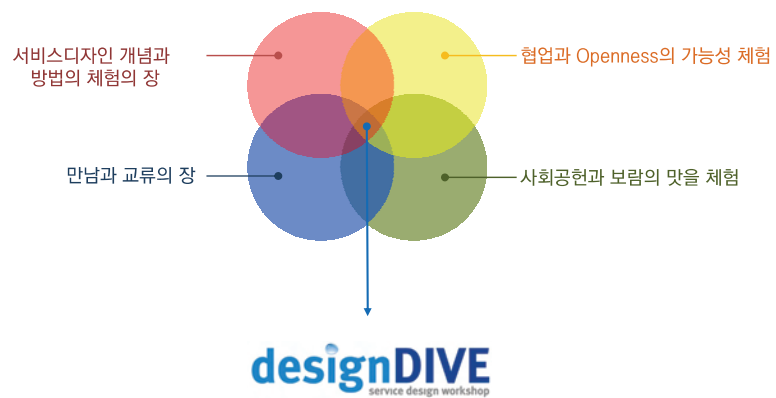
ACC 1회 Diver 한우일 (한그라픽스,같이가치)

베이스캠프,  
현업에서 열심히 열심히 살다가  
아이디어도 동료도 다시 공급받고  
열정을 다시 채워 떠나는  
언제나 다시 돌아갈 수 있는 마음의 고향

안구마우스,친환경생활 2회 Diver 김진원 (오로라플래닛)

## 잠 못 자게 하는 애인

Dive공동창립자 윤성원 (한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀)





## 디자인다이브는

다학제 전문가들이  
하나되어 협력하여  
현장 중심의 경험과  
서비스디자인 방법론을 통해  
문제를 재해석하고  
혁신적이고 창의적인  
아이디어를 제시할 수 있도록 돕는  
사회.공공혁신 플랫폼의 가능성을  
경험하는 곳입니다.



공공과 사회문제를 향한  
도전과 모험이 시작되었습니다.

## Since 2011

“디자인다이브는 2011년 02월 시작하여  
지금까지 6번의 실행을 통해  
작지만 큰 변화를 주도해왔습니다”

주제	미래	여가	문화	복지	행정	환경
명칭	designDIVE 2020	designDIVE 에버랜드	designDIVE 아시아문화전당	designDIVE 인구마우스	designDIVE 민원실	designDIVE 친환경생활
인원	총 100여명	총 50여명	총 50여명	총 120여명	총 50여명	총 50여명
주최	지식경제부	(사) 한국서비스디자인협의회	문화체육관광부	한국장애인개발원	산업통상자원부	환경부
	KIDP	에버랜드	샘파트너스	KIDP	KIDP	한국환경산업기술원
	2011.02~05	2011.06~07	2012.01~03	2012.07~09	2013.04~06	2013.07~09

## 복잡하고 다면적인 사회문제

“우리에겐 닥친 고도로 복잡한 문제를 해결하는 데는 협동이 필요하다. 그러나 어디에나 존재하는 **사일로식 사고의 만연**으로 인해 조직간의 경계를 넘나드는 공유와 조화를 방해함에 따라 갈등을 심화시키고 생산성을 저하시키며 문제를 고착화 시킨다. 그러면서 우리는 왜 사회가 정체 상태에 빠져있는지 왜 광범위하고 복잡한 시스템적 문제들이 계속 악화되는지 의아해 한다.

지금 경계에선, 레베카 코스타

## 국가와 국민 공공서비스 디자인

“공공서비스가 해결해야 할 이슈들이 서비스 제공자의 **특정 분야 전문성만으로는 해결할 수 없을 만큼 어렵고 복잡해지고 있다.** 급변하는 환경을 고려할 때 대체로 한정된 분야의 전문성에 의해 설계되고 제공되는 공공서비스는 결과적으로 국민의 기대 수준을 충족시키기 어렵게 되었다. 공공분야는 많은 수요자를 대상으로 하기에 대체로 다양한 이해관계자가 관여되고 전달 체계가 복잡해 민간분야와 비교할 때 상대적으로 환경 변화에 순발력 있게 대응하기가 어려운 측면이 있다. **다양한 문제들이 제반 환경과 맞물려 있는 공공정책의 문제를 해결하려면 새로운 체계의 도입이 필요하다.**”

# 문제 해결의 핵심: 공공에 새로운 미래를 제시

현장에서의 공감  
Human Centered



2013 안전행정부 민원실 프로젝트

맥락적인 경험과 이해  
Context



2012 한국장애인개발원 안구마우스 프로젝트

이해 관계를 연결  
Connection



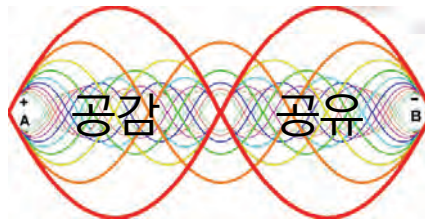
2013 한국환경산업기술원 그린카드 프로젝트



## 공명을 통한 울림

### 공명(共鳴, 꺼울림)

특정 진동수(주파수)에서 큰 진폭으로 진동하는 현상을 말한다. 이 때의 특정 진동수를 공명 진동수라고 하며, 공명 진동수에서는 **작은 힘의 작용에도 큰 진폭 및 에너지를 전달**할 수 있게 된다.



23

작아 보이는 여럿이  
열린 협력을 통해  
큰 울림과  
세상의 변화를!

24



다이버들이 꿈꾸는 앞으로의 designDIVE

서비스디자인 정신에 입각해서 지속가능한 다이브가 되기를  
 새로운 가치를 제공하고 새로운 문제의식과 열정을 불태울 수 있는 곳이 되기를  
 상업적인 느낌이 아닌, 자유로운 생각을 펼칠 수 있는 곳으로 다가오기를  
 재능기부, 교육, 커뮤니케이션의 장의 밸런스가 유지되기를  
 노하우를 통해 오픈 매뉴얼정리, 체계적인 프레임워크를 세워 성장할 수 있기를  
 열정을 가지고 있는 사람들이 모이고 그 속에서 시너지가 나는 장이 되기를  
 더 큰 비전을 제시하는 모임이 되기를  
 다양한 분야, 전문가들간 아이디어 융합의 장이 되기를  
 디자이너가 사회혁신가로서 자기 역할을 인식할 수 있는 모임이 되기를  
 초보자 모임을 넘어 더 깊이 있는 연구자들의 정보 교류의 장으로 발전하기를



## 함께 변화를 만들어가는 Diver와 Organizer



출처: designDIVE 친환경생활편 27

**designDIVE**  
service design workshop

“ 감사합니다 ”





**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



정구원

생크림 닭강정에 빠진 디자이너

디자인앤오 소장 artjounglyon@naver.com

**전통시장 서비스디자인**

전통시장에서 작은 변화들이 일어나고 있습니다. 시대와 대화하며 조금씩 변해가는 전통시장의 모습을 그려봅니다. 망원시장에서 찾은 전통시장 활성화의 기회는 무엇일까요?





	시장상인	<b>대상:</b> 상인협회추천을 받은 19개 상점 인터뷰 <b>기간:</b> 11/11-11/12 <b>대상 상품:</b> 분식, 간식 (6개소) / 농산물 (2개소) / 수산물 (2개소) / 견과류 (2개소) / 반찬류 (2개소) / 동산물 (2개소) / 잡화 (2개소) <b>조사 방식:</b> 1:1 개별 인터뷰	시설편의성 증대
	이용자 설문조사	<b>대상:</b> 망원시장 이용자 설문조사 <b>기간:</b> 11/14-11/16 <b>대상자:</b> 주중 이용자 111명, 주말 이용자 128명 <b>조사 방식:</b> 설문지에 의한 해당 항목 체크 방식	상품에 대한 신뢰도
	이용자 심층 인터뷰	<b>대상:</b> 망원시장 이용자 심층 인터뷰 <b>기간:</b> 12/12 <b>대상자:</b> 망원시장 이용하는 30-40대 주부 <b>조사 방식:</b> 망원시장에 대한 심층 토크 (2시간 진행)	시장에 이용에 대한 정보 인지
	게스트하우스 관리자 인터뷰	<b>대상:</b> 게스트하우스 관리자 인터뷰 <b>기간:</b> 11/23 <b>대상 게스트하우스:</b> 흥대 인근 게스트하우스 12곳 <b>조사 방식:</b> 1:1 방문 인터뷰	망원시장 홍보 필요

영어인외도 상관없어요. 그거테로 재미있죠. 정보 파악의 어려움  
 먼저 나고 지저분해요. 커뮤니케이션 방법의 차이  
 아이와 함께 다니기 힘들다. 망원역까지 새로 생기는 시장도 결국 시장이다.  
 안다면 적극 추천  
**망원시장?**  
**가격표시**  
 잠깐 쉬어서 먹는 곳 필요  
 원산지 불분명  
 자연거 이용 때문에 혼잡  
 개, 폐점 시간 몰라 불편  
**물어보기 겁나요!!**  
 물티슈 필요  
 주차장 찾기가 힘들다  
 현금인출기 위치  
 요금제 카드가 필요하다  
**관리자 아르바이트**  
**음식점 추천**  
 위생 불안  
 불친절하다

바닥 물기 많음  
 위생관리 부실  
 가격표시 애매  
 원산지 애매  
 구경 38개 업소  
 깨끗하다는 자부심  
 250개 서빙소  
 월드컵시장과 다르다  
 검정봉투 싫다  
 어둡다  
 가도형 간판  
 가독성 부족  
**편의시설(화장실) 부족**  
 차량 진입 혼잡함  
**한강과 연계**  
**'맛집' 추천**  
 카드결제 안되요  
 어디로 가야 하는지 알 수 없다.  
 위치 파악이 힘들다  
 매점마다 가격이 다르다

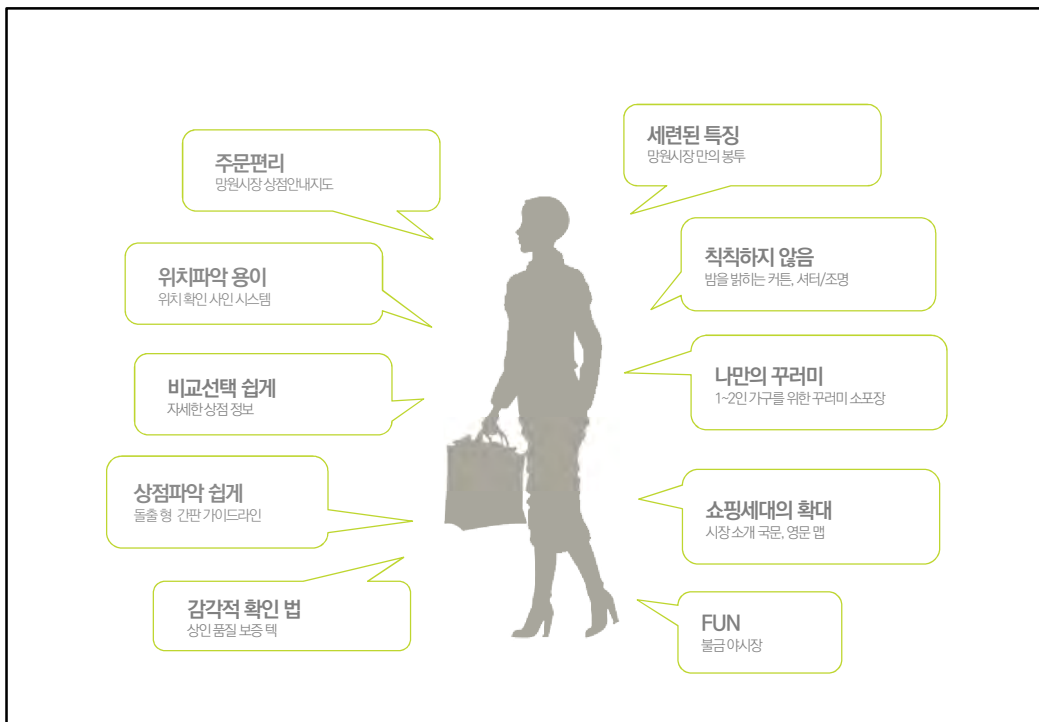
편리하게 대충 가격표시  
 코팅기게는 있으나 사용 안함  
 베이비시트  
**579만명 방문**  
 단위 없음  
 반모도 가능  
 소포장도 가능  
 물어보면 다 해줘요!!

**150개** 코리야해푸드  
**화장실**  
 가격표시  
 단위표시 없음  
 포장 최소단위 모름  
 원산지  
 매대없음

**젊은 소비자에게 망원시장에 대한 곳이 있어요?**  
**긍정적 브랜드 경험을 제공**  
**카드 안됨**  
 젊은 상인 많음  
 컴퓨터 사용 가능  
 대안점 가게 혼재함  
 주차장 부족  
 화장실 혼잡  
 편의성  
 타 지역 거주 관리자  
 쪼그러 앉기 힘들다  
**간판이 잘 안보여요**  
 후발 상점의 불리함  
 각종 정보 혼잡함  
 제각각인 규제사항

매대 놓이는 상인의 놓이에 맞게 원하는 대로 소포장 가능  
**환불 교환 어려움**  
 마이든 상인일수록 속이려한다.  
 이더로 가야 하는지 알 수 없다.  
 위치 파악이 힘들다  
 망원시장 만의 색깔 있는 봉투 필요  
 비용추가 가능  
 어두운 조명  
 어두운 컬러  
 망원역방향이 기준  
 일상에 대한 관심

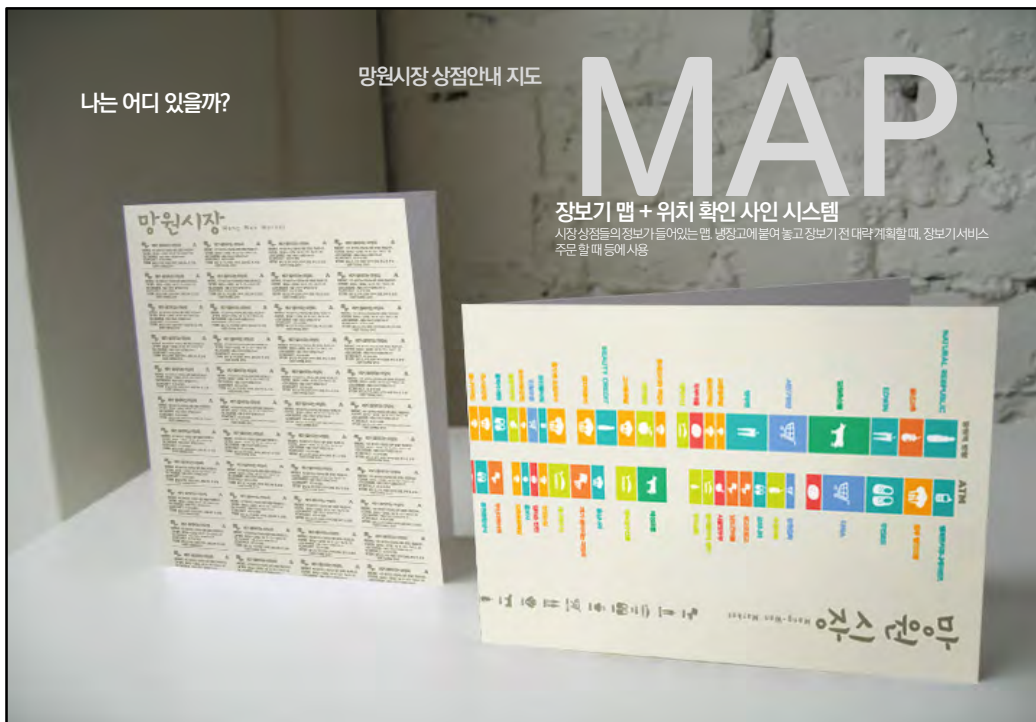






아이디어 별 비교표/우선 순위 선정

컨셉	개념 아이디어	기술/개발 내용	대상 사용자	시장 유망성	실행성			우선 순위
					상	중	하	
INTUITIVE RECOGNITION	정보기지도	A3 크기 정보기 지도제작	장보기 서비스용 지사 정보기용주부	下			●	1
INTUITIVE RECOGNITION	위치확인 사인 시스템	바탕 방문 유도 사인, 야간 출입구 열 사인	장보기 서비스용 지사 정보기용주부	中	●			6
CONFIDENTIAL INFORMATION	자세한 상품 정보	각 상품별 표시사인(가이드라인) 제작 가능. 반드시 단위, 특징 등이 현능에 표시되어 비교할 수 있는 정보 표시	시장 이용객은 손	中	●			7
INTUITIVE RECOGNITION	돌출형 그래픽판	돌출형 그래픽판(가이드 라인) 제작	장보기 서비스용 지사 정보기용주부	上		●		9
CONFIDENTIAL INFORMATION	상인 품질 보증 컬러택	각 상품 고유의 컬러가 들어간 그래픽 상호, 정보화기기 입체 돌출판 그래픽택	상인 시장 이용자	下			●	4
ATTRICESPACE	망원시장만의 봉투	망원시장 대표 봉투 제작. 봉투 크기로 상품 종류를 대략 하도록 선정	시장 이용자	下			●	3
ATTRICESPACE	블록 아시안	문장기 블록과 상품으로 아시안기 블록, 주전 용어 블록과 연관되는 시그니처 블록 제작	홍대입구역이 지역 이용자	上	●			10
COEXISTENCE	밤을 밝히는 커튼, 셔터/조명	셔터 커튼(다크인) 제작, 설치. 상인/시장 상용 커튼/셔터, 조명등은 디자인 적용	상인/영도 주민	上	●			8
COEXISTENCE	시장소개 영문 테마지도	A3 크기 영문 지도 제작, 각 개스트하우스, 여행대상에 배반	외국인 여행자	下			●	2
ATTRICESPACE	꾸러미 소포장 세트	1-2인 가구를 위한 시장표 소포장 꾸러미 세트	1-2인 결혼 가구	中		●		5



# GUIDE MAP

# SIGN

망원시장 위치 확인 사인시스템 출입구 표시 사인+ 바닥 유도사인

1. 1번게이트  
시공이후 대피소로 이용가능함

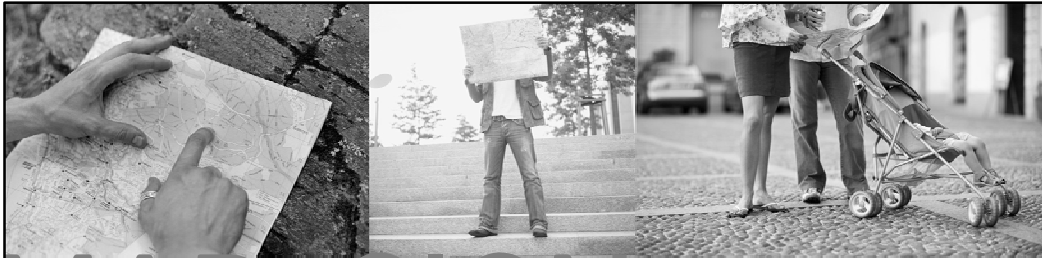
2. 2번게이트  
점포

3. 3번게이트  
배달장바구니  
시공이후 대피소로 이용가능함

4. 4번게이트  
점포

5. 5번게이트  
점포

6. 6번게이트  
점포



# MAP+SIGN

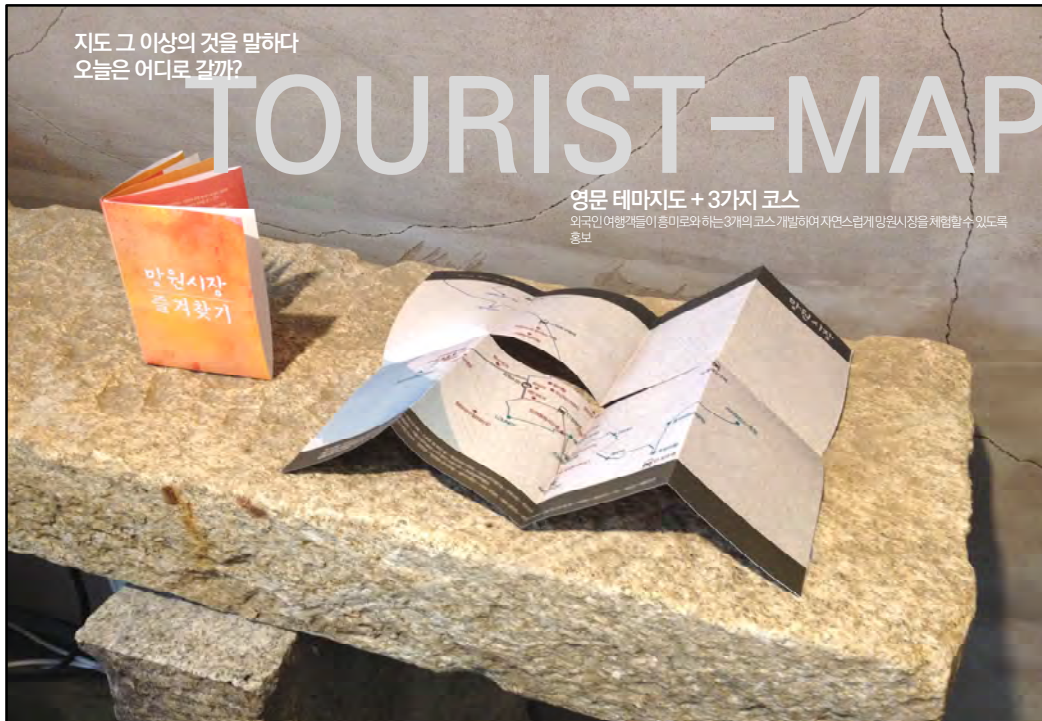
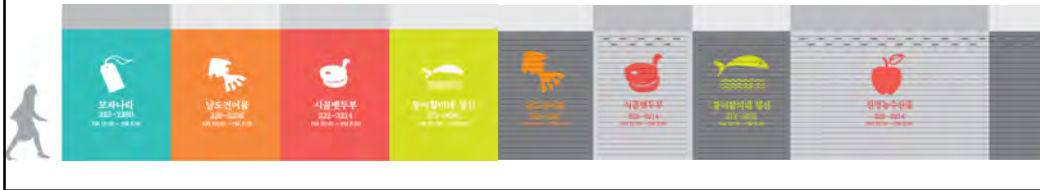




# 46 22



각 상점의 특성이 나타나는 기립막, 서터 디자인  
심야의 시장 거리에 특징을 부여하고 각 상점의 홍보 역할도 가능



지도 그 이상의 것을 말하다  
오늘은 어디로 갈까?

# TOURIST-MAP

영문 테마지도 + 3가지 코스

외국인 여행객들이 흥미로와 하는 3개의 코스 개발하여 자연스럽게 망원시장을 체험할 수 있도록 홍보

망원시장  
즐겨찾기





THANK  
YOU







**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



팽한솔

병원으로 출근하는 디자이너

(주)사이픽스 서비스디자인팀 팀장 fhengz@gmail.com

**응급실의 분노를 풀어주세요**

‘응급실’ 이름만 들어도 왜 이렇게 무섭고 싫을까?  
사람들은 왜 응급실에서 그렇게 화를 낼까? 서비스  
디자이너들의 일주일 간의 응급실 생활과 180도 변한  
삼성서울병원 응급실의 새 출발을 소개합니다.

cyphics



서비스디자인팀  
팬한솔 팀장  
2012. 12. 23



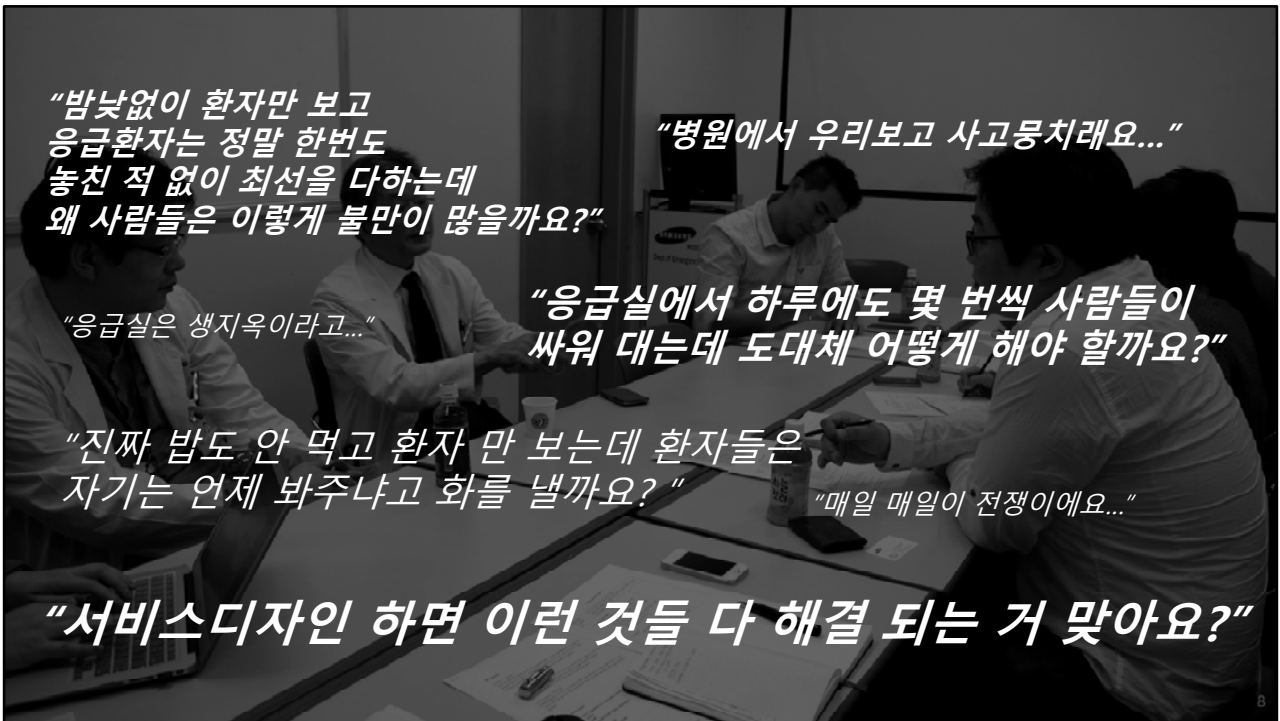
*Anger in Emergency Room*

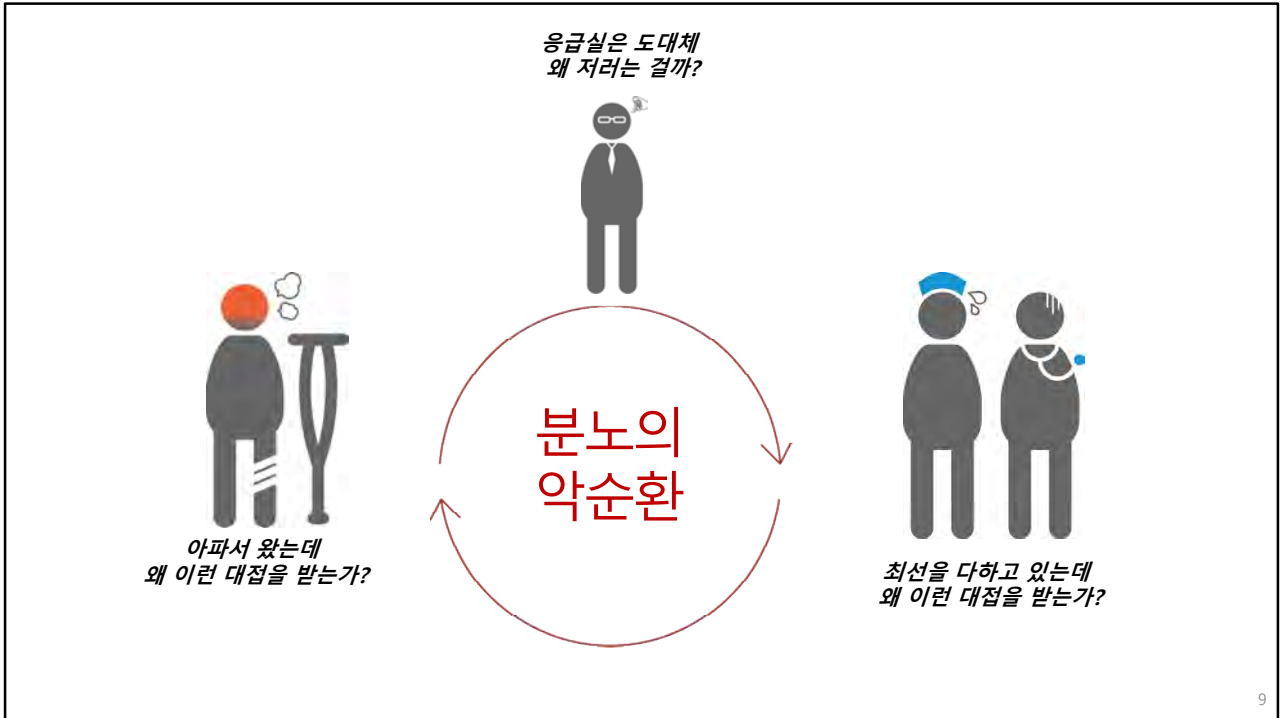
Samsung Medical Center Dept. of Emergency Medicine

cyphics









**왜 빨리 치료 안 해주나? 응급실 난동 4명 입건** 연합뉴스 | 2012.08.29 (수) 오후 7:18 <>

강원 속초경찰서는 29일 치료를 빨리해주지 않는다는 이유로 병원 응급실 기기를 부수고 난동을 부린... 김씨는 지난 28일 오후 10시25분께 자신의 동료(54)가 다쳐 속초시 영랑동의 한 병원 응급실로 옮겼으나...  
네이버에서 보기 | 관련기사 보기 | 이 언론사 내 검색

**응급실에서 '의사 늦게 온다' 항태부린 5대 구소** 연합뉴스 | 2012.08.29 (수) 오전 11:34 <>

경기도 부천 원미경찰서는 술에 취해 병원 응급실에서 의사가 늦게 온다며 의료장비 등을 부수 혐의(업무... 대학병원 응급실로 이송됐으나 의료진이 늦게 온다며 소란을 피우고 수현안원 상당의 의료장비를 부순...  
네이버에서 보기 | 관련기사 보기 | 이 언론사 내 검색

**【뉴스시리즈】응급실 전문의 단종에 '악성화장' 비판 많다** 뉴스 | 2012.08.27 (월) 오후 4:29 <>

"응급실 전문의 단종"을 둘러싼 의료계와 정부의 갈등이 깊어지고 있다. 보건복지부는 8월5일부터 응급실에 내원하는 환자를 응급실 근무의사가... 이에 따라 앞으로 진료수령을 받고도 응급실의 대담자(ton-call)에...  
네이버에서 보기 | 관련기사 보기 | 이 언론사 내 검색

