


2010 - 2011

해외디자인워크숍보고서



**TOUCH
THE
DESIGN
WORLD**

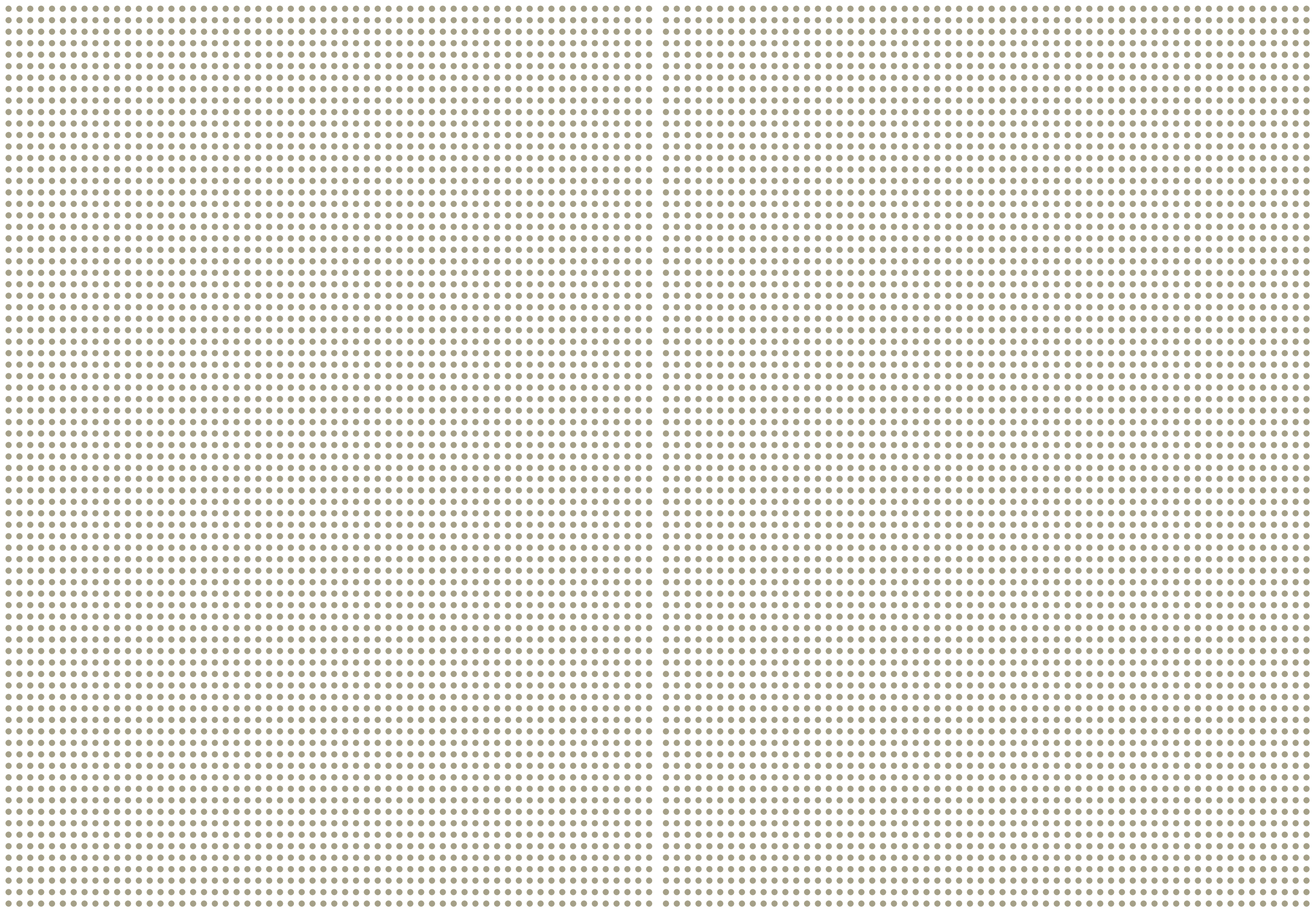
DESIGN WORKSHOP
AROUND THE WORLD

LONDON, ENGLAND

MENDINI-MILANO, ITALIA

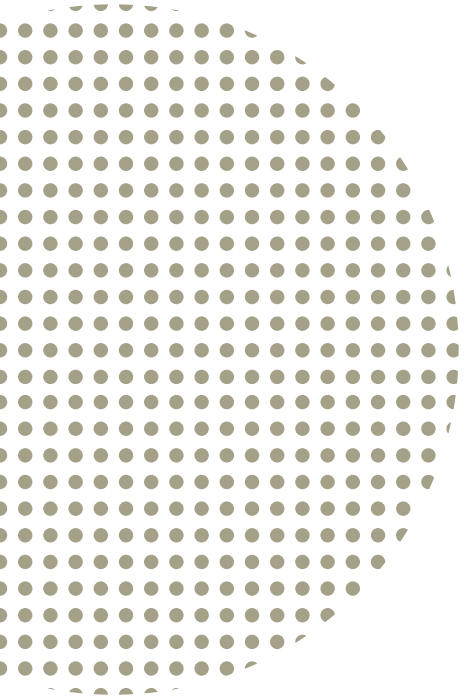
FLOS-MILANO, ITALIA

BOSTON, USA



TOUCH
THE
DESIGN
WORLD

TOUCH
THE
DESIGN
WORLD



9 SUMMARY

11 PROLOGUE

22 LONDON,
ENGLAND

DESIGNING
BETTER SERVICES,
FOR HAPPIER
CUSTOMERS AND
BETTER LIVES

46 MENDINI,
ITALIA

MATERIAL FOR
VARIOUS DESIGN

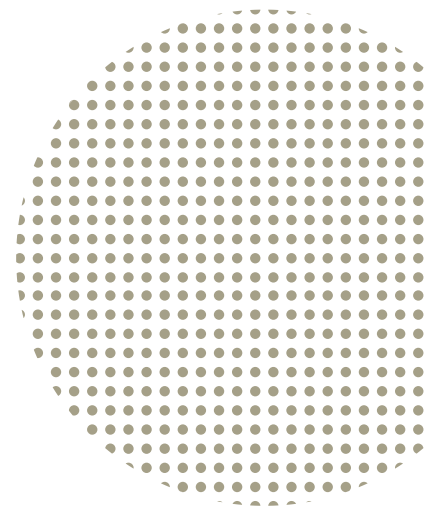
68 FLOS,
ITALIA

WALL LAMP
DESIGN
LOW
CONSUMPTION

94 BOSTON,
USA

TO GIVE A
COMPREHENSIVE
GLOBAL VIEW OF
ADVANCED DESIGN
MANAGEMENT

118 EPILOGUE



DESIGN WORKSHOP AROUND THE WORLD INTRODUCTION & PARTNERS

사업명

실무디자이너역량 강화사업

해외디자인워크숍

사업목적

- 국내 실무디자이너에게 해외 선진기관의 디자인워크숍을 제공함으로써 글로벌 인식을 강화시키고 세계적인 디자인전문가로서의 성장 동기 부여
- 국가 디자인 경쟁력 및 글로벌 경쟁 역량을 갖춘 우수 디자인 인력을 양성하여 세계 시장 진출에 기여

2010-2011년 해외디자인워크숍 과정

과정명

영국 서비스디자인컨설팅워크숍

이탈리아 건축과 디자인소재워크숍

이탈리아 조명디자인워크숍

미국 디자인경영워크숍

교육협력기관

Engine Group

Mellini Studio

FLOS, SPD

DMI(Design Management Institute)

지식경제부

지식경제부는 산업·대외무역·투자의 진흥 및 공정한 거래 질서의 확립, 산업 경쟁력 강화를 통해 국민경제의 발전과 복지 증진을 위한 정부부처로 기술개발 및 사업화, 산업표준화, 디자인산업 육성 등 산업 기술 정책을 수립, 시행하고 있다.

한국디자인진흥원

한국디자인진흥원은 디자인의 연구·개발을 촉진하고, 디자인 진흥을 위한 사업을 추진하여 국민 경제 발전과 삶의 질 향상에 기여하기 위해 설립된 기관이다. 디자인 부문의 기업, 정부 간 유기적 협력을 바탕으로 디자인 산업 진흥을 위한 정책을 수립, 시행하고 있다.



2010-2011

GLOBAL WORKSHOP

REPORT COLLECTION



지식경제부와 한국디자인진흥원에서는 국내 실무디자이너들을 대상으로 해외선진 디자인 우수기업 및 교육기관과 협력체계를 구축하여 디자인워크숍 프로그램을 실시하고 있다.

글로벌 최신 디자인트렌드와 노하우를 습득, 전수하여 한국디자인의 국제적 위상을 높이고 국내 우수디자이너들의 해외시장 진출을 촉진하기 위함이다.

2010년과 2011년에 걸쳐 실시된 해외디자인워크숍은 영국(런던) 서비스디자인워크숍을 시작으로 이탈리아(밀라노) 제품디자인워크숍, 이탈리아(밀라노) 조명디자인워크숍, 미국(보스턴) 디자인경영워크숍까지 그들이 추구하는 디자인철학과 핵심 방법론 등의 주요 내용을 수록하였다.

본 사례집은 디자인 선진국의 장인정신과 인간을 최우선적으로 배려하는 글로벌 디자인 문화의 지식정보를 공유하고 전파함으로써 향후 미래지향적인 교육방향의 틀을 제시하고자 한다.

