FIRST EDITION

도서관을 위한 디자인 씽킹 활동 워크북

이용자 중심의 도서관을 위한 워크북

한글판

최만호 / 건국대학교 문헌정보학과 겸임교수

조희화 / 라이브러리 디자인 센터 수석디자이너

FIRST EDITION / TWO THOUSAND FIFTEEN

WWW.DESIGNTHINKINGFORLIBRARIES.COM

목 차

CHAPTER 1
시작하기 pg. 3

CHAPTER 2
발견하기 pg. 15

CHAPTER 3
아이디어내기 pg. 27

CHAPTER 4
반복하기 pg. 41

CHAPTER 5
확산하기 pg. 52

CHAPTER 1 시작하기

가장 좋은 학습법은 직접 해보는 것이기 때문에, '도서관을 위한 디자인 씽킹'의 모든 단계에서는, 본문에 언급된 방법과 관련된 실습 활동에 대한 정보를 알려주고 있습니다. 팀 리더인 경우, 다음 회의를 하기 전에 아래 목록의 준비물을 확보해서 팀원들과 함께 이러한 활동을 용이하게 하는 것이 좋습니다. 각 활동 별로 명시된 시간은 단순히 추정치이므로, 여기에 언급된 시간보다 더 걸릴 수도 있고 짧게 걸릴 수도 있습니다. 이러한 추정치에 대해 여러분의 진행 속도가 어떤지를 파악하고 그에 따라 활동 시간을 조정하십시오.

필요한 준비물

- 1인당 1권의 인쇄된 '도서관을 위한 디자인 씽킹'
- 빈 종이 또는 노트
- 네임펜처럼 두껍게 쓰여지는 펜
- 포스트잇 메모지

활동 1
자기 소개 pg. 4
15 분

활동 2
아이스브레이커 : 보이는 전화 pg. 5
15 분

활동 3
팀원의 역할 결정 pg. 6
15 분

활동 4
팀 규칙과 물품 수급 pg. 9
15 분

활동 5
몸풀기 연습:
더 나은 통근(통학)을 위한 디자인 씽킹 pg. 10
50 분

활동 6
첫 디자인 씽킹에 대한 소감 pg. 13
15 분

활동 1

자기 소개

15 분

디자인 씽킹의 참여자로서, 이미 많은 것을 알고 있다고 해도 도전과제에 대해 처음 참여하는 사람으로 접근해야하기 때문에 “초보자의 마음”을 갖는 것이 중요합니다. 초보자의 마음은, 배우기를 열망하면서 새로운 실험을 기꺼이 할 용의가 있는 것입니다. 잠시 시간을 내어 아래 질문에 답변한 후 팀원들과 답변한 것을 공유하십시오. 특히 마지막 문제를 위해서는 초보자의 마음을 꼭 활용하십시오.

당신의 이름은?

생활하는 곳은 어디입니까?

디자인 씽킹에 관심을 갖게 된 이유는 무엇입니까?

이 디자인 씽킹에서 배우고 싶은 것이 무엇입니까?

앞으로 5년 이내에 하고 싶은 것은 무엇입니까?

아무 것도 모르는 상태에서 처음 도전해 봤던 것들에 대한 경험이 있습니까?
신나는 경험이였나요? 아니면 두려운 경험이였나요?
함께한 다른 초보자가 어떻게 당신에게 도움이 되었나요?

활동 2

아이스브레이커: 보이는 전화

15 분

디자인 씽킹 프로세스 전반적으로 시각적인 것이 중요합니다. 또한 시각적으로 생각하면, 핵심 포인트에서 묶여있던 것으로부터 자유롭게 풀려날 수 있습니다. 이 아이스브레이커 연습은 시각적인 해석의 기술을 연습하면서, 팀원들에 대해 알아 갈 수 있도록 도와줍니다.

참고: 이 활동을 위해서는 최소3명의 팀원이 필요합니다. 각 팀원은 빈 종이와 펜을 갖고 있어야 합니다.

STEP 1

· 모든 팀원은 각자의 종이 위에 문장 하나(우스꽝스러운 것 또는 진지한, 어느 것이든)를 작성합니다.

· 종이를 접어서 문장만 안 보이게 숨겨주십시오.

· 이제 종이를 오른쪽에 있는 팀원에게 전달하십시오.

STEP 2

· 받은 종이를 펼쳐서 문장을 조용히 읽습니다.

· 당신이 읽은 문장에 대한 그림을 그려주십시오.

· 종이를 한번 접어 맨 위의 문장을 가린 다음, 다시 한번 더 접어 문장 밑에 당신이 그린 그림을 숨겨주십시오.

· 종이를 다시 오른쪽으로 전달하십시오.

STEP 3

· 새로 받은 종이에서, 밑에 있는 그림만을 펼쳐주십시오. (문장은 펼치지 마십시오!!)

· 그림을 보고 생각나는 새로운 문장을 그림 아래에 작성해 주십시오.

· 그런 다음 종이를 한번 더 접어서 당신이 작성한 문장을 숨겨주십시오.

· 오른쪽으로 전달하십시오.

STEP 4

· 방금 새로 받은 종이를 펼쳐서 마지막 문장 만을 조용히 읽습니다.

· 읽은 문장에 대한 그림을 그려주십시오.

· 종이를 또 한번 접어서 그림을 숨겨주십시오.

· 오른쪽으로 전달하십시오,

자신의 종이를 받을 때까지 계속하십시오. 그리고 자신의 문장이 얼마나 바뀌었는지 확인해 보십시오!

활동 3

팀원의 역할 결정

15 분

이번 활동은 프로젝트의 다양한 부분에 대해 각 역할을 담당할 팀원을 결정하기 위한 것입니다. 누군가가 특정 역할을 맡게 된다는 것이, 다른 팀 구성원은 그 책임을 지지 않을 수 있다는 것을 의미하지는 않습니다. 어떤 업무를 누가 맡고 있는지에 대한 일반적인 감각을 갖는 것이 좋은 생각입니다.

아래와 같은 역할 카드를 활용하여 팀 역할에 대한 논의를 시작하십시오. 여러분의 팀은 이러한 역할을 모두 필요로 하거나 수행하지 않을 수 있으며, 팀원들은 한 가지 이상의 역할을 맡을 수도 있습니다. 아래 단계를 수행하십시오.

1. 각 팀원들은 모든 역할 카드를 잘라내십시오. (카드를 이미 잘라서 준비해도 좋습니다.)

2. 각자 개인별로 카드를 모두 읽고 각각의 역할이 여러분의 성격, 기술 또는 자질과 얼마나 일치하는지에 따라 카드의 순위를 정하십시오.

3. 팀으로 돌아와서 개별 정렬한 결과에 대해 논의하십시오. 각 개인이 가장 높은 순위를 매겼던 것은 무엇입니까? 일부 회원들은 다른 사람들에 대한 다른 인식을 가질 수 있을 것이고 그것은 의미있는 토론을 추진하는 데 도움이 될 것입니다. 이 시간을 사용하여 팀 역할에 대한 합의를 도출합니다.

* 이러한 역할에 대한 자세한 내용은 “혁신의 10인”을 참조하십시오 (가이드북 제1장의 참조자료).

일정 담당

임 무

일정담당자은 팀 리더가 맡을 수도 있으며 팀의 다른 사람이 맡을 수도 있습니다. 이 담당자는 팀 일정의 확인과 관리를 담당하며, 팀이 제 시간에 활동을 진행하도록 지원해야 합니다.

자 질

효율성 및 업무 실행을 중요시합니다. 프로젝트 조정 관리를 좋아하며, 프로젝트와 팀의 진행을 정상적으로 유지하는 것을 좋아합니다. 또한 다른 팀 구성원의 개인 일정 및 시간 요구 사항을 명확하게 처리하여 작업을 완료할 최적의 시간과 환경을 적절히 계획할 수 있습니다.

문서 담당

임 무

문서담당자는 팀의 진행 상황을 기록하는 작업을 담당합니다. 팀원들이 자신의 생각을 종이나 포스트잇에 적는 것을 확실히 하는 것에서부터, 인터뷰하는 사람들의 사진을 찍는 것, 그리고 팀원들의 경험에 대한 블로그를 운영하는 것까지 담당하는 것을 의미합니다. 이것은 팀에게 절대적으로 필수적인 역할이고 모든 사람들에게 프로젝트가 훨씬 더 체계적이고 생산적으로 느낄 수 있도록 도와줄 것입니다.

자 질

체계적이고, 노트 필기를 열심히 하는 사람입니다. 파일과 노트는 논리적으로 보관되며, 모든 시점의 서로 다른 정보를 추적하는 것은 문서담당자의 특별한 재능입니다. 또한 멀티미디어 녹화에 대한 안목이 있고 항상 카메라를 손에 들고 있어서 영감을 주는 모든 사진을 찍을 준비가 되어 있습니다.

활동 3

팀원의 역할 결정

15 분

2 / 3

대화협력 담당

임 무

대외협력담당자는 '발견하기' 및 '반복하기' 단계를 진행하는 도중에 필요한 모멘텀의 힘이며, 흥미로운 디자인 씽킹 활동 경험에 관심있는 사람을 섭외하고 찾는 데 있어 큰 자산입니다. 이 역할은 통찰을 얻기 위해 커뮤니티를 전체적으로 원활하게 활용함으로써 팀 활동에 도움이 될 수 있는 이용자, 전문가 및 경험자들과 팀을 연결하는 것입니다.

자 질

아이디어와 사람들 사이의 연관성을 빠르게 잡아내고, 가장 뛰어난 영감을 주는 경험은 지역 사회 사람들과의 간단한 대화를 통해 나온다는 것을 알고 있습니다. 당신은 관계의 중심이고 당신의 도서관에 오는 거의 모든 이용자들을 알고 있는 것 같습니다.

관찰 담당

임 무

관찰담당자는 '발견하기' 단계를 잘 관리하여, 도전과제를 프로세스 전체에 걸쳐 체계화하고 재구성할 수 있도록 팀을 몰아 갑니다. 이 담당자는 나머지 팀원들에게 디자인을 추진하는 깊은 통찰력을 안내하는 데 도움을 줍니다. 무엇보다도, 이용자에 대한 지속적인 호기심을 통해 팀원들을 고무시킬 수 있는 방법을 끊임없이 찾습니다.

자 질

인간의 경험에 선천적으로 빠르게 연결되며, 종종 다른 사람들은 하지 않는 방식으로 마음을 터놓는 사람들과도 잘 연결됩니다. 도서관 안팎에서 다른 사람들이 장비들이나 도서관서비스와 상호작용하는 것을 관찰하는 것을 통해 에너지와 즐거움을 끌어내는 매우 직관적인 사람입니다. 이렇기 때문에 종종 눈에 띄지 않는 것을 찾아내고, 세상에 대해 계속해서 "왜?"라는 질문을 할 수 있는 끝없는 호기심을 가진 사람입니다.

해석 담당

임 무

해석담당자는 '발견하기' 단계에서 아이디어를 창출하는 통찰력으로 새로운 발견을 끌어내는 데 도움을 준다는 점에서 관찰담당자와 밀접한 관련이 있습니다. 통역사는 조사 결과를 디자인에 도움이 될 수 있는 질문과 주제로 해석해줍니다. 이 담당자는 특히 팀이 통찰에서 해결책으로 바로 뛰어드는 것을 막아주고, 대신 조사 결과에서 발견된 패턴과 모순을 검토하도록 일깨워줍니다.