**'빨리치료해 달라' 응급실 직원 폭행** 아시아뉴스통신 | 2012.08.24 (금) 오후 3:18 <>

병원 응급실에서 직원을 폭행하고 업무를 방해한... 병원 응급실에서 직원 B씨(27) 등 2명을 주먹과... 조사결과 A씨는 자신의 딸(16)을 응급실 직원과... 뒤통에 맞아 부상을 입자 응급실로 달려 갔다고 진술했다고 전했다.  
관련기사 보기 | 이 언론사 내 검색

**병마다 주폭 난동, 몸살 앓는 응급실** 매일신문 | 2012.08.20 (월) 오전 11:50 <>

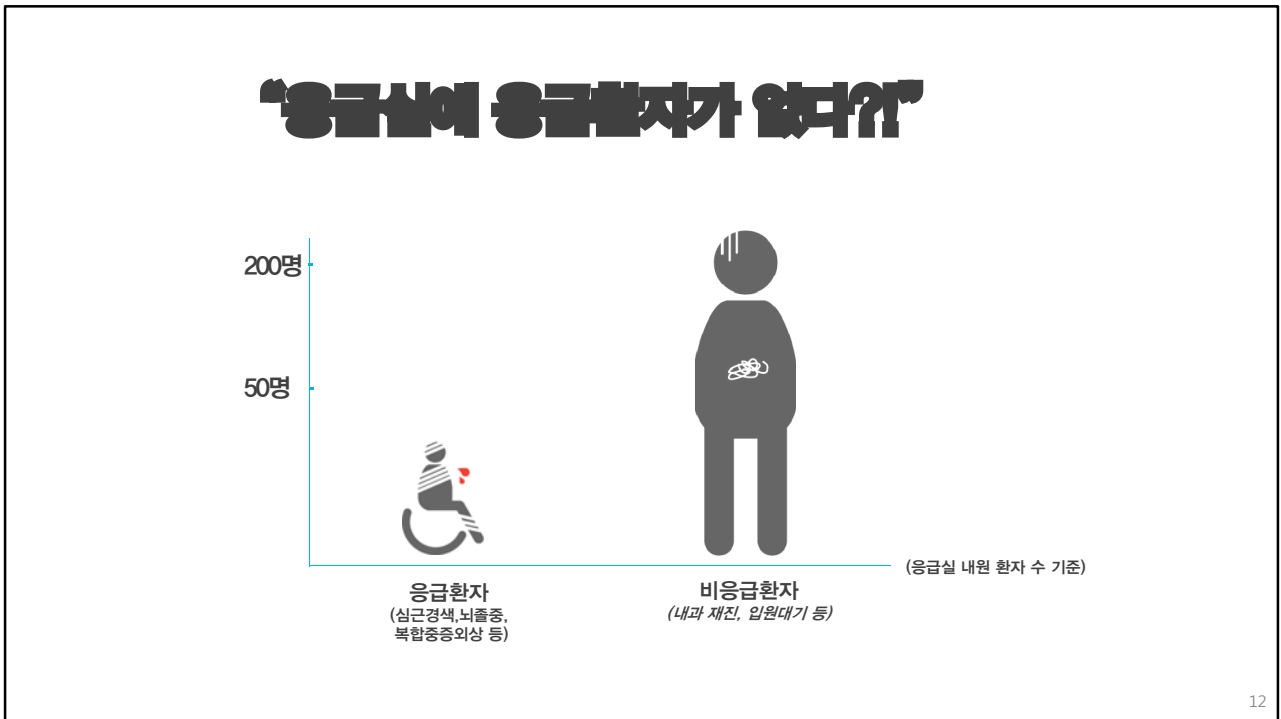
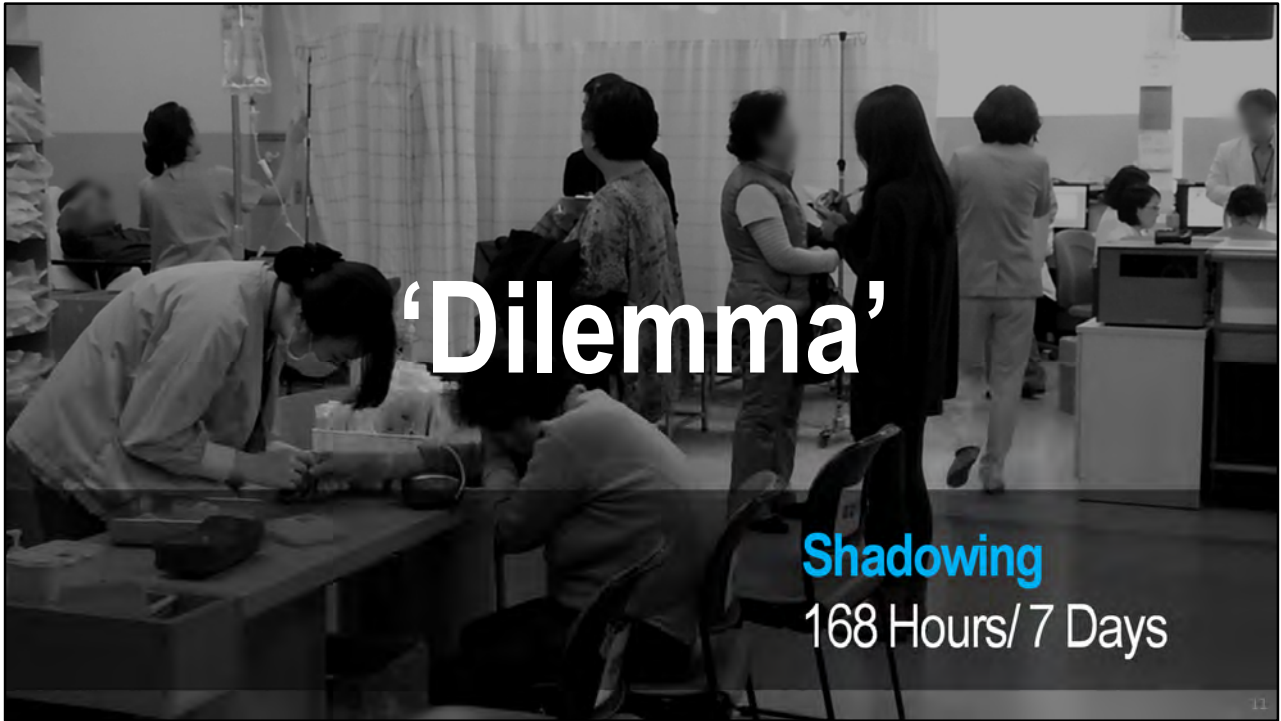
숨 취한 사람과 난동 부리는 사람들로 대구시내 병원 응급실이 신음하고 있다. 각 병원은 응급실 출입을... ◆주폭 난동자들이 증명한 응급실 19일 0시 45분 대구 동구 삼덕동 경북대병원 응급실, 조용하던 응급실이...  
네이버에서 보기 | 관련기사 보기 | 이 언론사 내 검색

**【응급실이 응급하다(2)] 작동하지 않는 응급의료체계** 노컷뉴스 | 2012.08.03 (목) 오전 6:42 <>

유기적 협력체계 필수... 대학병원 응급실로만 몰려 [CB... 응 소병원 응급실로 실려와 사망하는 중환자들을... 알아지면서 응급실에 대한 불만을 높이는 유언어... 대학병원 응급실로 응급환자가 몰리는 것이다...  
네이버에서 보기 | 관련기사 보기 | 이 언론사 내 검색

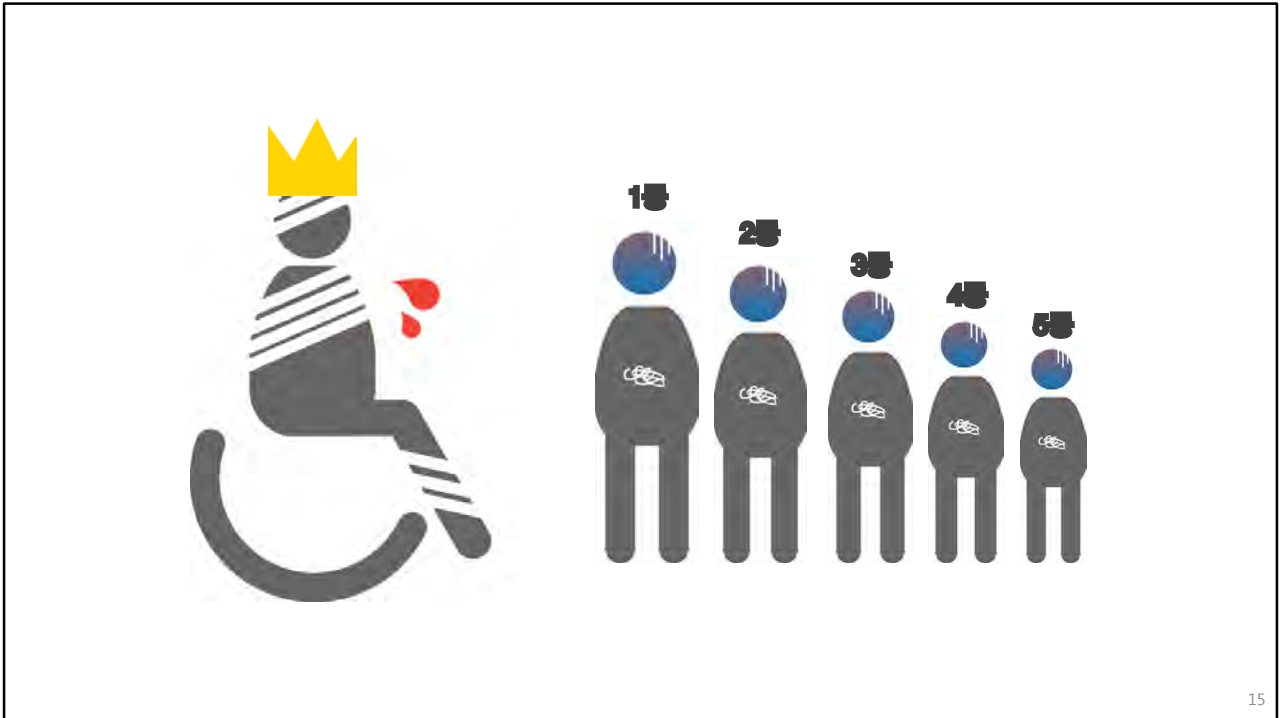
**금지**  
금연 고발

10

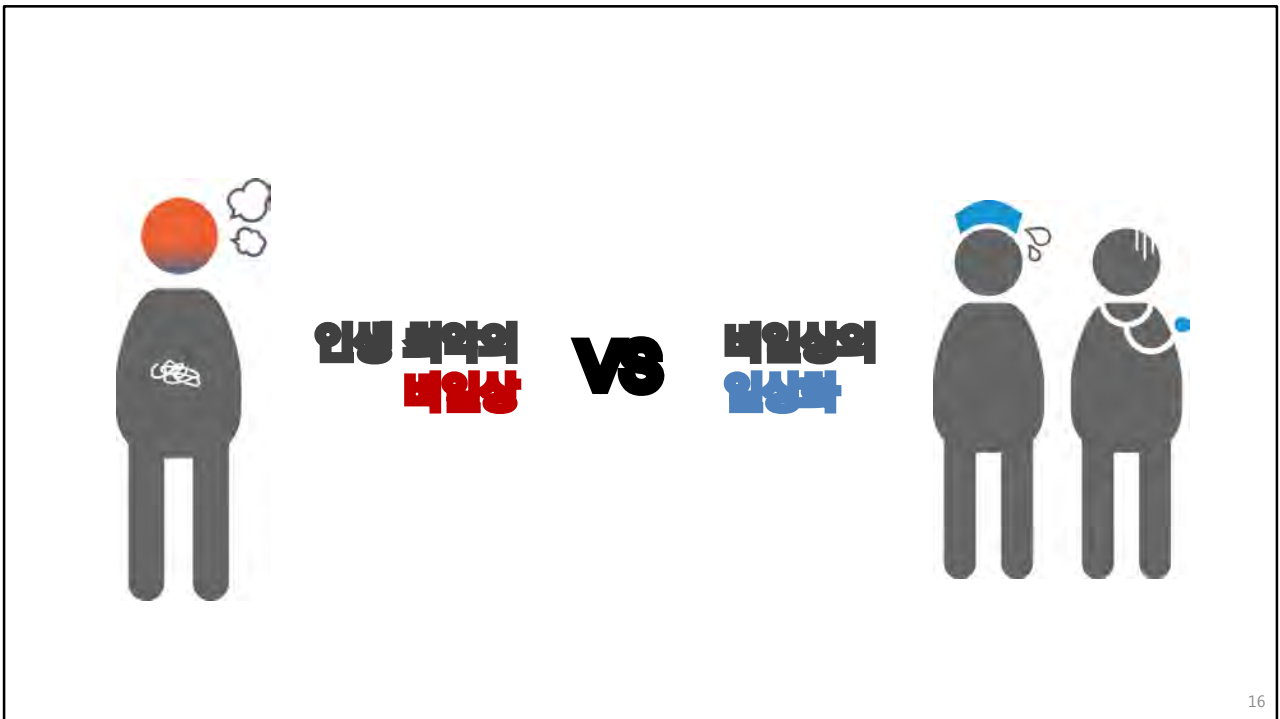




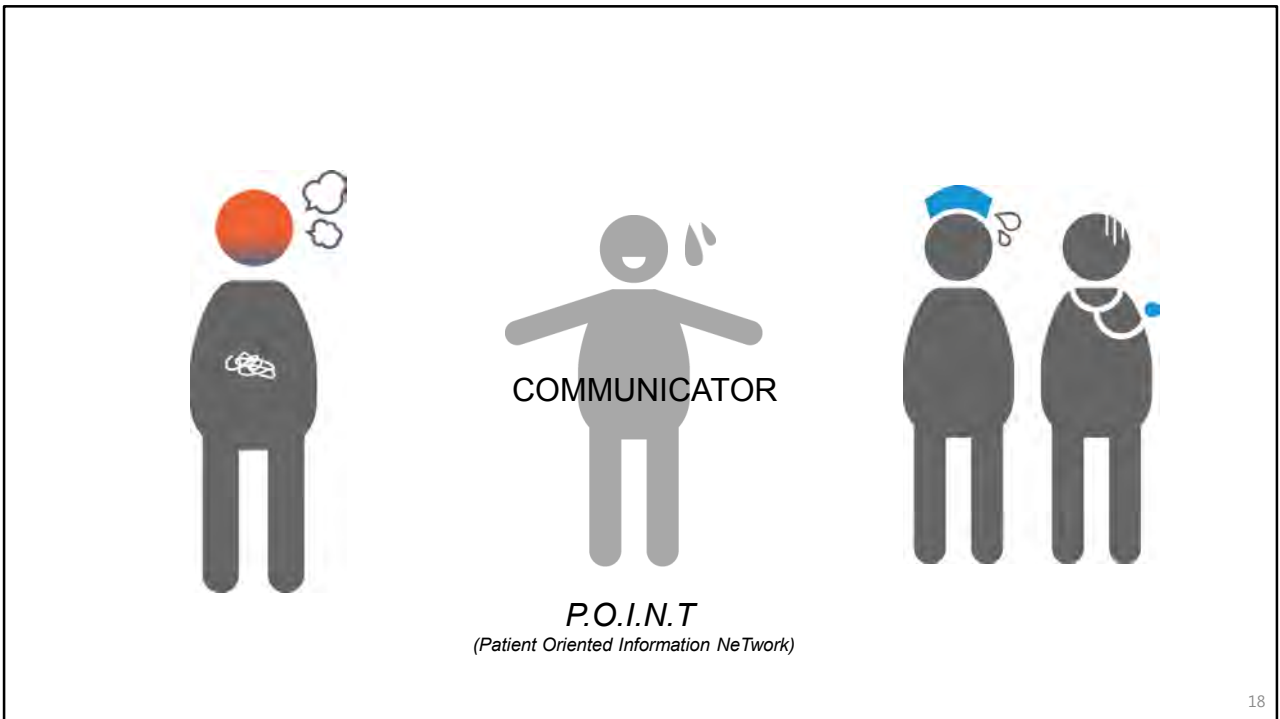




15



16

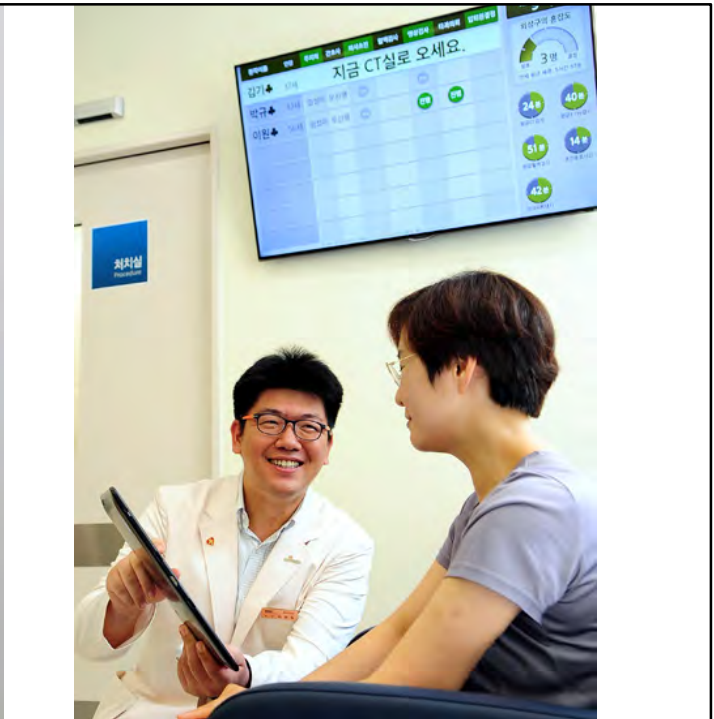
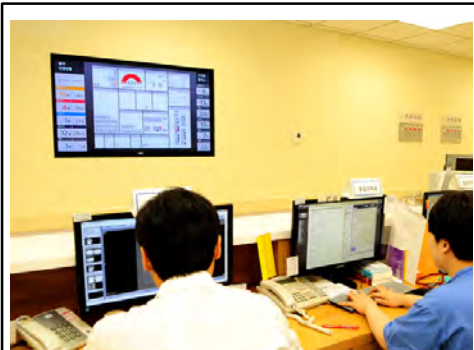


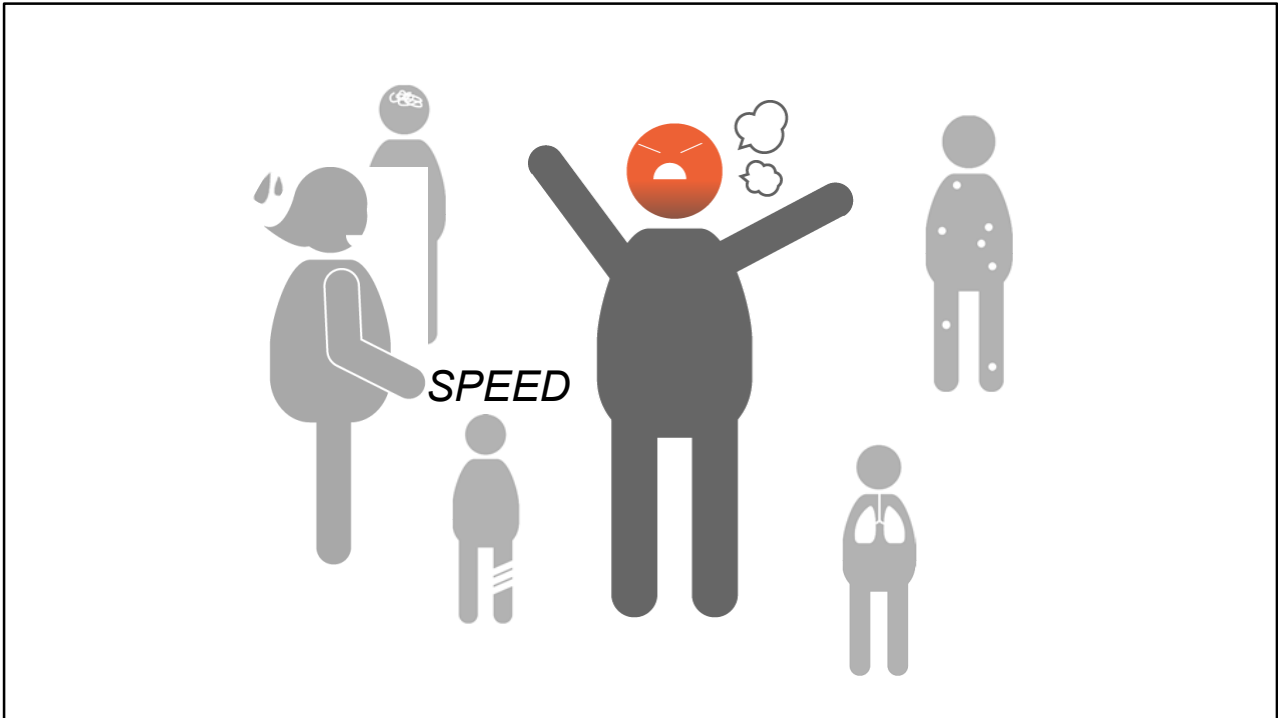






환자 진행상황		소아, 청소년 응급실	혼잡도	현재 시간	응급실 당직 전문의	구역별 환자수																	
대기인원	평균대기		 양호 87명 평균 체류시간 3시간	PM 10:45	<table border="1"> <tr><td>내과</td><td>김철수</td></tr> <tr><td>외과</td><td>김민수</td></tr> <tr><td>신부인과</td><td>박산중</td></tr> <tr><td>소아과</td><td>김민태</td></tr> <tr><td>마취통증의학과</td><td>최지현</td></tr> <tr><td>응급의학과</td><td>박인우</td></tr> </table>		내과	김철수	외과	김민수	신부인과	박산중	소아과	김민태	마취통증의학과	최지현	응급의학과	박인우	소아청소년				
내과	김철수																						
외과	김민수																						
신부인과	박산중																						
소아과	김민태																						
마취통증의학과	최지현																						
응급의학과	박인우																						
채혈 소변검사	15명 45분	진료구역 1	<table border="1"> <tr><th>채혈 검사</th><th>X-ray 검사</th><th>CT 검사</th></tr> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </table>	채혈 검사	X-ray 검사	CT 검사				지연 알람 해제 	<table border="1"> <tr><th>응급실 전담 의사</th></tr> <tr><td>응급의학과</td><td>나수경 최수민 김동환 최현진</td></tr> <tr><td>내과</td><td>노세환 신보경 김민우 김효원</td></tr> <tr><td>소아과</td><td>장어은 김배리 윤해성 김주리</td></tr> <tr><td>외과</td><td>송문미 최미은</td></tr> <tr><td>외과</td><td>강광수 신민혁</td></tr> </table>	응급실 전담 의사	응급의학과	나수경 최수민 김동환 최현진	내과	노세환 신보경 김민우 김효원	소아과	장어은 김배리 윤해성 김주리	외과	송문미 최미은	외과	강광수 신민혁	5명
채혈 검사	X-ray 검사	CT 검사																					
응급실 전담 의사																							
응급의학과	나수경 최수민 김동환 최현진																						
내과	노세환 신보경 김민우 김효원																						
소아과	장어은 김배리 윤해성 김주리																						
외과	송문미 최미은																						
외과	강광수 신민혁																						
명상검사	23명 45분	진료구역 2	<table border="1"> <tr><th>중양치료실</th></tr> <tr><td></td></tr> </table>	중양치료실		<table border="1"> <tr><th>관찰실</th></tr> <tr><td></td></tr> </table>	관찰실		중양치료														
중양치료실																							
관찰실																							
타과의회	6명 45분	P 면담 예진실 소생실 외상구역			진료 1																		
입원대기	12명 15분				23명																		
예진	3명 5분				진료 2																		
					6명																		
					의상																		
					12명																		
					관찰																		
					3명																		





## SPACE

- Clear Identity
- Physical Accessibility
- Flexibility
- Hygiene



동선배치

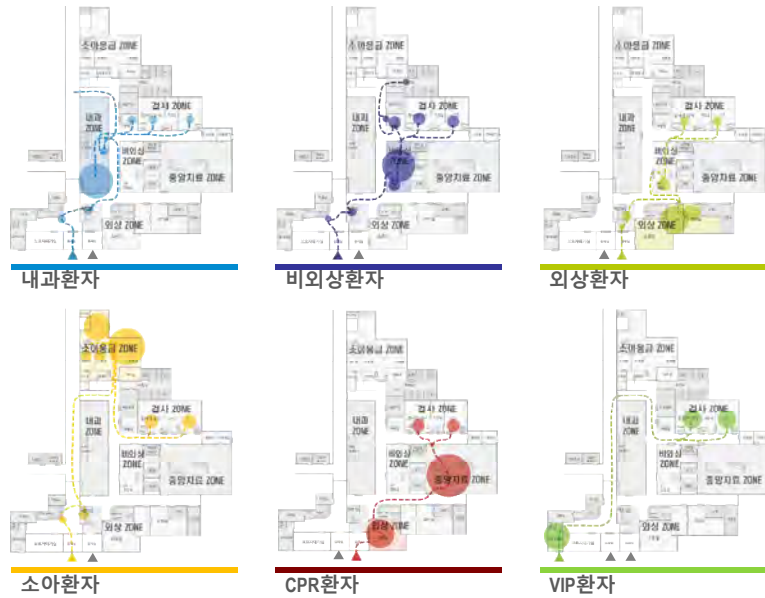
# 환자 특성별 동선 분리

환자 특성별 zone 구분으로 환자간 동선 중복/반복을 줄여 병목 현상 최소화

검사 ZONE 의 중앙배치로 각 진료 zone 으로부터 환자의 접근성 제고

소아응급 ZONE 입구를 분리해 소아/성인의 동선 중복을 최소화

VIP 공간 및 동선을 일반 환자와 분리해 VIP의 private한 응급진료 지원



기능구분

# Zoning

응급실 내 의료행위가 이루어지는 공간으로, 환자 유형과 기능에 따라 7개의 zone으로 구성해, 각각의 접근성과 동선 편의를 고려해 배치

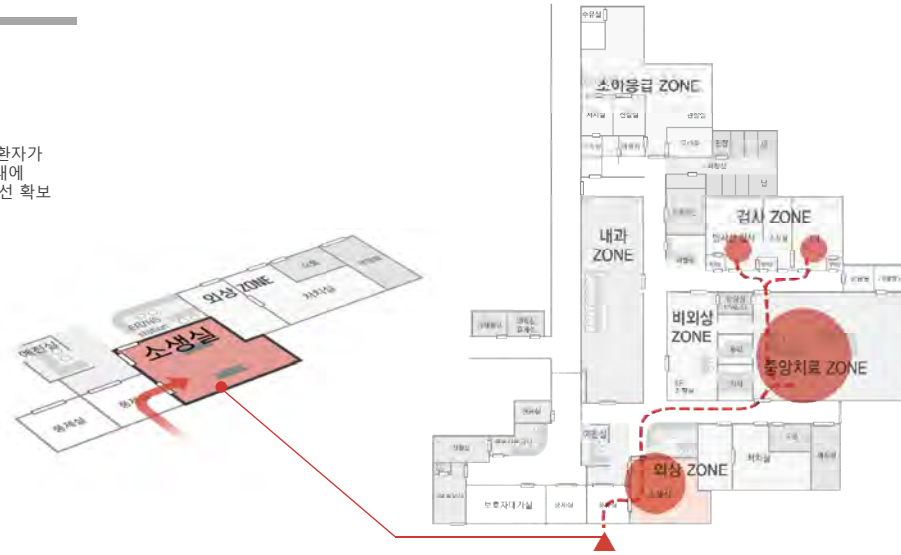




동선배치

## 중환자 동선 최소화

CPR 등 응급처치가 필요한 환자가 구급차에서 내려 최소시간 내에 소생실로 이동할 수 있는 동선 확보



동선배치

## 소아응급 동선분리

면역력이 약한 소아 환자를 2차 감염으로부터 보호하는 동시에, 응급실 내의 다양한 시각적 자극을 최소화하기 위해 예진 후, 성인과 접촉이 최소화된 동선을 이용해 소아응급 ZONE으로 이동

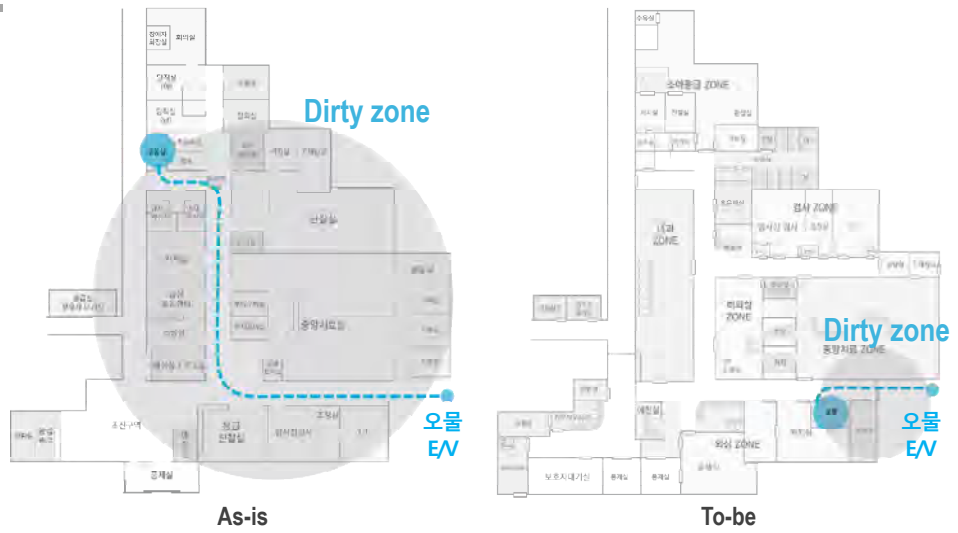


동선배치

## Dirty zone 동선 최소화

오물실과 오물 운반용 엘리베이터를  
근접 거리에 배치해 동선을 최소화

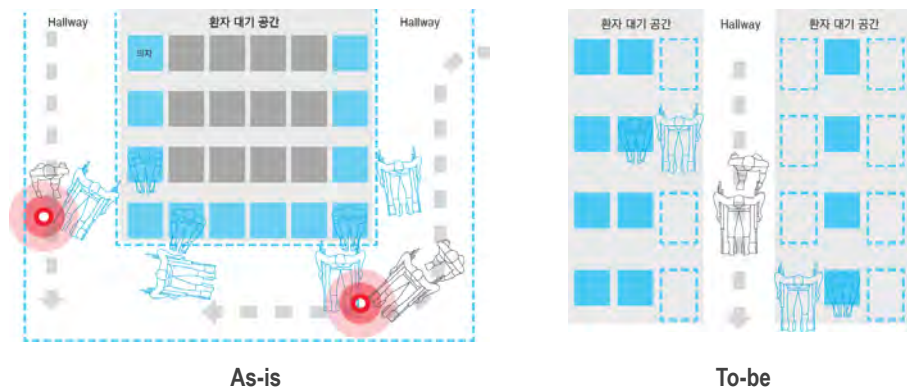
보다 깨끗하고 쾌적한 응급실 환경을  
제공



## Wheelchair 대기공간 구획

기존 대기 의자는 휠체어 이용 환자와  
보호자를 고려하지 않고 배치되어,  
대기 공간의 비효율적 사용과 대기  
환자 및 이동 환자의 동선 장애를 야기