The Ministry of Knowledge Economy and the KIDP build a cooperative system with overseas advanced design top companies and education institutes and implement design workshop programs for domestic professional designers in order to increase the international statue of Korean design and promote the international market entry of top designers through obtaining and passing down the latest global design trend.

International design workshops in 2010 and 2011 contain main contents about design philosophies and core methodologies of their pursuing from the British (London) Service Design Workshop to the Italy (Milano) Product Design Workshop, Italy (Milano) Light Design Workshop and USA (Boston) Design Management Workshop.

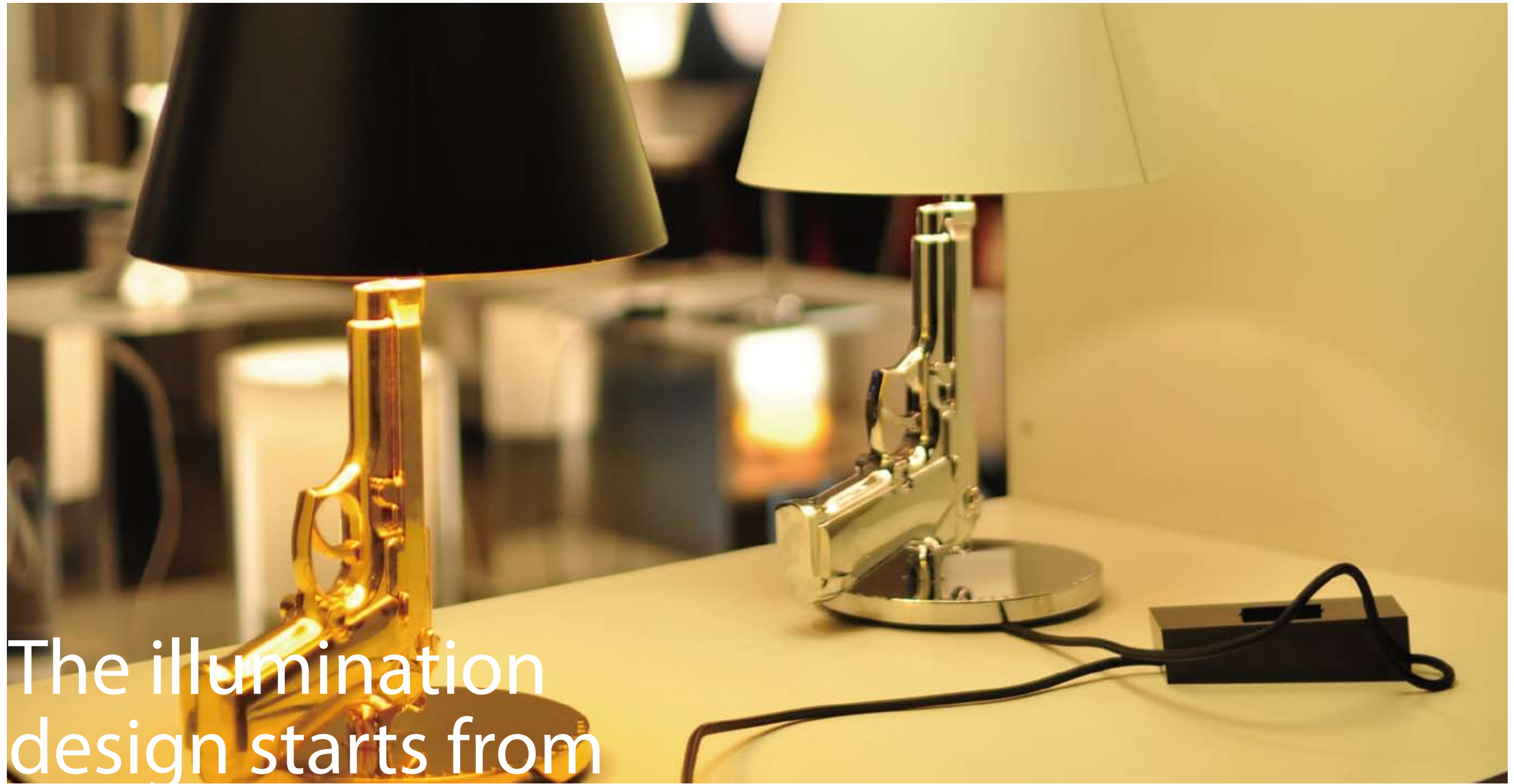
This casebook suggests the framework of the future education by sharing the knowledge information of the global design culture looking to the craftsmanship of advanced design countries and human as the first priority.

The service design is
for the customer's
happiness and
better life



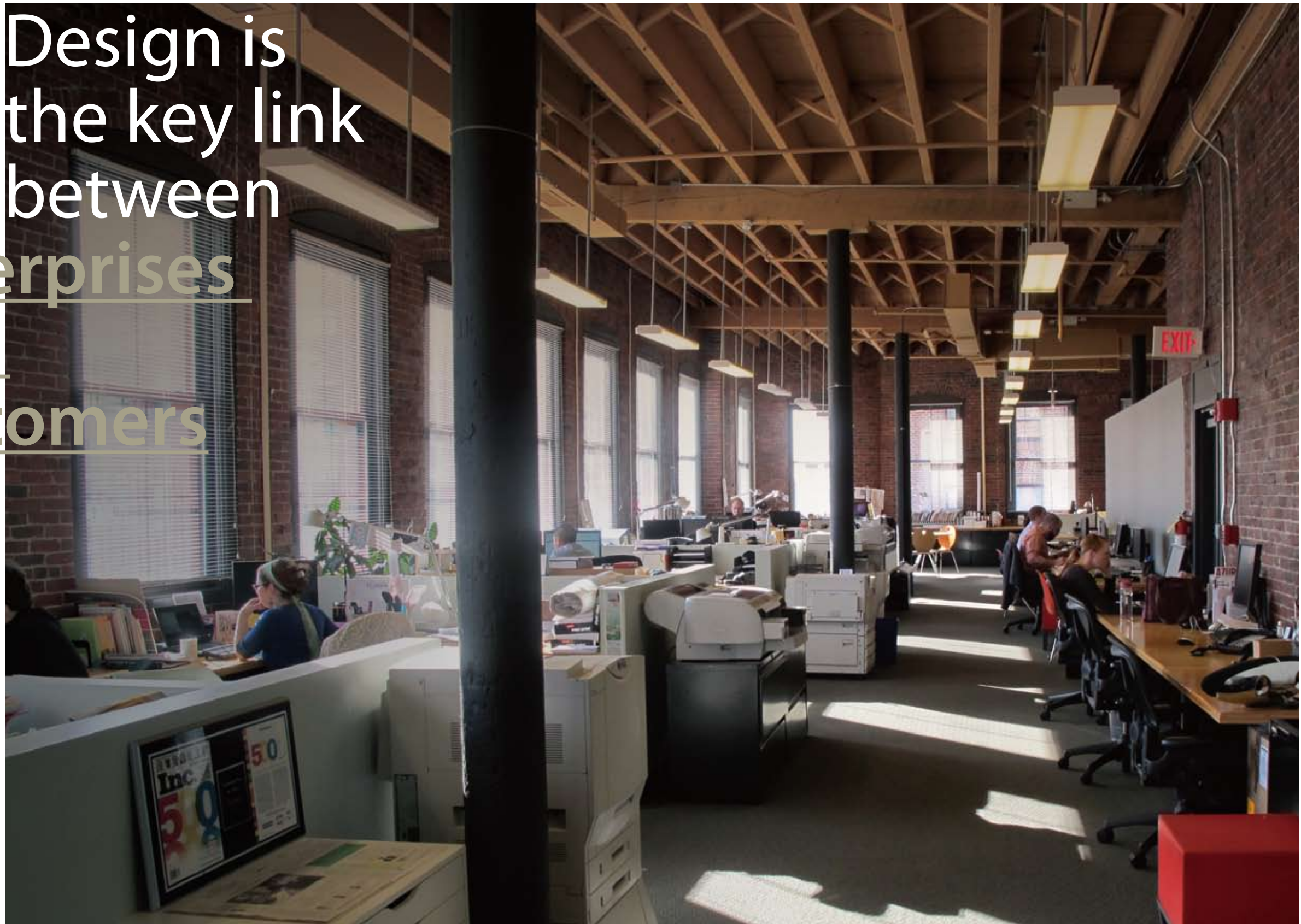
The best design is
completed
beyond visual
concern