자 질

교차 매개자로, 여러분은 다소 생소한 아이디어와 사람들 사이의 연결을 찾을 수 있습니다. 모호함에 직면하여, 아이디어 사이에서 예상치 못한 연결고리를 발견하게 되고 종종 은유적으로 생각합니다. 열린 마음을 갖고 있으며, 개방되고 지적인 탐구의 공간 안에서 지내는 것을 매우 좋아합니다.

협상 담당

임 무

협상담당자는 팀에게 최대한 힘을 실어주기 위해 프로젝트 진행의 장애물을 제거합니다. 이 역할은 팀이 생산성을 유지할 수 있도록 하기 위해 이해관계자, 관리자 또는 행정 부서와 협상하는 데 있어서 핵심적인 담당자입니다. 이 담당자는 디자인 씽킹 프로젝트를 위해 시간, 자원 및 예산에 대해 협상하며, 종종 창의적인 방법으로 그것들을 해결합니다.

자 질

팀을 위한 무자비한 문제 해결사이며 미지의 영역에서의 도전과 씨름하는 것을 좋아합니다. 다루기에 너무 작거나 너무 큰 문제는 없습니다. 항상 한계나 제약에 집착하지 않고 무엇이 가능한지 생각하고 있습니다. 사람들은 엄청난 낙관주의에 이끌려서, 조직 내에서 인기를 끌어 모으게 됩니다.

활동 3

팀원의 역할 결정

15 분

스토리 담당

임 무

스토리담당자는 팀의 상상력을 담아내고 여러분이 선택한 디자인 도전과제에 대한 명확하고 창의적인 스토리를 개발하는 데 도움을 줍니다. 이 담당자는 감동과 영감을 모아 프로젝트에 대한 흥미로운 이야기를 만들어냅니다. 이 역할은 발표자료, 비디오, 사진 또는 다른 매체를 통해 여러분의 프로젝트를 외부 세계에 전달하는 데 매우 중요합니다.

자 질

사람들과 소통하는 가장 좋은 방법은 좋은 이야기를 하는 것입니다. 몇 가지 아이디어와 콘셉트를 다른 사람들이 앉아서 듣도록 하는 간결한 이야기로 요약할 수 있습니다. 매우 정확하고 공감할 수 있는 방식으로 아이디어를 번역하고, 표현하고, 전달하는 것을 도와줍니다.

활동 4

팀 규칙 & 물품 수급

15 분

팀 리더가 이 토론을 안내합니다. 하나의 팀으로, 팀의 행동 규칙과 물품 수급에 관한 각 지침을 논의하고, 문제가 있는지를 확인하고, 잠재적인 해결책을 제시합니다.

시간

각 장마다 활동은 최소 2~3시간이 걸릴 것으로 예상되며, 각 회의 전에 약1~2시간 정도 가이드를 먼저 읽어 보는 것이 좋습니다. 뒷 단계에서는 조사와 실험을 위해, 회의 시간 외에 추가 시간이 필요하다는 점을 유념하십시오.

일정

P일정표에 정기 회의 시간을 표시합니다. 팀원이 놓칠 수 있는 날짜를 표시하고, 그에 따라 일정을 조정하거나 다시 예약합니다.

공간

프로젝트의 전체 기간 동안에 사용할 회의 공간을 확보하십시오. 누군가의 집, 학교, 사무실, 별도 공간에서 워크샵을 열 수 있나요?

리더쉽

회의에서 팀리더가 토론을 주도하고 다양한 활동을 이끌어야 할 것입니다. 또한 팀 구성원과 함께 필요한 물품을 가져올 수 있도록 섭외하는 책임이 있습니다.

기본 원칙 세우기

회의를 어떻게 진행할 것인지에 대한 몇 가지 규칙이나 규범을 설정하는 데 잠시 시간을 할애하십시오. 다음과 같은 몇 가지 질문이 있습니다:

- 회의와 프로젝트 공간을 어떻게 구성하면 상호 신뢰와 존중의 환경이 만들어지도록 할 수 있을까요?
- 각 개인과 팀이 최대한 활용할 수 있도록, 피드백(긍정적 피드백과 부정적 피드백 모두)에 대해 어떻게 소통해야 할까요?
- 회의를 보다 원활하게 진행할 수 있는 다른 규칙이 있습니까?

필요 물품

각 팀 구성원은 인쇄된 툴킷(도서관을 위한 디자인 씽킹 가이드북)을 갖고 각 회의에 참석해야 합니다.

팀리더는 다음과 같은 물품을 제공하기 위해 준비해야 합니다:

- 펜, 연필, 마커, 빈 종이.
- 가능하면 포스트잇 메모지, 없다면 이면지를 네모나게 적당한 크기로 자르고 벽에 붙일 테이프를 가져 오십시오.

'아이디어내기' 단계에서는, 프로토타입 만들기에 필요한 물품을 수집해서 가져와야 합니다. 자세한 건 나중에 안내해 드립니다.

문서화

포스트잇을 붙인 보드의 사진, 조사 방문 사진, 관찰 사진, 여러분 자신의 모습을 비롯한 모든 과정에 대한 사진을 찍는 것이 중요합니다! 이 사진들은 여러분이 더 많은 이해관계자들과 함께 여러분의 진행과 성공을 공유하면서 여러분의 이야기를 더 높이게 될 것입니다. 우리는 또한 여러분이 여러분의 이야기를 우리와 함께 공유하기를 바랍니다. 그래서 우리는 이 툴킷을 계속해서 더 좋게 만들 수 있습니다!

여러분의 팀 이름을 만드십시오

팀 이름을 선택해야 합니다. 재미있게 즐기면서 여러분의 팀이나 도전과제를 구별하여 나타낼 수 있는 것으로 결정하십시오.

활동 5

몸풀기 연습

50 분

더 나은 통근(통학)을 위한 디자인 씽킹. 디자인 씽킹은 심층 인터뷰와 질적 연구로 시작합니다. 이것은 우리가 도전과제의 대상으로 하는 이용자들을 위해 더 나은 감각을 갖도록 도와줍니다. 이 활동을 위해 2인 1조로 나눕니다(또는 팀원 수가 홀수인 경우 3인). 파트너를 인터뷰한 다음, 서로 역할을 바꿉니다. 활동의 각 부분에 할당된 시간을 지켜야 합니다.

인터뷰: 10 분

(5분간 파트너를 인터뷰한 후, 역할 전환)

파트너와 인터뷰하십시오. 아침 출근 시간을 이해하는 것부터 시작하세요. 하지만, 단지 교통편에 대해서만 물어보지 마세요. 출근하면서 느낀 것이 무엇인지, 달라지기를 바란 것이 무엇인지, 무엇을 즐겼는지, 출근길을 방해하는 것이 무엇인지 알아보십시오. 당신의 지금 임무는 듣고 알아가는 것이니, "왜?"라고 묻는 것을 두려워하지 마십시오. 아래 빈칸에 면접 내용을 기록하십시오.

시도하면 좋은 몇가지 인터뷰 기술

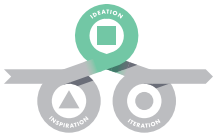
- 파트너로부터 연속적인 답변을 듣기 위해 5번의 "왜?"라는 질문을 해 보십시오.
- 파트너에게 아침 출근 시간의 여러 내용을 그림이나 도표로 시각화하도록 요청하십시오.

활동 5

몸풀기 연습

50 분

더 나은 통근(통학)을 위한 디자인 씽킹. 앞에서 계속됨…



니즈 이해하기: 5분

파트너와의 인터뷰를 기록한 내용을 5분 동안 읽어보십시오.
아래 질문에 대한 답변을 작성하십시오.

파트너의 소통에서 세 가지 고유한 사항은 무엇입니까?

아침마다 파트너가 마주하는, 세 가지 니즈는 무엇입니까?

브레인스토밍: 10분

이제 파트너의 니즈를 해결할 수 있는 몇 가지 새로운 솔루션을 생각해 볼 수 있는 기회입니다. 파트너와 협력하여 출근 시간의 문제를 개선하기 위한 4~6가지의 급진적이며 새로운 방법을 구상해 보십시오. 여러분은 파트너를 위한 아이디어에 집중해야 하고, 파트너는 여러분을 위한 아이디어에 집중해야 합니다. 하지만, 협력해서 두 사람 모두 출근 시간을 향상시킬 수 있는 몇 가지 아이디어를 생각해 보십시오. 아이디어를 포착하기 위해 빠르게 그림으로 그려보세요. 완벽하게 그려야 하는 것에 대한 걱정을 하지 말고, 필요하면 종이를 더 사용하십시오!!

활동 5

몸풀기 연습

50 분

더 나은 통근(통학)을 위한 디자인 씽킹. 앞에서 계속됨…

프로토타입: 10분

좋습니다. 이제 실체화할 시간입니다. 시각적이거나 실체적인 것으로 만드는 것은, 여러분이 솔루션의 가능성을 더 잘 상상할 수 있게 하고, 더 쉽게 설명할 수 있도록 도와줄 것입니다. 프로토타입은 모델, 다이어그램 또는 보다 자세한 도면이 될 수 있습니다. 가위, 도화지, 테이프 및 마커(또는 주변 모든 것)를 가져와서 이 아이디어를 시각적으로 보여주는 것이 좋습니다.

피드백: 5분

가장 마음에 드는 아이디어를 다른 팀과 공유합니다. 그들에게서 피드백을 받습니다. 아이디어를 팔지 말고, 간단하게 설명하고 그들이 실제로 어떻게 생각하는지 알아보십시오. 어떤 아이디어가 그들의 관심을 끌었습니까? 어떻게 변화시키거나 개선시킬 것인가요?

활동 6

첫 디자인 씽킹에 대한 소감

15 분

디자인 씽킹에 첫발을 내디딘 것을 축하드립니다! 일반적으로 '아이디어내기' 및 '반복하기' 단계를 되풀이하면서 추가 피드백을 기반으로 계속해서 아이디어를 발전시켜 나갑니다. 하지만 여러분의 시간은 소중하기 때문에, 잠시만 시간을 내어 여러분이 디자인 씽킹 과정에 대해 무엇을 배웠는지 생각해 보도록 하겠습니다.

간단한 소감

5분 정도 시간을 내어 다음 질문에 대해 개별적으로 답변하십시오. 노트나 포스트잇 메모지에 답변을 빠르게 적으십시오.

- 앞의 간단한 디자인 도전과제의 프로토타입 만들기 경험을 통해 무엇을 배웠습니까?
- 특히 여러분을 놀라게 하거나 도움이 되거나 감탄하게 한 특정 부분이 있었나요? 이런 것들은 이 워크샵의 핵심적인 사항, 이슈에 대한 새로운 관점, 기억할 만한 코멘트 또는 질문, 놀라움, 도전과제일 수 있습니다.
- 디자인 씽킹 프로세스의 어떤 부분이 여러분의 도서관에서 생기는 문제를 해결하는 데 특히 유용하거나 통찰력이 있다고 생각하십니까?