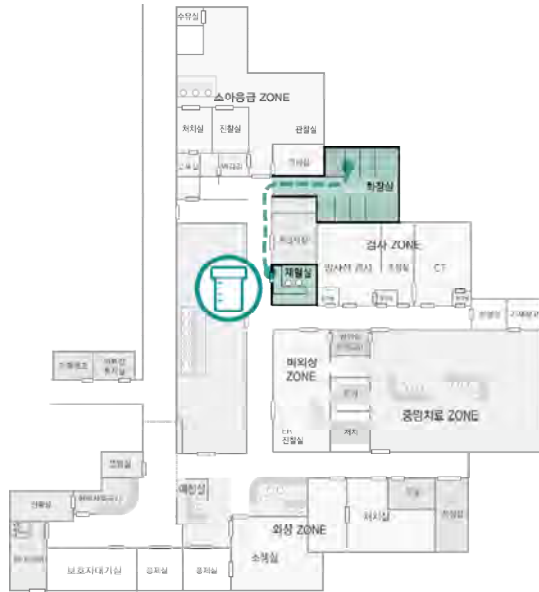
휠체어 이용 환자와 보호자가 함께  
앉기 적합한 구조로 재배치해  
비효율적인 의자 사용을 줄이고,  
휠체어 배열 방식을 지정해 동선  
장애를 최소화



동선배치

## 채뇨 검체 전달 동선 최소화

채혈실의 화장실 쪽 벽면에 검체수집 창구를 만들어 환자의 검체 전달 동선 최소화



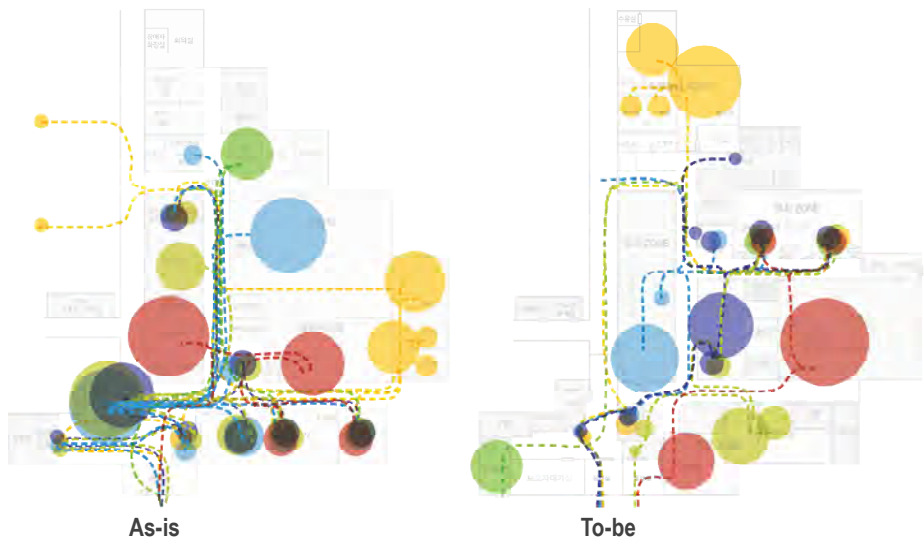
35

동선배치

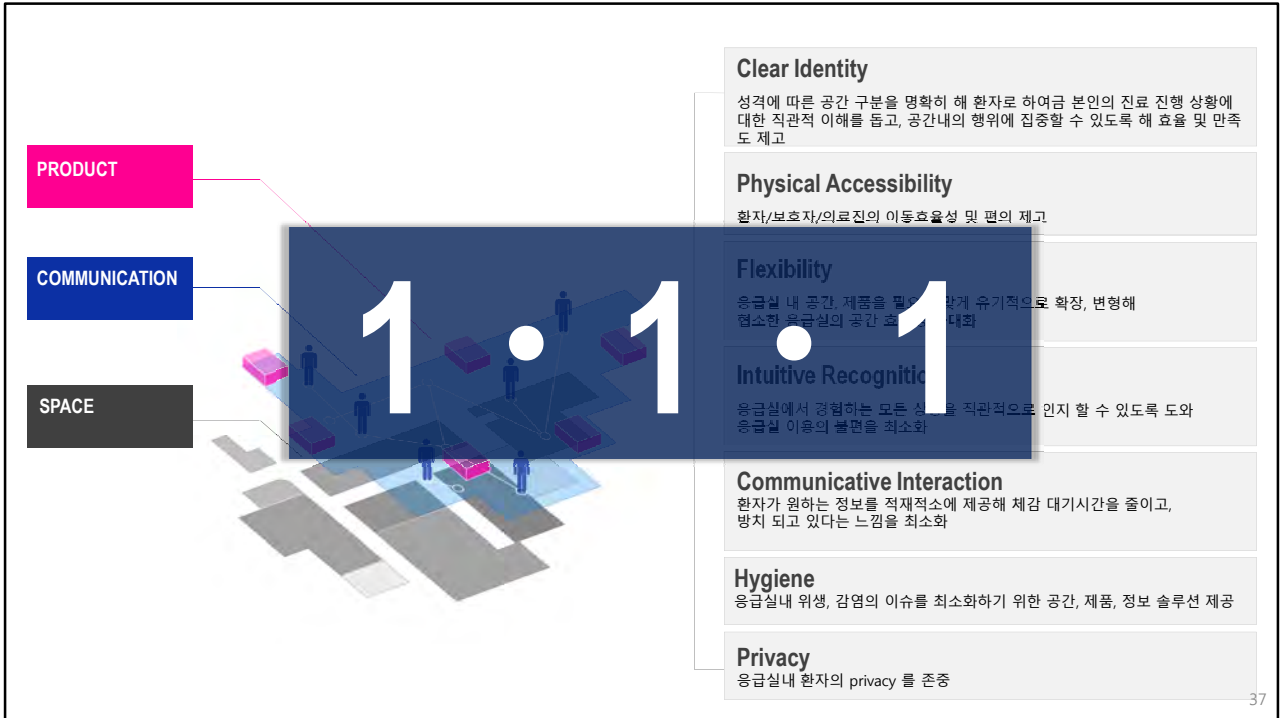
## 환자동선 분산

환자 특성별 zone 구분으로 환자간 동선 중복/반복을 줄여 병목 현상 최소화

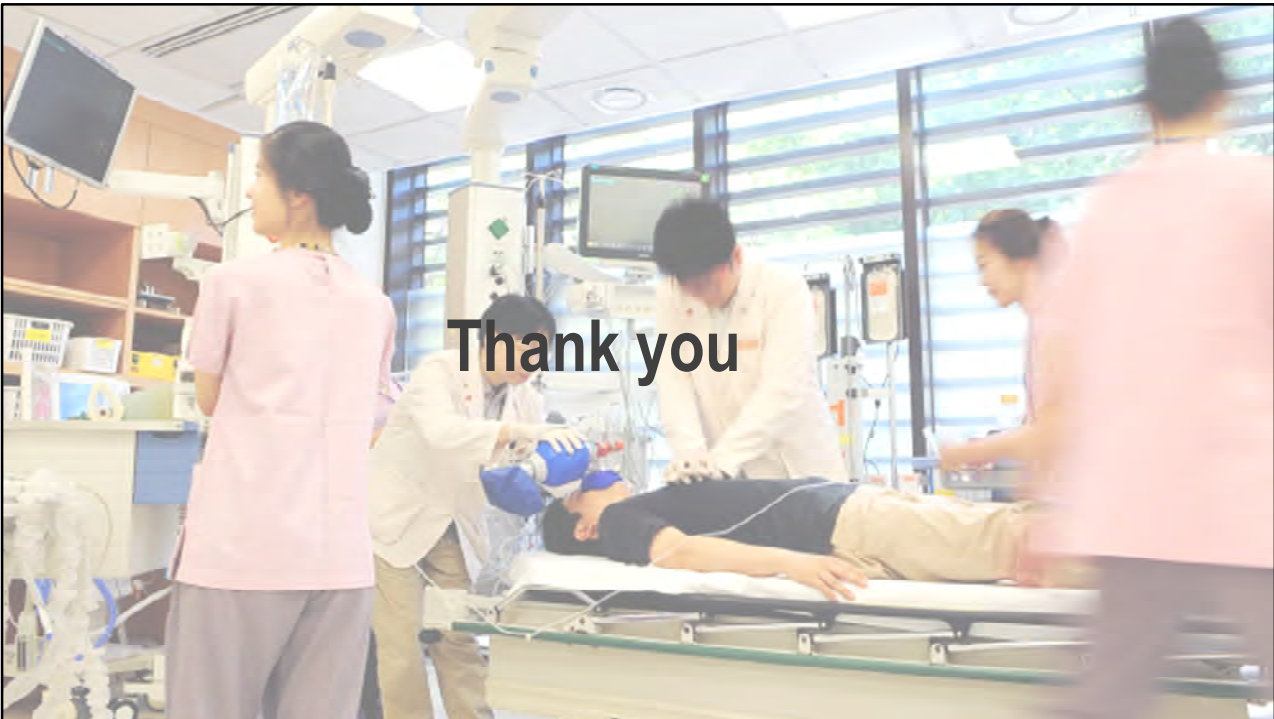
- 내과환자 (Blue)
- 비외상환자 (Purple)
- 외상환자 (Yellow)
- 소아환자 (Orange)
- CPR환자 (Red)
- VIP환자 (Green)



36







cyphics



---

서비스디자인팀  
팬한솔 팀장  
***fhengz@gmail.com***







이승호

전략디자인 리서처

핀란드 알토대학교 박사과정 seungho.lee@aalto.fi

#### **정부를 위한 디자인**

정부나 공공의 맥락에서 문제를 바로 이해하지 못하고 나오는 디자인 안은 문제를 키울 뿐입니다. 핀란드 혁신기금 시트라의 전략디자인 부서를 비롯한 사례와 알토대학교에서 2014년 핀란드 환경부의 프로젝트를 받아 진행될 정부를 위한 디자인(12학점) 수업을 소개합니다.

# 정부를 위한 디자인

Design for Government

핀란드 알토 대학교 박사과정  
이승호

# 정부를 위한 디자인

Design for Government

12 ECTS 12 학점  
Multidisciplinary 30 students 다양한 전공 / 30명의 학생들  
8 weeks full-time 8주 풀타임  
The Ministry of The Environment 핀란드 환경부 프로젝트 발주

# 정부를 위한 디자인

Design for Government

Systems thinking 시스템적 사고  
Human Centred Design 인간 중심 디자인  
Hands-on governmental projects 정부 프로젝트 수행  
Potential of design in government 정부에서의 디자인의 잠재성

시스템적 사고+인간 중심 디자인?



## Linje 830

Stadshus - Georgsgatans simhall

Må-Fr	6:30	7:00	7:30	8:00	8:30	9:00	9:30	10:00
	10:30	11:00	11:30	12:00	12:30	13:00	13:30	14:00
	14:30	15:00	15:30	16:00	16:30	17:00	17:30	18:00
	18:30	17:00	17:30	18:00	18:30	19:00	19:30	20:00

Lö	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00			

Sö -

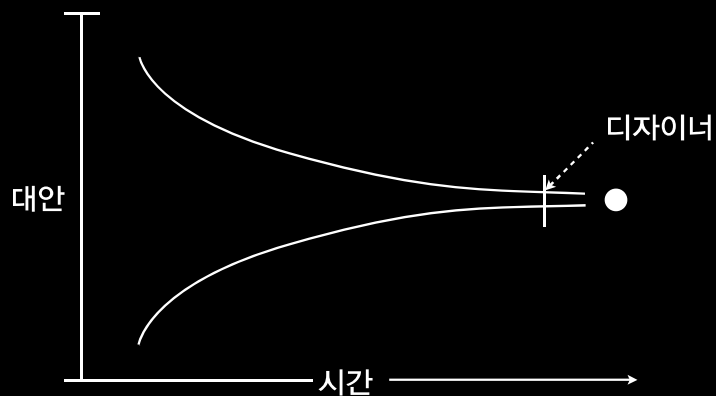
## Linje 830

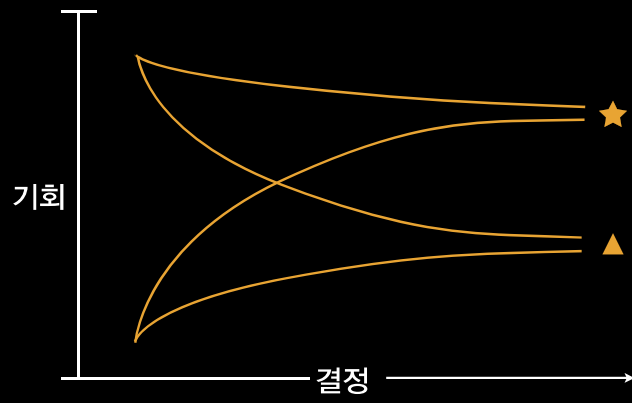
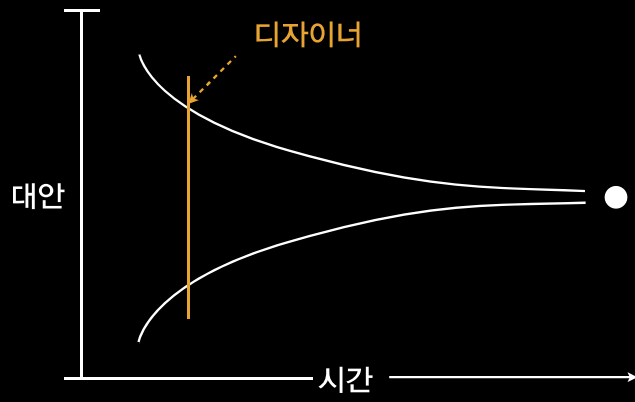
Stadshus - Georgsgatans simhall

Må-Fr	6:15	7:45	7:15	8:45	8:15	9:45	9:15	10:45
	10:15	11:45	11:15	12:45	12:15	13:45	13:15	14:45
	14:15	15:45	15:15	16:45	16:15	17:45	17:15	18:45
	18:15	17:45	17:15	18:45	18:15	19:45	19:15	20:45

Lö	8:00	9:00	10:00	11:00	12:00	13:00	14:00	15:00
	16:00	17:00	18:00	19:00	20:00			

Sö -



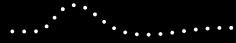


## 출산정책

1967 루마니아

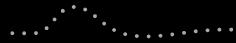
1967 루마니아

낙태 불법화  
피임 불법화



1967 루마니아

낙태 불법화  
피임 불법화

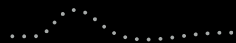


불법낙태  
의료사고  
고아

1967 루마니아

1930 스웨덴

낙태 불법화  
피임 불법화



불법낙태  
의료사고  
고아

1967 루마니아

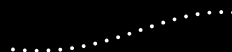
1930 스웨덴

낙태 불법화  
피임 불법화



불법낙태  
의료사고  
고아

낙태 무료화



1967 루마니아

낙태 불법화  
피임 불법화

.....  
불법낙태  
의료사고  
고아

1930 스웨덴

낙태 무료화

.....  
모든 아이가  
환영받아야 한다.

1967 루마니아

낙태 불법화  
피임 불법화

.....  
불법낙태  
의료사고  
고아

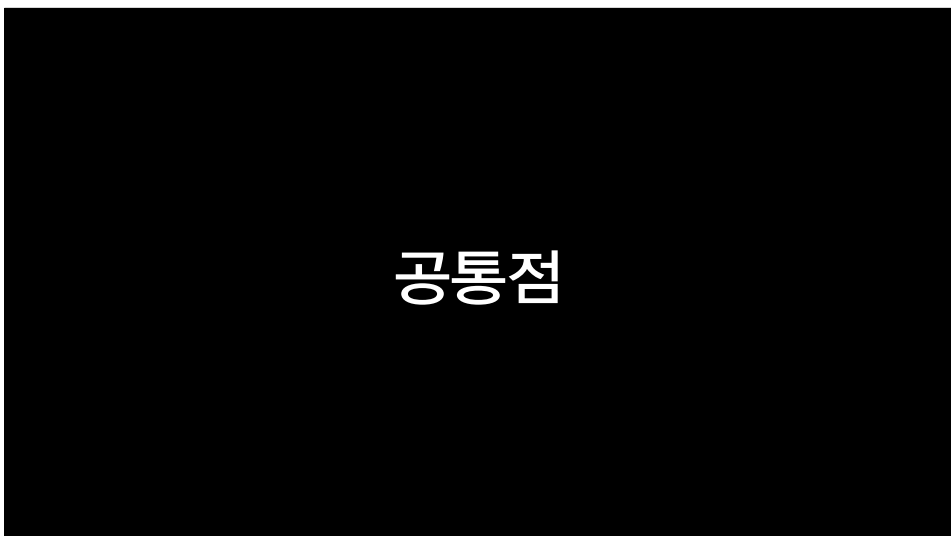
1930 스웨덴

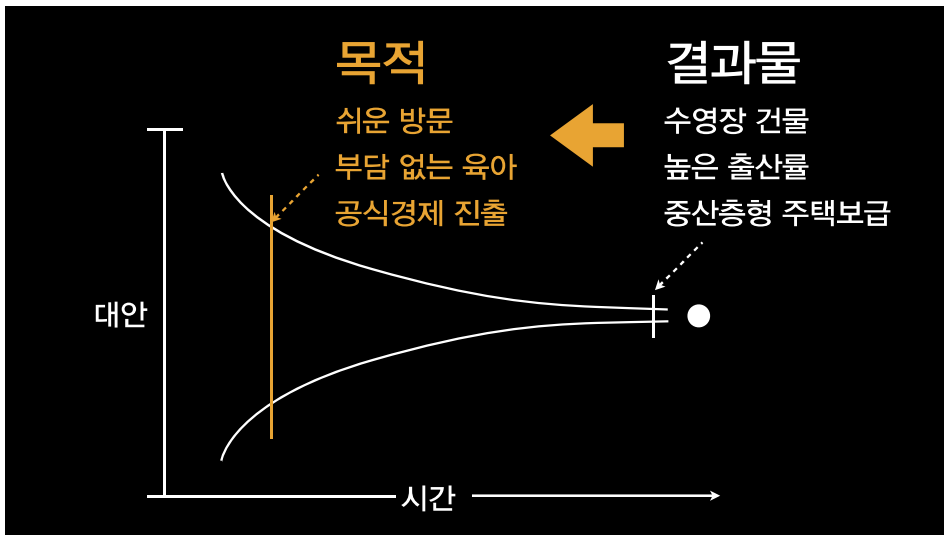
낙태 무료화

.....  
모든 아이가  
환영받아야 한다.  
출산의료, 유아원  
이혼법, 육아휴직...

## 공공주택







# 정부를 위한 디자인

## Design for Government

- |                                    |                |
|------------------------------------|----------------|
| Accessibility and building law     | 건물 접근성 관련법     |
| Energy efficiency & renovation law | 에너지 효율 관련 재건축법 |
| Policy for less plastic bag usage  | 비닐봉지 사용억제 정책   |
| ...                                | ...            |



# 정부를 위한 디자인

Design for Government

<http://dfg-course.aalto.fi>





**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



이정규

정을 디자인하는 디자이너

디자인와우 부사장 [leeview@empas.com](mailto:leeview@empas.com)

**장기 요양원 서비스디자인**

사용자를 배려한 요양원은 어떤 모습으로 바뀌어야 할까요?

노인 요양원을 위한 뜨끈뜨끈한 서비스디자인 리서치

[2013 공공서비스디자인 혁신사업]

# 공공보건의료서비스 혁신과제

수요자 중심의 노인요양시설 서비스 디자인 개발

Design WOW&Partners



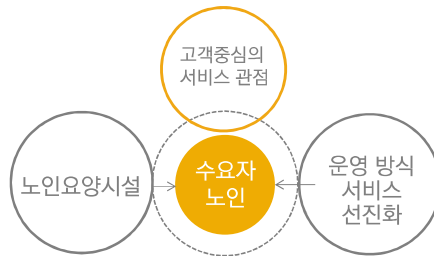
## 01. 사업과제 개요

- 개요**
- 과제명: 2013 공공서비스디자인 혁신사업\_공공 보건 의료서비스 혁신과제
  - 과업주제: 수요자 중심의 노인요양시설 서비스 디자인 개발
  - 중점사항: 노인요양시설 이용 단계별 디자인 로드맵 및 혁신 서비스 시나리오 개발
  - 사업기간: 2013.08.01 ~ 2013.12.06

- 범위**
- 수요자 중심의 이해관계자별 서비스 디자인 리서치 (문헌 / 필드리서치)
  - 시급 현안 정의 및 이슈 도출
  - 핵심 과제별 과제 기획서
  - 우선 순위별 공공 보건의료 서비스 디자인 적용 로드맵 개발
  - 혁신 서비스 시나리오 개발

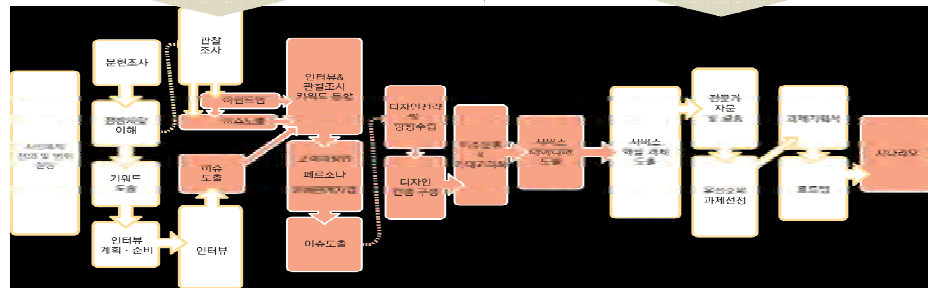
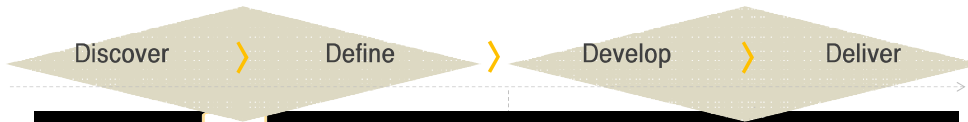
\*다음 단계의 사업에서 각각의 도출된 과제에 대한 보다 구체적인 연구가 필요함.

- 목표**
- 수요자 중심의 혁신을 통해 이용자의 만족을 고취시키고, 국내 노인요양시설 서비스 선진화를 추구



2

## 02. Design framework



- > 정책/법령/동향 등 문헌조사
- > 카테고리별 현안 도출
- > 노인요양시설 관찰조사
- > 전문가/관계자 인터뷰

- > 브레인스토밍/마인드맵
- > 고객여정법
- > Persona
- > 이해관계자별 주요 이슈도출/Key insight
- > 디자인 전략 및 방향 수립
- > 디자인 컨셉 구성
- > 이슈 분류/카테고리화
- > 서비스 아이디어 도출

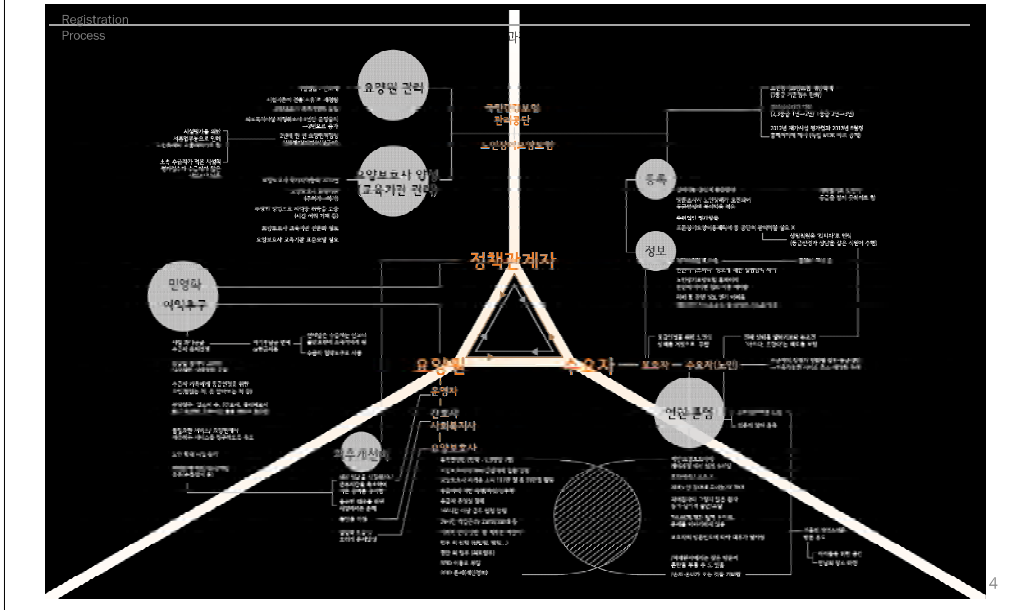
- > 서비스 핵심 과제 도출
- > 전문가/수요자 검증
- > 우선순위 과제선정
- > 과제기획서 작성
- > Road map 작성

- > 시나리오 작성

3

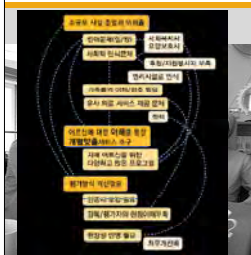
### 03. Literature research \_ 종합분석

| 문헌조사 결과를 통해 크게 3주체 간의 상호작용과 역할에 대해 검토

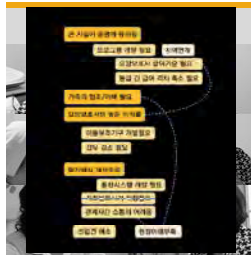


### 04. Field research \_ 인터뷰 Keyword 도출

서초구립성심노인복지센터



길음 안나의 집



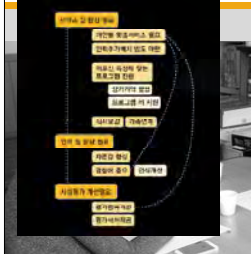
광명시립노인요양센터



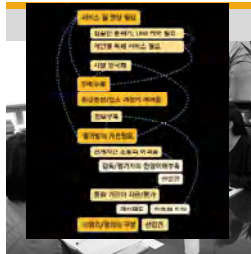
시립 동부노인전문요양센터



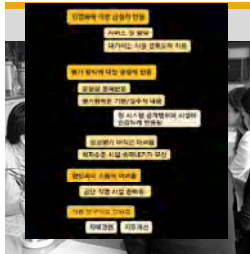
심정재가복지센터



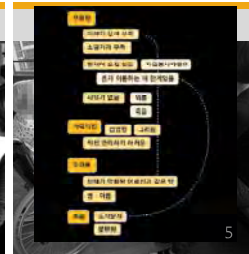
한국노인복지중앙회



보건복지부 요양보험과

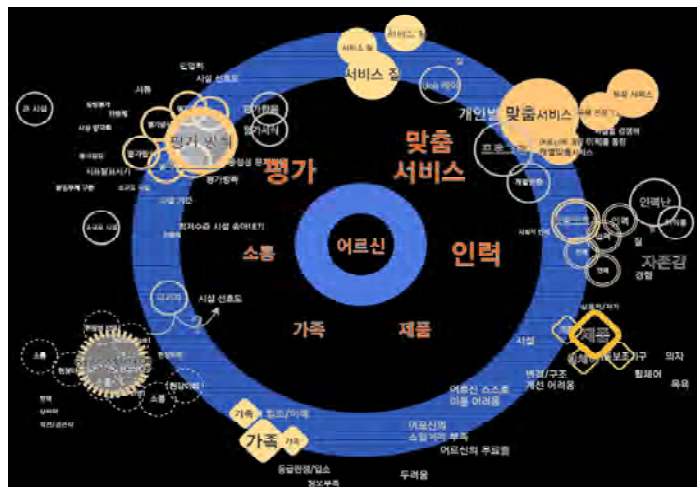


입소 어르신



### 04. Field research \_ 인터뷰 Keyword 도출

| 수요자를 중심으로 가장 중심이 되는 키워드는 평가/맞춤 서비스/인력 문제 해결이 중요시 됨.