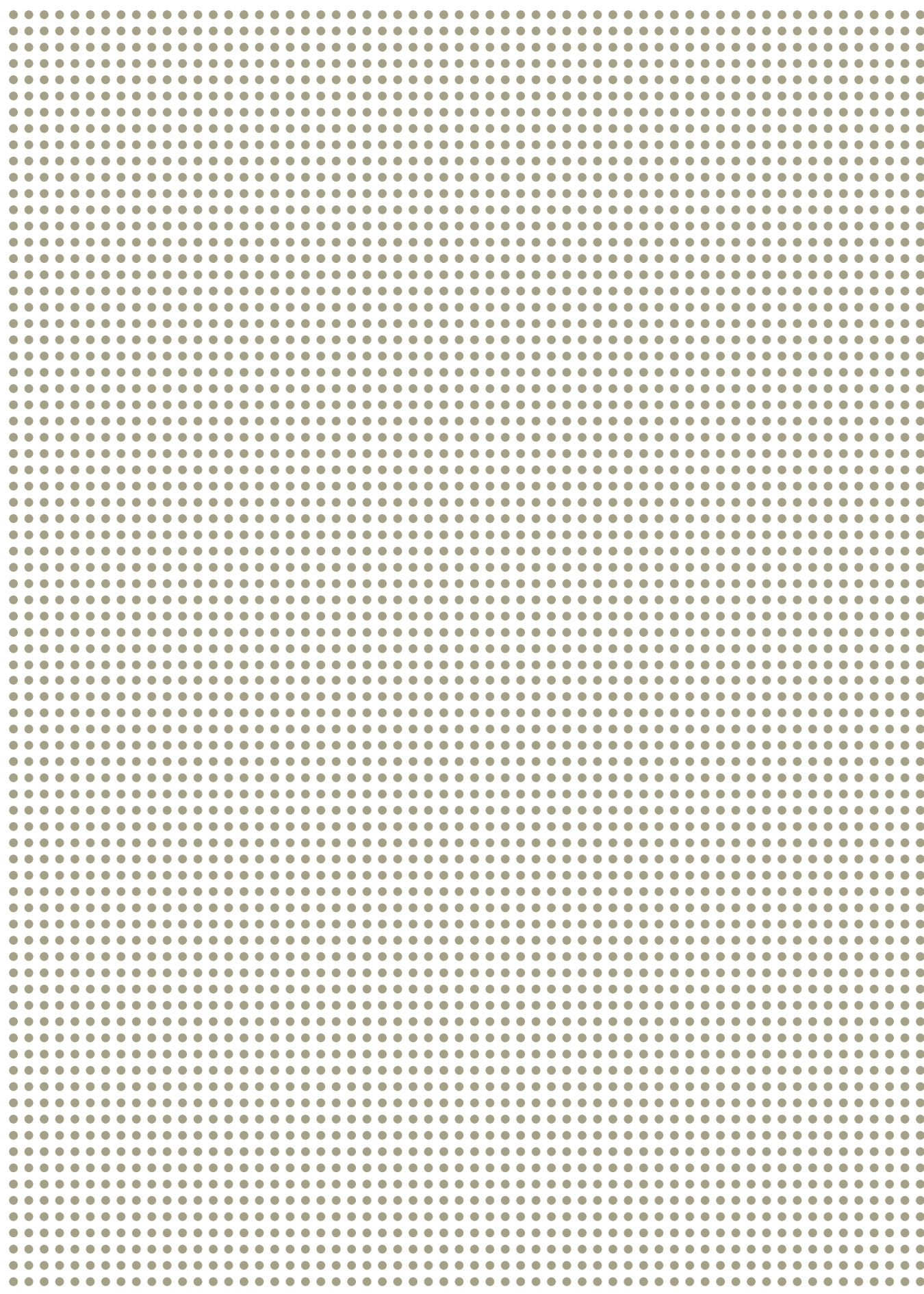




The illumination
design starts from
the understanding
of human and space

Design is
the key link
between
enterprises
and
customers





TOUCH THE DESIGN WORLD

**DESIGN WORKSHOP
AROUND THE WORLD**

**LONDON, ENGLAND
MENDINI-MILANO, ITALIA
FLOS-MILANO, ITALIA
BOSTON, USA**

Designing
better services,
for
happier
customers and
better lives

LONDON, ENGLAND 2010.11.13~11.21

곽유영 김성수 김영미 김원진 김 의 김진만 박철주 여은하 이나영 이소영
이혜주 진재홍 최미경 최지연 한수련

삶의
질을 높이는
서비스

디자인



Designing better services, for happier customers and better lives

삶의 질을 높이는 서비스디자인(서비스디자인 트렌드와 기법 습득을 위한 이론교육 및 실습)

최근 세계적으로 부각되고 있는 서비스디자인에 대한 해외 선진기관의 워크숍에 참여함으로써 글로벌 디자인의 흐름과 인식을 강화하고, 세계적 디자인 전문가로 성장할 수 있는 동기를 부여한다.

일 정 2010. 11. 13(토) ~ 11. 21(일)

장 소 영국 런던

교육협력기관 **엔진그룹** Engine Group(www.enginegroup.co.uk)

영국 런던에 있는 디자인 컨설팅 업체로서 2000년에 설립되었다. 디자이너, 전략전문가, 연구원 등 다양한 분야의 전문가들이 프로젝트를 함께 진행하는 서비스디자인 전문기업으로 영국 정부, 버진아틀란틱 항공, 마이크로소프트 등 다양한 클라이언트를 보유하고 있다.

강 사 **조 해링턴** Jo Harrington (Engine Group)

- Engine그룹 공공분야 전문가
- 소셜리서치 프로젝트, 유틸리티 디자인, 서비스 아키텍처, 터치 포인트 디자인 분야에서 작업
- 오렌지/프랑스 텔레콤, MAS(Manufacturers Advisory Service), Barnet Borough Council 등의 기관과 프로젝트 수행
- Goldsmiths College 겸임 교수

빈센조 디 마리아 Vincenzo Di Maria (Common Ground)

- 다양한 분야의 디자이너로서 주요작업은 소셜이노베이션에 중점
- 제품 디자인을 서비스디자인으로 역사적인 접근법 구현
- Compound Ground의 공동 창립자
- Design Against Crime Center 및 런던예술 대학(University of the Arts London)의 다양한 프로젝트 디자인 리서치 수행

아담 파워스 Adam Powers (BBC)

- UXD(User Experience Design) 및 BBC Mobile의 책임자
- 30명의 디자이너 및 인포메이션 아키텍처로 구성팀 운영
- BBC의 iPlayer 및 영국의 라디오 네트워크 UX 선도자
- 현재 BBC와 관련된 150여 개의 프로젝트에 운영 전략 개발 중

Curriculum

교육구성

일정	주요 구성	세부 내용
2010.11.14(일)	런던 시내 조사	런던 시내 조사
2010.11.15(월)	Introduction & Discovery Phase	오전 과정소개, Networking, 발표 오후 디자인의 진행의 4단계
2010.11.16(화)	Research	오전 그룹별 Research 활동 오후 Research 종료, 공유 및 검토
2010.11.17(수)	Define	오전 그룹별 디자인 방향에 대한 Define 실시 오후 Define 종료, 그룹별 공유 및 검토
2010.11.18(목)	Develop	오전 Develop 과정 및 Tool 소개, 오후 Develop 과정 수행, 그룹별 아이디어 구현, 수행, 공유 및 검토
2010.11.19(금)	Deliver	오전 그룹별 발표 자료 작성 오후 Presentation, 초청강연

What do you think?

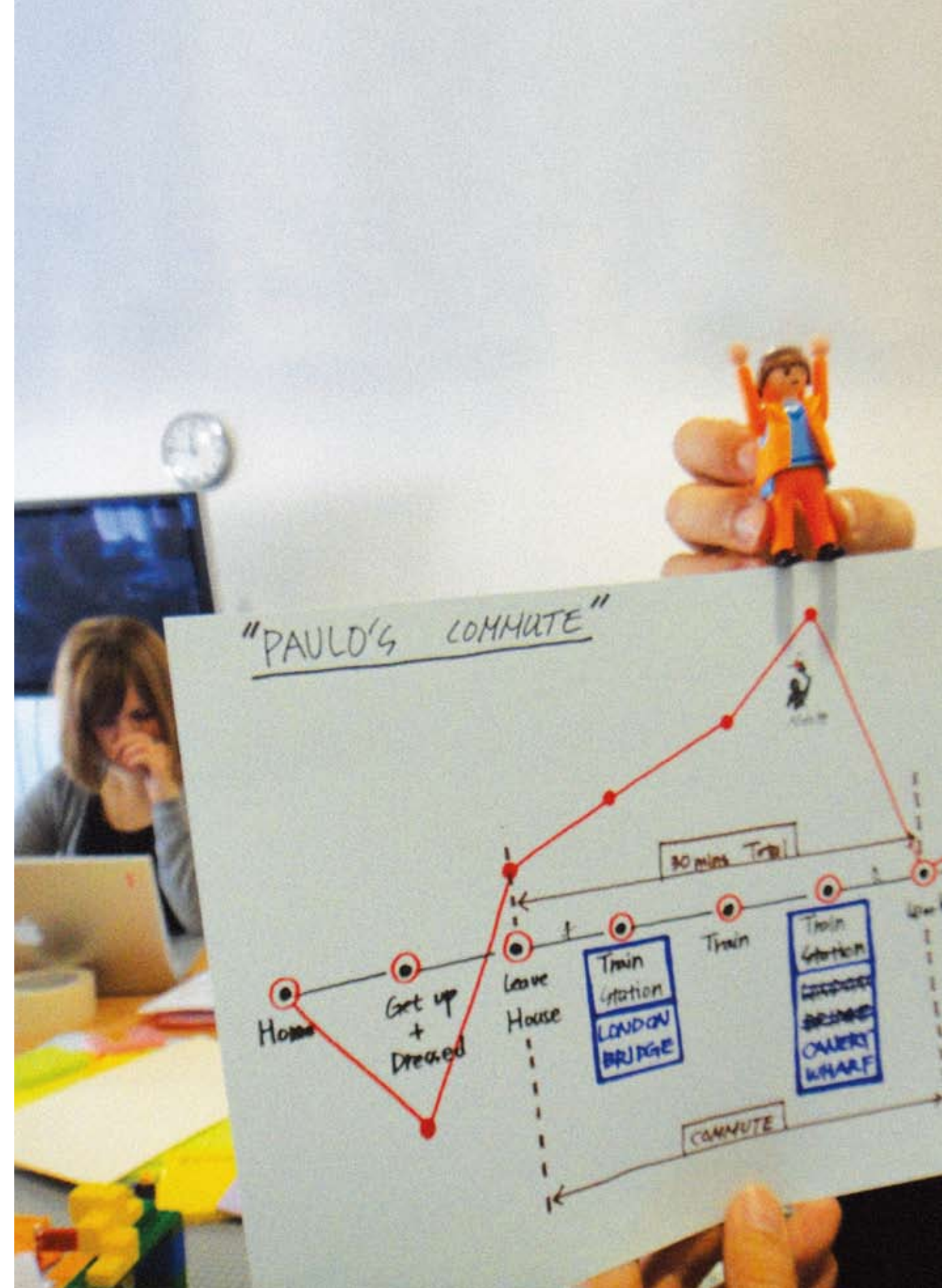
Engine이 말하는 서비스디자인



Oliver King
Co-founder and Director

Engine Group(엔진 그룹) 설립자 중 한 명인 올리버 킹(Oliver King)은 강의를 통해 '디자인(Design)은 예전에 비해 훨씬 강력한 도구(much more Powerful Tool)'라고 말했다. 과거의 디자인은 회사를 상대로 제품의 형태를 만들어 주는 것이 전부였다. 하지만 현재는 상호적, 경험적, 추상적인 개념으로 바뀌었고, 이러한 변화는 Engine의 설립배경이 되었다.