공유

이제 전체 팀원들과 함께 다음 질문에 대한 내용을 공유하시기 바랍니다:

- 프로토타입을 전체와 공유하십시오. 받은 피드백에 따라 아이디어를 좀 더 다듬을 수 있는 아이디어가 있습니까?
- 전체 팀원과 새로 알아낸 것들을 공유하고 토론합니다. 유사하거나 다른 결과들이 있었습니까?

CHAPTER 1
배운 내용

체크리스트

디자인 씽킹에 대한 첫 번째 단계를 완료한 것에 대해 축하합니다!

이 섹션을 통해 디자인 씽킹이 도서관에서 생기는 일상적인 문제를 해결하는 데 어느 정도 도움이 될 수 있겠다는 것으로 이해하셨기를 바라며, 다음 몇 장에 걸쳐 안내하는 디자인 씽킹의 프로세스를 실제로 적용해 보고 싶은 생각이 일어났기를 바랍니다.

각 장의 마지막에 접근 방식의 각 단계와 관련된 스텝과 활동을 요약한 체크리스트를 제공할 것입니다. 이 목록을 또 하나의 체크포인트로 사용하여 여러분과 여러분의 팀이 다음 단계로 이동할 준비가 되었는지 확인하십시오.

지금까지 아래 작업을 완료했습니다:

☐ 디자인 씽킹 프로젝트 팀을 구성했습니다.

☐ 관리자와 기타 이해 관계자들을 알아보았습니다.

☐ 아이스브레이커로 시각화에 대한 연습을 했습니다.

☐ 각 팀원의 역할을 정했습니다.

☐ 팀의 행동 규칙과 물품 수급, 일정에 관해 논의했습니다.

☐ 몸풀기로 더 나은 출근 시간을 위한 디자인 씽킹을 완료했습니다.

☐ 팀원들과 디자인 씽킹에 대한 첫 소감을 공유했습니다.

CHAPTER 2

발견하기

필요한 준비물

· 1인당 1권의 인쇄된 '도서관을 위한 디자인 씽킹'
· 빈 종이 또는 노트
· 가늘게 쓰여지는 펜
· 포스트잇 메모지
· 카메라

활동 1

도전과제 정의하기 pg. 16

2 시간

활동 2

조사 방법 탐색 pg. 20

1 – 2 시간

활동 3

'극단적 이용자' 조사 연습 pg. 21

15 분

활동 4

'유사한 경험하기' 연습 pg. 22

15 분

활동 5

조사 계획과 진행 pg. 23

며칠 동안 진행될 예정이기 때문에 팀원들과 협의하여 결정

활동 6

조사 중의 문서 정리 pg. 25

15 분/각 1건의 인터뷰 또는 관찰 당

활동 1

도전과제 정의하기

2 시간

하나의 도전과제를 선택하기 전에, 적합한 유형의 과제를 찾기 위해 2-3가지 옵션을 탐색하여야 합니다.

프로젝트 옵션 1

대상 이용자 그룹은 누구입니까?

여러분이 해결하려고 애쓰고 있는 문제에는 어떤 것들이 있나요?

다양한 솔루션을 찾을 수 있는 잠재력이 있습니까?

5~6주 이내에 완료할 수 있는 가능성이 있습니까?

각 도전과제에 대해 아래 각 항목을 평가한 후 점수를 합산하십시오

가장 높은 점수를 받은 과제를 선택하여, 최종 도전과제로 채택할 수 있습니다.

	매우 아니다				매우그렇다
직관적으로, 이 도전과제에 얼마나 많은 흥미를 느낍니까?	1	2	3	4	5
당신의 사회(지역사회 또는 기관 내)에 어떤 영향을 미칠 수 있는 잠재력이 있습니까?	1	2	3	4	5
향후 5-6주 안에 이 도전과제를 해결하는 것이 가능합니까?	1	2	3	4	5

총 합 =

활동 1

도전과제 정의하기

2 시간

하나의 도전과제를 선택하기 전에, 적합한 유형의 과제를 찾기 위해 2-3가지 옵션을 탐색하여야 합니다.

2 / 4

프로젝트 옵션 2

대상 이용자 그룹은 누구입니까?

여러분이 해결하려고 애쓰고 있는 문제에는 어떤 것들이 있나요?

다양한 솔루션을 찾을 수 있는 잠재력이 있습니까?

5~6주 이내에 완료할 수 있는 가능성이 있습니까?

각 도전과제에 대해 아래 각 항목을 평가한 후 점수를 합산하십시오

가장 높은 점수를 받은 과제를 선택하여, 최종 도전과제로 채택할 수 있습니다.

	매우 아니다				매우그렇다
직관적으로, 이 도전과제에 얼마나 많은 흥미를 느낍니까?	1	2	3	4	5
당신의 사회(지역사회 또는 기관 내)에 어떤 영향을 미칠 수 있는 잠재력이 있습니까?	1	2	3	4	5
향후 5-6주 안에 이 도전과제를 해결하는 것이 가능합니까?	1	2	3	4	5

총 합 =

활동 1

도전과제 정의하기

2 시간

하나의 도전과제를 선택하기 전에, 적합한 유형의 과제를 찾기 위해 2-3가지 옵션을 탐색하여야 합니다.

3 / 4

프로젝트 옵션 3

대상 이용자 그룹은 누구입니까?

여러분이 해결하려고 애쓰고 있는 문제에는 어떤 것들이 있나요?

다양한 솔루션을 찾을 수 있는 잠재력이 있습니까?

5~6주 이내에 완료할 수 있는 가능성이 있습니까?

각 도전과제에 대해 아래 각 항목을 평가한 후 점수를 합산하십시오

가장 높은 점수를 받은 과제를 선택하여, 최종 도전과제로 채택할 수 있습니다.

	매우 아니다				매우그렇다
직관적으로, 이 도전과제에 얼마나 많은 흥미를 느낍니까?	1	2	3	4	5
당신의 사회(지역사회 또는 기관 내)에 어떤 영향을 미칠 수 있는 잠재력이 있습니까?	1	2	3	4	5
향후 5-6주 안에 이 도전과제를 해결하는 것이 가능합니까?	1	2	3	4	5

총 합 =

활동 1

도전과제 정의하기

2 시간

가장 높은 점수를 받은 프로젝트 옵션을 선택했으면, 그 범위를 파악할 수 있도록 도움이 될 수 있는 몇가지 질문을 작성합니다. 다음 두 개의 "우리가 어떻게 하면…?" 질문을 작성합니다

1. 우리가 어떻게 하면…

2. 우리가 어떻게 하면…

각 후보 과제에 대한 범위를 평가하면, 너무 넓습니까? 너무 좁습니까? 적절합니까?

추측하는 것 & 바라는 것

5분 동안 아래 질문에 답변을 작성한 후에 팀원들과 답변에 대해 토론하십시오. 도움이 된다면 포스트잇 메모지를 사용하여 생각을 정리하고, 팀원들이 생각한 것들과 중복되는 관점, 그리고 자신만의 고유한 관점을 찾으십시오.

여러분이 이미 많이 알고 있는 도전과제의 내용은 무엇입니까? 당신이 예측하고 있는 것은 무엇입니까?

좀 더 자세하게 알아야 할 도전과제의 내용은 무엇입니까? 당신이 모르는 것은 무엇입니까?

이 도전과제에서 성공하리라고 예상되는 것은 무엇입니까?

활동 2

조사 방법 탐색

1-2 시간

가능한 한 다양한 조사 방법을 시도해 보는 것이 좋습니다. 특정 순서대로 수행해야 하는 것은 아니지만 일반적으로 이용자 인터뷰와 관찰이 조사에 가장 큰 영향을 미치므로 높은 우선 순위로 정해야 합니다. 제한된 시간 내에, 가장 시도해 보고 싶은 조사 경험은 무엇입니까? 인터뷰 대상자나 관찰 대상자를 선정할 때 극단적인 이용자들에 대해 생각해 보십시오.

아래에 조사 참가자와 경험에 대한 아이디어를 생각해 보고, 팀원들과 공유할 수 있도록 준비하십시오.

어떤 이용자들을 인터뷰 대상자로 생각하십니까?
(4-5명의 이용자로 인터뷰를 시작하는 것이 좋습니다.)

어떤 전문가들과 인터뷰하시겠습니까?
(1-3명의 전문가들과 인터뷰를 시작하는 것이 좋습니다.)

관찰을 어디에서 하려고 합니까?
(최소한 하나의 관찰 세션을 시도하는 것이 좋습니다.)

당신이 계획한 몰입해서 '직접 체험하기'는 무엇입니까?
(이용자와 공감하는데 도움이 되는 몰입형 직접 체험은 적어도 하나 이상 경험하는 것이 좋습니다.)

당신이 탐색할 수 있는 '유사한 경험하기'는 무엇입니까?
(적어도 하나의 유사한 사례를 찾아서 탐색해 보십시오. 다음 페이지들에서 다른 경험들을 브레인스토밍에 의한 추가적인 연습으로 해보십시오)

추가적인 조사 방법을 사용하고 싶습니까?

활동 3

‘극단적 이용자’ 조사 연습

15 분

일반적으로는 주 이용자로 보이는 사람을 대상으로 디자인하지만, 도서관 시설이나 도서관 서비스에 매우 익숙하거나 완전히 익숙하지 않은 사람을 찾아서 인터뷰하는 것이 종종 도전과제의 핵심 문제에 접근하는 데 도움이 됩니다. 이러한 “극단적 이용자”는 디자인 도전과제에 대한 귀중한 통찰력과 새로운 관점을 제공합니다.

디자인 도전과제를 작성하십시오.

전형적인 일반 이용자는 누구입니까?

누가 극단적 이용자가 될 수 있는지 생각해 보십시오. 신체적, 인지적, 사회적, 문화적 요소를 고려합니다.

이 서비스에 대해 전혀 모르는 사람.

이 서비스에 매우 익숙한 사람.

이 서비스에 대해 전혀 관심이 없는 사람.

아주 세련되고 특별한 니즈를 가진 사람.

의도적으로 이 서비스를 이용하지 않기로 선택한 사람.

이 서비스와 관련해서 급진적인 행동을 보이는 사람.

활동 4

‘유사한 경험하기’ 연습

15 분

혁신을 위한 가장 좋은 방법 중 하나는 낯선 분야에서 영감을 찾는 것입니다. 다른 맥락에서 아이디어를 찾는 이 간단한 행동은 많은 새로운 아이디어를 떠올리게 할 수 있습니다. 예를 들어, 외과의사는 공구 상점을 방문함으로써 자신의 의료 도구를 정리하는 것에 대한 통찰력을 얻을 수 있습니다. 항공사 직원은 호텔 프런트 데스크를 관찰함으로써 체크인하는 것에 대한 아이디어를 얻을 수 있습니다.

영감을 주는 ‘유사한 경험하기’를 준비하기 위해, 여러분이 생각할 수 있는 모든 뚜렷하게 구분되는 활동(동사)이나 감정(형용사)들을 열거하십시오. 예를 들어, 세차장에서, 활동은 줄 서서 기다리는 것, 세탁하는 것, 건조하는 것, 그리고 돈을 지불하는 것을 포함합니다. 좋은 유사한 환경에는 이러한 활동(예: 머리를 자르거나 세탁소에 가는 것)의 일부 또는 전부를 포함할 수 있습니다. 잠시 시간을 내어 아래 몇 가지 유사한 경험에 대한 조사 가능성을 브레인스토밍해 보십시오. 참고로 회색으로 된 예시를 제공했습니다.