## 04. Field research \_ 대상별 관찰 조사



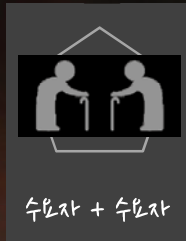
관찰조사에는 다양한 관점으로 수요자와 관계된 모든 대상을 중심으로 관찰조사를 실시

첫번째 관점

두번째 관점

세번째 관점

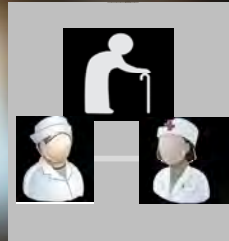
네번째 관점



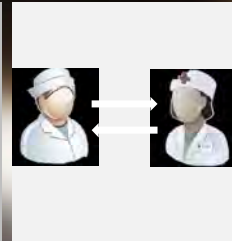
수요자 + 수요자



수요자 + 시설 및 제품



수요자 + 요양사 + 간호사



요양사 + 간호사

7

## 04. Field research \_ 대상별 관찰 조사



수요자 + 수요자

- 혼자만의 지루한 시간
- 일상의 즐거움이 없어
- 자유로움 (건강, 심리적)



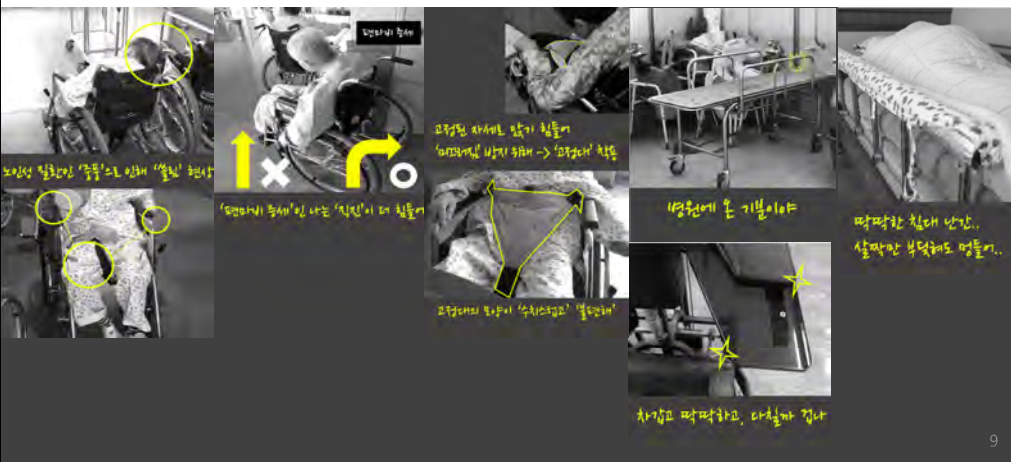
8

## 04. Field research \_ 대상별 관찰 조사



수요자 + 시설 및 제품

- 자세 및 이동의 불편함
- 안전과 방향에 관한
- 심미적 거부감



9

## 04. Field research \_ 대상별 관찰 조사



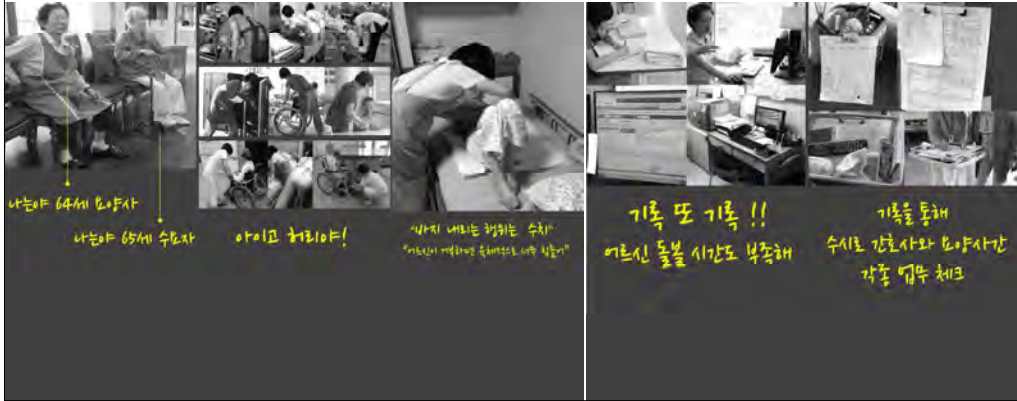
수요자+요양사+간호사

- 육체적 고통(50~60대 요양사)
- 1 대 다수 케어
- 수시체크 및 기록



요양사 + 간호사

- 평가를 위한 준비
- 업무시간 소통방식
- 다양한 기록작성방식



## 04. Field research \_ 수요자 중심 관찰조사

| 관찰기록/ 원인 / 니스에서 도출된 각각의 키워드를 그룹핑하여 총 9가지의 인사이트를 도출



## 04. Field research \_ 수요자 + 케어 서비스

| 요양시설에서 입소 어르신을 케어하는 일련의 모든과정을 '업무중심'으로 나열하고, 어르신의 특성과 업무에서 오는 심리적 육체적 문제점과 원인을 통해 크게 5가지의 키워드를 도출

하는 일 Main	하는 일 Sub	노인+일	심리적	육체적	문제점	노인 특성	원인
위생관리(x2)	손·발관리 양치 세안	개인 생활의 자유 정당한 요구	정당한 생활권	체위강제(케어)	불편한 자세로 정당한 양치 및 세안이 어려움	불나, 치아 상하가 대부분 좋지 못함	시간 부족 불편한 케어 자세
식사준비(x3)	식탁세팅, 개별메시 식사수발, 뒷정리, 청소	어르신 불 방안 위치 조정 식탁의 높낮이 조절 어르신 잘 때(잠자기)로 편안한 자세로 편안한 온도 조절 편안한 온도 조절 편안한 온도 조절	편안한 생활권 정당한 요구	정시간 자세 수발 체위강제(케어) 이동 중 - 케어 2	요양사 인력이 부족하여 케어를 다 받지 못하는 일부 어르신과 양치 용품을 줄리는 경우가 많음. 일부 어르신은 배설물이 화장에 어르신 대기시간 이내에 처리되어 수시 청소 필요	음식미, 영양실 사생활(대형식사) 식사속도 느림	시간 부족
청소	소독, 세척, 정리정돈 노인용품정소, 기저장정소	케어어르신에 쓰레가 수질 어르신용품이 깨끗하게 사용	정당한 생활권	체위강제 이동 중	불편한 자세로 정당한 청소를 받기 어려움	치매노인이 어지러움 느림	과중한 업무
산책	휠체어 빌기	편도·발의 주의	정당한 생활권	요양사 이동으로 힘들 산책	이동에서 많은 시간이 소요 어르신은 많은 대기시간이 있다.	날씨에 민감함	요양사 인력 부족 노인 수발용 노인 수발용
수시체크(방문)	구급대, 심폐구조세트 복합기	복합기 사용 구급대 사용	정당한 생활권	정당한 생활권	산책이 부득이 있는 노인 특히의 노력이 부족하여 케어를 받지 못하는 경우가 많음	약상노인 노인 인력 부족	노인 수발용 노인 수발용
물어쓰고	이동, 자세 변경	이동, 자세 변경	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	일부 상하가 불편, 노인 수발용 정당한 생활권	치매노인이 어지러움 느림	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용
요양	기저귀 교체 기저귀 교체	기저귀 교체 기저귀 교체	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	남자어르신 문제, 기저귀 교체 기저귀 교체, 기저귀 교체	치매노인이 어지러움 느림	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용
기타(어르신 등)	일지작성, 프로그램 참여, 편 일지작성(별명, 구호, 복이)	일지작성, 프로그램 참여, 편 일지작성(별명, 구호, 복이)	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	편안한 자세로 정당한 생활권을 받기 어려움 어르신은 많은 대기시간이 있다.	노인 수발용 노인 수발용	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용
음식관리	자세 변경, 기저귀착용	자세 변경, 기저귀착용	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	편안한 자세로 정당한 생활권을 받기 어려움 어르신은 많은 대기시간이 있다.	노인 수발용 노인 수발용	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용
취침관리	자세 변경	자세 변경	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	편안한 자세로 정당한 생활권을 받기 어려움 어르신은 많은 대기시간이 있다.	노인 수발용 노인 수발용	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용
기타(어르신과 케어사)	대화, 질문, 수시체크 전담부서, 상체체크	대화, 질문, 수시체크 전담부서, 상체체크	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	편안한 자세로 정당한 생활권을 받기 어려움 어르신은 많은 대기시간이 있다.	노인 수발용 노인 수발용	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용
이동	휠체어 가져오기 어르신 이동시키기 자세 잡는 휠체어 양치하기	휠체어 가져오기 어르신 이동시키기 자세 잡는 휠체어 양치하기	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	편안한 자세로 정당한 생활권을 받기 어려움 어르신은 많은 대기시간이 있다.	노인 수발용 노인 수발용	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용
의출	병원 진료동행, 나들이 동행 프로그램 참여	병원 진료동행, 나들이 동행 프로그램 참여	정당한 생활권	체위강제(케어) 이동 중	편안한 자세로 정당한 생활권을 받기 어려움 어르신은 많은 대기시간이 있다.	노인 수발용 노인 수발용	시간 부족 노인 수발용 노인 수발용

## 05. Analysis \_ 분석과정

### 사고 확장

마인드맵을 통해 수요자와  
관계된 사항을 폭 넓게 파악

### Mindmap

### 연관관계 · Keywords 파악

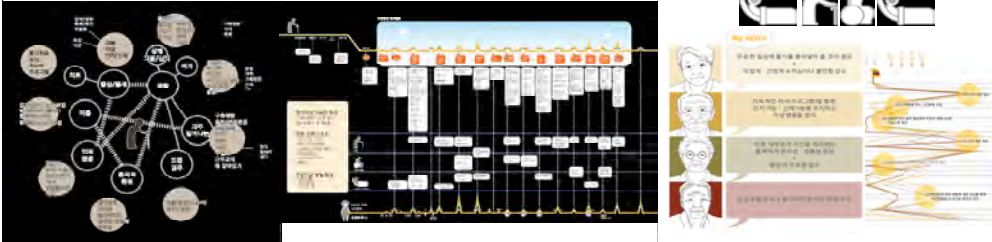
고객여정맵을 통해 정리 · 확인 · 보충한 후  
키워드를 도출

### Customer Journeymap

### 세분화 · 핵심 Needs 파악

보다 세부적인 개별 Persona 를 설정 · 분석  
하여 수요자에 대한 이해도를 높이고  
핵심 Needs를 파악

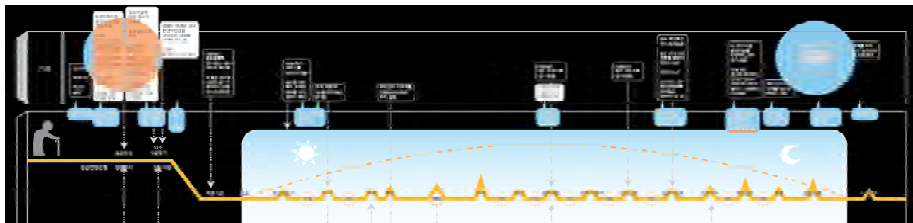
### Persona



13

## 05. Analysis \_ 이해관계자맵 \_ Keyword 도출

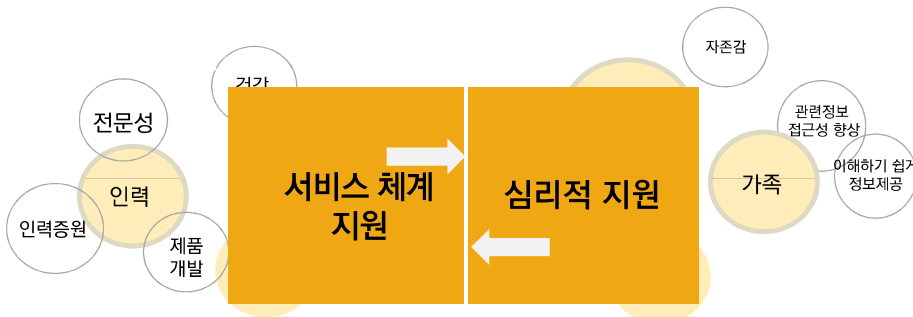
이해관계자들의 업무와 반응을 시간의 흐름에 따라 배치하고 상호작용을 표시하여 수요자에게 미치는 영향과 각각의 연관 관계 파악



접근성 소통, 등급판정, 인력문제 프로그램, 정보부족, 맞춤서비스, 시설 신뢰도, 현장성 반영, 심적부담, 운영 평가 서류

## 05. Analysis \_ 종합이슈도출

문헌조사와 각종 서비스 디자인 틀을 활용하여 도출된 사항을 종합한 결과 크게 '서비스 체계 지원' 부분과 '심리적 지원' 로 구분  
이는 향후 서비스 아이디어를 도출 및 과제로 진행할 경우 큰틀을 구분짓는 골격으로 활용됨.

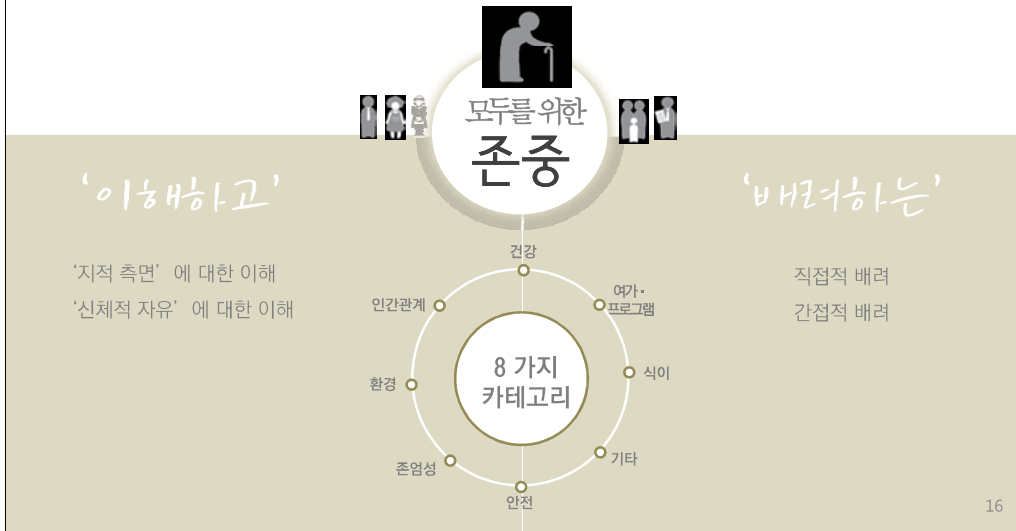


15



## 06. Design direction

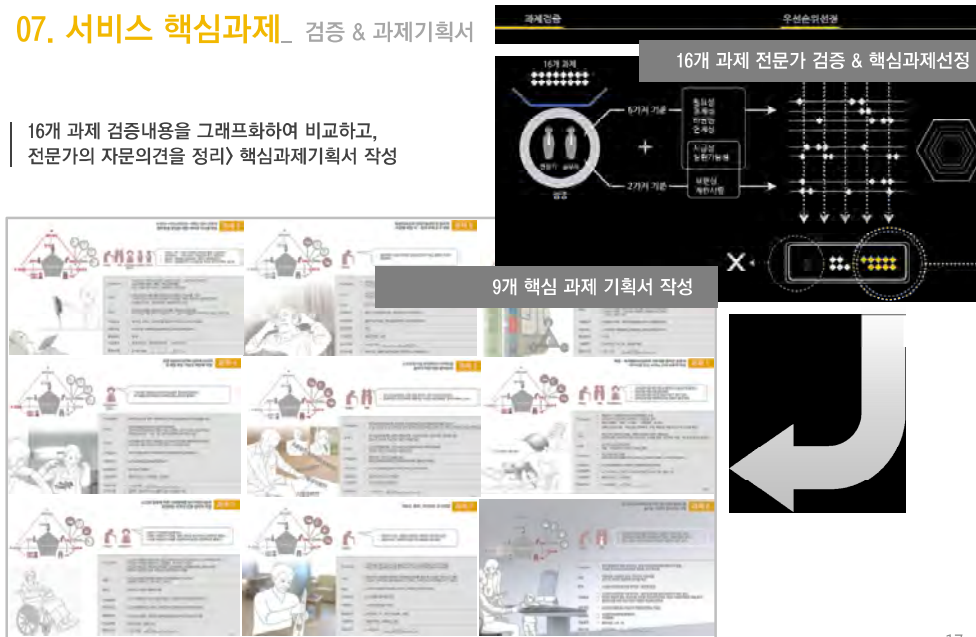
서비스를 제공받는 수요자도, 제공하는 관계자간 상호 존중은 무엇보다도 중요함.  
모두를 위한 노인요양서비스 제공을 위해 '존중' 이란 키워드를 중심으로 총 8개의 카테고리 안에 다양한 서비스 아이디어를 전개함.



16

## 07. 서비스 핵심과제\_ 검증 & 과제기획서

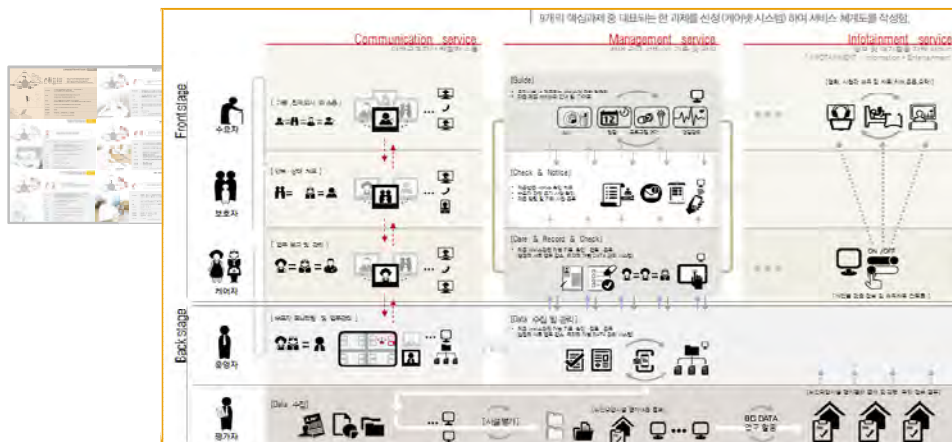
16개 과제 검증내용을 그래프화하여 비교하고, 전문가의 자문의견을 정리) 핵심과제기획서 작성



17


## 07. 서비스 핵심과제\_ 핵심 과제 서비스 체계도

9개의 핵심과제 중 대표되는 한 과제(케어넷 시스템)를 선정하여 서비스 체계도를 작성  
- Front stage와 Back stage로 구분하여 각각의 이해관계자별 이용되는 서비스를 배치  
케어넷 시스템의 서비스는 총 3가지로 Communication/ Management/ Infotainment Service로 분류됨.



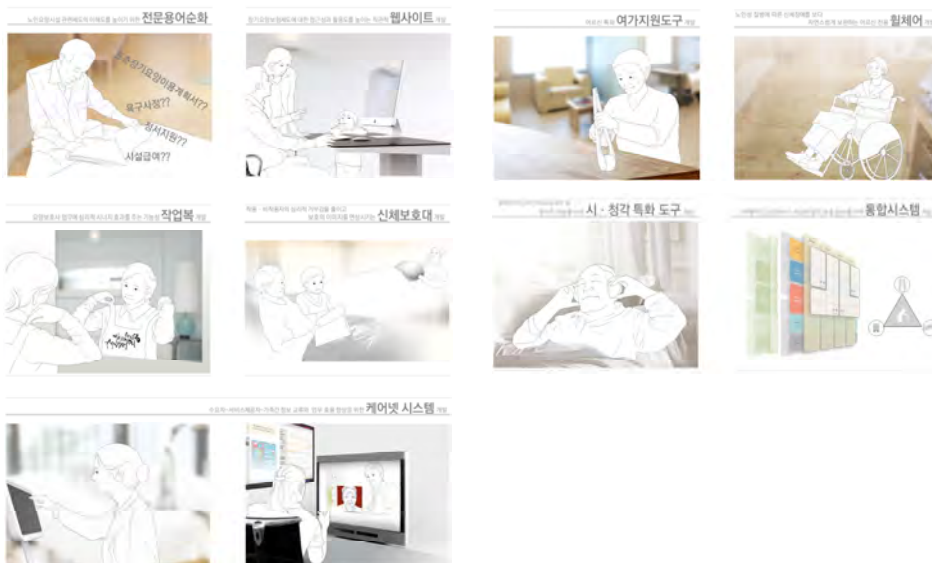
18

## 07. 서비스 핵심과제 Road map

	기술개발 과제	서비스 대상	서비스 제공 시점	핵심 서비스 내용	기술영역 및 개발 분류	기술난이도			소요개발기간						
						Low	Mid	High	1	2	3	4	5		
우선 적용 단계 과제	서비스디자인 핵심 과제	서비스 이용 대상자	입소단계서비스이용시점	서비스 제공 내용	필드/실용역및7실기/협분류										
	<ul style="list-style-type: none"> <li>직용·비직용자의 심리적 거부감을 줄이고 보호의 이미지를 인식시키는 신체 보호대 개발</li> </ul>		입소 중	인력 존중 수요자의 심리적 안정 비직용자의 심리적 거부감 완화	제품디자인, 소재개발 / 개선		★								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인성 질병에 따른 신체장애를 보다 자연스럽게 보완하는 어르신 전용 보금형 휠체어 개발</li> </ul>		입소 중	안전한 사용 편한 자세유도 업무 효율	제품디자인, 인쇄공회 / 개선			★							
중기 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>와상어르신의 인지기능개선 및 정서적 지원을 위한 시·청각 특화 도구 개발</li> </ul>		입소 중	인지및 정서적 활동 지원 개인별 맞춤 시각 서비스 지원	제품디자인, 심리/기초, 솔루션연구			★							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>요양 보호사 업무에 심리적 시너지 효과를 주는 기능성 작업복 개발</li> </ul>		입소 중	업무 가능 향상 저관심 및 감정적 메인드 교화	패션, 의류 디자인, 소재개발 / 개선		★								
	<ul style="list-style-type: none"> <li>어르신 특화 여가지원 도구개발</li> </ul>		입소 중	몰리 및 공감할 유도 프로그램 집중 강화 신체적·심리적 활동 지원	제품디자인,복지전문 / 개선			★							
장기 과제	<ul style="list-style-type: none"> <li>장기요양보호제도에 대한 접근성과 활용도를 높이는 직관적 웹사이트 개발</li> </ul>		사전 입소 단계 입소중 퇴소	사용성보 및 체드어 변환 쉬운 이해할 통한 접근성 향상 (쉬운 / 맞춤형 정보 검색 가능)	웹디자인, UX / 개선			★							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>노인요양시설 관련제도의 이해도를 높이기 위한 전문 용어순화</li> </ul>		사전 입소 단계	제도의 접근성 향상 알기쉬운 정보의 이해	시각디자인, 복지전문 / 개량, 개선			★							
	<ul style="list-style-type: none"> <li>체계적인 요양서비스 제공과 업무 효율 향상을 위한 통합시스템 개발</li> </ul>		입소 중 ~ 퇴소 관리	체계적 요양 서비스 관리 효율적 평가관리	웹디자인, UX, 시스템 / 신규				★						
	<ul style="list-style-type: none"> <li>수요자-서비스제공자-가족간 정보 교류와 업무효율 향상을 위한 케어넷 시스템 개발</li> </ul>		입소 중	수요자의 건강 모니터링 가족간 소통 업무 효율 향상	제품, 인터랙션디자인시스템 / 신규				★						

19

## 07. 서비스 핵심과제 Scenario



20

Thank you



**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



이정주

핀란드 알토대학교 예술대학 박사후과정 연구원

[jung-joo.lee@aalto.fi](mailto:jung-joo.lee@aalto.fi)

**공감 디자인을 위한 도구들** Empathic Design Tools

아직도 정형화된 사용자 관찰 공식을 찾고 계시나요?

디자인 과정에서 사용자, 디자이너, 그리고 다양한 이해

관계자 간의 공감적 이해를 돕는 디자인 도구들을 정형화된

디자인 방법론의 틀에서 벗어나, 디자인 도구 만들기의

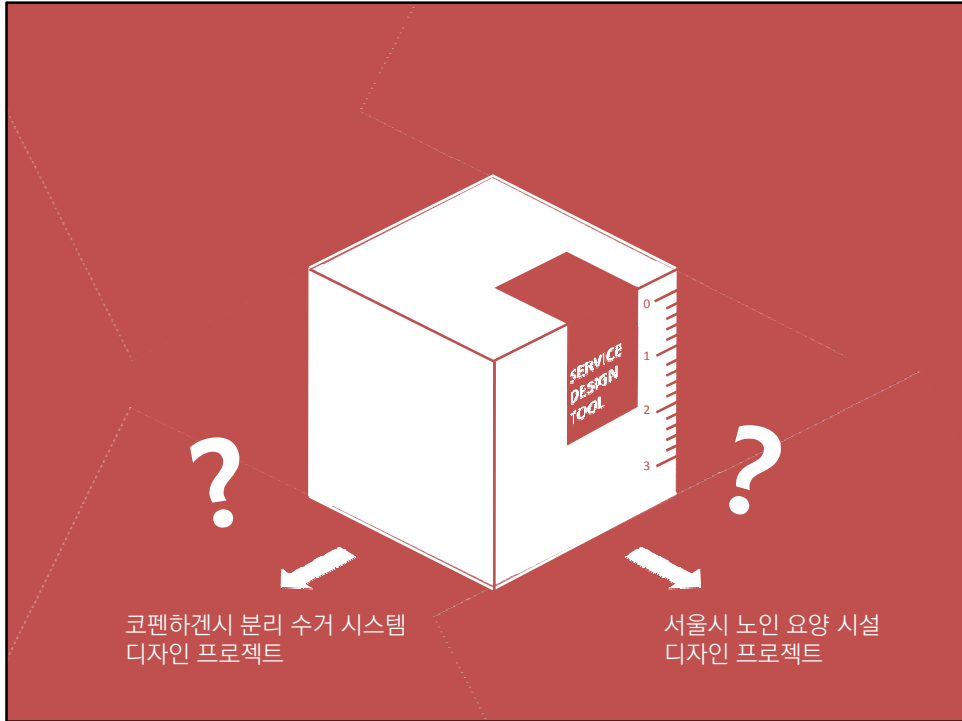
중요성 측면에서 이야기합니다

Customer journey map,  
Service blueprint,  
Co-creation workshop,  
Probes,  
Design game,  
Persona,  
Service walkthrough

⋮









헬싱키의 젊은 이민층을 위한 프로브



흡연가와 비흡연가 간의  
관계 이해를 위한 프로브



# 새로운 디자인 도구들

서비스 디자인 도구들의 원형  
탄생 배경과 기본 원리  
신의 함수  
현장의 실제 사례를  
몸으로 체득한 노하우



# 새로운 디자인 도구들

서비스 디자인 도구들의 원형  
탄생 배경과 기본 원리  
신의 함수  
현장의 실제 사례를  
몸으로 체득한 노하우



이정주



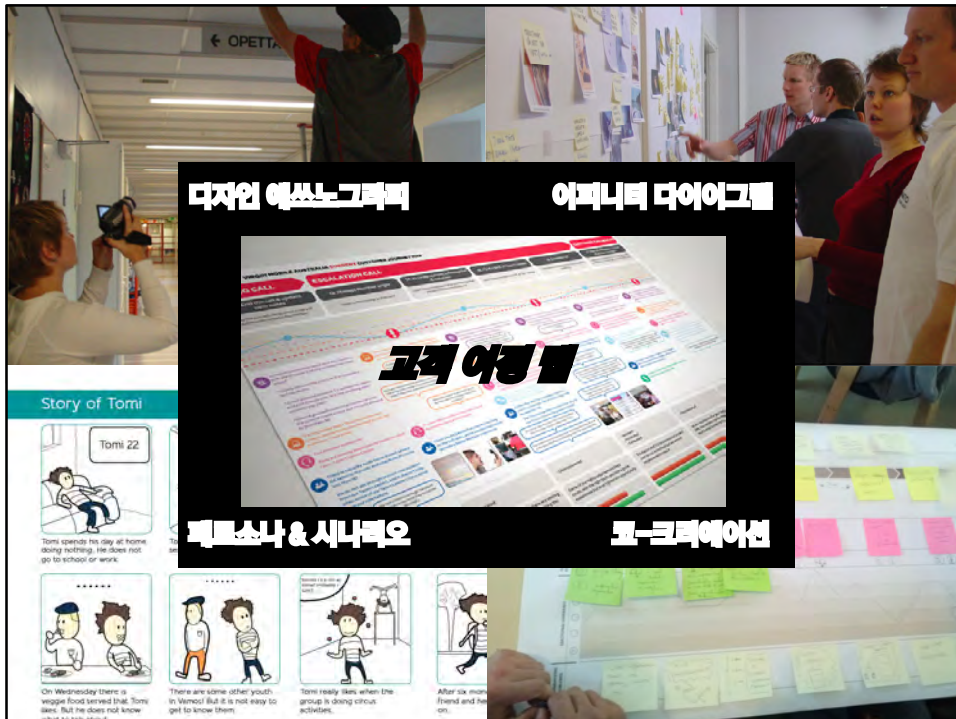
이승호





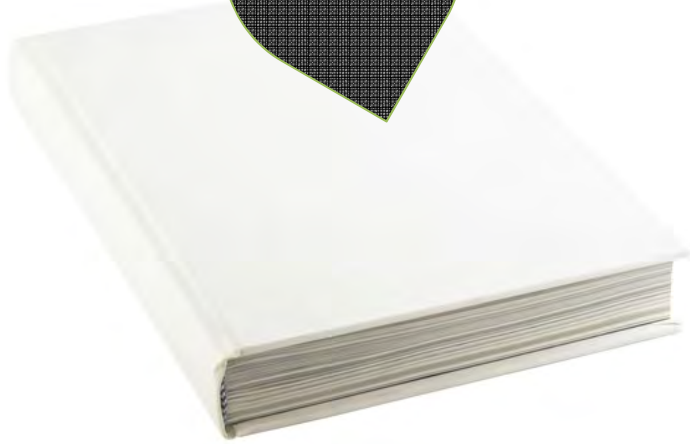
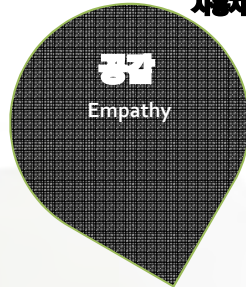
1. 사용자 관찰의 원형: **디자인 에스노그래피**
2. 과학의 굴레를 벗고 디자인 영감으로: **프로브**
3. 협력 네트워크에 공감과 창의성 불어넣기: **코-크리에이션 & 디자인 게임**
4. 이해와 창조 사이의 브릿지: **페르소나**
5. 디자인을 위해 해석하라: **어피니티 다이어그램**

**다양한 서비스 디자인 도구들의 원형 archetype에 가까운 도구들.**



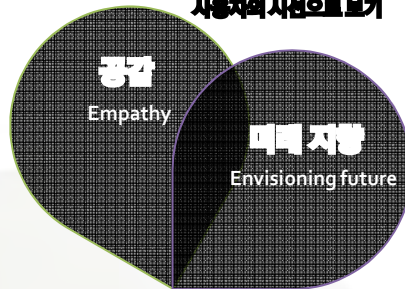
# 새로운 디자인 도구들

사용자 모델링이 아니라  
사용자의 시선으로 보기

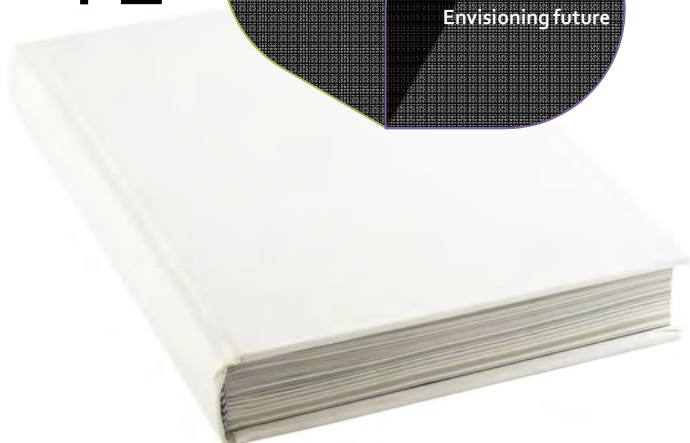


# 새로운 디자인 도구들

사용자 모델링이 아니라  
사용자의 시선으로 보기



현재의 문제점을 밝히는 데  
그치지 않고 일하는 미래를  
그리기



# 새로운 디자인 도구들

사용자 모델링이 아니라  
사용자의 시선으로 보기

**공감**

Empathy

**미래 지향**

Envisioning future

현재의 문제점을 밝히는 데  
그치지 않고 원하는 미래를  
그리기

**협력**

Collaborative  
network

협력네트워크에  
공감력, 순수한 지향력  
마인드셋 불어넣기

# 새로운 디자인 도구들

사용자 모델링이 아니라  
사용자의 시선으로 보기

**공감**

Empathy

**미래 지향**

Envisioning future

현재의 문제점을 밝히는 데  
그치지 않고 원하는 미래를  
그리기

**협력**

Collaborative  
network

협력네트워크에  
공감력, 순수한 지향력  
마인드셋 불어넣기

**디자인러**

Designerly

사용자 연구를 위해 과학자가 될 필요가 없다,  
디자이너 고유의 방식으로 공감하고, 협력하고  
미래를 모색하기

# 프로브

Probes



IKE project

# 디자인 게임

Design Game



프로브를 활용하여 정부 기관의 협력자들이 시민의 입장이 되어 서비스를 이해하고 미래 아이디어를 도출.