Engine은 학교 환경 개선 프로젝트인 'Our new school', 메르세데스 벤츠(Mercedes-Benz)사의 고객을 위한 '자가 정비 프로젝트', 영국 국영방송 BBC의 '새로운 소셜 미디어 전략 프로젝트', 영국항공(British Airway)를 위한 '공항 이용 관련 프로젝트' 등 다양한 분야의 서비스디자인을 수행해 왔다. 서비스디자인이란 체험이 일상 속에 어떤 역할을 하는지 관찰하며, 어떤 제품 또는 서비스를 듣고, 접하고, 사용하고, 좋아하며, 타인에게 전달하는 전체의 과정을 프로세스하는 것이다. 우리에게도 다소 낯선 개념이지만 미국과 영국에서는 십여 년째 진행 중인 분야라고 한다.



Better services, happier customers, better lives



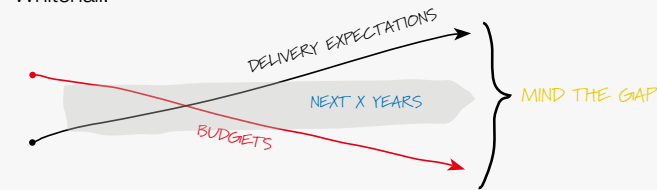
Engine Group 내부

Engine은 서비스디자인을 Better Services, Happier Customers, Better Lives(더 좋은 서비스, 더 행복한 고객, 더 나은 삶)를 위한 것으로 규정하고 있다. 즉, 더 좋은 서비스를 제공하여 사람들에게 더 나은 삶을 제공한다는 것이다. 영국 정부는 예산이 점차 줄어들며 따라 적은 예산을 효과적으로 사용하기 위한 방법을 모색 중이었다. 그 과정에서 증거 기반의 정책을 만들기를 원하였고, 정부의 이러한 변화가 서비스디자인의 발전에 큰 도움이 되었다.

[영국정부의 정책 사례 : 적은 비용으로 더 나은 서비스를 위한 노력]

Total Place: Better for Less

Total Place is a new initiative that looks at how a 'whole area' approach to public services can lead to better services at less cost. It seeks to identify and avoid overlap and duplication between organisations? delivering a step change in both service improvement and efficiency at the local level, as well as across Whitehall.



DELIVERY EXPECTATIONS / NEXT X YEARS / BUDGETS / MIND THE GA

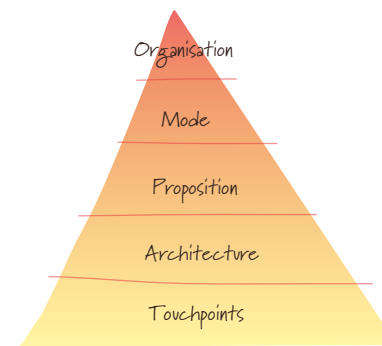
BBC 프로젝트의 경우, 앞으로 5년간 전체 예산의 20%를 절감하면서 서비스는 개선해야 하는 과제를 안고 있었다. 기대치와 예산 사이의 Mind the Gap을 줄이는 것이 중요한 프로젝트로 디자인의 역할이 중요하게 작용했다.

Engine의 서비스디자인 철학

Engine은 서비스디자인에 대한 5가지의 기본 철학을 가지고 있다. Graham Hill은 '디자인은 논리적(비즈니스 사고 방식), 감성적(디자인 사고 방식)이고, 미적 가치를 통해 만족도, 선호도, 충성도를 창조해 낸다.'고 했다. Engine의 디자인에는 이러한 요소들이 반영되어 있다.

[Engine의 서비스디자인 철학]

1. Every organization is a service organization
모든 회사는 서비스 회사이다.
2. Great services come from great organizations
훌륭한 서비스는 훌륭한 조직에서 나온다.
3. Change begins with understanding people
변화는 사람을 이해하는 데서 시작한다.
4. Model the system and co-create solutions
합동(us-customer-clients)해서 솔루션을 만들어낼 때 훌륭한 서비스가 나온다.
5. Design thinking complements business thinking
디자인적 사고는 비즈니스적 사고를 보충해 준다.



Engine이 사용하는 피라미드 모델이다. Engine은 서비스디자인을 할 때 조직을 5레벨로 나눈다.

1. Touchpoints(접촉점) : 제품, 광고 등 회사가 내놓은 모든 산물을 통한 고객 체험
2. Architecture(구조) : 터치 포인트의 구조화
3. Proposition(제안) : 비즈니스 아이디어
4. Model(모델) : 비즈니스 문화 풍토 · 어떤 제안이 적합한 지 결정할 때의 판단 모델
5. Organisation(조직의 비전) : 방향 제시

Engine은 이 모델을 통해 조직의 모든 것을 분석함으로써, 어디에 어떤 서비스 디자인이 필요할지 판단할 수 있다. 서비스디자인은 다른 디자인 직업을 대체하는 것이 아닌 연결 및 보완하는 것이다.

Service design process & methods

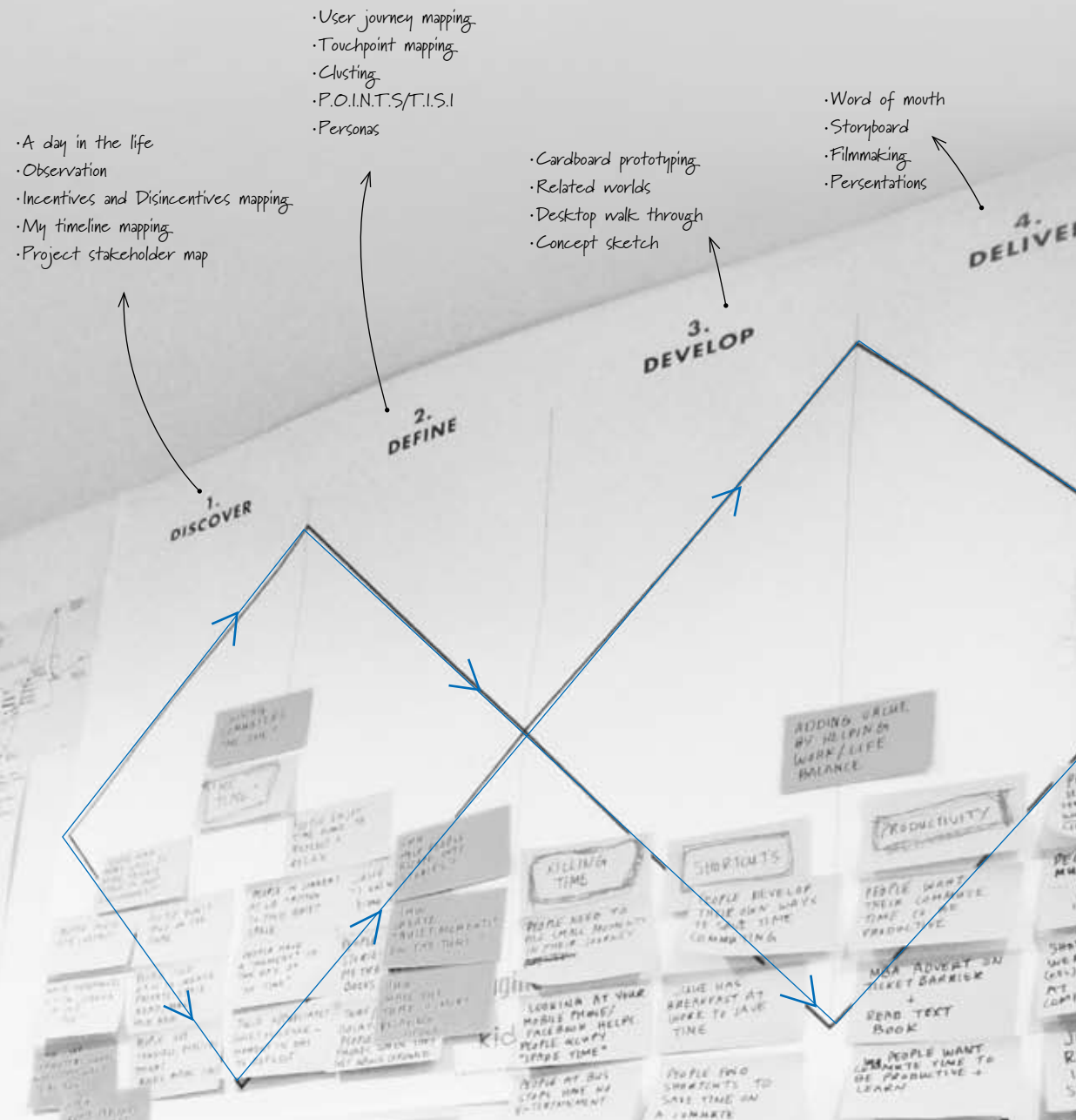
● ANA 프로젝트를 중심으로



Engine의 서비스디자인 프로세스에는 4단계의 더블 다이아몬드 모델과 18가지의 디자인 방법(Design methods)이 활용된다.
이번 워크숍에서 활용된 자료는 Kent County Council에서 The Social Innovation Lab for Kent(SILK)에 의뢰해 제작된 Method tool-kit을 사용하였다. 여기에는 각 장마다 한 가지의 방법론이 적혀 있다.