디자인 도전과제 샘플

우리가 어떻게 하면 공항에서 체크인의 경험을 향상시킬 수 있을까?

이 경험과 관련된 활동과 감정은 무엇입니까?

도착했을 때

줄서서 기다릴 때

짜증이 날 때

비슷한 활동을 포함하고 있는 다른 상황에 대해 브레인스토밍을 합니다.

호텔에서

영화관에서

치과 병원에서

여러분의 디자인 도전과제

우리가 어떻게 하면…?

이 경험과 관련된 활동과 감정은 무엇입니까?

비슷한 활동을 포함하고 있는 다른 상황에 대해 브레인스토밍을 합니다.

활동 5

조사 계획과 진행

팀원들과 협의하여 결정

위시리스트를 작성합니다.

조사 위시리스트의 맨 위에 있는 사람 또는 대상은 무엇입니까? 모든 인터뷰를 진행할 수는 없기 때문에, 팀원들과 함께 이상적인 계획을 게시판에 적고, 조사 방법 별로 경험이나 사람들을 정리합니다.

참가자를 모집하고 경험을 정리합니다.

일단 누구와 대화하고 싶은지, 무엇을 보고 싶은지 파악한 후에는, 조사를 위한 외부 접촉 계획을 세워야 합니다. 참가자를 섭외하려면 도서관에 있는 이용자들에게 요청하거나, 페이스북 네트워크을 이용하거나, 이메일을 보내거나, 전화를 걸어서 의향과 일정을 물어봅니다. 참가자 섭외에는 시간이 좀 걸리므로 인터뷰를 바로 시작하고 진행하면서 섭외를 계속하는 것이 가장 좋습니다.

참가자 섭외를 위한 계획은 무엇입니까?

이 름	소속 기관	연락처/이메일	섭외를 담당할 팀원

몰입형 '직접 체험하기'와 '유사한 경험하기'를 위한 계획은 무엇입니까?

장 소	기관명	담당자/연락처	연락을 담당할 팀원

활동 5

조사 계획과 진행

팀원들과 협의하여 결정

인터뷰를 준비하십시오.

이제 인터뷰 준비를 위한 질문 가이드를 작성할 때입니다. 2명 또는 3명으로 구성된 팀별로 질문 가이드를 노트에 작성하는 것이 가장 좋습니다. 아래 구조에 따라 질문을 작성하십시오. 30분간의 인터뷰를 위해서는 적어도 20개의 질문을 작성하기 바랍니다. 인터뷰 대상자들에게 모든 질문을 물어보지 않을 수도 있는 데 특히 여러분이 후속 질문을 하고 대화를 나눌 것이기 때문이며, 인터뷰하는 이용자들이 수줍어할 경우를 대비해서, 추가 질문을 하는 것이 도움이 됩니다.

팁!

인터뷰 대상자에 대한 기본적인 인적 정보가 필요합니까? 아마도 여러분은 그들이 어디서 사는지 혹은 얼마나 많은 아이들이 있는지 알고 싶을 것입니다. 이 질문들은 반드시 우호적이고 편견없는 방법으로 질문하십시오.

대화를 전개하면서 편안함을 느낄 수 있도록 돕기 위해, 당신이 물어볼 수 있는 특정한 질문들은 무엇입니까? 간단하면서도 폭넓은 질문으로 시작하십시오. 개방형 질문으로 계속 진행하십시오.

그런 다음, 더 파고 들어가십시오. 더 심층적인 질문으로 들어가서, 인터뷰 대상자의 희망, 두려움, 야망을 더 잘 이해할 수 있도록 도와줄 10가지 질문을 작성하십시오

질문 가이드 사례

이 질문 가이드는 도서관에서 10대들을 위한 더 나은 프로그램을 만드는 방법에 대한 프로젝트를 위한 것입니다. 인터뷰의 목적은 10대들이 어떻게 시간을 보내는지, 그들의 야망은 어떠한지에 대해 더 많이 알아 보는 것이었습니다.

도서관에 대한 10대들의 관점
- 도서관에 대한 생각을 말해 주세요.
- 학교도서관에서 무엇을 배우고 있습니까?
- 최근에 읽은 책은 무엇입니까?
- 도서관에 대해 좋아하지 않는 점은 무엇입니까?
- 도서관에서 하고 싶은 것은 무엇입니까?

학교 밖에서의 활동
- 방과 후에 하는 일에 대해 말해 주십시오.
- 집에서 가장 좋아하는 활동은 무엇입니까?
- 재미로 가는 다른 장소는 어디입니까? 학습을 위해 가는 다른 장소는? 친구와 같이 갑니까? 이들 장소에서 좋아하는 것은 무엇입니까?
- 주말에 무엇을 하는지 말을 해주세요.

장래의 희망
- 학교에서 하고 싶은 것은 무엇입니까?
- 학창시절에 최고의 시기는 언제였습니까?
- 고등학교를 졸업 후의 계획은 무엇입니?
- 진로에 대한 희망은 무엇입니까? 이루고 싶은 꿈은 무엇입니까?

각자 역할을 선택하십시오.

인터뷰를 이끌 한 사람을 지정합니다. 이 사람은 거의 모든 질문을 할 것이고, 이것은 참가자의 대화를 단순화시킵니다. 다른 한 명의 팀원은 인터뷰 중에 메모를 하도록 합니다. 세 번째 팀 구성원이 있다면, 그 팀원은 인터뷰 주제와 주변 환경을 관찰하는 데 집중할 수 있습니다. 3명 이상의 팀원이 참석하지 않는 것이 좋습니다. 많은 사람들이 있으면, 인터뷰 참가자가 위축될 수 있기 때문입니다. 다른 인터뷰 대상자와는 다른 역할을 하도록 연습하게 되면, 실제 인터뷰에서 서로 역할을 교환하더라도 어려움이 없을 것입니다.

인터뷰 진행자는 누구입니까?

기록 담당은 누구입니까?

사진과 동영상 촬영 담당은 누구입니까?

활동 6

조사 중의 문서 정리

15 분

조사의 핵심 내용 5가지를 선정하십시오.

인터뷰나 관찰 후 몇 분 정도 시간을 내어, 팀원들과 함께 결과 내용을 보고하고, 알게 된 내용을 기록하십시오. 어디에서나 온라인으로 결과 내용을 보고 할 수 있지만, 그것은 인터뷰 후에 즉시 하여야 합니다. 매 세션이 끝난 후, 최고의 내용을 포착해 보십시오. 이를 통해 '아이디어내기' 단계에서 통찰을 기억하는 데 도움이 됩니다. 각 조사 후 핵심 내용 5가지를 별도의 포스트잇 메모지로 기록하고 회의실에 게시하거나 보드에 붙여서, 다음 회의 때 활용하도록 합니다.

조사의 핵심내용 5가지의 포스트잇 메모지는 어디에 게시할 예정입니까? 어떻게 정리하실 건가요?

팁!

체계적으로 정리와 보관을 하십시오.

조사의 핵심 내용 5가지 외에도 각 인터뷰가 끝나면 사진을 보관 및 정리하는 습관을 기르는 것이 좋습니다. 우리는 컴퓨터의 각 참가자를 위한 폴더를 만들고, 가장 영감을 주는 또는 유익한 이미지를 선택합니다. '아이디어내기' 단계에서 팀과 이 자료를 공유할 수 있습니다.

사진을 정리하고, 선별하고, 출력하는 업무는 누가 담당을 합니까?

CHAPTER 2
배운 내용

체크리스트

'발견하기' 단계를 완료한 것에 대해 축하합니다!

이 단계는 여러분이 도서관 이용자들을 새로운 방식으로 보고, 그들의 필요와 욕구를 더 깊이 이해하기 시작할 때 가장 보람 있는 단계 중 하나입니다.

지금까지, 여러분은 다음과 같은 작업을 완료했습니다.

- ☐ 디자인 도전과제를 정의했습니다.
- ☐ 조사 방법을 탐색했습니다.
- ☐ 몇몇 이용자 인터뷰를 진행했습니다.
- ☐ 전문가 인터뷰, 관찰, 유사한 경험하기, 몰입적인 직접 체험하기 등을 혼합하여 여러 가지 다른 조사 방법을 수행했습니다.
- ☐ 노트와 사진을 포함하여 조사 내용을 문서화하고 정리를 했습니다.
- ☐ 팀원들과 첫 소감을 공유했습니다.

CHAPTER 3

아이디어 내기

필요한 준비물

- 1인당 1권의 인쇄된 '도서관을 위한 디자인 씽킹'
- 빈 종이 또는 노트
- 두껍게 쓰여지는 펜 (네임펜)
- 포스트잇 메모지
- 카메라
- 브레인스토밍과 프로토타입 만들기 시간을 위한 간단한 간식과 음료
- 브레인스토밍 및 프로토타입 만들기 시간을 위한 완벽한 공간
- 프로토타입 만들기에 필요한 물품

활동 1
조사 내용 되돌아보기 pg. 28
30 분

활동 2
팀원과 이야기 공유하기 pg. 29
2+ 시간

활동 3
반복 패턴 찾아내기 pg. 30
30 분

활동 4
주제를 통찰로 전환 pg. 31
1 – 2 시간

활동 5
'우리가 어떻게 하면…' 질문의 형식 pg. 32
30 분

활동 6
브레인스토밍 pg. 33
1 시간

활동 7
개념도 작성 pg. 34
2 시간

활동 8
프로토타입 계획세우기 pg. 38
1 시간

활동 9
프로토타입 제작일의 계획 pg. 39
4+ 시간

활동 1

조사 내용 되돌아보기

30 분

'발견하기' 단계에서 이용자에 대한 조사를 마쳤습니다.

또한 프로세스의 두 번째 단계인 '아이디어내기'에 대해서도 배웠습니다. 특히 이 장에는 많은 아이디어가 나올 것이므로, 지금까지 배운 내용을 팀과 함께 복습할 계획입니다. 여러분은 앞으로 진행할 스텝에서 조사 내용을 분석하고 통합할 시간을 갖게 될 것입니다. 따라서 이제 단순히 과정을 진행하는 것에 집중하십시오. 다음 질문에 대해 토론합니다.

'아이디어내기' 단계에서 가장 놀랍거나 어려운 점은 무엇입니까?

'아이디어내기' 단계를 읽고 난 후, 당신이 배운 것 중에서 큰 것은 무엇입니까? 팀원들과 어떤 방법을 가장 시도하고 싶습니까?

활동 2

팀원들과 이야기 공유하기

2+ 시간

이 활동은 '아이디어내기' 프로세스를 시작할 수 있도록 팀원들과 이야기를 나누는 것입니다.

1. 목록을 작성하십시오

조사 활동을 위해 팀원들이 인터뷰한 모든 사람과 각자가 방문한 장소의 목록을 작성하십시오.

2. 누락된 부분을 찾으십시오

지난 프로세서에서 여러분의 팀이 수행했거나 수행할 수 없었던 조사의 유형을 선별합니다. 아직도 조사에 분명한 누락된 부분이 있습니까? 그 누락된 부분을 보완하려는 계획이 있습니까?

3. 이야기를 공유하십시오

이제 여러분이 인터뷰한 사람들과 방문한 장소에 대한 이야기를 나눌 때입니다. 작성한 목록의 맨 위에서부터 시작합니다. 인터뷰한 사람 또는 장소마다 약 10분씩 사용하십시오.