# 페르소나

Persona

건설회사들이 노인들에게 공감할 수 있도록 페르소나를 회사의 공동 공간에 설치물로 전시



ExtremeDesign project

## 새로운 디자인 도구들

함께 사례를 엮어나가실 분  
환영합니다!



이정주  
Jung-joo.lee@aalto.fi



이승호  
Seungho.lee@aalto.fi







**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



김현선

김현선디자인연구소 대표 khsd6789@korea.com

**안전한 산업단지를 위한 서비스디자인**

불산사고가 났던 기업을 대상으로 산업단지 안전을 위한 서비스디자인 리서치 과정과 결과를 소개합니다.

2013 공공서비스디자인 혁신사업

# 산업단지내 위험물사고 저감을 위한 공공서비스디자인

서비스디자인나이트 | 2013. 12. 23

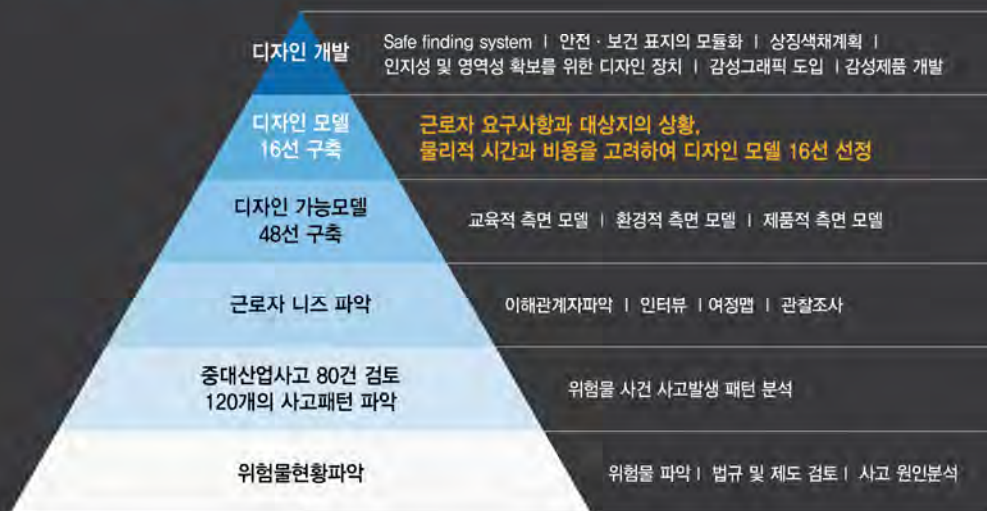
kimhyunsunDESIGN | (주) 디자인 아이넥스

kidp 한국디자인진흥원 | 산업통상자원부  
MOTIE

서비스디자인 개발체계

산업단지내 위험물사고 저감을 위한 공공서비스디자인

서비스디자인 개발체계 6단계의 과정을 거쳐  
디자인이 개발됩니다.





## 유해화학물질이란 무엇인가?

### 유독물

인체에 해로운 독성물질이  
내포되어 별도로 취급하는 물질

담당기관:환경청

유해화학물질관리법  
(염산, 유산, 가성소다, 질산, 불산)



### 위험물

인화성 또는 발화성 등의  
성질을 가진 물질

담당기관:소방재청

위험물안전관리법  
(제1류~제6류로 구분되어 있음)

## 사고는 왜 발생하는가?

### 인적요인

근로자의 행동이  
사고발생에 원인을 주는 요인

인지, 의식, 준비, 확인, 행동의 오류



### 물적요인

기기 및 장비의 작동이  
사고발생에 원인을 주는 요인

기기결함 및 노후화

# 어디에 적용할 것인가? 시화산업단지 선정

노후화된  
산업단지

디자인적용시  
파급효과 고려

확산가능성  
고려

근로자는 위험을 규정 그림문자(GHS)에 대한 이해도가 부족합니다.

(그림문자 9가지 중 2가지만 정확히 인식)

관찰1. 근로자 위험인지도 파악



근로자의 주의력을 환기시키고, 경각심을 확보 할 수 있는 디자인 장치가 필요합니다.

관찰2. 근로자의 하루일과 관찰

위험물 분쇄 및 포장, 불산저장탱크 관리자



Name, 박남  
Age, 43세  
Occupation, 위험물 제조공장 직원  
work time, 오전 9시 - 오후 6시 (3교대 근무)

shadowing / interview : 관찰시간 9:00~18:00



근로자는 기본적인 안전장비 착용이 매우 열악한 상태이며, 안전표식체계의 가시성 부족으로 안전사고 위험에 노출되어 있습니다.

관찰3. 근로자 작업환경 관찰



근로자 대부분은 위험물을 사용하는 공정에서 가장 많은 위험을 느끼고 있습니다.

관찰4. 이해관계자 파악

— 사고위험 주의구간



업장근로자 인터뷰

불산이 얼마나 위험한 물질이라고 생각하시나요?

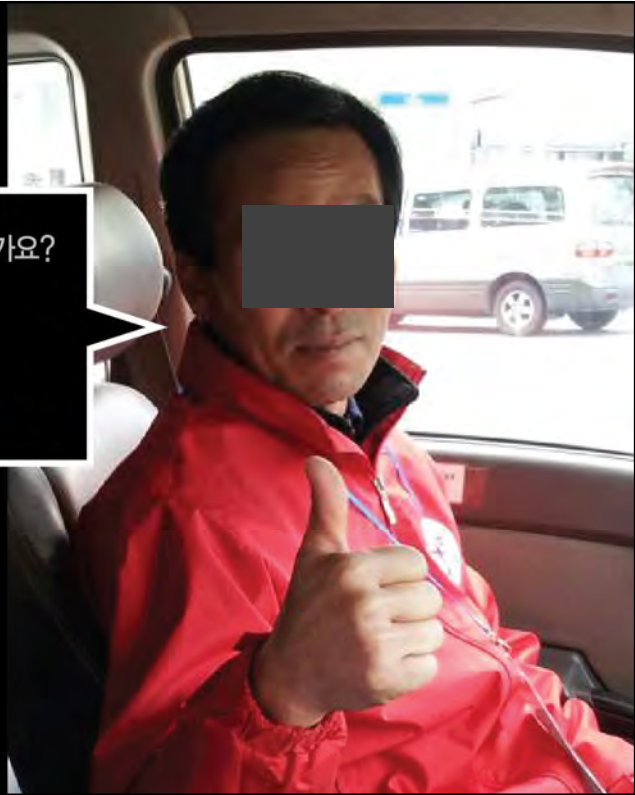
“불산이 새면 죽는다는 경각심을 갖고 있습니다. 불산은 부식시키는 물질이기 때문에 몸속에 들어가거나 피부에 닿게 되면 혈관을 타고 퍼지면서 장기를 녹일 수 있는 위험한 물질이지요.”



## 운전자 인터뷰

실은 물건이 위험물인지 알고 계신가요?

“차에 실리게 위험물이었나요?  
그냥 실어 주는데로 넣다보니  
제가 제대로 **확인**을 못했네요..”



## 디자인 가능모델

산업단지내 위험물사고 저감을 위한 공공서비스디자인

관찰과 인터뷰를 통해 발견된 근로자의 요구사항을 반영하여  
디자인 모델 16선을 선정합니다.

# 디자인 가능모델 16선

Design model 03	작업장내 주기적 휴식(제조) 캠페인 실시	Design model 09	위험물 주변 표시사인	Design model 10	보호장구 착용 유도사인	Design model 11	작업지침 체크리스트개발
Design model 12	금지, 경고, 지시, 안내의 상징 색채계획	Design model 15	배관에 흐르는 용액의 흐름 방향의 시각적 표시 개발	Design model 18	보호장구 착용유도 그래픽 장치 개발	Design model 20	특수포대 부착용 스티커 개발
Design model 23	휴게실 좋은글 액자 개발	Design model 24	식당안 탁상홍보물 및 안전포스터개발	Design model 26	위험물 주변 패턴개발	Design model 28	주의를 요하는 구간의 구분선 개발
Design model 34	드럼통 뚜껑 디자인개발	Design model 35	ON/OFF 스위치 디자인개발	Design model 40	밸브 손잡이의 개방상태 확인 표시개발	Design model 46	내비게이션 음성시스템 도입

## 감성안전문화로 모든근로자가 참여하는 안전혁신을 일으킵니다.

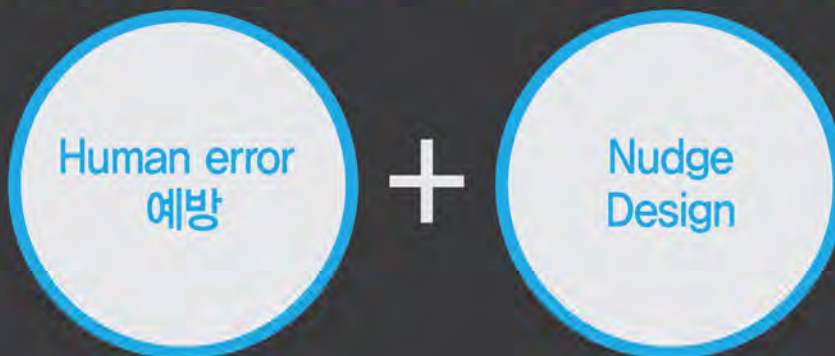
### 서비스혁신 방향성

안전한 일터(Safety Work)
점검 및 조치(Checking & Action)
성과제도(Result system)
활기찬 안전활동(Exciting Activities)
쾌적한 현장(Wellbeing Field)

## 감성안전문화

강압적인 작업관리에서 벗어나서 근로자가 편안한 분위기에서 일할 수 있는 여건을 만드는 것이 중요

## 행동변화 디자인 가이드라인 개발

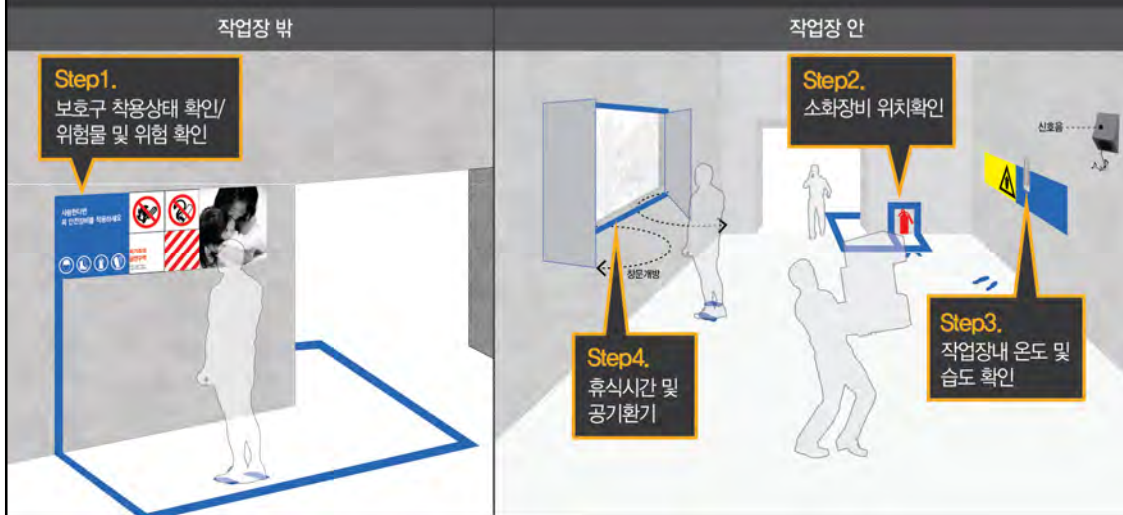


실수 및 착오를 일으키는 근로자의 행동을 예방하는 대책 마련

디자인장치를 통해 행동변화를 유도하는 디자인 개발

## 작업 전 확인사항을 점검하는 절차를 거쳐갈 수 있는 단계적인 안전확인시스템을 도입합니다.

원칙1. Safe finding system 도입



## 현존하는 안전 및 보건 픽토그램을 한번에 쉽게 확인하고, 인지할 수 있도록 모듈시스템을 도입합니다.

원칙2. 안전, 보건 표지의 모듈화

구분	Module1	Module2	Module3	Module4	Module5	Module6
항목	GHS 그림문자	설명	감성문구	위험패턴	감성이미지	관리번호
내용	안전·보건표지판이 필요한 장소임을 부각	안전·보건표지판의 정보에 대해 정확하게 인지 할 수 있도록 설명	감성인전을 유도하는 감성문구 모듈로 심리적 위압감 해소	접근시 주의를 해야 하는 경고 및 통제를 알려줌	감성이 묻어나는 작업공간으로 가족애가 느껴짐 ex) 가족사진 이미지 감성적인 문구	체계적인 관리와 적용을 위해 모듈에 관리번호 기입
적용예시						
선택배경	법규 및 제도경로결과, 경고 및 주의 등 안전 및 보건과 관계한 표지판은 반드시 규정화된 픽토그램을 사용해야하는 규정이 있음	인터뷰조사 결과, 규정 픽토그램이 있으나, 픽토그램이 의미하는 바를 이해하지 못하는 근로자들이 대다수임을 발견	문헌조사결과, 표어는 행동유도에 대한 메시지를 간결하게 나타내어 각인 시킬 수 있는 효과적인 시각수단으로, 이를 적용	문헌조사결과, diagonal line은 심리적으로 긴장감을 주기위해 사용하고 있으며, 안전사건도 이와같은 원리로 사용하고 있음	문헌조사결과, 감성적인 안전으로 접근 하였을 때, 근로자들이 안전의식에 대해 자발적으로 참여하고 더욱 경각심을 지남을 파악	관찰조사결과, 업장 자체적으로 관리번호를 지정하여 설치물을 관리하고 있음

## 현재 산업단지에서 사용되고 있는 안전·보건표지의 색채를 적용합니다.

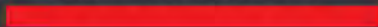
원칙3. 금지, 경고, 지시, 안내를 나타내는 상징 Color반영

색표기	색상	참고배색
금지, 경고, 지시, 안내표지 4가지 색상을 각 팔레트마다 색명, NCS컬러코드, 먼셀기호 표시  	금지표지 	+
	경고표지 	+
	지시표지 	+
	공통적용   	- 픽토그램 (금지, 경고, 지시, 안내) - 관리번호

## 모듈의 설치 위치로 동선을 유도하도록 Line을 활용하여 모듈의 인지성 확보합니다.

원칙4. 인지성 및 영역성 확보를 위한 라인 및 패턴 사용

RED 라인 - 금지 및 경고표지의 위험구간임을 알려줌



YELLOW 라인 - 경고의 구간임을 알려주고 근로자의 주의를 요함



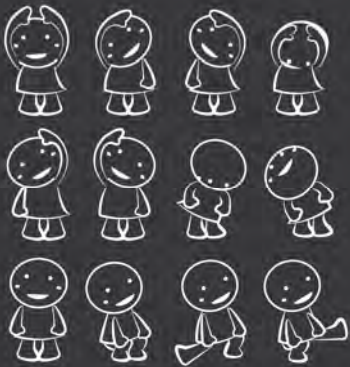

BLUE 라인 - 지시표지구간임을 알려주고 작업전 체크사항에 대한 점검을 유도





## 감성 그래픽요소를 개발하여 다양한 어플리케이션을 적용합니다.

원칙5. 감성그래픽 도입

1. 캐릭터 개발	2. 가족애를 강조하는 이미지로 감성메세지 전달
 <p><b>캐릭터활용</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 서식류(체크리스트)</li> <li>- 패찰류</li> <li>- 안내도(운동안내도)</li> <li>- 홍보물, 포스터, 안전표어</li> </ul>	 <p>가족은 큰손 바람입니다</p>

## 기기/장비 사용시 발생하는 인적오류를 해결하는 사용자 중심의 제품 개발안을 제시합니다.

원칙6. 감성제품 개발

드럼통 마개 type	밸브 type	버튼 type
<p>Close</p>  <p>OPEN</p> 	<p>Close</p>  <p>OPEN</p> 	<p>ON</p> <p>조명 LED</p>  <p>Off</p> 

# Solution

디자인적용











감사합니다.



# SERVICE DESIGN NIGHT



김남형

디자인의 신영역을 개척하는 프론티어  
계원예술대학 광고브랜드디자인과 부교수  
knh2001@gmail.com

## 서비스디자인이 우체국을 디자인한다면...

서비스디자인과 공간디자인이 만나, 전국 3600여개의 우체국에 적용하는 창구디자인 매뉴얼 구축 프로젝트. 우정사업본부 산하 전국 3,600여개의 우체국에 적용하기 위해 전국적 일관성과 지역적 특수성을 고려하여 고객과 직원의 경험 향상을 위한 공간구성, 사인시스템, 가구 디자인의 과정과 결과를 공유합니다.



서비스 디자인이 우체국을 디자인한다면..

계원예술대학교

김남형



〈서비스디자인〉



〈공간디자인〉

우체국 브랜드 가치 향상

디자인의 일관성

기능의 차별성

다학제관점의 총체적 경험향상

서비스디자인



공간디자인



# 01. 연구 개요

**사업명** 우체국 창구환경 표준화 방안 마련  
**사업기간** 2013년 06월28 ~ 2013년 11월27일 (5개월)  
**성과물** 매뉴얼 20부, CD 10장, 모형제작품 1개

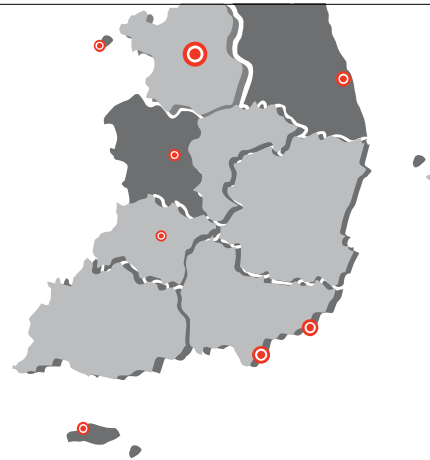


## <현장리서치>

전국의 3630개 중 백령도부터 제주도까지 총 9개의 지역을 방문하여 현장리서치를 진행

파일럿 리서치 [ 상암 디지털단지\_7/31(수) ]

- 경인 백령도 [ 8/16 (금) ]
- 서울 용산 [ 8/13 (화) ]
- 부산 망미동 [ 8/21 (수) ]
- 강원 평창 [ 8/23 (금) ]
- 충청 대전 [ 8/23 (금) ]
- 전남·전북 [ 8/27 (화) ]
- 서울 용산 [ 9/3 (화) ]
- 제주 서귀포 [ 8/20 (화) ]



## 문제점



공급자 중심의 디자인 시스템



비탄력적인 인력대응  
과학적 서비스 관리의 부재



각기 다른 디자인으로 인지성 부족



새로운 패러다임에 따른 니즈

## 해결방법

사용자,운영자,공급자를 반영한 디자인 시스템

탄력적인 인력대응  
과학적 서비스 관리

일관된 시각 디자인 적용으로  
브랜드 인지도 상승  
전국 우체국의 일관성과  
지역별 차별성 적용

패러다임에 대한 탄력적 대응



고객 의견 조사  
근거지 사용자 설문 조사  
현황 및 우수사례 연구  
사용자 경험·서비스디자인을  
통한 니즈 분석  
177  
담당: 신은 및 문제점 분석  
책임: 김국 사례 조사

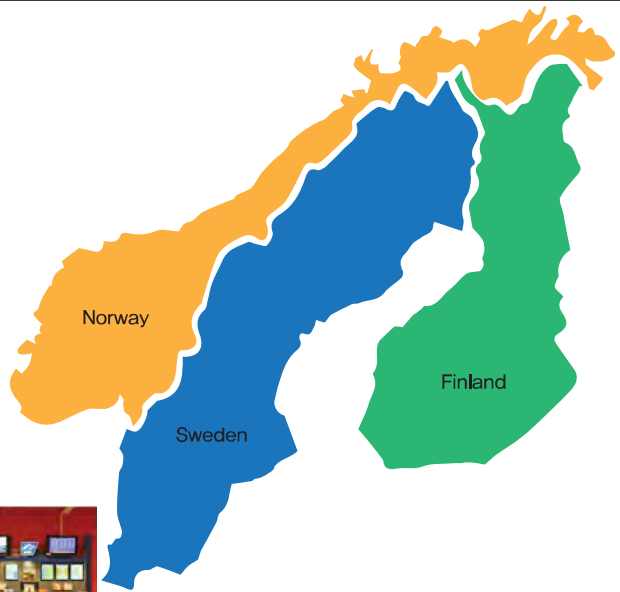
북유럽 우체국 답사 [ 해외우수사례 ]



이동과 설치가 용이한 모듈형식의 조립식 공간구성  
공간의 효율적 이용을 위한 벽면부착형 구성  
부착물이 없는 간결한 구성



대형 쇼핑센터 입구에 위치  
편의점,로또 등 수익시설의 적극적 도입  
대기공간을 없앴으로써 공간효율 극대화



	안지용 건축/인테리어 메니페스토		정지훈 미래디자인 KAIST		김민수 UX 텐저블이노베이션
	엄화정 CS 주무관		송봉규 제품디자인 SWBK		이경미 서비스디자인 사이픽스
	이호승 유니버설디자인 경성대학교 제품디자인학과		김기병 시각디자인 북프렌즈		이창호 브랜드/홍보 샘파트너스

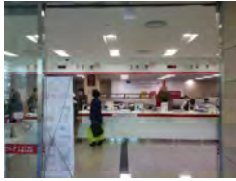


다학제 전문가 워크숍

서대문구 우체국 현장리서치



서대문구 우체국은 최근 리뉴얼 된 우체국이다.



리뉴얼 된 서대문구 우체국 입구와 내부 모습



사용자들이 우체국에서 업무를 보기 위해 주로 사용하는 용품들이다.



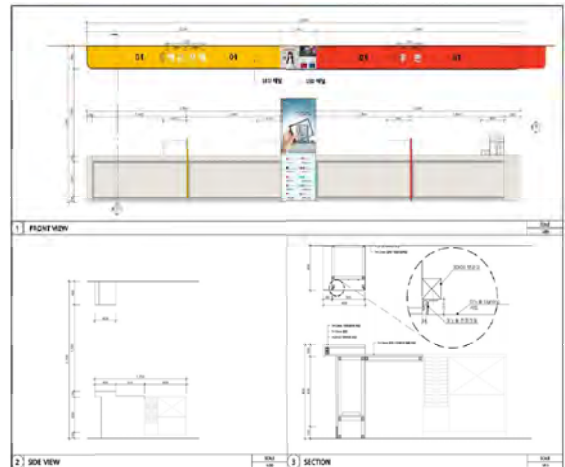
공급자의 업무를 위한 공간과 물품들이다.



창구 메뉴얼 개선



미디어라인 TEXT는 한글/영문/홍보문구 등이 순차적으로 회전한다.(◀ 예시)



중앙 전망 홍보판은 좌음/시각/날씨 등이 순차적으로 회전하며 정보 전달



창구 메뉴얼 개선



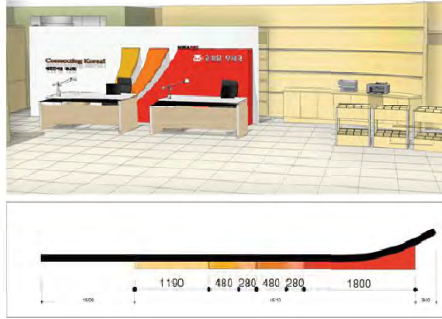
- 01. 우편창구는 출입구에서 가까운 쪽으로 배치(필수)
- 02. 순번대기표는 주 출입구에서 가장 가까운 창구공간 앞에 배치
- 03. 소음차단 및 이미지 개선을 위하여 별도의 표창공간 설치
- 04. 창구 데스크는 출입구에서 정면으로 보일 수 있도록 배치
- 05. 필연대는 대기공간 중앙 등 사용이 편리한 곳에 배치하고, 소파 등 가구는 고객 동선을 고려하여 필요한 곳에 배치

이미지 월 변경

과도한 붉은 색 사용으로 고객 시선 분리, 직원들의 피로감 증대 및 창구 분위기와 부조화  
 색상이 쓰인 벽체의 돌출로 인해 공간이 협소



자연 친화적 우드 패턴과 시선을 뺏지 않는 색상으로 변경하여 차분한 창구 이미지를 연출함으로 직원과 고객 모두 업무의 집중도를 높인다.



창구 데스크 상판 모양 변경

저울, 모니터 등의 위치가 흠파임 되어 이동 불가능  
 수납 공간의 부족으로 직원 공간이 정리정돈이 어려움



저울, 모니터 등의 위치를 바꾸거나 홈을 막고 사용할 수 있도록 상판 형태 선택 조정 가능

직원 작업공간에 수납함을 이용하여 각종 문구류 등을 깔끔하게 정리정돈

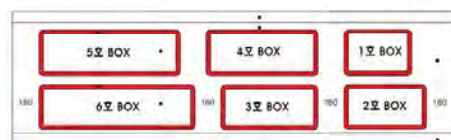


포장공간 설치

소포 포장시 테이프 뜯는 소음 발생  
 포장용품, 소포상자 등이 늘어서 정돈 된 분위기 저해  
 과도한 테두리 색상으로 혼란스러워 보임



투명 칸막이로 구분된 별도의 포장공간 설치로  
 소음 차단 및 정리된 창구 이미지 조성  
 기본색상과 강조색상의 조화로 산뜻한 분위기 조성



각종 홍보물 부착 위치, 디자인 등에 대한 제한 기준 없음

창구운영,물품부착형 등 종류별 기준 제시  
메뉴얼 내용으로 쉽게 제작할 수 있도록 다양한 예시 활용







# SERVICE DESIGN NIGHT



김승범

의료서비스를 디자인하는 의사

클라우드브린지 크리에이티브 디렉터 oolalahh@gmail.com

## 의료 서비스 디자인을 넘어, 인간의 나약함을 위로하려는 디자인

병원 겸 카페 ‘제너럴닥터’, 곰돌이 인형 청진기, 사탕  
압설자 등 인간적인 의료 디자인을 계속 시도해 오던 의사  
김승범이 한국의 의료 환경 속에서 시도했던 여러 의료  
서비스 및 경험 디자인 내용과 결과, 고민, 그리고  
클라우드브린지를 통해 만들어가려는 앞으로의 디자인 구상  
등에 대해 발표하고자 합니다.



# SERVICE DESIGN NIGHT

의료 서비스 디자인을 넘어, 인간의 나약함을 위로하려는 디자인

김승범 클라우드브릿지 크리에이티브 디렉터

2013.12.23.