P.O.I.N.T.S/T.I.S.I 는
'Problems, Opportunities, Insights, Needs, Themes, System'
'Themes, Issues, So what?, Ideas'의 약자로 대화나 프레젠테이션 중에 듣고 생각하는 것을 촉진시키며, T.I.S.I의 는 P.O.I.N.T.S를 하는 동안 정의하고 확장시키는 데 도움을 준다.

The Design Methods (Double Diamond Model)





Step 01. DISCOVER

Engine에서 진행된 ANA 프로젝트를 더블 다이아몬드 프로세스에 맞추어 단계별로 살펴보았다. ANA는 포르투갈의 8개 공항을 관리하고 있는 공항공사로, 타 공항 및 다른 교통수단의 발전으로 경쟁이 치열해짐에 따라 경쟁력을 강화할 필요성을 절실히 느끼고 있었다. Engine은 2년간 인프라가 아닌 승객 중심의 새로운 서비스로 브랜드 가치를 높이고, 서비스 품질의 표준을 만드는 것을 목적으로 프로젝트를 진행했다. 그 결과 크게 3개의 결과물을 전달할 수 있었다.

1. 승객 서비스 전략(Passenger Service Strategy)
2. 지속가능한 경영관리 도구(Sustainable Management Tools)
3. 부가가치 서비스(Value-Add Services)

Engine은 실제 리서치보다 2배의 시간을 들여 리서치 플랜을 만드는 데 소비했다. 리서치는 2단계로 진행되었는데 첫째, 기업에 대한 자료를 이해하고 분석하는 데스크 리서치, 둘째 승객·디자이너의 시각으로 관찰하고 경영자·직원·고객을 만나 직접 인터뷰하는 현장 리서치로 진행되었다. ANA 프로젝트에는 4명이 5~6일의 기간을 소요했다.

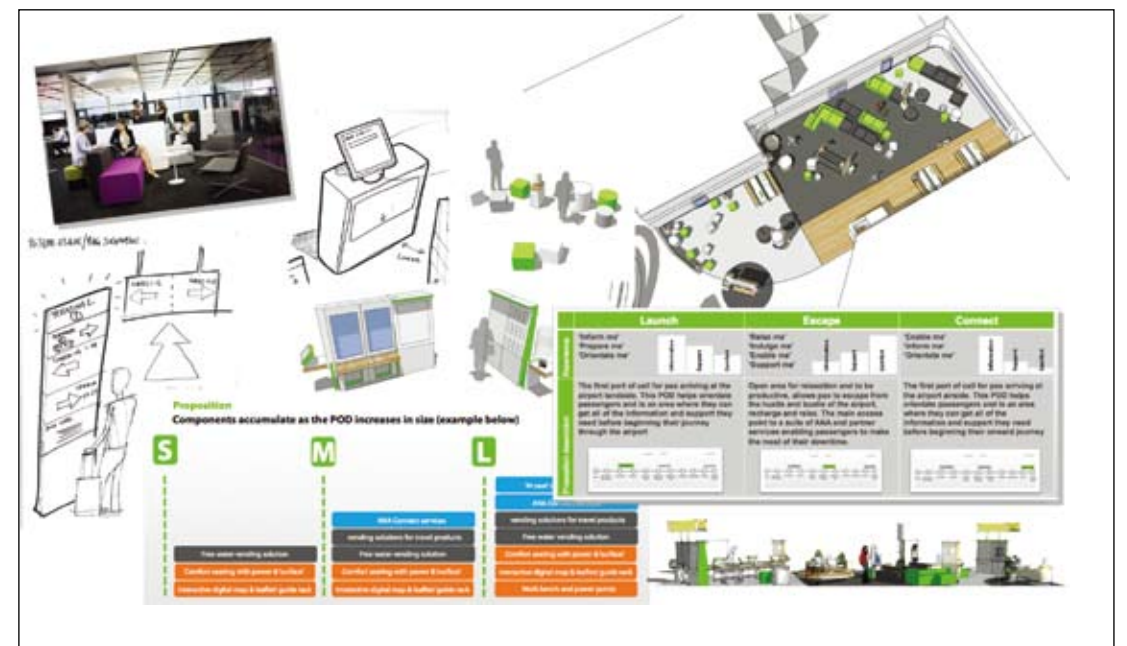
Step 02. DEFINE

조사된 내용을 그룹핑하여 패턴과 인사이트를 찾아 Necessary evil, Needs, Conditions의 3가지 결과를 얻을 수 있었다. 다음 단계로 프레임 워크를 만들어 아이디어를 내고 페르소나를 통해 스토리를 만들어 분석한 후, 아이디어를 선택하는 순서로 진행되었다. 이러한 과정들을 도표와 그래프로 만들어 시각적으로 볼 수 있게 했다.



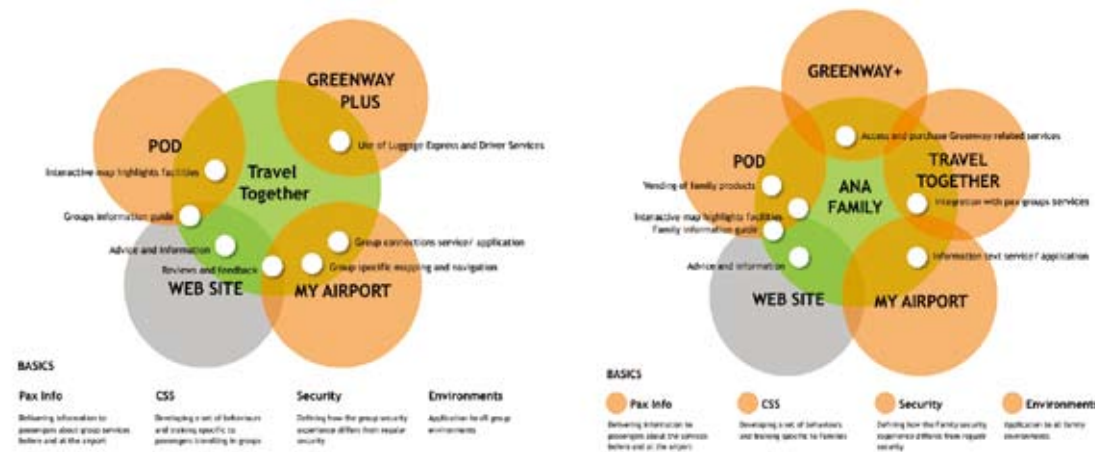
Step 03. DEVELOP

9가지 세부 프로젝트 중 'My airport roadmap'의 경우 아이디어 발전 단계에서 ANA의 직원들이 함께했다. 내부 직원과의 협력은 프로젝트 전반에 매우 중요한 부분이었다. ANA의 경우 내부 인원의 스킬 구축을 중요하게 생각해 적극 동참하였다.



Step 04. DELIVER

최종 결과물에는 실천 가능한 아이디어와 전략이 담겨 있어야 한다. 고객의 입장과 클라이언트의 입장을 모두 고려한 서비스여야 하며, 전체를 볼 수 있는 그림과 세부사항을 볼 수 있는 것이 모두 보고서 안에 있어야 한다. ANA의 경우처럼 서로 다른 서비스가 어떻게 연결되어 있는지 보여주는 설명서가 별도로 필요한 경우도 있다.

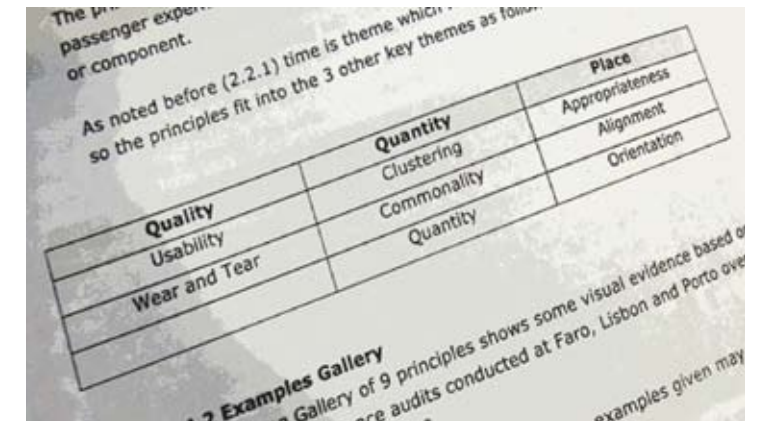


[ANA프로젝트의 전체 흐름을 한눈에 볼 수 있는 최종 결과물]



Step 05. After Deliver

Deliver 단계 이후에도 관리가 필요하다. 실행 단계를 지속적으로 지원(support)하고 피드백(feedback)을 보낸다. 측정 가능한 프레임 워크를 제공하고 피드백을 통한 플랫폼을 발전시킨다. ANA의 경우 브랜드/경험, 서비스, 스킬, 운영, 상업 레벨에서 성과 측정을 위한 매트릭스의 가이드 라인을 제공했다. 세부적인 평가 항목은 회의를 통해 상황별로 정해진다.