팁!

조사 활동 중에 각 인터뷰나 방문 장소에서 촬영한 가장 좋은 사진 몇 장을 인쇄해서 벽에 게시하고, 목록을 검토할 때 참고합니다. 이것은 여러분의 생각을 정리하고, 생각을 시각적으로 만들기 시작할 때 세부 사항을 기억하는 데 도움을 줄 것입니다.

다음은 인터뷰한 각 이용자에 대해 공유해야 할 사항에 대한 대략적인 개요입니다.

- **자세한 인적사항:** 만난 인터뷰 대상자는 누구였습니까? (이름, 나이, 거주지, 직업, 가족 구성 등)
- **흥미로운 이야기:** 이용자가 말한 것 중에, 가장 기억에 남거나 놀라운 이야기는 무엇이었습니까?
- **동기 요인:** 이용자가 무엇에 가장 신경을 쓰는가요? 무엇이 이용자를 동기부여하게 하나요?
- **장애 요인:** 이용자가 꺼려하는 것은 무엇입니까?
- **상호작용:** 이용자가 도서관 환경과 상호작용하는 방법에 대해 흥미로워 했던 것은 무엇입니까?
- **추가 질문:** 만일 당신이 이 사람과 다시 인터뷰를 할 기회가 생긴다면 어떤 질문을 추가하고 싶습니까?

4. 사람들이 말한 모든 것을 기록하십시오

팀원들이 이용자들의 이야기를 하는 내용을 들으면서, 그들이 관찰한 것과 말하고 있는 것에 대해 기록하십시오. 팀원 모두가 쉽게 이해할 수 있는 간결하고 완전한 문장을 사용하십시오. 이용자의 말을 인용한 것을 그대로 기록해 보십시오. 그것은 참가자의 목소리를 강력하게 표현하는 방법입니다. 포스트잇 메모지 한장 당 하나의 문장만을 작성하면, 정렬 및 분류를 쉽게 할 수 있습니다. 모든 사람이 여러분의 메모를 읽을 수 있도록 충분히 크게(그리고 충분히 깔끔하게!) 쓰도록 하십시오. 또한, 가능하면 시각적으로 표현하십시오!

5. 기록한 메모지를 벽에 게시하십시오

인터뷰한 특정 사람에 대한 이야기가 끝나면, 그 사람의 사진이 있다면 사진을 벽에 붙이고, 그 아래에 해당 내용의 포스트잇 메모지를 벽에 게시하십시오. 만약 사진이 없다면, 그 사람의 이름을 메모 위에 써놓으십시오. 여러분의 팀이 인터뷰한 각 사람을 위한 각자의 섹션이 분리되어 벽에 붙어 있어야 합니다. 가능하면 인용문과 이미지를 함께 게시하여 풍부한 이야기를 만들어냅니다.

활동 3

반복 패턴 찾아내기

30 분

이 활동에서는 조사와 정보의 묶음을 통해 반복해서 나타나는 패턴을 실행 가능한 주제로 정리합니다.

1. "보물"을 찾으십시오

여러분의 팀이 벽에 게시한 포스트잇 메모에서, 모든 팀 구성원과 함께 가장 흥미롭고 통찰력 있는 5개의 메모지를 선택합니다. 메모지 그룹에서 이 메모지를 떼어서 주위에 비어있는 벽 게시공간에 붙여 놓습니다. 이 분리된 포스트잇 메모지를 "보물"이라고 부릅니다.

2. 팀원들과 함께, 주제별로 정보를 묶어 주십시오

팀이 선택한 "보물"를 검토하고 유사한 그룹 또는 범주로 구성합니다. 이것들은 "묶음"Clusters라고 불립니다.
많은 사람들이 같은 것을 언급했습니까? 반복적으로 본 행동들이 있습니까? 명확해진 어떤 문제가 있습니까? 갈등을 일으키는 이야기가 있습니까? 이 갈등에 대한 설명이 있습니까?

3. 추가 입증 자료를 찾아보십시오

벽에 있는 나머지 포스트잇 메모("보물이 아닌 것들")들을 빠르게 검토합니다. 생성한 묶음을 지지하는 추가 참고 내용을 찾습니다. 당신이 만든 묶음 범주를 포함하여 입증할 수 있는 사진이나 시각적 관찰을 찾을 수 있습니까?

4. 묶음을 정리하십시오

최소 3개에서 최대 5개의 묶음 단위를 생성합니다. 여러분의 팀에 더 적합한 다른 묶음이 눈에 띄는 경우, 정보를 다시 그룹화하는 것을 두려워하지 마십시오. 새로 생성해야 할 묶음이 있습니까? 기존 묶음 두 개를 결합할 수 있습니까?

5. 실행 가능한 헤드라인 제목을 작성하십시오

생성한 각 묶음에 대해 "도서관 근접의 중요성" 또는 "일상적인 통근 거리의 기회"와 같은 묶음 제목을 작성합니다.

활동 4

주제를 통찰로 전환

1 – 2 시간

이제 주제를 통찰로 바꿀 때입니다. 훌륭한 통찰은 훌륭한 디자인을 끌어내므로, 프로세스의 이 부분을 서둘러서 급하게 처리하지 않는 것이 중요합니다. 이 활동에서는, 해석을 연습하게 되므로, 비 문자적인 방법으로 조사 정보를 살펴보고, 드러난 주제의 뒷면에 있는 "진짜 이유"를 파악하는 것이 중요합니다. 여러분의 조사에서 피어오르는 문제들과 이슈에 대해 즉각적으로 떠오르는 해결책에 대한 유혹을 피하도록 하십시오. 그 대신에 이러한 문제들이 존재하는 많은 이유들에 대해 깊이 생각해 보십시오.

1. 도전과제를 항상 참조하십시오

이 프로세스를 진행하는 도중에 언제든지 도전과제를 전체 팀이 볼 수 있도록 크게 써 놓아야 합니다. 도전과제를 빠르게 참조할 수 있다는 것은 궁극적으로 해답을 찾으려고 하는 질문에 여러분의 통찰을 다시 연결시켜 줄 것이기 때문에 이 과정을 더 쉽게 만들 것입니다.

2. 주제를 실천 가능한 문장으로 작성하십시오

주제의 헤드라인을 되돌아 보십시오. 각 주제에 대해, 여러분이 선정한 주제가 왜 인터뷰한 사람들이 속한 지역사회를 위한 도전과제인지를 설명하는 간결한 문장으로 초안을 작성하십시오. 통찰은 관찰과 추론을 결합하는 것이기 때문에, 여러분은 통찰을 형성하기 위해 주제를 넘어 해석할 필요가 있을 것입니다. 개별로 작성하거나 그룹으로 작성하십시오.

샘플

주제: 도서관의 근접의 중요성

통찰 형식: 이용자들은 _____하지만, /함에도 불구하고, /하기 때문에, _____을 원합니다./필요로 합니다./가지고 있습니다.

가능한 통찰:

- 이용자들은 중앙 도서관의 행사에 참여하기 위해 도심으로 이동할 계획을 세워야 하는 것에 두려움이 들지만, 행사에 참여 하기를 원합니다.
- 많은 이용자들은 직장 근처와 학교에 필요한 다른 도서관이 있다는 사실에도 불구하고, 집에서 가장 가까운 도서관만 방문합니다.
- 사람들은 도서관에서 멀리 떨어진 곳에 살면 덜 자주 가는 경향이 있기 때문에, 방문 시간을 최대한 활용하기 위해 더 긴 시간 동안 자료를 탐색하고 더 많은 질문을 합니다.

(위 사례는 완전히 가상의 통찰이며, 통찰력 개발에 대한 여러분의 프로세스는 흔들리지 않아야 합니다!)

3. 다듬고 수정하십시오

각 주제에 대해 몇 가지 문장을 작성 완료했으면, 전체 팀원들과 협력하여 각 주제와 관련된 가장 독특하고 강력한 통찰을 얻을 때까지 통찰에 대한 문장을 수정하고 다시 작성합니다. 도전과제를 되돌아 보십시오. 여러분의 도전과제를 가장 잘 해결할 수 있는 3-5가지 통찰은 무엇입니까?

4. 외부의 관점을 찾아보십시오

핵심 팀원 외의 누군가에게 여러분이 만든 통찰을 살펴보고 어떤 것이 신선하고 의미 있는 것인지 검토해 줄 것을 요청하십시오. 좋은 통찰은 직관적이고, 아직 불분명하며, 생산적이고, 끈질기다는 것을 기억하십시오.

활동 5

‘우리가 어떻게 하면…?’질문의 형식

30 분

이 ‘우리가 어떻게 하면…?’HMW질문을 아이디어의 발판으로 생각해보십시오. 지난번 활동에서 가장 좋아하는 세 가지 통찰을 선택하여 이를 생산력이 풍부한 브레인스토밍의 주제어로 변환합니다.

1. 통찰을 선택하십시오

팀원과 함께, 마음에 드는 3가지의 통찰 문장을 선택하십시오. 이 문장들은 3가지의 서로 다른 주제와 정보 그룹과 관련되어 있기를 바랍니다. 이렇게 하면 궁극적으로 생성되는 HMW 질문에 더욱 다양한 기능을 제공할 수 있습니다. 또한 새로운 관점이나 가능성을 전달할 수 있는 문장을 선택합니다. 이러한 통찰을 작성해 보십시오.

2. HMW 질문을 끌어내십시오

몇 분 동안 개별적으로, 선택한 통찰을 HMW 질문으로 전환해 보십시오. 툴킷 가이드북의 59쪽을 반드시 읽고, 사례를 주의 깊게 살펴보고 무엇이 너무 넓고 좁은지를 이해하십시오.

너무 광범위한 질문: 우리가 어떻게 하면 디저트를 만들 수 있을까?
너무 협소한 질문: 우리가 어떻게 하면 흘리지 않고 먹을 수 있는 아이스크림 콘을 만들 수 있을까?
적절한 질문: 우리가 어떻게 하면 휴대하기 좋은 아이스크림을 만들 수 있을까?

3. HMW 질문을 다듬어 주십시오

HMW 질문을 팀원들과 공유합니다. 그런 다음 팀원들과 HMW 질문이 브레인스토밍의 일부로 대답하기에 매우 강한 흥미를 줄 수 있는 질문으로 느껴질 때까지 그것들을 다듬어줍니다. 그 질문들의 범위는 너무 넓지도, 너무 좁지도 않아야 한다는 것을 기억하십시오.

활동 6

브레인스토밍

1 시간

도전과제에 대한 몇 가지 좋은 HMW 질문을 작성하였으니, 이제 아이디어 쏟아내기를 시작할 준비가 되었습니다! 6-8 명으로 브레인스토밍 팀을 설정하고 이 활동 단계의 지침을 따르면서 그룹의 창의력을 발휘합니다.

1. HMW 질문을 선택하십시오

매우 흥미롭고 즉시 아이디어를 떠올리게 하는 3가지 HMW 질문을 선택합니다.

팁!

브레인스토밍을 성공적으로 만드는 가장 중요한 부분은 좋은 HMW 질문을 준비하는 것입니다. 해결하기 어려울 것 같아도, 해결에 접근하는데 중요한 질문을 선택해야 합니다.