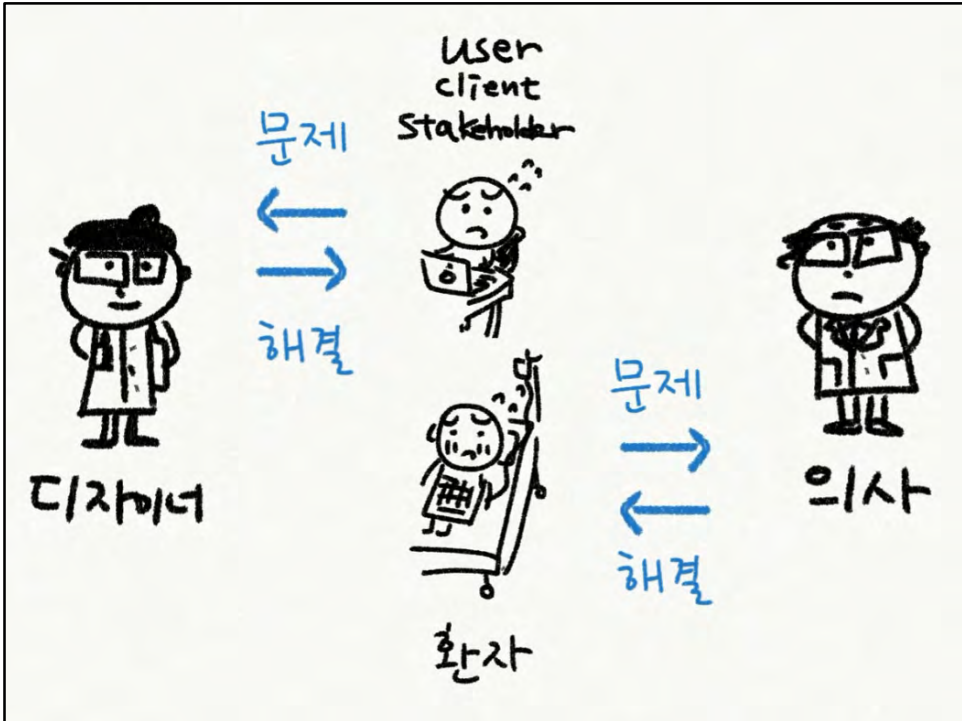
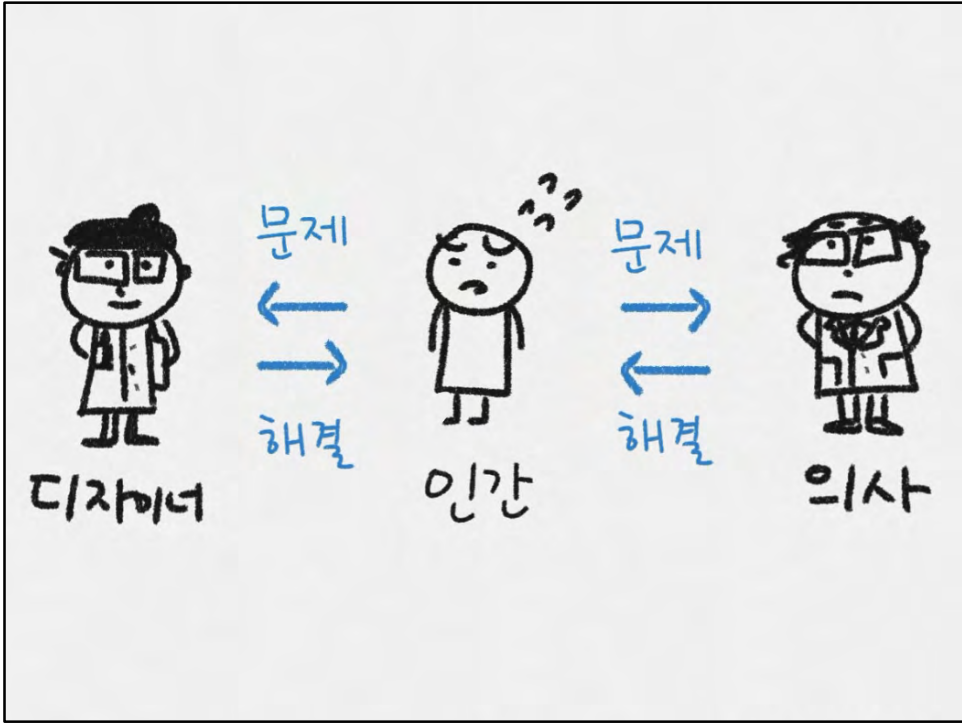


디자이너

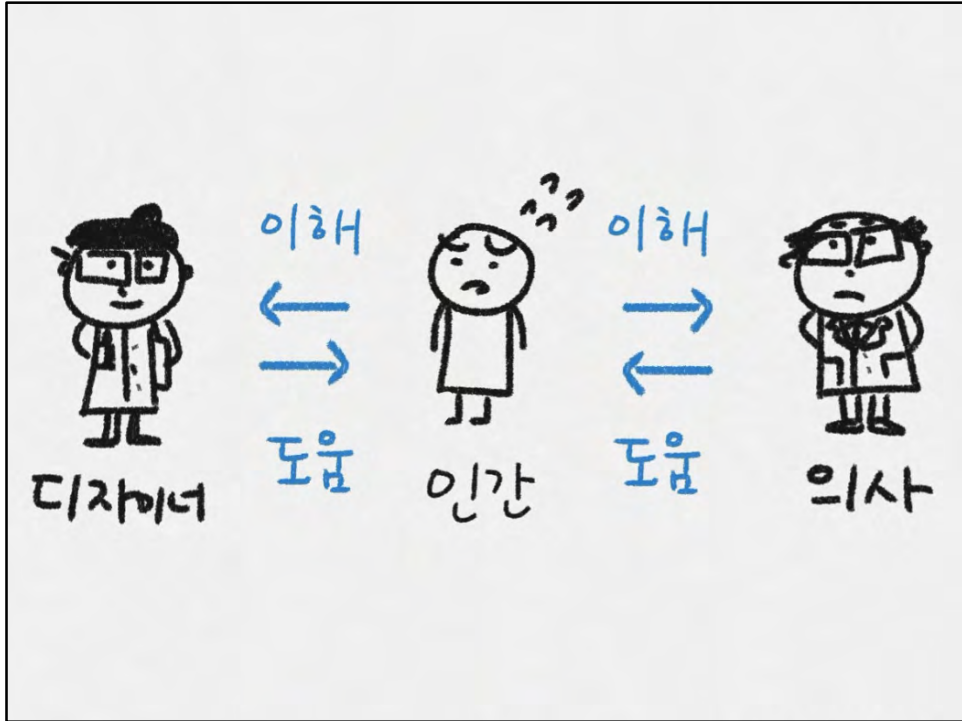


의사

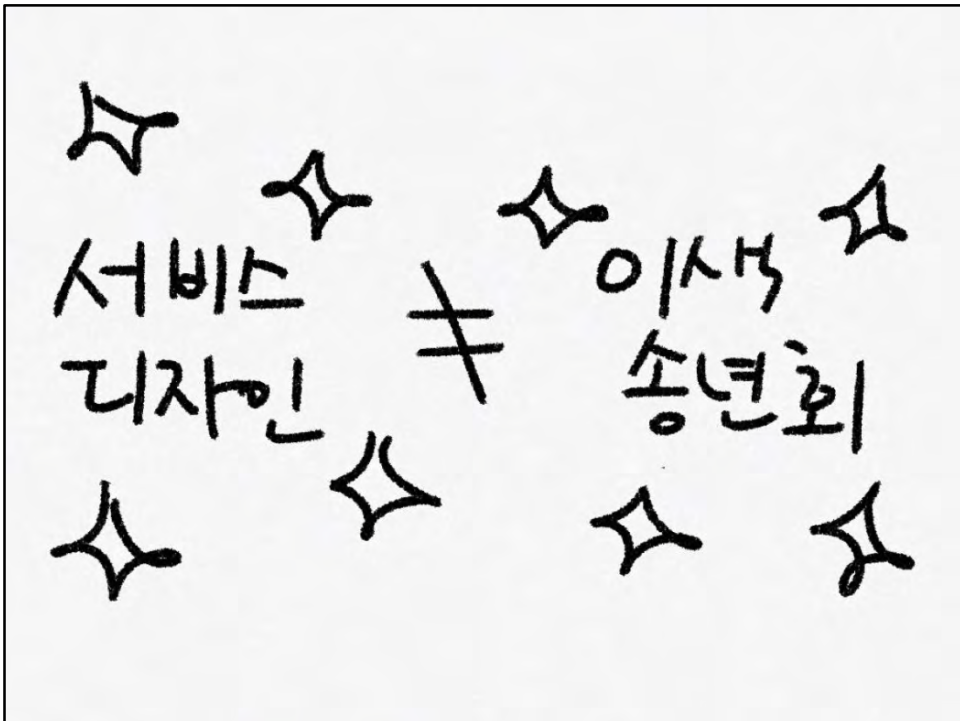
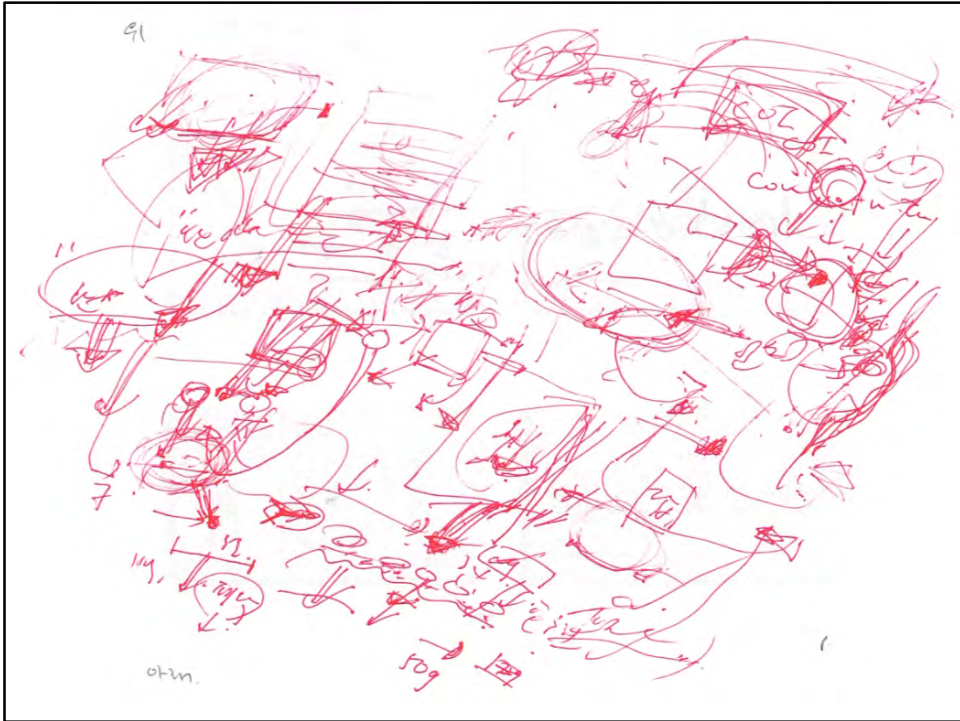




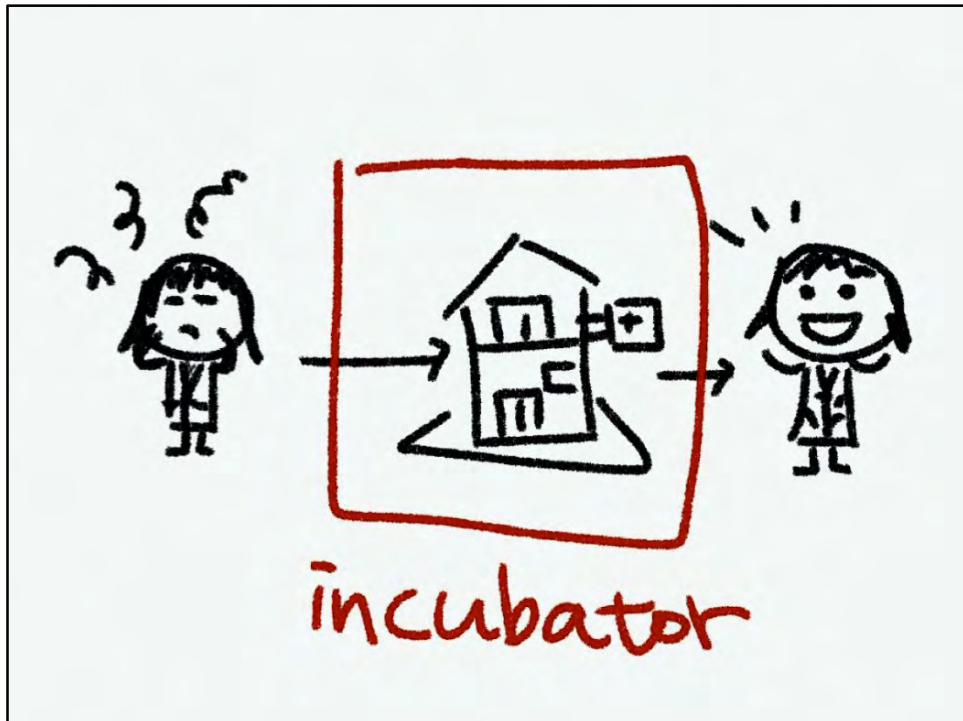




**여기에 생각을  
간단히  
키워드 중심으로  
적으시오**







같이

포스트잇 작업하기

브레인스토밍하기

마인드맵 그리기

워크샵하기

롤플레이하기

프로토타입 만들기

**“당신은 어떤 의사인가요?”**

**“당신은 어떤 사람인가요?”**

**같이**

**경치 좋은 곳에 조용히 앉아 있기**

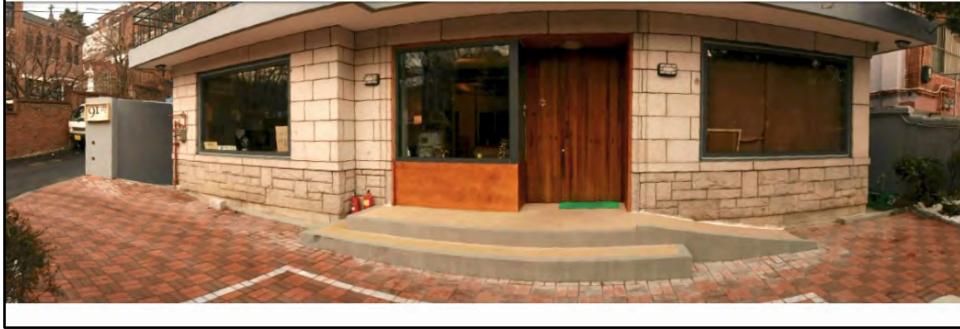
**전시회 보러 가기**

**어렸을 때 살던 동네 가기**

**좋아하는 음식 먹으러 가기**

**집에 놀러 가기**

**반려동물 만나기**





인간적인

의존 서비스 디자인을

넘어서, (진짜)

인간을 위한 디자인



CLOUD BRIDGE





**SERVICE  
DESIGN  
NIGHT**



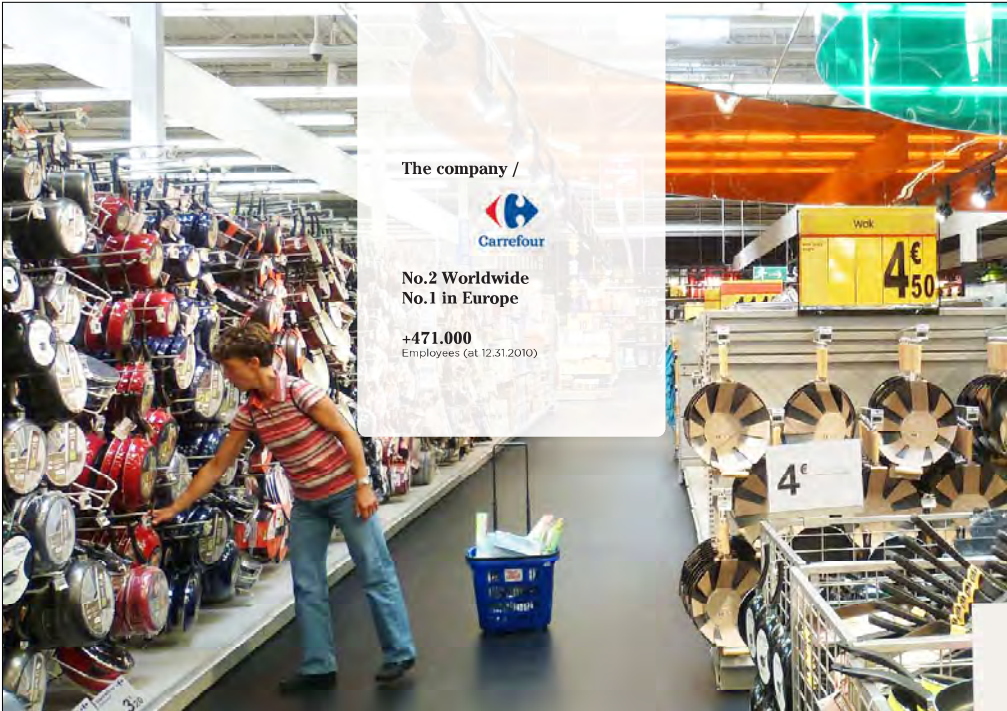
김혜영

PSS 디자이너, 서비스디자인 퍼실리테이터

PSSD lab. 대표 khailykim@gmail.com

**놀이로 바꾸는 기업문화**

디자인 사고와 게임 경제학을 통한 기업 혁신 전략으로,  
지속가능한 제품 및 서비스 개발을 돕는 재미있는 게임  
개발사례를 소개해 드리고자 합니다.



The Challenge /

## Corporate sustainability management

지속가능경영



The Question /

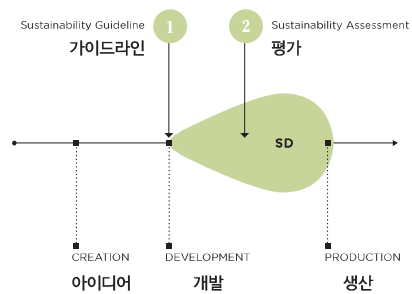
“How do we change their production habits into a more sustainable way?”

어떻게 하면, 직원들의 상품개발 습관을 좀 더 지속가능한 개발 방향으로 바꿀 수 있을까?

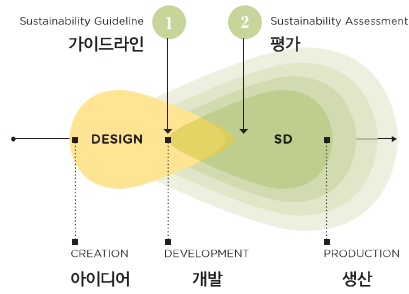
습관 /



습관을 바꾸는 디자인 전략 /



습관을 바꾸는 디자인 전략 /



시리우스 게임 /

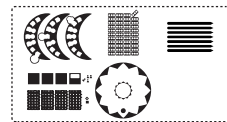
다양한 게임형식을 활용해,  
콘텐츠를 쉽고 재미있게 배울  
수 있도록 하는 게임

The goal/

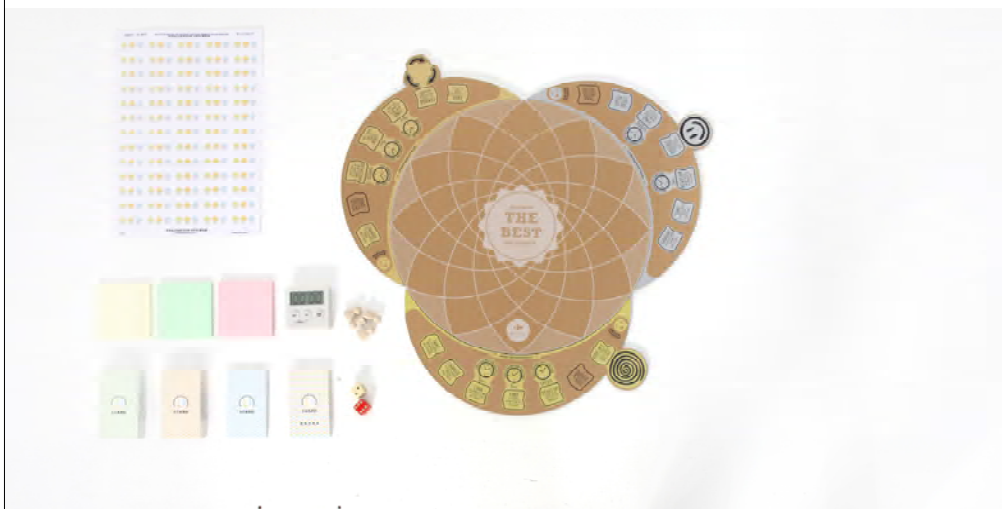
we want to create a playful environment  
to generate new services and products in a  
more sustainable way.

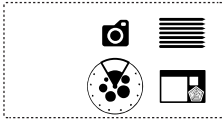
기존의 업무에 새로운 업무를 추가하는 방식이 아닌,  
직원들이 쉽고 재미있게 **습관** 을 바꿀 수 있는 환경  
을 제공하고자 했기 때문이죠.

# «S.box»



## GAME1/ Idea generation 아이디어 발상







The Values/

With a result of S-box workshop,

**company will deliver more sustainable  
product and service to customers.**

기업은 고객들에게 더 지속가능한 상품/서비스를 제공

The Values/

With a result of S-box workshop,

**company will deliver more sustainable  
product and service to customers.**

기업은 고객들에게 더 지속가능한 상품/서비스를 제공

**Business will create innovative/  
sustainable culture to employees.**

기업은 직원들과 함께 혁신적인 기업문화를 창조

Thank you/





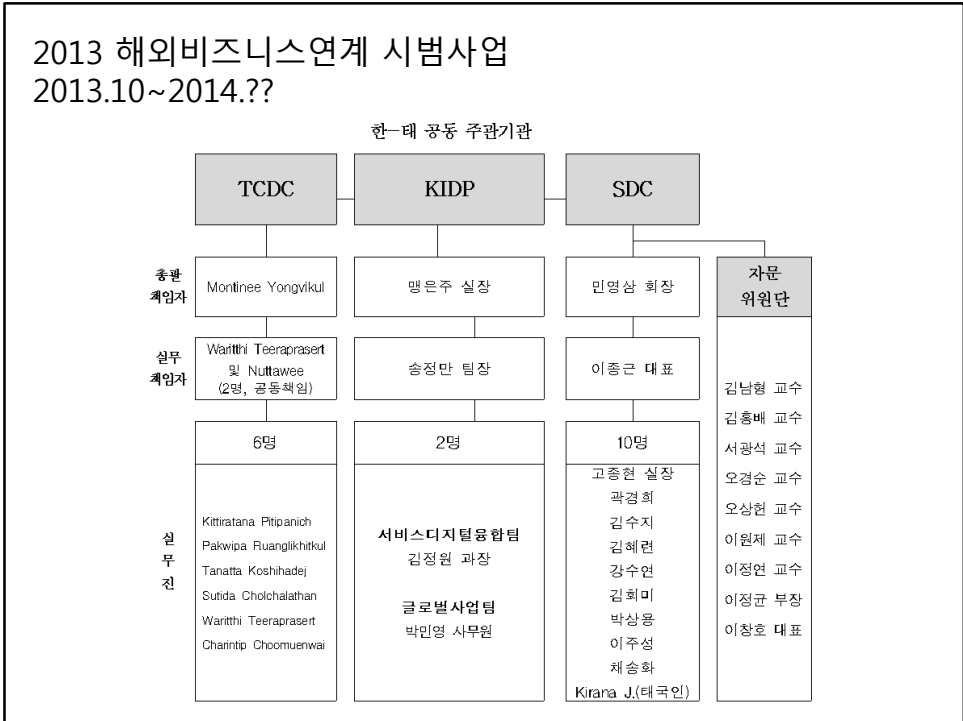


이종근

서비스디자인 비빔밥 요리사. 디자인+경영+기술+@  
플리버드 대표 mitty@fleebird.com

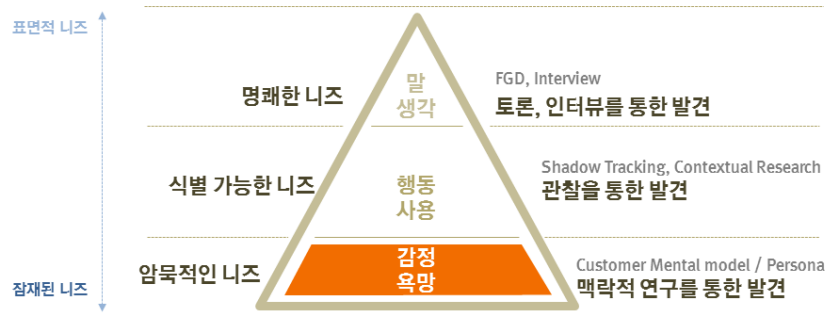
**서비스디자인을 통한 태국 철도역의 공공서비스 재정립**

한국서비스디자인협의회는 태국디자인센터,  
한국디자인진흥원과 함께 해외/공공기관과의 서비스디자인  
협업 사례로서 태국 철도 역사의 새로운 모델을 제시하는  
연구를 하고 있습니다. 경영컨설팅 영역으로 도전 중인  
서비스디자인 사례를 소개합니다.



타국 서비스에 대해 컨설팅이 가능한가?  
 원격 공동 프로젝트가 가능한가?  
 영어 커뮤니케이션으로 맥락파악이 가능한가?

80%의 보이는 말과 행동보다 보이지않는 20%의 본질적 니즈를 확인하는 방법론



태국 is..



### Desk Research - Case study (Overseas)

Service innovation at Dutch railway stations

✓ HOOBT  
-신속 서비스를 위하여, 정보 시스템과 같은 시설 개선이 불가피한 시에  
-이러한 단점과 문제점을 해결할 것이 관건임

### Desk Research - Case study (Overseas)

Service innovation at Dutch railway stations

✓ HOOBT  
-신속 서비스를 위하여, 정보 시스템과 같은 시설 개선이 불가피한 시에  
-이러한 단점과 문제점을 해결할 것이 관건임

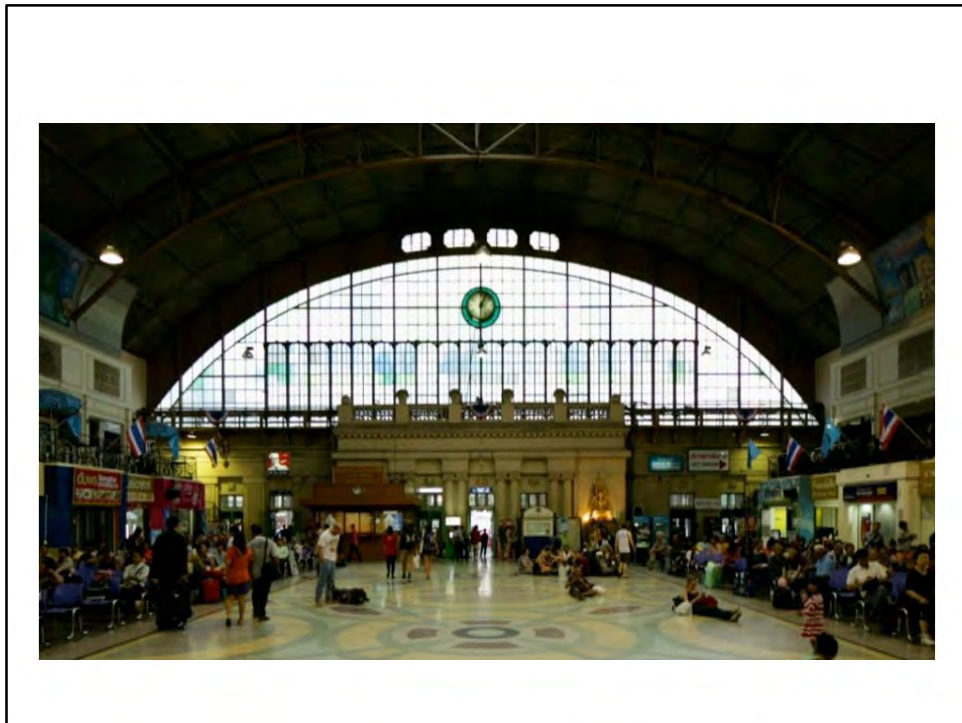
### Desk Research - Case study (Domestic)

KORAL 열차서비스

1) 타겟  
- 교통 약자

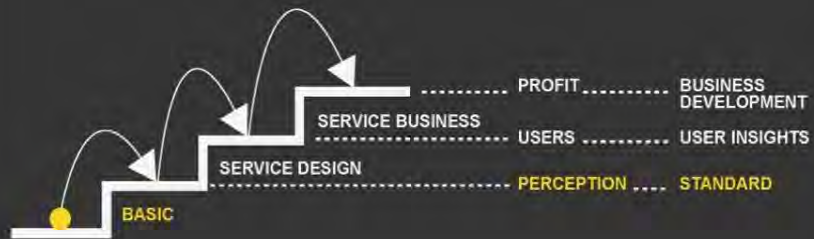
2) 설명  
- KORAL

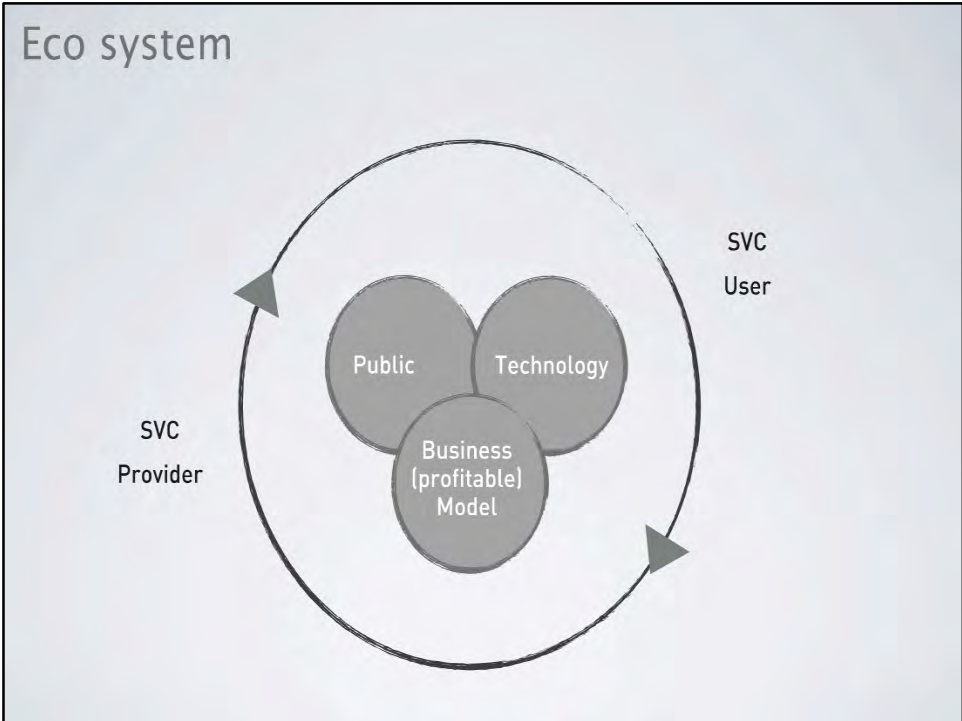
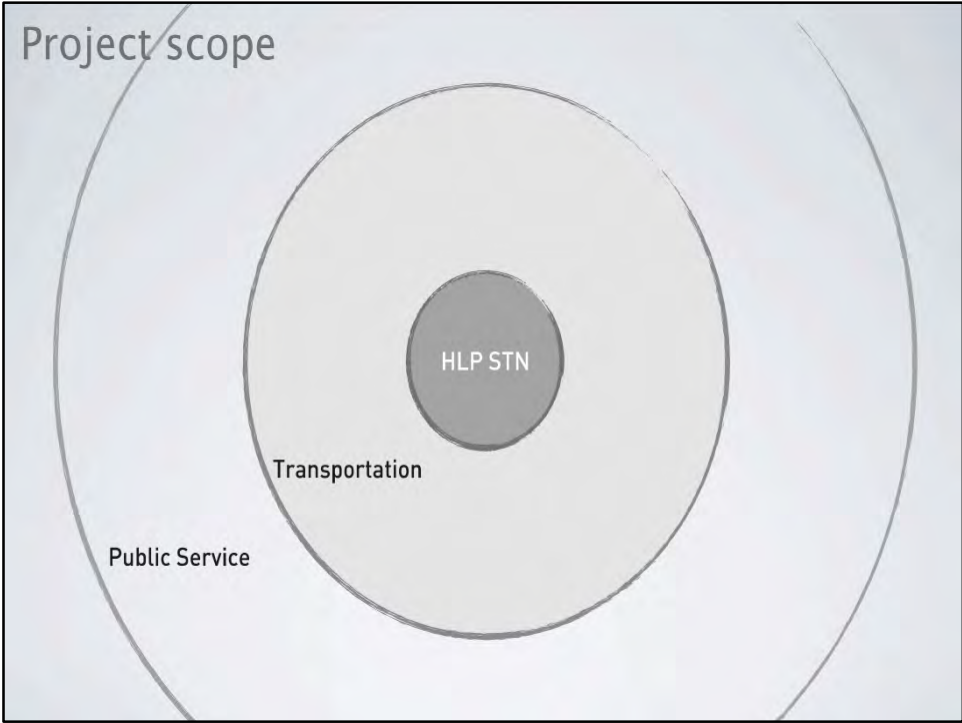
3) 주요기능(핵심)  
- 열차 30분 전 열차출발 전  
- 여객구분의 차  
- 장애인(1-2  
- 좌석, 좌석, 좌석  
<http://www.korail.com>  
<http://blog.korail.com>  
<http://news.korail.com>