[ANA에 제공한 실제 결과물의 한 페이지 Quality(질), Quantity(양) 측면 등 기초 가이드 제시]

Engine은 실제 프로젝트의 경우 deliver 단계 이후 Stewardship(관리의) 단계로 최소 6개월에서 1년 이상의 시간을 가진다. 시간이 흐를수록 서비스디자인에 대한 책임이 Engine에서 클라이언트에게로 흘러간다.



Stewardship 단계에서의 Service design

시간

Informing system level transformation with immersive user-research

사용자 몰입 리서치



Joseph Harrington
Senior designer in Engine

Engine의 디자이너 Joseph은 공공분야 서비스디자인 프로젝트를 통해 사용자 몰입 리서치의 필요성과 중요성을 소개했다. 서비스디자인을 하고 전략을 결정하는 데 생활 패턴과 스토리가 중요함을 강조했다.

이것은 사람(최종 사용자)에게 맞는 목표 설정이 가능하고, 어떤 서비스가 효과적인지 판단할 수 있기 때문이다. 또한 전체 시스템에 대한 통찰력과 영감을 주어 새로운 아이디어의 원천이 된다.

생활 패턴과 전체적인 스토리를 알기 위해서는 다양한 방법론을 연구하고 사용한다. 그 방법 중 하나인 Ethnographic Research는 사회과학 같은 다른 분야에서 이용한 도구를 빌리기도 한다. 한 가지 예로 Jonathan Wolff-UCL Philosophy의 사람을 구성하는 6가지 Factor를 활용하여 나쁜 상태에 있을 때 주변에 어떤 영향을 주는지를 분석했다. 또 서비스 가치를 비용으로 환산하기도 했다. 이렇게 다양한 방법으로 부분이 아닌 삶 전체(Life-Line)에 서비스가 어떤 역할을 할 수 있는지 알 수 있다. 즉, 정보를 분석하고 전달하는 데 있어 서비스디자이너의 역할은 매우 중요하다. 사용자 몰입 리서치 결과를 통해 서비스디자인의 필요성을 설득하고 지속가능한 전략을 만들 수 있기 때문에 특히 공공부문에서 중요하다.

공공분야의 서비스디자인에서 가장 중요한 것은 방대한 자료를 분석하여 보고하는 것이며, 가장 어려운 부분은 프로젝트의 시작이다. 공공분야의 서비스디자인 프로젝트를 시작하기 전 설명 또는 설득을 위해 바쁜 고위공무원이나 정책관을 한 자리에 모으기가 어렵기 때문이다.



Service design for city commuting

출퇴근자를 위한 서비스디자인 프로젝트

워크숍 기간 중 주어진 팀별 과제는 'CITY COMMUTING'이었다.

런던 시내에서 약간 떨어진 2곳에 조성된 신규용단지 Canary Wharf로 출근하는 금융맨처럼 출근시간에 이동하면서 다양한 런던의 교통 시스템을 이용해 보고, 기분 좋은 경험을 줄 수 있는 서비스디자인을 구상해 보았다.

실제 런던으로 출퇴근을 하는 줄리(Julie)를 만나 통근에 대한 그녀의 생각을 들었다. 이를 Emotional mapping, Journey map을 만들어 분석했다. 'When I am commuting, I enjoy having quiet moment alone.'이라는 줄리의 말처럼 통근자들은 혼잡한 출근 시간에 말없이 있는 자체를 즐긴다는 것을 알 수 있었다.

01 발견 Discovery

이른 아침, London Bridge역은 기차역과 지하철이 함께 있어 출근하는 사람으로 북적이는 곳이다. 그곳에서 통근자이자 디자이너로서 사람들과 주변을 관찰하면서 목적지인 Canary wharf로 이동하였다. 출근 시간의 지하철 내부는 목소리 하나 듣기 어려울 만큼 조용했다. 관찰을 마치고 돌아오는 길에는 또 다른 교통수단인 리버버스를 타고 템즈강을 따라 London Bridge로 왔다.



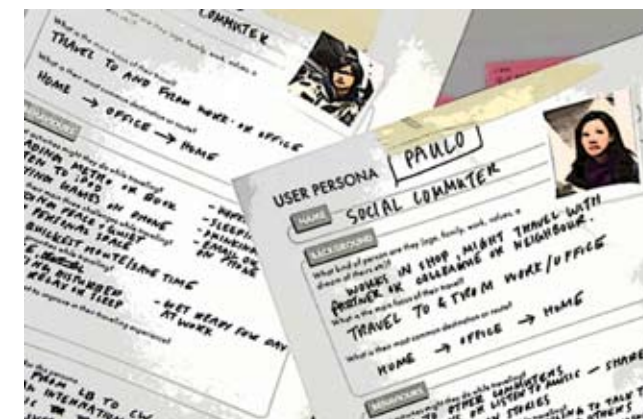
02 정의 Define

이렇게 관찰하고 인터뷰한 내용을 그룹핑하였다. 먼저 비슷한 개념을 모으고 대표 키워드를 추출했다. 예를 들어 '출근 시간에 이어폰을 끼고 뭔가를 듣는 사람들이 많다', '지하철 안에서 대화를 나누는 사람은 거의 없다'와 같은 인터뷰 내용을 통해 'Me Time(자신만의 시간)'이라는 키워드를 도출했다.

다음 단계는 'How might we?'이란 질문을 통해 '지하철 안에서 조용한 순간을 만드는 방법'으로 생각을 확장했다. 이후 단계는 페르소나 기법으로 서로 다른 성향의 가상인물을 설정하고, 짧은 스토리를 만들었다. 이후 자유롭게 다양한 아이디어를 내는 시간을 가졌다.

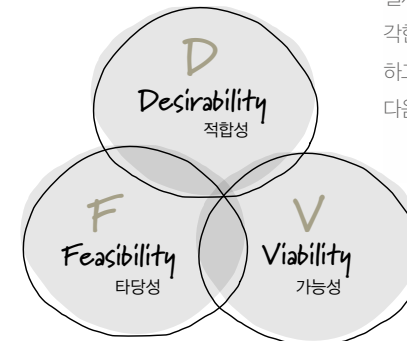
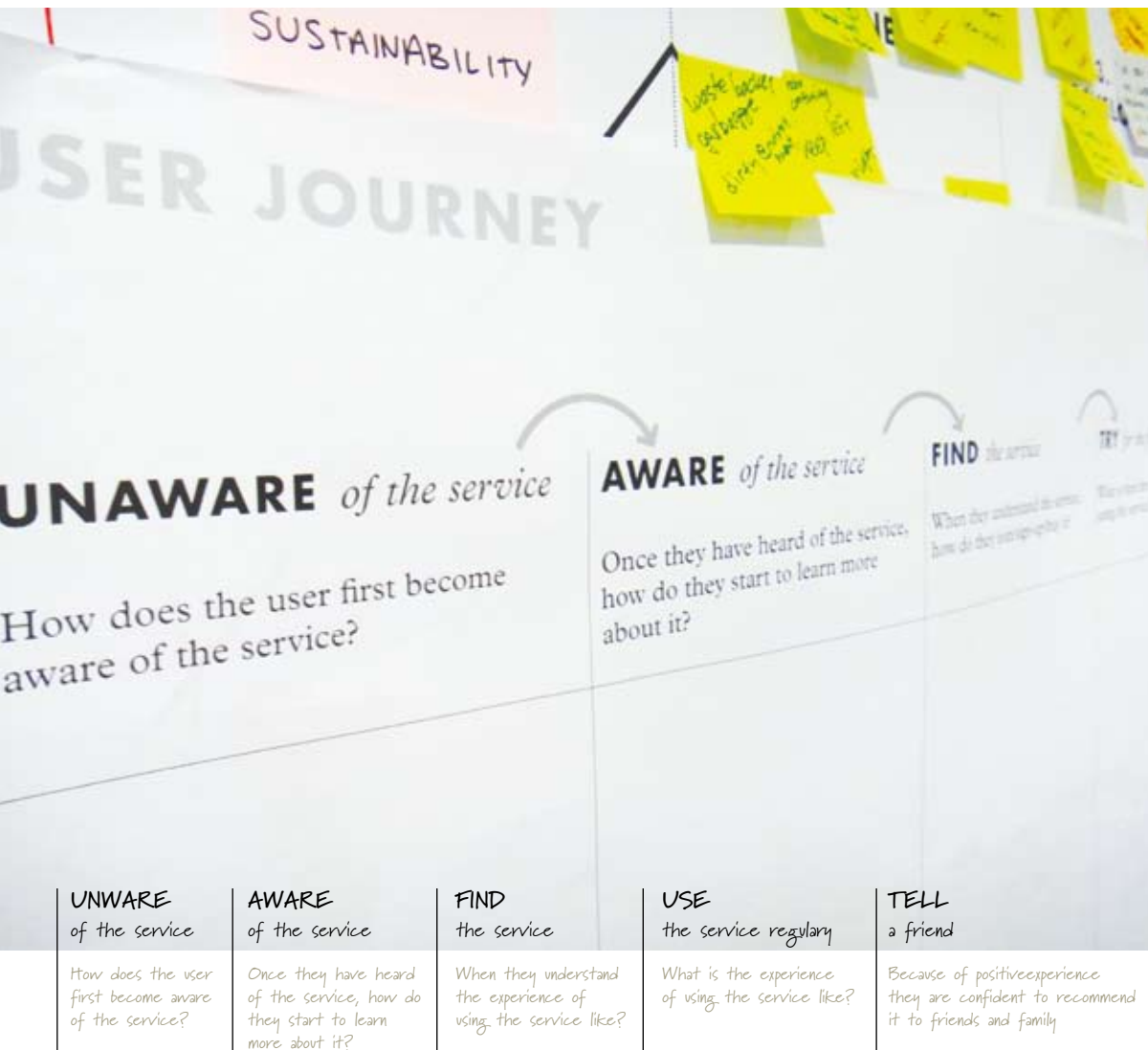