2. 브레인스토밍을 준비하십시오

모든 사람이 앉을 수 있는 좌석과 책상이 있는 공간을 확보하십시오. HMW 질문을 벽에 크게 쓰고 아이디어를 채울 수 있는 여백이 충분한지 확인하십시오. 모든 사람이 쓸 수 있는 포스트잇 메모지와 마커가 있어야 합니다. 덧붙여서, 간단한 간식이나 커피, 차 등 음료를 준비하는 것이 좋습니다.

3. 도전과제에 대해 간략하게 소개하십시오

브레인스토밍 진행자가 팀 프로젝트와 도전과제가 무엇인지에 대해 소개합니다. 전체 참가자와 함께 브레인스토밍 규칙을 살펴보고, 시작 전에 궁금한 점이 있으면 모두에게 물어보십시오. 가능하면, 아이디어 의 수량 목표를 세우고, 참가자 전원이 가능한 한 많은 아이디어를 쏟아내도록 도전하십시오.

4. 첫번째 HMW 질문에 주목하십시오

참가자 전원이 주목할 수 있도록 첫번째 HMW 질문을 진행자가 큰 소리로 질문을 읽습니다.

5. 타이머를 설정하십시오!

하나의 HMW 질문 당 약 15분을 사용하고, 한장의 포스트잇 메모지에는 하나의 아이디어만 기록하도록 하고, 시각적으로 표현합니다! 큰 소리로 읽었던 첫 번째 HMW 질문의 아래 쪽 벽에 아이디어들을 게시합니다. 다음 아이디어를 생각하면서 다른 사람의 아이디어에 귀를 기울여야 합니다. 이 질문에 대한 에너지가 소진되거나 약 15분이 경과되면 다음 HMW 질문으로 이동합니다.

6. 히트맵을 이용한 아이디어 채택하십시오

만약 브레인스토밍이 끝날 때 잠시 시간이 있다면, 회의 참가자들에게 세션에서 가장 좋아하는 아이디어에 대해 투표하도록 요청하십시오. 가장 혁신적이고 성공할 가능성이 높다고 생각하는 아이디어에 여러분의 제한된 수량의 표를 나누어 주십시오.

7. 유망한 아이디어를 기록하십시오

브레인스토밍의 결과로, 벽에 게시된 많은 아이디어들이 있습니다. 아이디어를 이해할 수 있도록, 간략하게 정리해서, 관련 아이디어를 그룹화합니다. HMW 질문 뿐만 아니라 종이나 포스트잇 메모에 있는 가장 유망한 아이디어나 스케치를 사진으로 찍어서 자신이 좋아하는 아이디어를 기억하도록 하십시오. 향후 사용할 콘셉트의 원본을 잃어버리지 않도록 이 사진들을 보관 및 정리하십시오.

활동 7

개념도 작성

2 시간

이 활동에서는 프로토타입 제작을 준비하기 위해 주요 아이디어를 다시 살펴보고 재구성 할 수 있습니다.

1 / 4

1. 최고의 아이디어를 평가하십시오

브레인스토밍 후, 프로토타입 만들기를 시작할 아이디어를 선택하는 데 도움이 될 수 있도록 아래 질문에 따라 최고의 아이디어를 평가하십시오.

	매우 아니다				매우 그렇다
직관적으로, 이 아이디어에 대해 얼마나 많은 흥미가 느껴집니까?	1	2	3	4	5
이 아이디어가 얼마나 혁신적이고 참신하다고 생각합니까?	1	2	3	4	5
이 아이디어는 얼마나 실용적이고 현실적이며 또 실현 가능하다고 생각합니까?	1	2	3	4	5

팀원들과 아이디어의 점수를 비교해보고, 가장 점수가 높은 아이디어가 최고로 유망한 아이디어입니다.

총 합 =

2A. 선택된 아이디어에 설명을 추가하십시오

프로토타입 만들기를 시작할 아이디어를 설명하는 원본 포스트잇을 보관하십시오. 아이디어의 원본이 무엇이었는지 알 수 있도록 도전과제에 추가 설명을 달아야 합니다. 아래 예와 같이:

샘플

활동 7

개념도 작성

2 시간

이 활동에서는 프로토타입 제작을 준비하기 위해 주요 아이디어를 다시 살펴보고 재구성 할 수 있습니다.

2 / 4

2B. 아이디어를 검토하십시오

아래 양식을 사용하거나 보드의 포스트잇을 사용하여 아래 질문에 답변을 하십시오. 이 질문들에 대한 답변을 작성하면, 아이디어의 목적과 본질을 정리하는 데 도움이 될 것입니다.

도전과제:

HMW 질문:

선택된 아이디어:

여기에 포스트잇 메모지를 붙이거나 아이디어를 직접 다시 그려보세요.

아이디어에 대한 설명:

이 아이디어가 해결하려고 하는 도전과제에 어떤 영향을 미칩니까?

활동 7

개념도 작성

2 시간

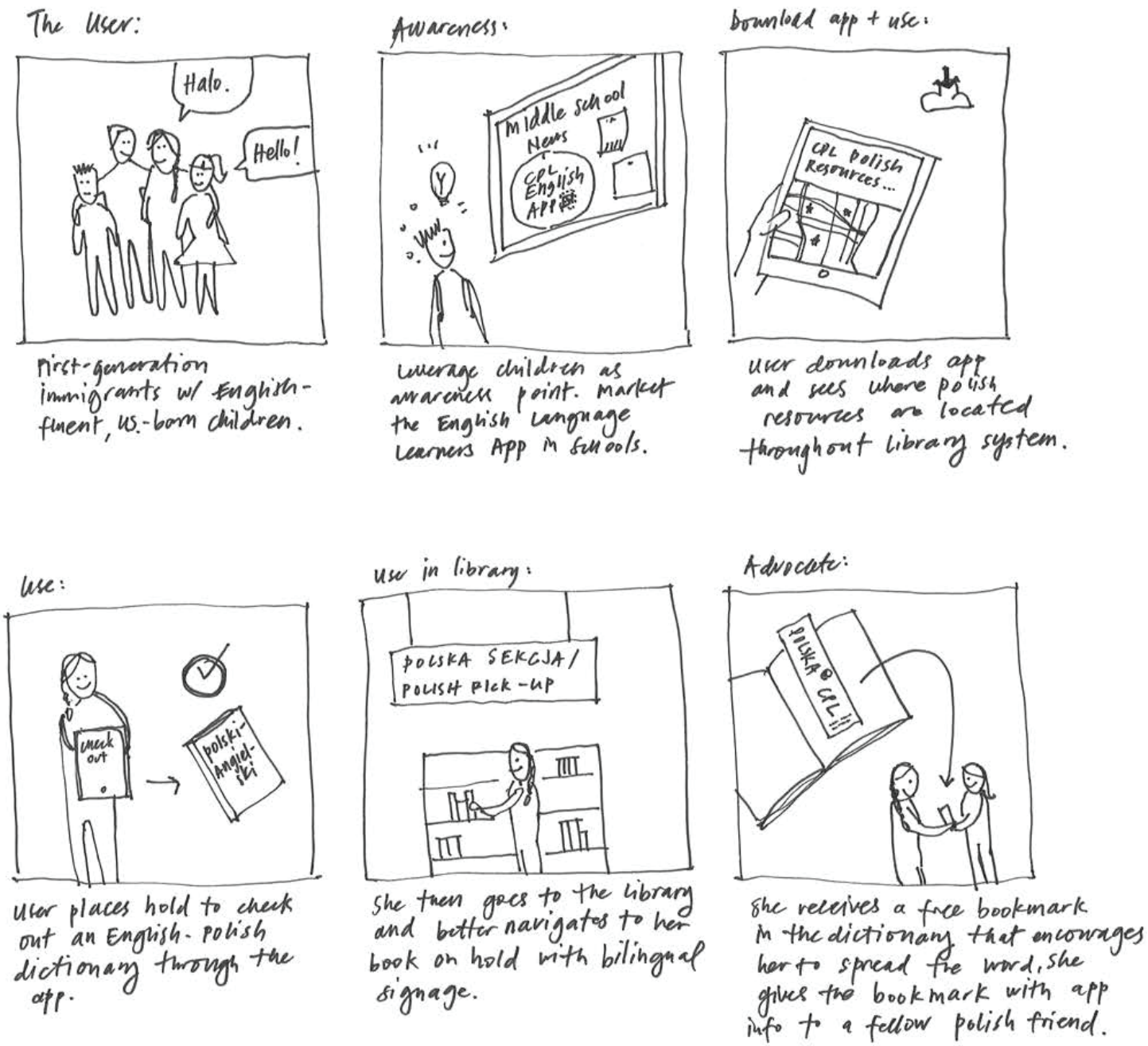
이 활동에서는 프로토타입 제작을 준비하기 위해 주요 아이디어를 다시 살펴보고 재구성 할 수 있습니다.

3 / 4

3A. 이용자 경험을 세분화하십시오

최고의 아이디어를 선택했으니, 이 아이디어에 대한 사용자 경험을 바탕으로 서비스 이용 경로와 연속적인 이용 장면을 그려 보십시오.

샘플



활동 7

개념도 작성

2 시간

이 활동에서는 프로토타입 제작을 준비하기 위해 주요 아이디어를 다시 살펴보고 재구성 할 수 있습니다.

4 / 4

3B. 이용자 경험을 세분화하십시오

연속되는 스텝을 통해 사용자 경험을 세분화하면, 단순히 고정된 하나의 아이디어가 아니라 많은 구성 요소의 집합이라는 것을 깨닫게 됩니다. 우리가 개념도라고 부르는 것이 등장하기 시작하는 것입니다. 이 개념도는 하나의 아이디어에 대한 보다 포괄적인 경험과 수많은 차원을 상상하도록 도와줍니다. 포스트잇에 스케치할 때 다음 질문을 참조해 주십시오.

대상 이용자는 누구입니까? 이용자의 행동 및/또는 특성은 무엇입니까?

이용자는 이 콘셉트에 대해 어떻게 들었습니까? 어떻게 인지도를 높일까요?

이용자는 실제적으로 개념 사용을 어떻게 시작합니까?

이용자가 콘셉트를 경험하는 동안 무슨 일이 발생합니까? 관련되거나 필요한 것 또는 사람은 누구입니까?

이용자가 콘셉트를 경험한 다음에는 무엇을 합니까?

이 콘셉트는 장기적으로 이용자에게 어떤 도움을 줍니까?

이용자는 그 콘셉트를 지지하고 그것에 대해 다른 사람들에게 말합니까?

팁!

벽에 개념도를 붙이십시오

이 활동을 하는 동안, 여러분은 포스트잇이나 스케치로 이 질문의 답변을 작성하고 그것들을 벽에 붙이도록 하십시오. 이를 통해 팀 전체가 협업하여 이용자 경험을 시각화할 수 있으며, 연속된 흐름으로 이용자의 서비스 이용 경로를 보다 잘 이해할 수 있습니다.

활동 8

프로토타입 계획세우기

1 시간

이 활동에서는, 개념도의 각 접점을 검토하고 프로토타입 만들기를 시작할 부분을 결정합니다.