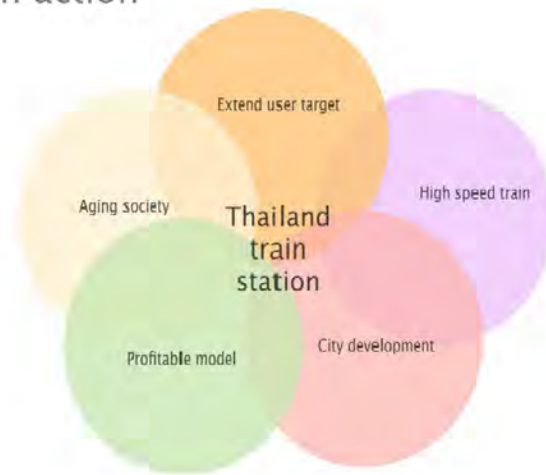
## TCDC PREVIOUS PROJECT



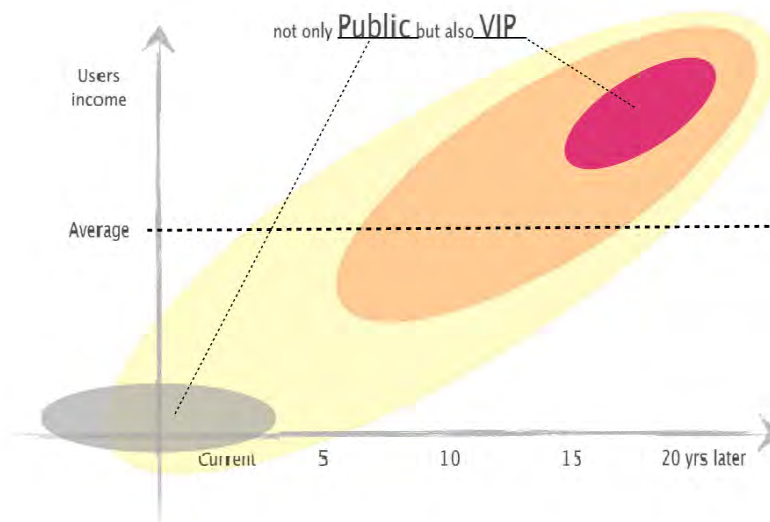


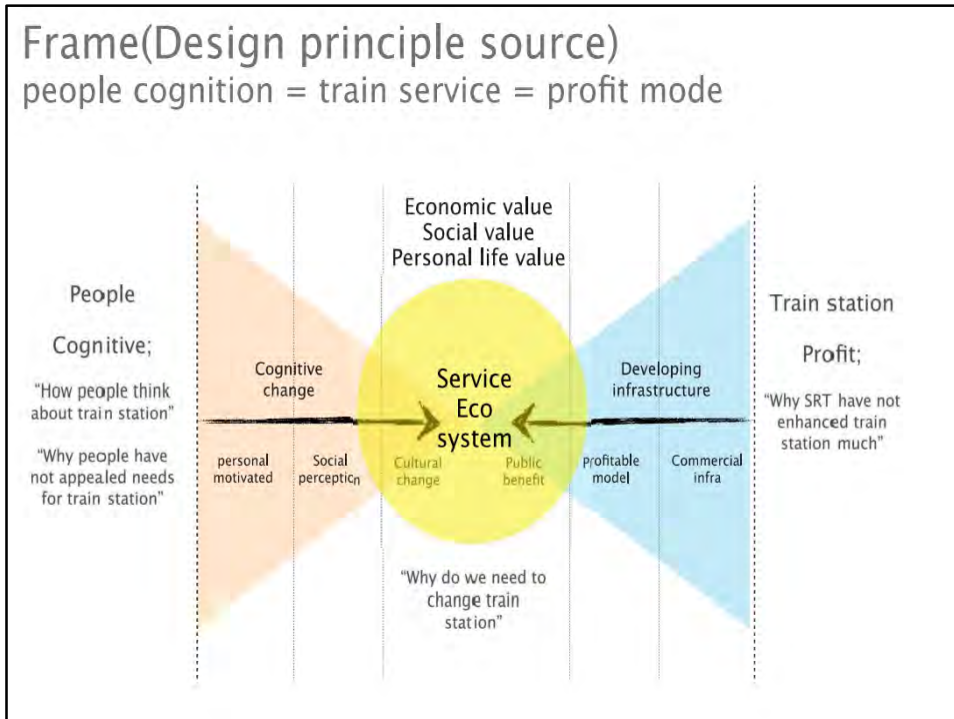


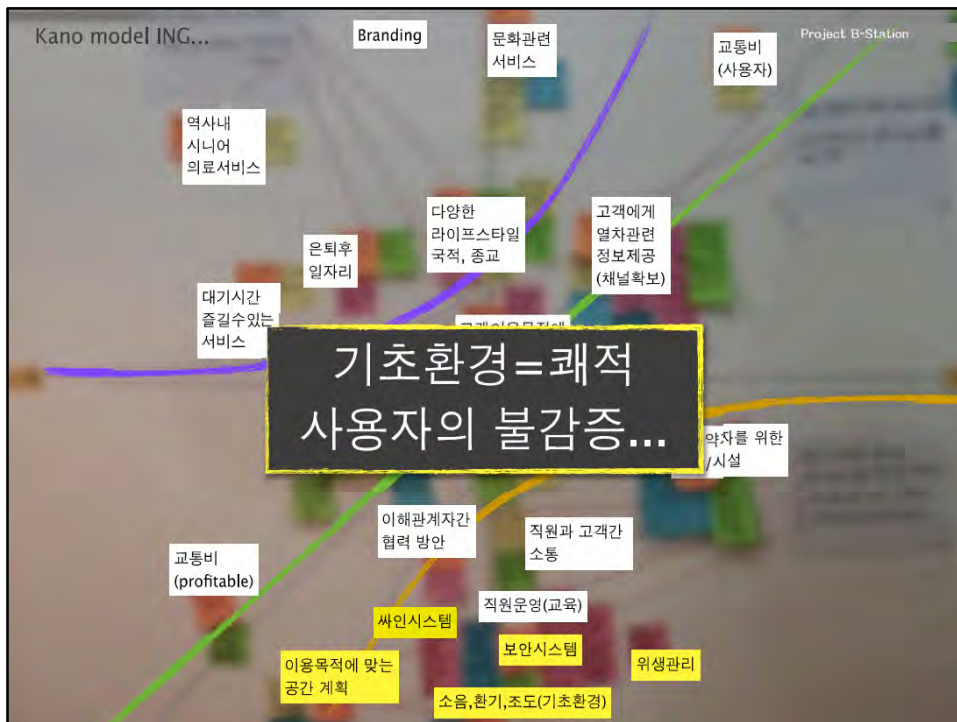
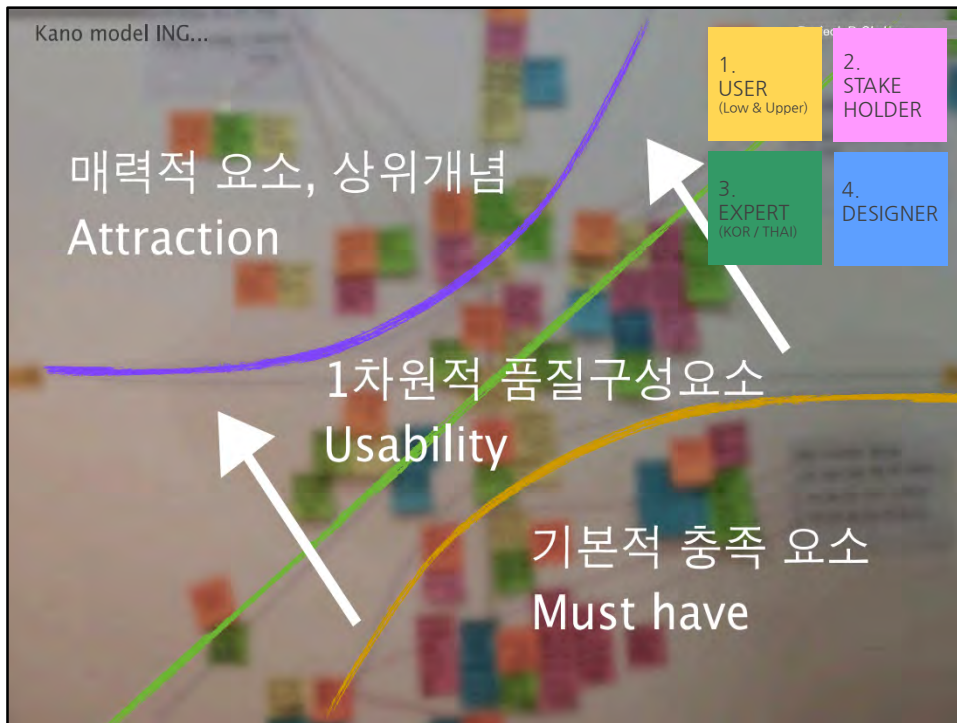
## Redefining and repositioning train station of Thailand for following 20yrs; 5 forces in action



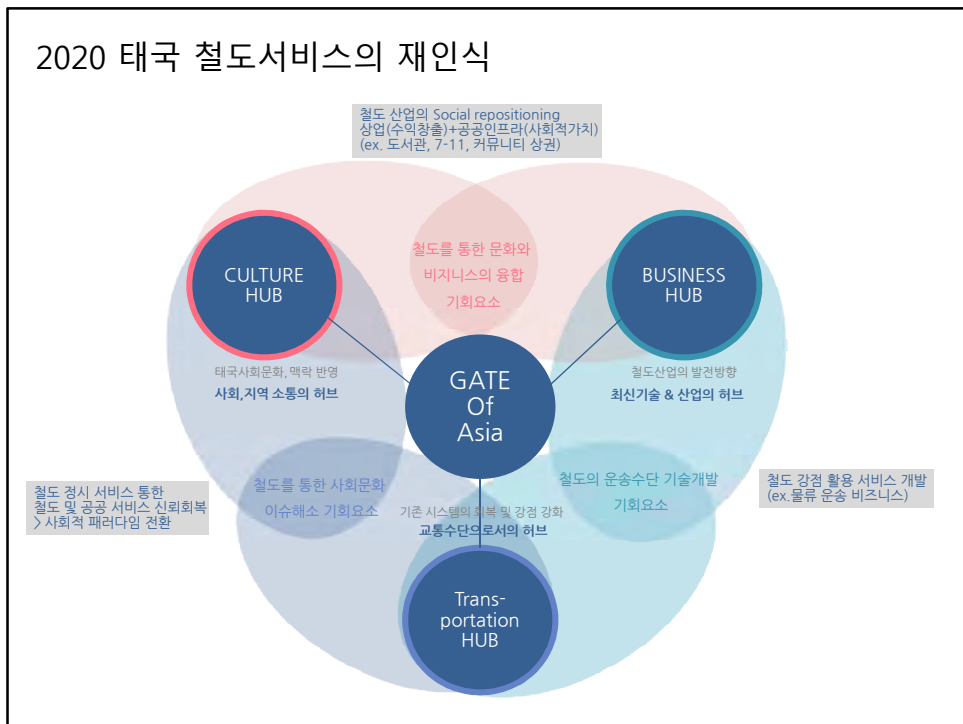
## Extend target user group but in harmony











4C	하부 속성	principle	needs	
Customization	이용객 특성 반영	상향 표준화 서비스와 이용자 특성을 반영한 세부화된 서비스가 제공되어야 한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시니어를 위한 대중 교통 &amp; 혜택</li> <li>• 시니어를 위한 피스트 클래스</li> <li>• 대중 교통 내 시니어 시설</li> <li>• 장애인 서비스</li> <li>• 계층별 세분화된 요금 책정</li> </ul>	9
	문화특성 반영	태국의 고유한 서비스 감성과 문화가 반영되어야 한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 추억 회기 할 수 있는 감성 열차 서비스</li> <li>• 클래식 증기기관차</li> <li>• 후쿠의 장소로서의 역할</li> <li>• 문화활동 거점</li> </ul>	9
	지속 가능한 경험	철도 공간에서 지속가능하고 차별화된 경험을 제공한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 쾌적하고 즐거운 대합실</li> <li>• 무료한 대기 시간 활용 서비스</li> </ul>	5
	강점활용	철도의 강점을 서비스 수익창출의 기회로 활용해야 한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 경제적 가격, 편리한 사용자, 신속성, 시간 절약 가치</li> </ul>	5
Connection	연결성	철도는 다른 교통 수단 연결고리의 중심 역할을 해야 한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 출발지에서 목적지까지 흐름이 이동가능</li> <li>• 다른 대중 교통 수단과 연결성</li> <li>• 도로중심에서 철도 중심으로 인프라 가치 전환</li> </ul>	2
Convenience	철도의 공공 서비스	철도서비스가 모두를 위한 공공서비스라는 인식의 전환을 이끌어야 한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SRT는 가난한 사람을 위한 서비스가 아니라 인식 개선</li> </ul>	1,2,5
	역사 기초환경	역사 내 기초환경 개선을 통해 공간의 쾌적성을 높인다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 비위생적 화장실</li> <li>• 도난 예방 시스템</li> <li>• 정갈한 이미지</li> <li>• 보행 안전 개선</li> </ul>	4
	사용자 인식 개선	기본 인프라 구축을 통해 정시 서비스를 실행하고 시민 의식을 고취시킨다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정시 출/도차 서비스</li> </ul>	2,6,8
Communication	Seamless 정보환경	온, 오프라인 연결을 통해 사용자에게 seamless한 경험을 제공하고 정보 접근성을 높인다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 티켓의 정보력 개선</li> <li>• 편리하고 직관적 티켓 구매 프로세스</li> <li>• 중앙 정보 통제 시스템</li> <li>• 위치 기반 기술 활용, 안내 서비스</li> <li>• 통합 시스템 (air-in-one 열차 서비스 앱)</li> <li>• 사용자 정보와 연결 디자인 앱(MUI)</li> </ul>	2
	사용자 중심 정보전달	사용자가 필요로 하는 다양하고 정확한 정보를 제공해야 한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직렬과橫시 상담</li> <li>• 연결 안내 서비스(안내단)</li> <li>• 영어로 정보 전달</li> </ul>	6
	효율적인 운영관리 시스템	서비스 제공자 전문성 강화를 위한 운영 관리의 개선이 필요하다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아날로그 (구두)내부 소통 문제 개선</li> </ul>	5
	서비스 제공자 역량 강화	이해관계자의 소통을 위한 시스템 및 다양한 채널로 효율적인 운영관리가 이뤄져야 한다	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 직원 역할 관리</li> <li>• 효율적 배치, 대체 시스템</li> <li>• CS부서 운영</li> <li>• 고객 서비스 협력</li> <li>• 서비스 반영할 수 있는 직원 교육 시스템(세계 기반이 있어야 좋은 서비스 도출, 체계적 교육 시스템 필요)</li> <li>• 전문성 반영된 유니폼</li> </ul>	





# SERVICE DESIGN NIGHT



강부경

소박하고 끈질긴 디자인 학생

동아일보 출판국 미술팀 기자 [realzorro@empal.com](mailto:realzorro@empal.com)

## 시각장애인을 위한 시각디자인 - 보이지 않는 것을 보는 방법

디자인의 본질은 우리의 삶을 보다 편하게 만드는 데 있어 왔습니다. 새로운 기술과 다양한 서비스들이 '디자인' 과 함께 등장하면서 오히려 불편함을 느끼고 소외되는 사람들은 생각보다 더 많이 있습니다. 디자인인 좀 더 본질적으로 돌아가 이들을 위해 할 수 있는 일이 무엇일까 논의하고자 합니다.

20131223 서비스디자인나이트

DESIGN

DESIGN FOR BLIND

DESIGN THINKING

DESIGN

Good Evening

DESIGN

DESIGN FOR BLIND

DESIGN THINKING

DESIGN

좋은 밤입니다, 여러분  
만나서 반갑습니다

DESIGN

DESIGN FOR BLIND

DESIGN THINKING

DESIGN





DESIGN

디자인이라는 것은  
시각에 호소하여 어떤 대상의 보다 명확하고  
효과적인 의미전달을 목적으로 한다.

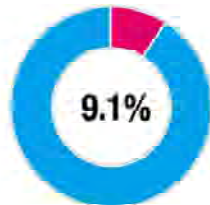
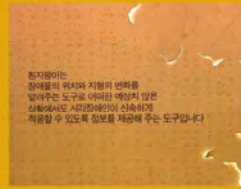
디자인 언어 = 나눔과 배려

DESIGN FOR BLIND  
DESIGN THINKING  
DESIGN

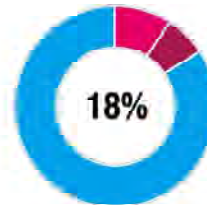
DESIGN

호랑이를 닮은 우리나라?  
토끼를 닮은 우리나라?  
우리나라?  
...

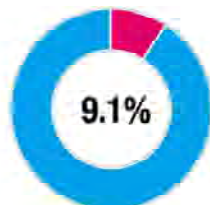
DESIGN FOR BLIND  
DESIGN THINKING  
DESIGN



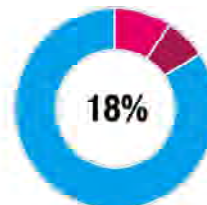
시각장애  
245,917 / 2,683,477



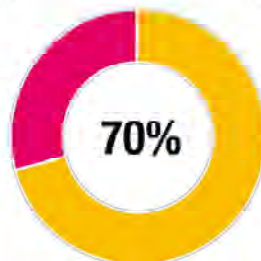
중복장애  
477,139 / 2,683,477



시각장애  
245,917 / 2,683,477



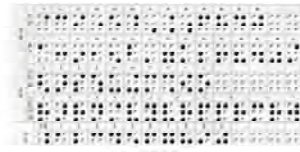
중복장애  
477,139 / 2,683,477



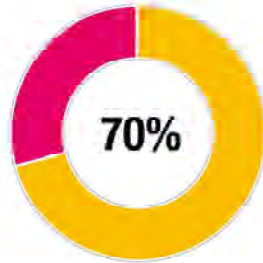
전맹을 제외한 저시력, 약시장애  
333,997 / 477,139



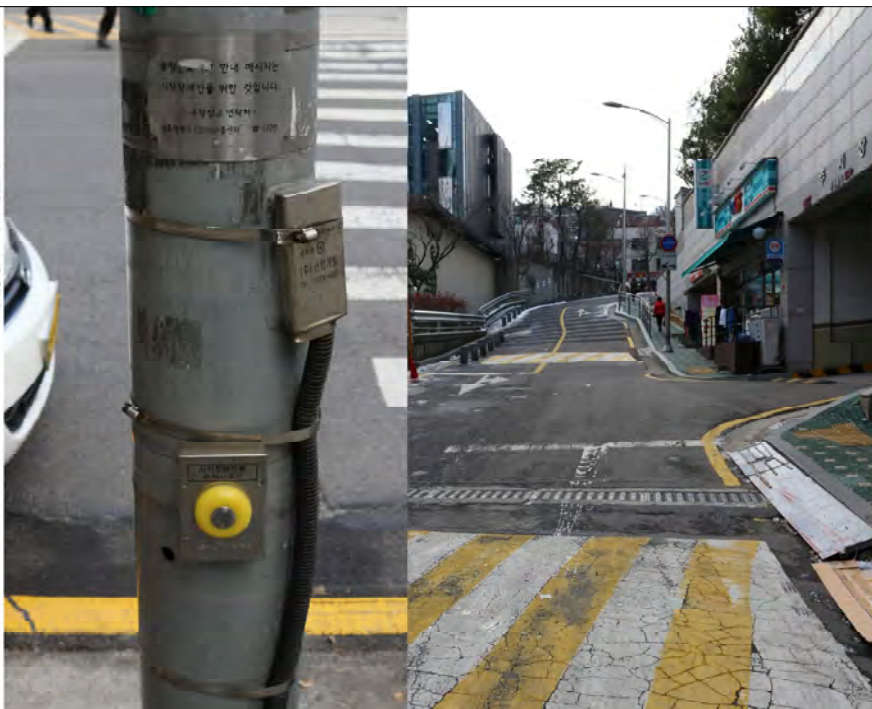
시각장애인 유도블록



훈맹정음



전맹을 제외한 저시력, 약시장애  
333,997 / 477,139



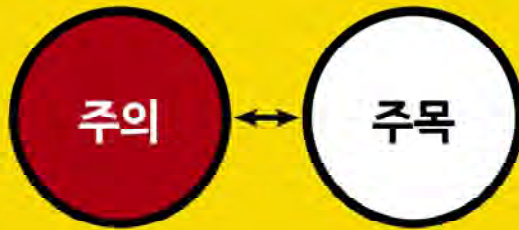


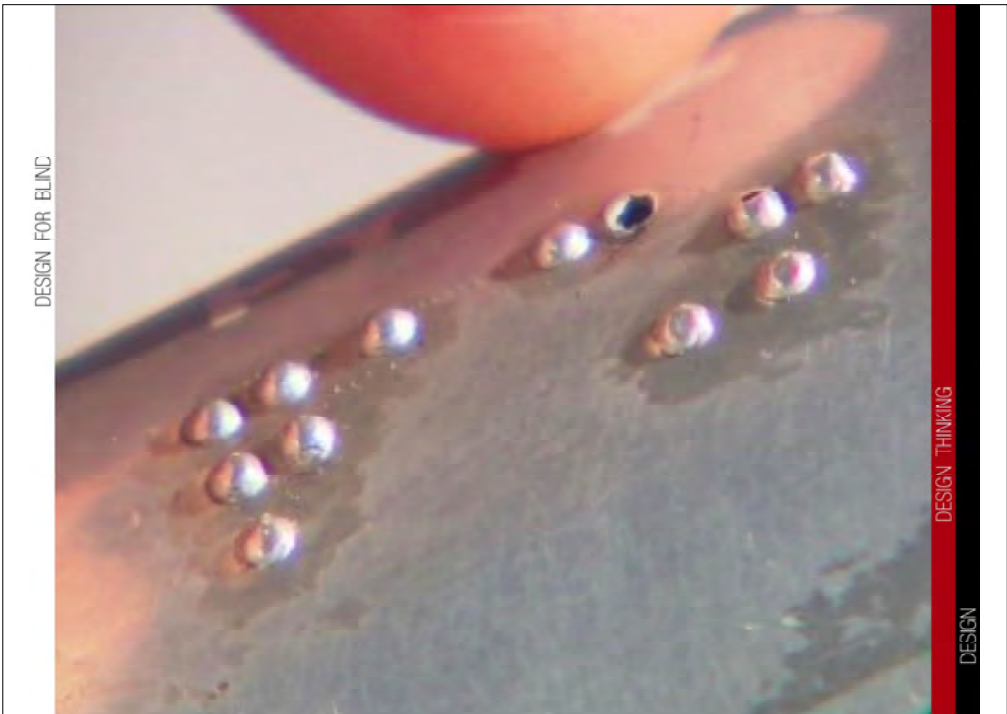
시각장애인



비장애인

시각장애인







**01** 왜 우리는 하나의 색을 두가지 의미로 사용하는가?

**02** 왜 우리는 시각장애인에게 발견하기를 강요하는가?

**03** 왜 우리는 그들보다 우등하다고 생각하는가?

01 왜 우리는 하나의 색을 두가지 의미로 사용하는가?

02 왜 우리는 시각장애인에게 발견하기를 강요하는가?

03 왜 우리는 그들보다 우등하다고 생각하는가?

**이미 잃어버린 시각을 보완하려는 방식으로만 문제 해결**

DESIGN THINKING

DESIGN

시각적 능력이 과연 절대적인 것인가?  
진화를 위해 시각을 퇴화시킨 종

DESIGN THINKING

DESIGN

## 바퀴벌레

살아있는 생물 중 가장 높은 지능

중심감각기관(Cerci)을 통한 주변 판단



**Cerci**  
중심기관

DESIGN THINKING

DESIGN



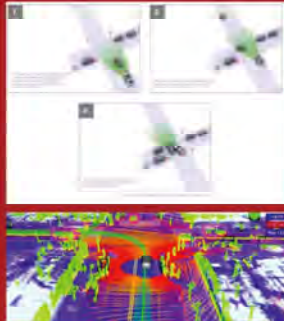
시각장애인 +



Cerci  
유사도구

**LRF**

Laser Range Finder



**EAP**

Electronic Active Plastic



**etc**





DESIGN THINKING

DESIGN

## public design:

→ The role of design in improving our Cities

장애인을 위한 도구는 환경과 시스템이어야 한다

DESIGN THINKING

DESIGN

## RFID

Radio Frequency Identification



극소형 칩에 상품정보를 저장하고 안테나를 달아 무선으로 데이터를 송신하는 장치, IC칩과 무선을 통해 식품·동물·사물 등 다양한 개체의 정보를 관리할 수 있는 인식 기술을 지칭

RFID 태그 / RFID 판독기

DESIGN THINKING

DESIGN

# RFID

Radio Frequency Identification



DESIGN THINKING

DESIGN

# RFID

Radio Frequency Identification

교통정보 안내에 활용되는 도로의 RFID 활용  
Wibro, Ad-Hoc, WAP 등의 무선 통신망 활용

주변환경이 시각장애인을 발견하는 사회시스템

DESIGN THINKING

DESIGN

# RFID

Radio Frequency Identification

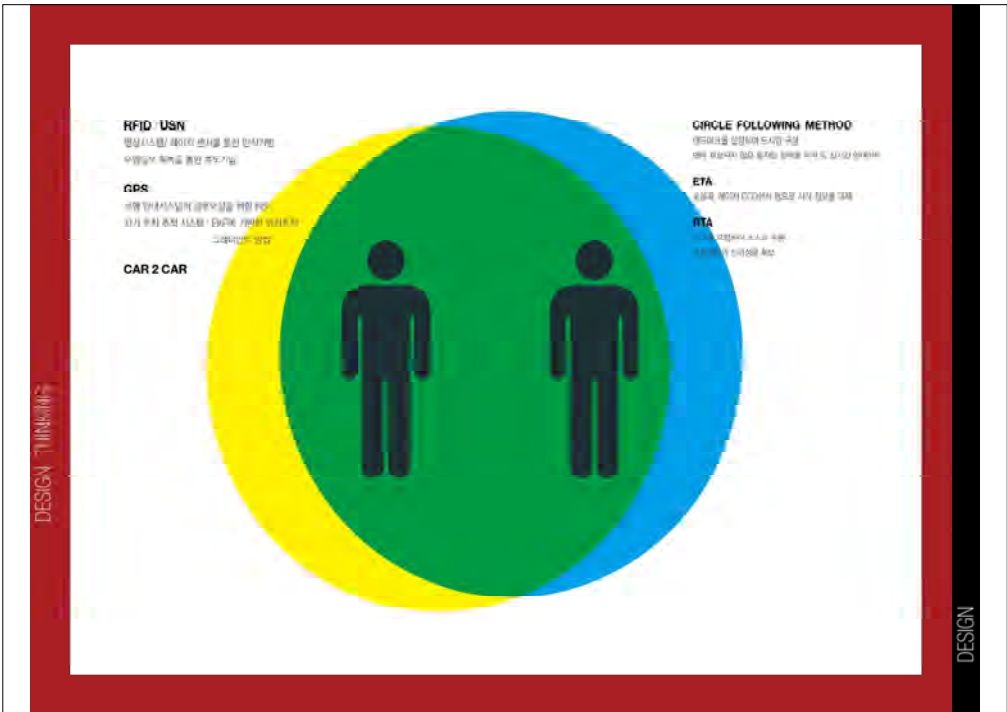
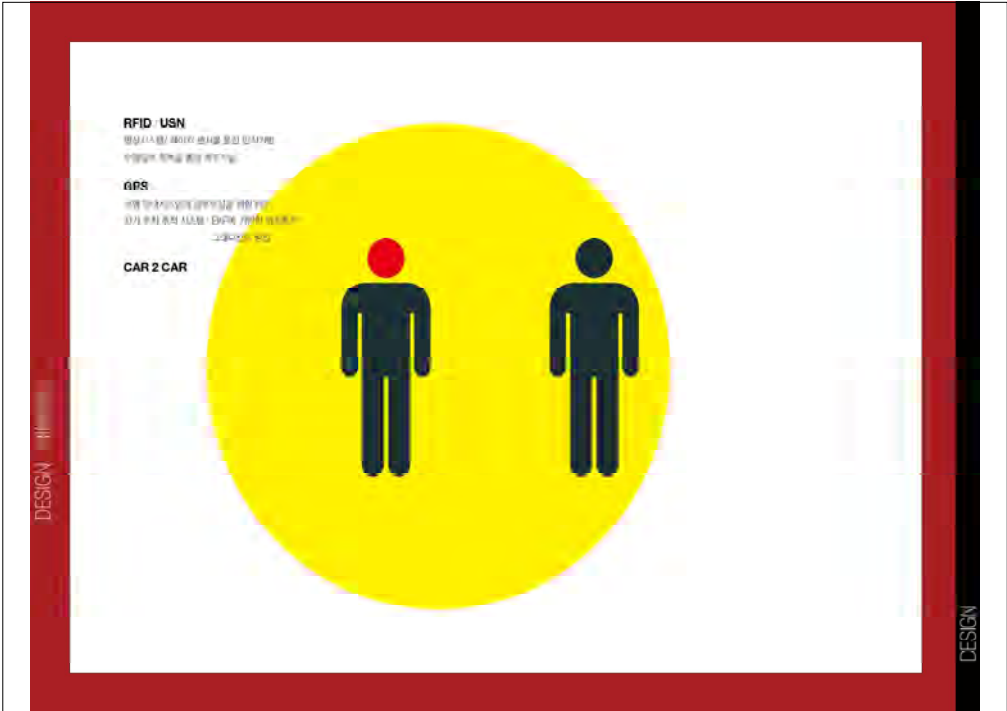
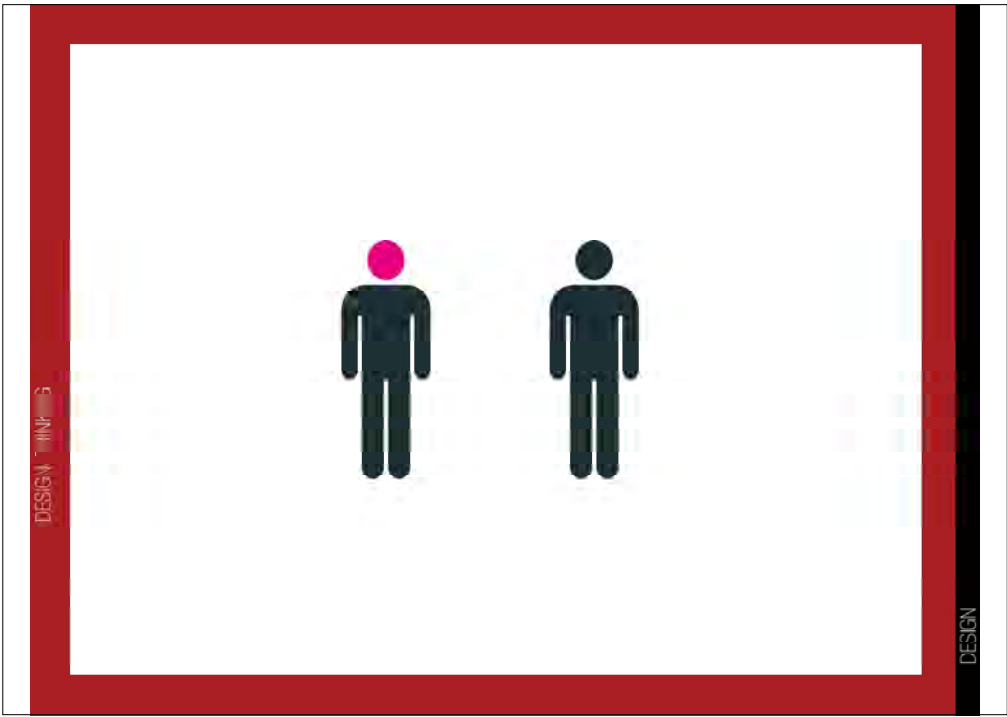
교통정보 안내에 활용되는 도로의 RFID 활용  
Wibro, Ad-Hoc, WAP 등의 무선 통신망 활용

주변환경이 시각장애인을 발견하는 사회시스템

+ 비장애인에게도 유용한 사회시스템

DESIGN THINKING

DESIGN



아리스토텔레스

"장애아를 양육하지 못하도록 법을 제정하라"

플라톤

"장애아는 사회에서 격리시켜라"

DESIGN

명통시 (明通寺)

DESIGN

명통시 (明通寺)

600년 전, 조선 세종 때 설립된 세계 최초의 시각장애인 단체.  
서울 5부의 시각장애인이 모여서 조직적으로 활동하는 단체로,  
국가의 지원을 받는 공적기관.