- Yellow Solution (해결을 위한 질문)
- Red Keyword/Insight (핵심단어/생각)
- Blue Fact (사실)



03 발전 Develop

Define 단계에서 나온 다양한 아이디어 중 투표를 통해 스토리를 정했다. 선정된 스토리를 발전시키기 전, 'User Journey'를 통해 출근 시간에 접할 수 있는 touchpoint를 생각해 보았다. 컴퓨터, 신문, 스마트폰, 교통카드 등 다양한 것이 나왔으며, 그것을 어떤 순간에 사용하고 어떻게 활용할 수 있는지 생각해 보았다. 아래의 단계는 디자인 사고를 단계적이고 체계적으로 정리하는 데 도움을 주었다.



실제 프로젝트를 진행할 때는 이 단계에서 D(Desirability), F(Feasibility), V(Viability)를 생각한다. 하지만 짧은 기간의 워크숍이었기에 모든 것이 가능하다는 이상적인 조건을 설정하고 프로젝트를 진행하였다. 스토리가 완성된 후, 콘셉트 스케치 및 프로토타입을 만들어 다음날 프레젠테이션을 위한 사진을 찍었다.

04 전달 Deliver

출근 시간에 즐거운 경험(Delightful Experience)을 제공하기 위해 'Everyday New'라는 어플리케이션을 만들었다. 페르소나의 주인공이었던 리노와 파울로의 상황에 맞춰 두 가지 스토리가 도입되었는데, 개인적 성향의 리노는 혼자서도 즐길 수 있는 'Treasure hunt'를, 사회적 성향의 파울로는 'Social Game'을 제안하였다. 이 제안은 디지털 환경에서 게임을 통해 사람의 행동을 변화게 한다는 점에서 매우 흥미롭다는 평가를 받았다.



Case study 01

사회적 변화를 이끄는 서비스디자인 Common Ground

Common Ground는 소셜디자인 에이전시로, 디자인을 통해 사회적 변화를 이끄는 것을 목적으로 설립되었다.

대표인 Vincenzo Di Maria는 2가지 프로젝트를 소개했다.



Vincenzo Di Maria
Co-founder in Common Ground

첫 번째 프로젝트는 Southern Water(국내 수자원공사에 해당)와 Design Council이 개최한 Water Design Challenge에서 수상한 'The World's Smallest Water Museum'이었다. 이동식 화장실(Portaloo)을 박물관으로 만들어 작은 변화가 물을 절약하는 큰 행동의 변화를 가져올 수 있다는 것을 보여주는 것이 목표였다. 어린 학생들과 더블 다이아몬드 프로세스를 수행하여 아이디어를 발전시키는 과정은 쉽지 않은 일이었지만 의미있는 일이었다.



두 번째는 지방정부와 진행 중인 프로젝트였다. 영국에서 사회적 문제가 되고 있는 니트족(NEET)에 해당하는 청소년들을 상대로 서비스디자인을 개발하는 것이었다. 이들의 가장 큰 문제점은 저학력의 낮은 자격과 경험 부족으로 대부분 자신의 장점을 정확히 모르는 상태였지만 주변 친구의 장점에 대해서는 정확히 말했다.

이러한 특징을 토대로 주변의 친구를 활용하는 웹 플랫폼인(FLIP)을 개발하고 있다. 페이스북 등을 활용하여 친구들이 장점을 평가하고 고용주가 판단할 수 있게 하는 것이다.

1) NEET: Not in Education, Employment or Training의 줄임말로 15~34세 사이의 취업 인구 가운데 학교에 다니지 않으면서 가사일도 하지 않는 사람을 가리킨다. 취업에 대한 의욕이 전혀 없기 때문에 일할 의지는 있지만 일자리를 구하지 못하는 실업자나 아르바이트로 생활하는 프리터족과 다르다

Case study 02

기업의 진화에 큰 영향을 주는 디자인 BBC

영국 국영 방송국 BBC(British Broadcasting Corporation)는 전 세계를 대상으로 라디오, 텔레비전, 인터넷 방송을 하는 세계 최대 방송국이다. Engine과 함께 프로젝트를 진행했던 BBC 직원 Adam Powers를 통해 클라이언트 시각에서 느끼는 서비스디자인에 대해 들을 수 있었다.



Adam Powers
BBC

Adam은 BBC에 근무하면서 디자인이 기업의 진화에 큰 영향을 준다는 사실을 느꼈다. 디자인과 연계된 부서들이 늘어나면서 훌륭한 디자인이 사업에 어떤 영향을 주는지 알아야 했다. 2년 전, BBC가 운영하는 모든 온라인 서비스를 프린트하여 한 방에 붙인 적이 있었다. 이때 제 각각의 디자인과 방법으로 개발·운영되고 있는 BBC 내부 구조를 적나라하게 볼 수 있었다. 많이 만들수록 좋다는 전통적인 사고로, 눈에 보이는 결과에 급급한 나머지 전략도 없이 실제 사용자를 고려하지 않았던 것이다.

온라인 시장이 점차 발전함에 따라 BBC의 경영자들은 온라인 서비스의 중요성을 인식하고, BBC 라디오 채널의 온라인 서비스 프로젝트를 시작했다. 라디오2는 유럽 지역에서 잘 나가고 있지만 온라인부분에서는 별 성과가 없었고, 라디오3은 새로운 밴드 소개, 탤런트 발굴, 음악과 관련된 콘텐츠 등 방대한 자료가 있으나 정체성이 없다는 고민이 있었다.

단순히 프로그램을 서포트하는 온라인 서비스에서 고객 중심의 온라인 서비스로 변환하기 위해서는 가장 먼저 사용자 이해가 필요했다. BBC는 이를 위해 다양한 방법으로 리서치를 실시, 방대한 자료를 수집했다. 하지만 자료가 지나치게 방대해 분석이 어려워져 Engine의 도움을 받게 되었다. Engine은 BBC가 처한 상황에 가장 적절한 방법을 찾아내고 이를 해결해 나갔다. 그 결과 BBC 라디오2 홈페이지가 개편되었고 이전에 가지고 있던 불만이 대부분 해소되었다는 평가를 얻고 있다. 이러한 성과를 바탕으로 2011년에는 전 세계에 온라인 서비스를 할 예정이다.



Why service design? 컨설팅 vs 서비스디자인



디자인의 영역이 개별 제품 디자인을 개선하는 것에서 경영 전반에 영향을 주는 컨설팅 영역으로 범위가 확대되고 있다.²⁾ 컨설팅이란 '고객이 의뢰한 문제에 대해 전략적 사고, 방법론, 전문 지식 그리고 다양한 기법과 도구 등을 활용해 적절한 해결방안을 제공하는 서비스'이다. 서비스디자인 역시 문제해결을 위해 다양한 방법론으로 개선 방향과 혁신 솔루션을 제공한다는 점에서 컨설팅 회사와 유사하다. 그렇다면 기존의 경영 컨설팅과 서비스디자인에는 어떤 차이가 있는 것일까?

일반적으로 컨설팅 회사하면 맥킨지, 보스턴 컨설팅, 딜로이트 등 기업 경영에 대해 조언해 주고 수입을 창출하는 회사를 떠올린다. 이들 회사는 기업을 중심으로 컨설팅이 이루어진다. 반면 서비스디자인은 고객 중심으로 이루어진다는 점에서 차이가 있다. 또 최종보고서는 컨설팅 회사의 결과물과 비슷한 경우도 있지만 시각화 부분에서 큰 차별성이 있다.

산업 간, 기술 간 융합 추세에 따른 컨설팅 시장의 패러다임이 변화³⁾하고 있다. 이에 따라 서비스디자인이 점차 중요시될 것이며, 많은 컨설팅 회사들이 디자이너를 필요로 할 것이다.