1. 핵심 질문을 하십시오

개념도의 각 접점에 대해, 경험의 각 순간과 연결된 특정 질문에 답변을 하기 시작합니다. 예를 들어, 이용자가 어떻게 행동할 것인지에 대해 가장 궁금한 점은 무엇입니까? 여러분은 이 콘셉트의 가장 약할 수 있는 곳과 더 개선하기 위해 알고 싶은 것이 무엇입니까?

다음으로, 그 특정한 질문에 답변을 하기 위해, 여러분이 구축해야 할 가장 단순하면서 낮은 완성도로 만들 것에 대해 생각해보십시오. 각 콘센트의 순간 아래 부분에, 팀원들과 토론하고 그 내용을 작성해서 붙여 주십시오.

답변을 찾아야 할 가장 중요한 핵심 질문은 무엇입니까?

이 테스트를 위해, 어떻게 가장 단순하면서 낮은 완성도로 프로토타입을 만들 수 있을까요?

2. 프로토타입의 우선 순위를 정하십시오

해답을 찾고 싶은 모든 질문을 되돌아 보십시오. 어떤 것이 가장 중요하고 긴급하다고 느끼십니까? 우선 순위에 따라 개념도의 각 부분마다 순위를 매기고, 프로토타입 만들기에 사용할 콘셉트의 상위 1-2개 부분을 선택합니다.

활동 9

프로토타입 제작일의 계획

4+ 시간

이제 여러분은 가장 선호하는 콘셉트를 선택했을 뿐만 아니라, 여러분이 더 많이 알고 싶은 개념도의 몇 부분으로 범위를 좁혔습니다. 이제 만들기 시작할 때입니다! 프로세스를 본격적으로 시작하기 위해서는 팀원들과 함께 프로토타입 제작일을 진행하기 위한 일정을 미리 수립하는 것이 좋습니다. 시간이 좀 오래 걸리고 팀원들에게도 많은 에너지가 필요하기 때문에 이 행사를 미리 계획하십시오.

1. 제작일의 목표와 일정을 세우십시오

제작일이 끝날 때까지 콘셉트의 최소 1-2개 부분을 프로토타입으로 만드는 목표를 함께 설정하고, 인원이 충분할 경우 팀을 하위팀으로 나눕니다.

2. 필요한 물품과 공간을 확보하십시오.

"자세히 살펴보기: 프로토타입 제작법" (툴킷 가이드 71쪽)의 필요 물품 목록을 검토하고 가능한 한 많이 준비하십시오. 도서관 내에 어지럽히고 지저분해질 수 있는 공간을 확보하십시오.

3. 프로토타입을 공유하는 연습을 하십시오

세션이 끝나면, 전체 팀원이 만나서 제작한 내용을 검토하도록 시간을 내십시오. 각 하위팀 또는 담당자에게 프로토타입을 설명을 요청하고, 역할극 또는 성능 시연을 통해 수행합니다. 프로토타입의 의도를 명확히 하기 위해 간략한 질문을 합니다.

4. 진행 과정을 문서화하십시오

가능하면 사진을 찍어 프로토타입 제작 과정을 기록하십시오. 나중에 이 기록들을 되돌아보면, 짧은 시간에 얼마나 많은 내용을 만들 수 있었는지 알 수 있으며, 그리고 팀 외부의 다른 사람들은 여러분의 진행 중인 기록에 대해 궁금해 할 것입니다.

5. 제작하면서 배운 것들을 놓치지 마십시오.

프로토타입을 다른 사람에게 보여줌으로써, 아이디어가 어떻게 현실화되고 실체화되는지 그 과정을 명확하게 표현하기 시작합니다. 종종 우리는 프로토타입을 만드는 동안 그때그때 상황에 따라 대상을 바꾸는 경우가 있습니다. 왜냐하면 콘셉트를 가시적으로 만드는 행위는 더 나은 디자인의 가능성을 보여주기 때문입니다. 다음 장에서는 프로토타입을 실제 현장에 적용하고 실제 이용자로부터 더 많은 것을 배울 수 있는 방법에 대해 생각합니다.

CHAPTER 3
배운 내용

체크리스트

'아이디어내기' 단계를 완료한 것에 대해 축하합니다!

이 단계는 여러분이 발견한 모든 결과를 이해하고, 해석의 힘을 활용하여 아이디어의 가시적 실현인 프로토타입으로 통찰을 변환하는 것이기 때문에 가장 많은 시간이 소요되는 단계일 것입니다! 디자인 씽킹을 연습하면 할수록, 조사와 사려 깊은 디자인의 사이에 연결 다리를 만드는 것이 쉬워지겠지만, 현재로서는 팀원들과 많은 시간과 논의가 필요할 것입니다

지금까지, 여러분은 다음과 같은 작업을 완료했습니다.

☐ 조사를 되돌아봤습니다.

☐ 팀원들과 '발견하기' 단계의 이야기를 공유했습니다.

☐ 조사에서 반복 패턴 찾아보기를 했습니다.

☐ 조사 주제를 실행 가능한 통찰로 전환했습니다.

☐ '우리가 어떻게 하면…'질문의 형식을 만들었습니다.

☐ 최소 한번의 브레인스토밍을 했습니다.

☐ 아이디어에 대한 개념도를 작성했습니다.

☐ 프로토타입 계획을 세웠습니다.

☐ 최소 하나의 프로토타입을 제작했습니다.

CHAPTER 4

반복하기

필요한 준비물

· 종이 (흰색과 색이 있는 종이)
· 테이프
· 포스트잇 메모지
· 마커

활동 1
'반복하기'의 반영 pg. 42
20 분

활동 2
프로토타입에 대한 피드백 계획과 진행 pg. 43
2+ 시간

활동 3
피드백 종합정리 pg. 45
1 시간

활동 4
미니 파일럿 설계 pg. 46
팀원들과 협의하여 결정

활동 5
실시간 피드백 수집과 통합 pg. 49
팀원들과 협의하여 결정

활동 6
콘셉트의 재평가 pg. 50

활동 1

‘반복하기’의 반영

20 분

첫 번째 프로토타입 제작에 대해 축하합니다!

여러분은 아이디어를 실체화하는 경험을 하였고, 이제 다른 사람들로부터 그것에 대한 반응을 알아보려고 합니다. 이것은 디자인 씽킹 접근법에서 가장 중요한 단계 중 하나입니다. 그러나 디자인 씽킹 과정은 여기서 멈추지 않습니다. 이제 디자인을 반복하면서 발전시키는 방법에 대해 생각해 볼 때입니다.

가이드북에서, 여러분의 프로토타입이 미니 파일럿으로 어떻게 발전하는지, 그리고 이 아이디어가 결국 도서관의 핵심 서비스 안에서 어떻게 구현되어 발전하는지 알아보았습니다. 잠시 시간을 갖고 팀원들과 다음 질문에 대해 논의하여 아이디어를 여러 번 반복하기의 차이점을 생각해 보십시오.

왜 ‘반복하기’가 중요하다고 생각합니까?

도서관에서 여러 번 반복된 다른 사례(제품, 서비스, 공간 등)는 무엇이 있었습니까? 출발점이 무엇이었고, 결국 어디에서 끝이 났습니까?

프로토타입, 미니 파일럿 및 구현하기(파일럿) 용어의 차이점을 검토합니다.

활동 2

프로토타입에 대한 피드백 계획과 진행

20 분

이제 여러분이 만든 프로토타입을 일부 이용자와 함께 테스트할 때입니다. 다음은 생산적인 피드백을 계획하고 진행할 때 참고로 할 몇 가지 지침입니다. 팀원들이 피드백 계획에 합의했는지 확인하고, 대부분의 이용자가 피드백 세션에 참여할 수 있는 시간을 선택하도록 합니다.

무엇을 시험할 것인지를 정하십시오

팀원들과 함께, 어떤 피드백을 원하는지 결정하십시오. 프로토타입 만들기를 시작하기 전에 개발한 핵심 질문을 순서대로 다시 쓰십시오. 당신의 연구의 목표는 무엇입니까?

피드백 참여자를 선정하십시오

피드백을 받고 싶은 사람의 목록을 작성합니다. 여기에는 여러분의 아이디어가 발전하는 것을 계속 지켜 본 사람들 또는 아이디어를 만난 적이 없는 사람들이 포함될 수 있습니다. 소셜 네트워크를 활용하여 강력한 피드백 참여자 목록을 작성하십시오. 예정된 피드백 세션 시간 및 장소에 참가자가 참석할 수 있는지 확인합니다.

참가자 이름:

이 참가자의 피드백이 필요한 이유:

참가자 선정을 담당할 팀원:

참가자 이름:

이 참가자의 피드백이 필요한 이유:

참가자 선정을 담당할 팀원:

참가자 이름:

이 참가자의 피드백이 필요한 이유:

참가자 선정을 담당할 팀원:

참가자 이름:

이 참가자의 피드백이 필요한 이유:

참가자 선정을 담당할 팀원:

활동 2

프로토타입에 대한 피드백 계획과 진행

20 분

피드백 질문 가이드 계획을 수립하십시오

피드백 대화를 체계화하는 데 도움이 되는 질문 가이드를 작성합니다. 질문 항목을 작성하여 건설적인 피드백을 끌어내고 참가자들이 아이디어 개선에 도움이 될 수 있도록 다음과 같은 질문의 답변을 들어봅니다.

- 이 아이디어에서 가장 흥미로운 점은 무엇이며, 그 이유는 무엇입니까?
- 이 프로토타입에서 한 가지를 바꿀 수 있다면, 어떤 것이 될까요?
- 이 아이디어에 대해 어떤 점을 개선하고 싶습니까?
- 이 아이디어에서 마음에 안 드는 것이 무엇입니까?

다음 구조로 질문을 구성합니다.

1. 일반적인 소감으로 시작합니다. 여러분의 콘셉트에 대한 참가자들의 첫 생각을 공유하도록 하십시오.
2. 아이디어에 대한 구체적인 피드백을 요청 하십시오.
3. 토론에 모두 참여하도록 하고, 더 폭넓은 대화를 유도합니다.

여러분의 질문 가이드:

팁!

좋은 피드백의 진행

피드백 세션 중에 유익한 피드백을 얻는 방법에 대한 팁을 참조하십시오.

1. 솔직함과 열린 마음을 갖습니다.
2. 중립성을 유지하십시오.
3. 흐름대로 받아들이십시오.
4. 피드백을 즉시 기록하십시오.

활동 3

피드백 종합정리

1 시간

팀원들과 함께 프로토타입에서 무엇이 잘 되었는지, 그리고 무엇이 개선되어야 하는지에 대해 총체적으로 이해해야 합니다. 각 테스트 세션이 끝난 직후, 피드백을 통해 얻은 내용이 아직 생생하게 기억에 남아 있을 때 팀원들과 함께 결과를 공유합니다.

어디서, 무엇을, 어떠했는지?

· 프로토타입을 어디에서 테스트했습니까?
· 테스트는 어떠했습니까?
· 무엇을 위한 테스트였습니까?

좋은 점

· 참가자들이 가장 가치있게 생각한 것은 무엇입니까?
· 참가자들이 가장 흥미롭게 생각한 것은 무엇입니까?

나쁜 점

· 참가자들이 개선을 바라는 부분은 무엇입니까?
· 제대로 작동하지 않은 것은 무엇이었습니까?

예상치 못한 점

· 예상하지 못한 것이 있었습니까?
· 뭔가 중요한 것을 깨달은 순간("유레카"의 순간)이 있었습니까?