DESIGN

## 명통시 (明通寺)

600년 전, 조선 세종 때 설립된 세계 최초의 시각장애인 단체.  
서울 5부의 시각장애인이 모여서 조직적으로 활동하는 단체로,  
국가의 지원을 받는 공적기관.

어쩌면 가장 한국적인 디자인...

DESIGN

"같이" 더불어 사는 "가치"

DESIGN

여기까지입니다, 여러분  
들어주셔서 감사합니다

DESIGN



# SERVICE DESIGN NIGHT

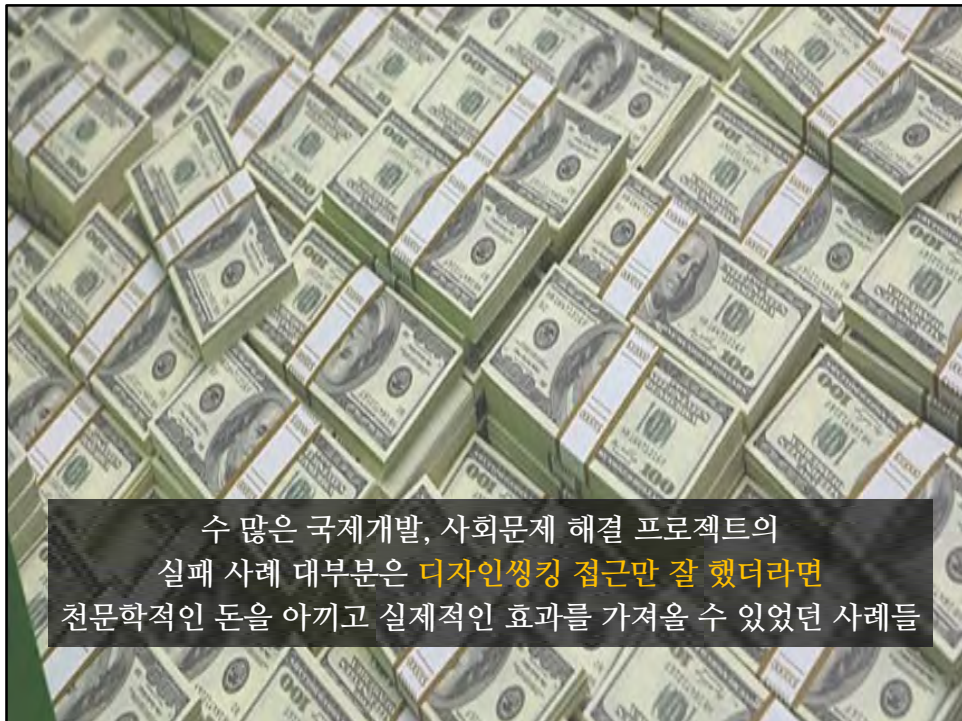
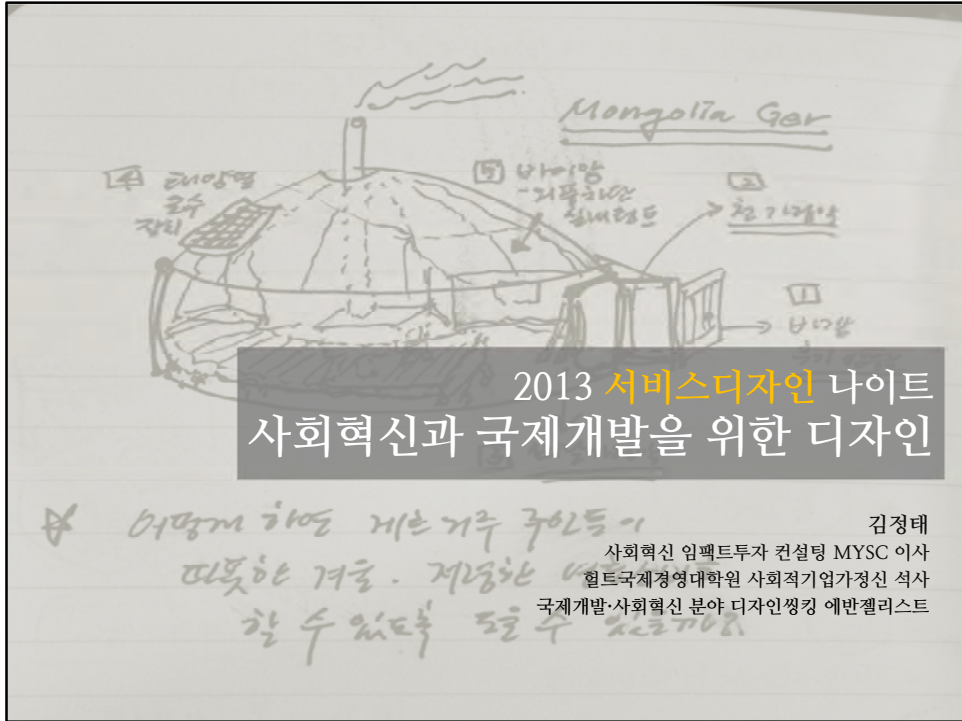


김정태

국제개발 및 사회혁신 분야의 디자인씽킹 에반젤리스트  
사회혁신 임팩트투자컨설팅MYSC(미스크) 이사  
story.wins@gmail.com

## 사회혁신과 국제개발을 위한 디자인

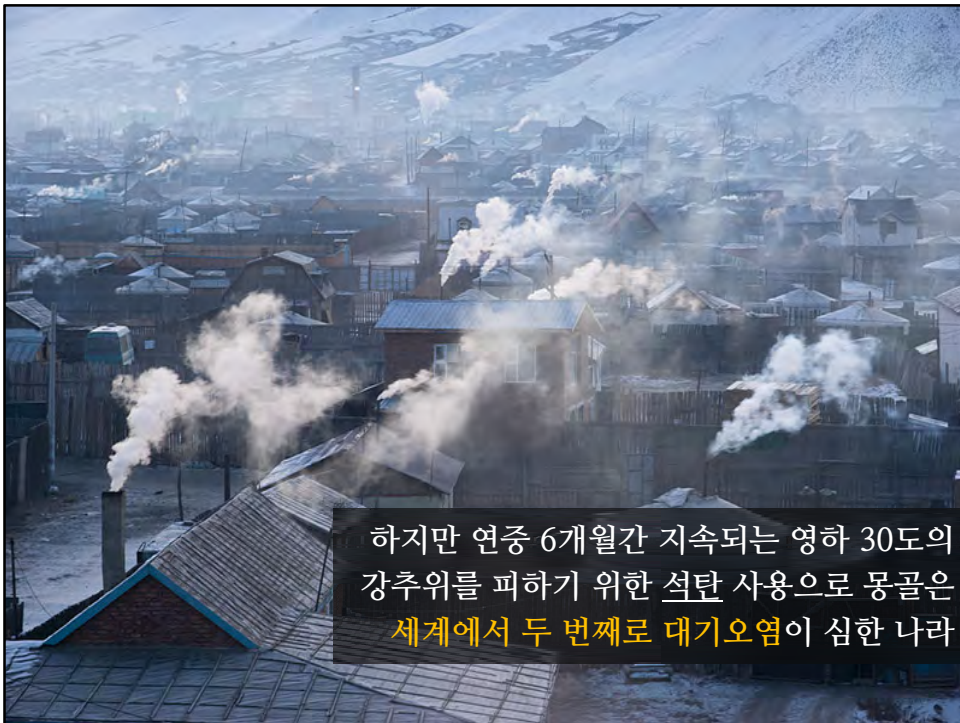
디자인씽킹과 서비스디자인이 국제개발과 사회혁신,  
사회적기업 창업을 위해 무엇을 할 수 있을까?  
디자인방법론을 활용해 사회혁신, 국제개발, 사회적기업  
분야가 어떻게 개선되며 인간중심적으로 발전할 수 있을지  
몽골, 말라위, 에티오피아 등의 사례를 안내합니다.







몽골의 아름다운 초원

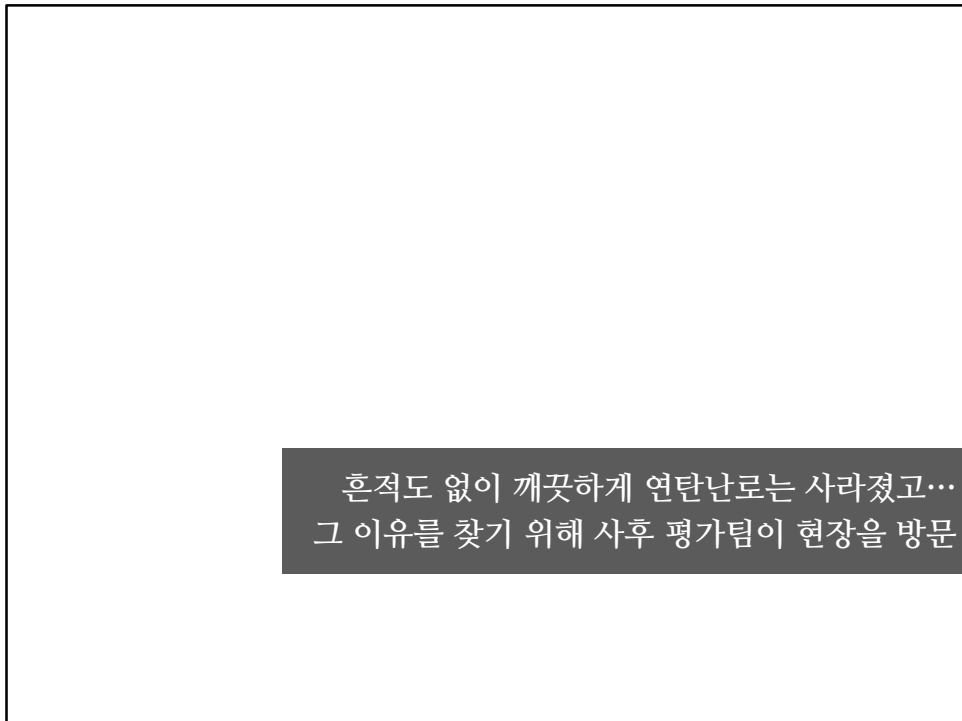


하지만 연중 6개월간 지속되는 영하 30도의 강추위를 피하기 위한 석탄 사용으로 몽골은 세계에서 두 번째로 대기오염이 심한 나라



매연을 저감하고 추운 겨울 장기간의 열효율을 유지할 수 있을 것으로 기대하며 3층 연탄(무연탄)난로 보급사업 시작

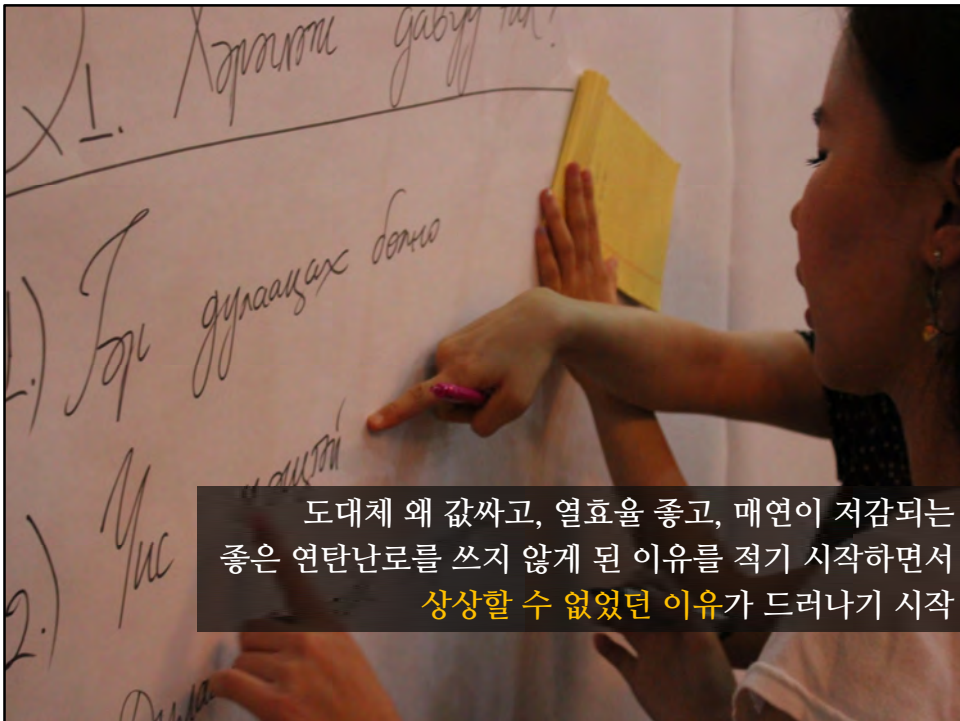
수십 억 원, 몇 년의 세월, 인력이 투입된 이 사업은 그 후 어떻게 됐을까요?



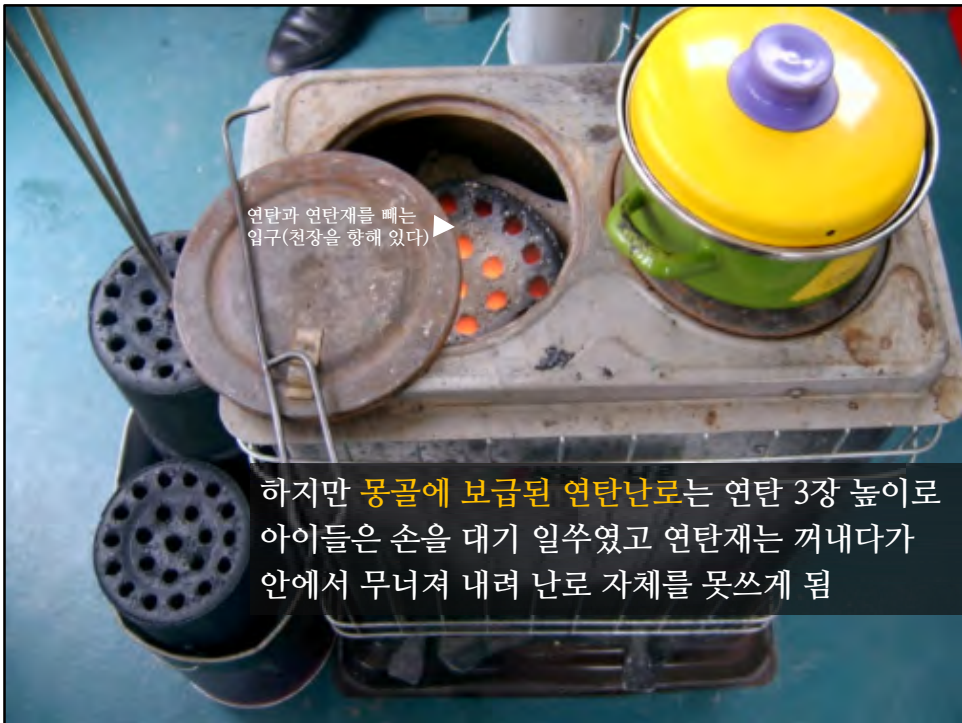
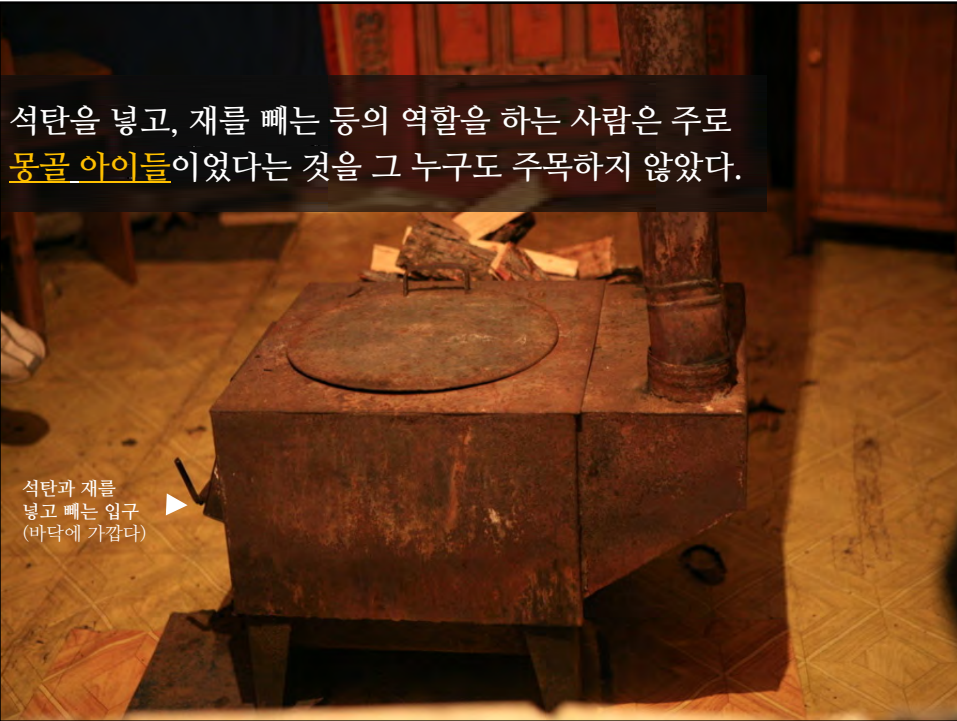
흔적도 없이 깨끗하게 연탄난로는 사라졌고... 그 이유를 찾기 위해 사후 평가팀이 현장을 방문

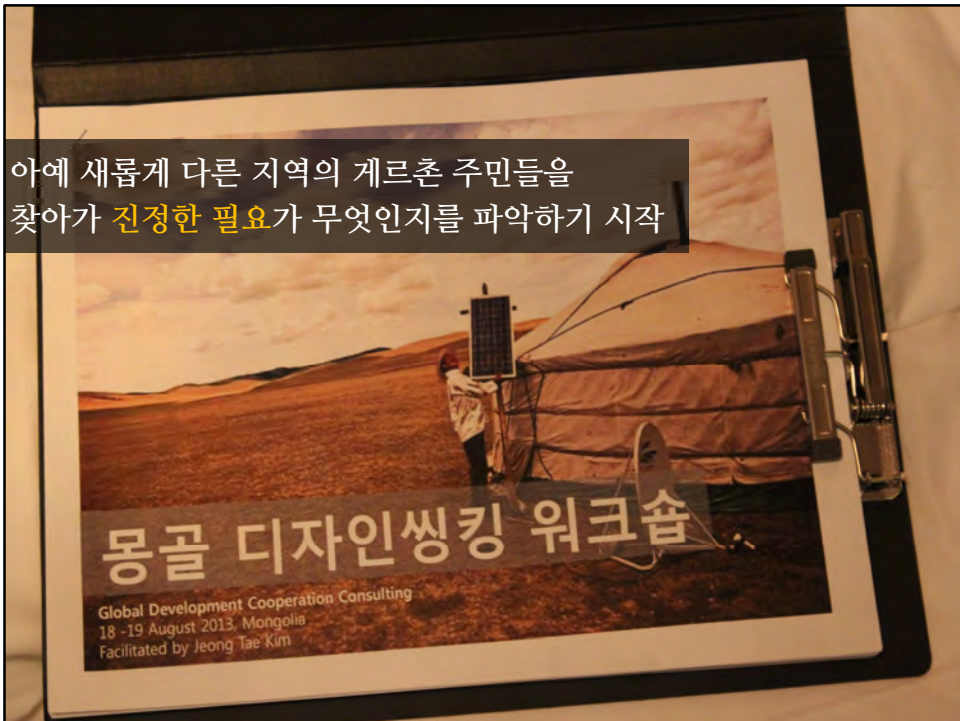


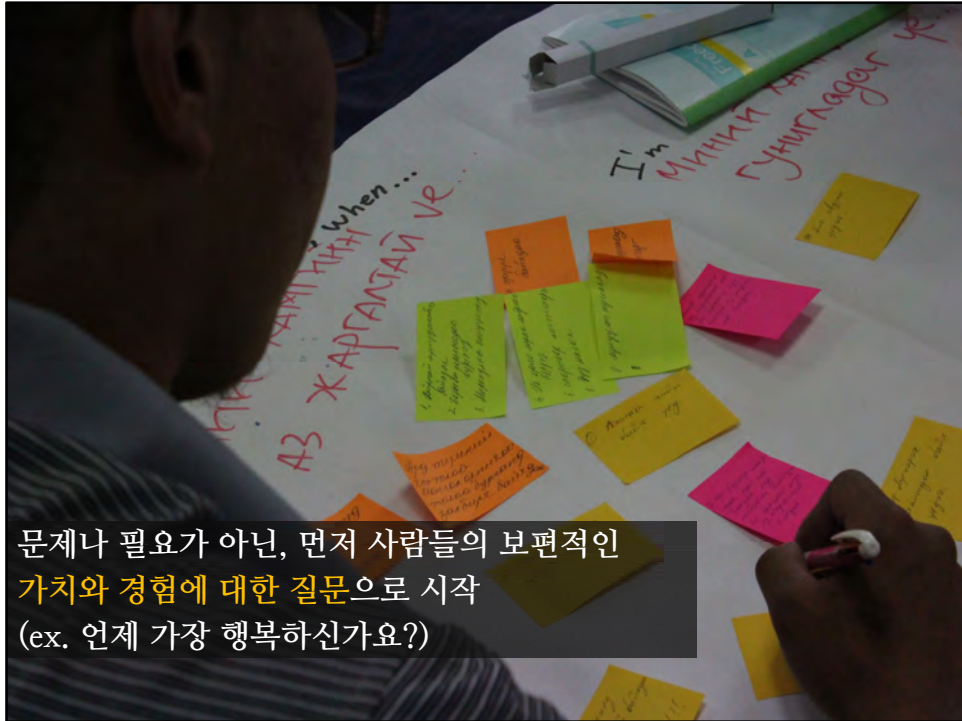
당시 연탄난로를 보급받았던 마을 주민들을 소환해  
도대체 무슨 일이 있었는지를 찾아가길 시작



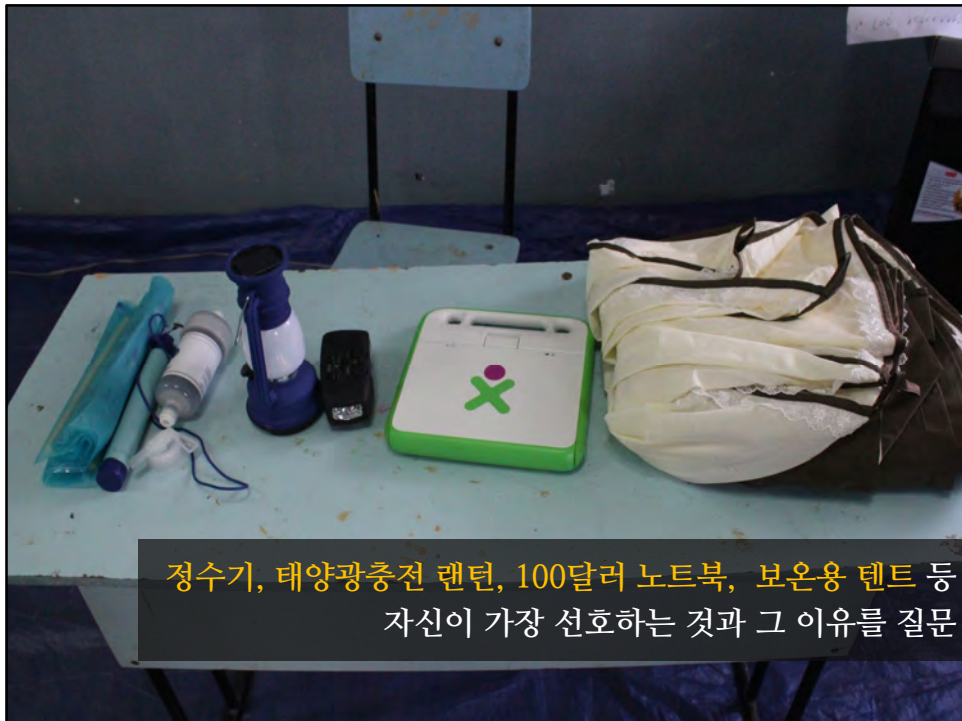
도대체 왜 값싸고, 열효율 좋고, 매연이 저감되는  
좋은 연탄난로를 쓰지 않게 된 이유를 적기 시작하면서  
상상할 수 없었던 이유가 드러나기 시작







문제나 필요가 아닌, 먼저 사람들의 보편적인 가치와 경험에 대한 질문으로 시작 (ex. 언제 가장 행복하십니까?)

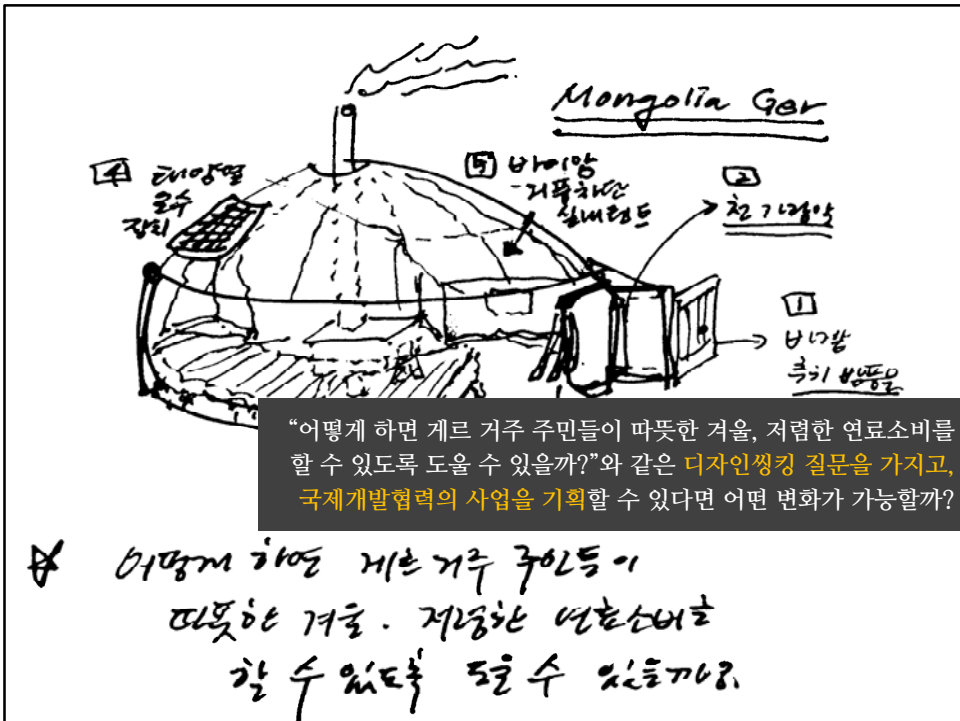


정수기, 태양광충전 랜턴, 100달러 노트북, 보온용 텐트 등 자신이 가장 선호하는 것과 그 이유를 질문





안 쓰고 방치된 게르를 활용해, 방치된 아이들을 위한 방과후 학교, 게르 유치원 등을 운영하자는 제안





감사합니다

[story.wins@gmail.com](mailto:story.wins@gmail.com)

[www.theUNtoday.com](http://www.theUNtoday.com)





# SERVICE DESIGN NIGHT

### 참가자 후기 중...

다양한 분야, 다양한 기업 및 전문가의 이야기를 들을 수 있었다.  
짧은 시간에 다양한 사례를 들을 수 있어 좋았다.  
6분 40초가 짧아 아쉬웠다. 다양한 분야, 처음 듣는 사례들이 많아서 좋았다.  
지루할 틈이 없었다.  
이러한 자리가 있다는 것 자체가 너무 만족스러웠다.  
많지 않다고 생각했던 국내 서비스디자인 사례들이 많았음을 알게 되었다.  
다양한 사례를 실제 진행자의 발표를 통해 들을 수 있어 좋았다.  
핵심적인 이야기에 집중할 수 있었다.  
의외의 발견을 할 수 있었고, 자극 받을 수 있었다.  
다양한 최신의 사례를 접할 수 있어서 좋았다.  
서비스디자인 소재와 주제들의 재발견.

...

### 기획, 운영

김범태	한국디자인진흥원
윤성원	한국디자인진흥원
김정원	한국디자인진흥원 (총감독)
심성보	한국디자인진흥원
안나영	한국디자인진흥원
김형준	한국디자인진흥원
오세현	한국디자인진흥원
기은경	DOMC
임선영	KAIST

### 사회

심성보	한국디자인진흥원
최수진	BIF

### 사진, 영상

김효수	한국디자인진흥원
강억모	한국디자인진흥원
김현준	한국디자인진흥원

### BI, 포스터 디자인

최유화	BIF
-----	-----

### 문의

한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀 031-780-2263

### 서비스디자인나이트 관련 URL

페이스북 [www.facebook.com/sdnight](http://www.facebook.com/sdnight)  
슬라이드웨어 [www.slideshare.net/sdnight](http://www.slideshare.net/sdnight)  
유튜브 [www.youtube.com/user/servicedesignnight](http://www.youtube.com/user/servicedesignnight)





# SERVICE DESIGN NIGHT