Divide	Consulting Company	Service Design Consultance
Focus	기업 중심	고객 중심
Thinkings	논리적 사고(Logical thinking)	디자인 사고(Design thinking)
Output	보고서(Report)	시각화된 보고서(Report)
Company	Mckinsey, BCG(Boston Consulting Group), Deloitte, Accenture, 삼성SDS, LG CNS	Engine, Live works, Designthinkers, Peerinsight
Problem solving process	대표적으로 7step(Mckinsey)	4단계의 Double Diamond Model

2)경제난국 극복 및 성장기반 확충을 위한 서비스 산업 선진화 방안(09.5.8), 기획재정부 자료 참고

3)기존에 컨설팅 서비스가 전략컨설팅, 운영컨설팅, IT컨설팅, BAS컨설팅, 프로세스컨설팅 등으로 영역이 구분되어 있었으나 IT컨설팅, 회계컨설팅 간의 합병 등 차츰 영역 간의 경계가 사라지고 있는 추세

TOUCH THE DESIGN WORLD

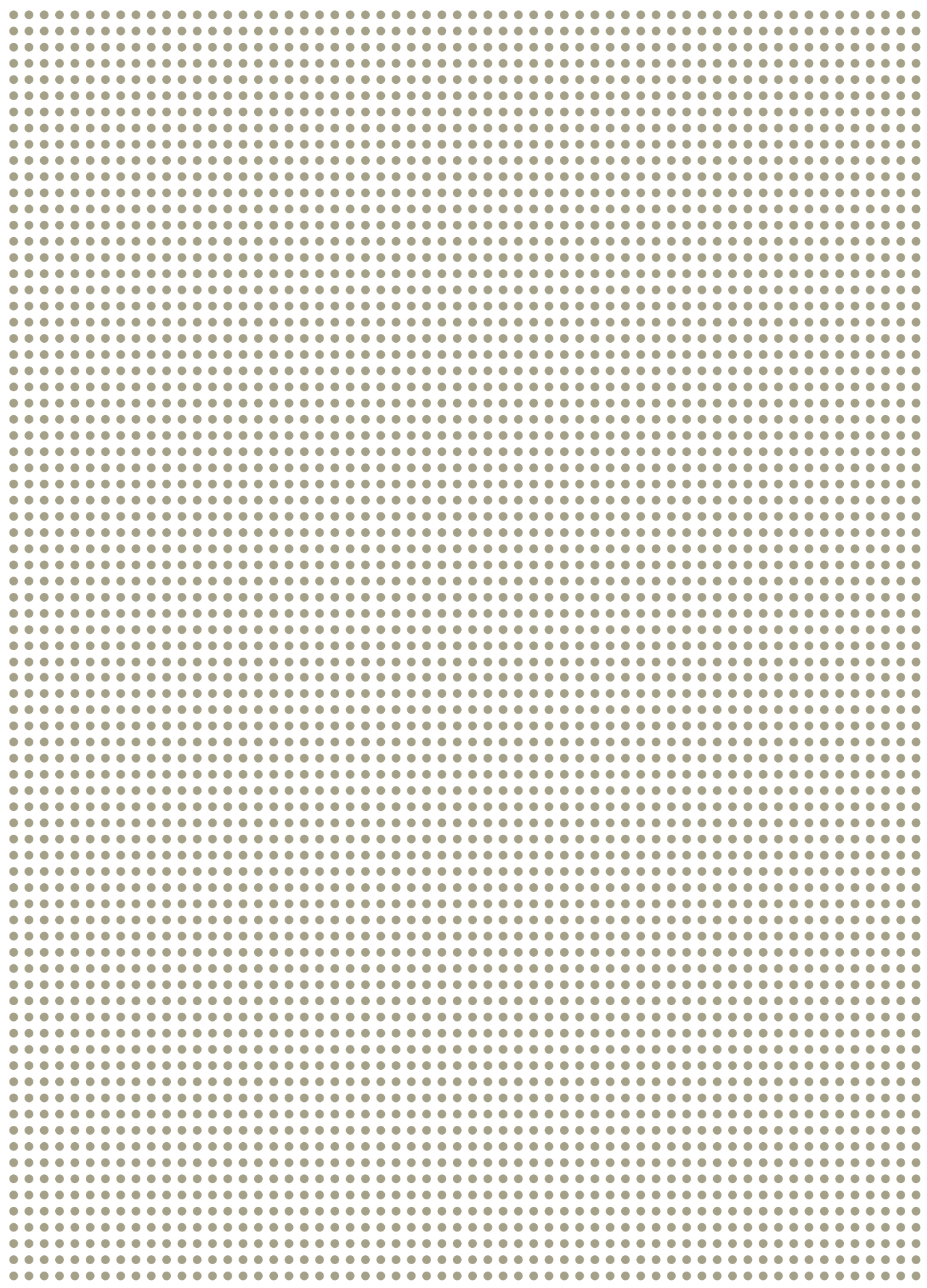
2010 - 2011 해외디자인워크숍보고서

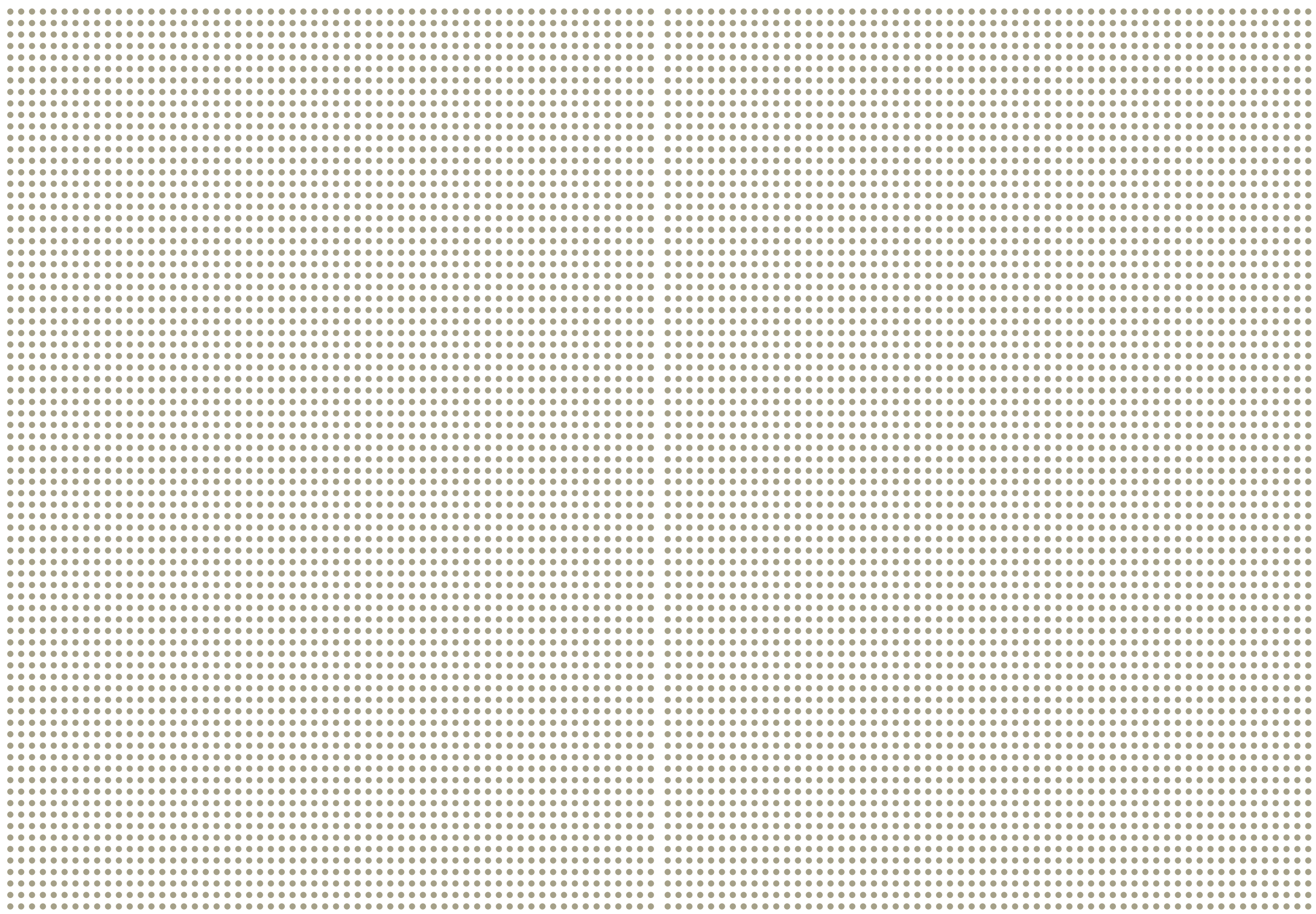
첫 인쇄	2011년 02월 28일
발행처	한국디자인진흥원 인력양성실 총괄책임 : 이영선 실무책임 : 손동범 발간책임 : 김혜원 발간진행 : 송하동
발행인	김 현 태
주소	경기도 성남시 분당구 아탑동 344-1 코리아디자인센터 한국디자인진흥원
전화	031) 780-2178
홈페이지	한국디자인진흥원 http://www.kidp.or.kr 디자인DB http://www.designdb.com
편집 및 디자인	(주)쏘크리에이티브 http://www.socreative.co.kr
전화	02) 554-2466

©한국디자인진흥원

이 책에 실린 글은 한국디자인진흥원의 동의 없이 무단으로 사용·전재할 수 없습니다.

※이 책 내용을 대외적으로 발표할 때에는 반드시 지식경제부에서 시행한 디자인인력양성사업의
보고서임을 밝혀야 합니다.





TOUCH THE DESIGN WORLD

비매품



9 788992 695374

ISBN 978-89-92695-37-4

mke 지식경제부
Ministry of Knowledge Economy

kidp 한국디자인진흥원
KOREAN INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

이 책 내용을 대외적으로 발표할 때에는 반드시 지식경제부에서
시행한 디자인인력양성사업의 보고서를 밝혀야 합니다.