추가 계획

· 아이디어에 대해 신뢰를 갖게 한 것은 무엇입니까?
· 추가로 필요한 조사는 무엇입니까?

피드백 묶기

팀원들과 함께, 프로토타입에 대한 반응을 논의합니다. 피드백 인터뷰 직후에 기록해 놓은 느낌을 공유하는 것으로 시작하십시오. 포스트잇 메모지에 작성하십시오. 피드백을 분류하고 관련있는 것끼리 묶어 주십시오. 어떤 내용이 긍정적인 피드백인가요? 무슨 우려하는 내용이 있습니까? 여러분이 발견한 제안과 개선안은 무엇입니까?

다음 스텝을 결정하십시오

잠시 시간을 내어 개념도를 다시 살펴보십시오. 여러분의 이전 학습과 아이디어를 살펴보십시오. 원래 의도는 무엇이었습니까? 다른 사람으로부터 받은 피드백에 비춰보면 여전히 정확합니까?

프로토타입을 발전시키기 위한 다음 단계는 무엇입니까? 다음 번 '반복하기'에서 가장 중요하게 생각하는 상위 3개 항목을 나열하십시오.

1. _____

_____

2. _____

_____

3. _____

_____

활동 4

미니 파일럿 설계

팀원들과
협의하여 결정

지금까지 일련의 프로토타입들을 만들고 이용자들에게 해당 프로토타입에 대한 피드백을 받았습니다. 이제 이용자에게 별다른 설명 없이, 도서관 실제 환경에서 실행할 수 있는 미니 파일럿을 설계할 때입니다. 이것은 어떻게 작동하는지에 대한 설명이 필요 없이, 이용자들이 더 자연스러운 실제 도서관 환경에서 여러분의 아이디어와 어떻게 상호작용할 수 있는지를 관찰할 수 있는 기회입니다. 미니 파일럿은 여러 개의 프로토타입을 통합한 것일 수 있지만, 여전히 핵심 질문에 대한 해답을 찾는 것이 목표인 특정 가설에 초점을 맞추고 있습니다.

가설을 개발하십시오

가장 이상적인 시나리오는 무엇입니까? 이용자가 미니 파일럿과 어떤 상호 작용을 할 것으로 예상합니까? 팀원들과 토론하고 가설을 작성하십시오:

핵심 질문을 개발하십시오

프로토타입이 자연스럽게 탐구하는 도구인 것과 달리, 미니 파일럿은 매우 구체적인 핵심 질문에 따라 제작됩니다. 미니 파일럿은 핵심 질문에 대한 해답을 찾는 것을 바탕으로 계획하고 설계하며 수행됩니다. 여러분이 해답을 찾고 싶은 세 가지 핵심 질문을 생각해 보십시오.

참고할 질문:

· 아이디어를 개선하기 위해 무엇을 알아내는 것이 가장 중요합니까?

· 아이디어에서 가장 불확실한 부분은 무엇입니까? 어떻게 이것을 핵심 질문으로 발전시킬 수 있습니까?

· 미니-파일럿을 만들기 위한 가설은 무엇입니까? 어떻게 이 가설을 핵심 질문으로 바꿀 수 있습니까?

여러분의 미니 파일럿을 위한 핵심 질문:

1. _____

2. _____

3. _____

활동 4

미니 파일럿 설계

팀원들과
협의하여 결정

상황과 장소를 정하십시오

미니 파일럿을 위해 선택한 환경은 이용자가 아이디어를 어떻게 사용하는지 이해하는 데 도움이 되는 힌트와 신호를 제공합니다. 팀원들과 함께, 미니 파일럿 준비에 대한 세 가지 옵션을 브레인스토밍하고 다음 매개변수를 기반으로 각 옵션에 대한 점수를 매깁니다.

1. 명칭: _____ (예를 들어, 도서관 2층 자료실)

	매우 아니다				매우 그렇다
이 곳이 목표 대상 이용자와 얼마나 관련이 있습니까?	1	2	3	4	5
이 상황에서 어느 정도 통제력을 발휘할 수 있습니까?	1	2	3	4	5
이 환경에서 이용자와 즉시 자발적인 간편한 대화를 할 수 있읍니까?	1	2	3	4	5

총 합 = [ ]

2. 명칭: _____ (예를 들어, 도서관 인접 커피숍)

	매우 아니다				매우 그렇다
이 곳이 목표 대상 이용자와 얼마나 관련이 있습니까?	1	2	3	4	5
이 상황에서 어느 정도 통제력을 발휘할 수 있습니까?	1	2	3	4	5
이 환경에서 이용자와 즉시 자발적인 간편한 대화를 할 수 있읍니까?	1	2	3	4	5

총 합 = [ ]

3. 명칭: _____ (예를 들어, 도서관 입구 로비)

	매우 아니다				매우 그렇다
이 곳이 목표 대상 이용자와 얼마나 관련이 있습니까?	1	2	3	4	5
이 상황에서 어느 정도 통제력을 발휘할 수 있습니까?	1	2	3	4	5
이 환경에서 이용자와 즉시 자발적인 간편한 대화를 할 수 있읍니까?	1	2	3	4	5

총 합 = [ ]

팀원들과 총합 점수에 대해 논의하고 이 결과를 참고하여 미니 파일럿의 준비에 적용하십시오. 총 점수가 높을수록, 미니 파일럿을 통해 생산적인 결과를 얻을 수 있는 더 좋은 장소를 갖게 될 것입니다!

활동 4

미니 파일럿 설계

팀원들과
협의하여 결정

3 / 3

필요한 자원을 확인하십시오

미니 파일럿은 여러가지 자원이 필요합니다. 계획에 따라, 무엇이 필요할지 생각해 보십시오. 고려해야 할 많은 구성 요소가 있으며, 팀 구성원 각자에게 임무를 할당하는 것이 좋습니다. 다음 사항에 대해 논의하십시오:

- ☐ 승인을 요청하십시오.
- ☐ 해당 인력/직원에게 사전 통보 및 공지사항을 전달하십시오.
- ☐ 미니 파일럿 진행 일정을 수립하십시오.
- ☐ 팀 구성원 및 외부 인력의 참여 일정을 세우십시오.
- ☐ 필요한 물품을 확보하십시오.
- ☐ 준비 시간을 예약하십시오.

계획을 수립하십시오

프로토타입 만들기를 시작할 때 만들었던 개념도를 되짚어보고 미니 파일럿 계획을 작성하기 위해 이 개념도를 개선하십시오. 미니 파일럿은 이미 만들었던 프로토타입을 통합하고 개선해야 하며, 보다 완전한 이용자 환경을 만들기 위해 개념도의 다른 부분을 개발할 수 있어야 합니다. 미니 파일럿 설계를 위해 다른 프레임워크에서 개념도를 재구성하는 것이 유용할 수도 있습니다. 자세한 내용은 가이드북의 내용을 참조하십시오. 팀의 모든 구성원과 함께 계획을 수립한 다음, 프로젝트 작업 공간에 있는 큰 보드에 계획을 게시합니다.

활동 5

실시간 피드백 수집과 통합

팀원들과
협의하여 결정

활동 2로 잠시 돌아가서 미니 파일럿의 피드백을 검토할 때와 동일한 과정을 실시합니다. 또한 이 프로세스에서 얻은 학습 내용을 바탕으로 아래 활동을 완료하십시오. 미니 파일럿을 계속 진행하면서 이 과정을 반복하게 됩니다.

관찰한 것을 기록하십시오

프로토타입 중에 이용자로부터 예상치 못한 행동이나 행동을 발견한 사람이 있는지 팀과 대화하십시오. 관찰에는 이동 경로, 얼굴 표정, 몸짓 언어 등과 같은 뉘앙스가 포함될 수 있습니다.

핵심 질문을 다시 살펴보십시오

미니 파일럿을 설계하면서 개발한 핵심 질문을 다시 확인하십시오. 미니 파일럿으로 어떤 질문에 해답을 찾았고, 어떤 질문이 여전히 미해결로 남아 있습니까? 지금까지 알게 된 내용에 따라 어떤 질문이 변경될 수 있습니까? 최종 미니 파일럿을 기준으로 한 새로운 질문은 무엇입니까?

다음 스텝을 확인하십시오

실험 설계를 탐색하기 위해 개발했던 프레임워크와 개념도를 살펴보십시오. 다음 번 '반복하기'를 위해 앞으로 진행할 방법에 대해 팀과 상의하십시오. 다음과 같은 질문을 참고하십시오.

이용자와 도서관, 모두에게 바람직하고 실현 가능하고 지속 가능한 것은 무엇입니까?

미니 파일럿의 어느 부분이 원래의 디자인 도전과제를 가장 잘 해결합니까?

팀으로서 아직도 해결해야 할 문제는 무엇입니까?

활동 6

콘셉트의 재평가

축하합니다!

여러분의 팀은 디자인 씽킹 접근방식을 성공적으로 경험했습니다. 등을 한 번 두드려 주십시오. 여러분은 도서관에서 이용자를 위한 더 나은 솔루션을 설계하는 데 큰 진전을 이루었습니다.

여러분이 디자인 도전과제에 대한 진행 상황을 평가하고 시험을 계속할 수 있기를 바랍니다. '반복하기'의 장점은, 더 나은 솔루션을 설계하기 위해 점점 더 많은 에너지를 쏟을수록 여러분의 아이디어가 계속해서 향상된다는 것입니다. 팀원들과 함께 앉아서 미니 파일럿을 통해 앞으로 나아갈 방법에 대해 토론합니다. 여러분 모두가 여전히 여러분의 도전과제에 열정적이며, 여러분의 아이디어 중 하나를 구현함으로써 완성하기를 바랍니다!

범위를 확인합니다

도서관의 더 큰 전략과 목표에 대해 생각해 보십시오. 실험의 목적은 이 전략과 얼마나 일치합니까? 구현이 가능합니까? 시작할 만큼 충분한 추진력이 있습니까? 도서관의 핵심 서비스가 될 가능성이 있습니까? 이것을 핵심 서비스로 만들기 위해서는 무엇을 바꾸어야 합니까? 팀과 함께 이 주제에 대해 토론하고, 도서관의 의사결정권자를 토론에 끌어들이는 것도 고려해 보십시오.

목표를 설정하십시오

여러 번의 '반복하기' 동안 미니 파일럿의 목표와 가설이 바뀔 수 있다는 것을 기억하십시오. 팀원들과 함께 앞으로 수행할 실험의 목표를 설정하는 데 도움이 될 수 있는 의미 있는 지표에 대한 브레인스토밍을 시작하십시오. 이 지표들은 흔히 사용하는 기존의 지표는 아니며, 자주 사용하고 있는 일반적인 지표만큼 중요합니다.

성공에 대한 우리의 지표:

지속적인 실험을 위한 계획을 수립하십시오

지속적인 파일럿 실험을 원하며 미니 파일럿이 발전할 것으로 예상한다면, 필요한 자원들을 생각하십시오. 로드맵을 수립하고 추가 지원을 요청하려면 다음 장인 '확산하기'로 이동하십시오.

CHAPTER 4
배운 내용

체크리스트

여러분은 디자인 씽킹 프로세스의 주요 과정을 해냈습니다!

여러분이 도서관에서 긍정적인 변화를 가져오기 위해 지금까지 한 모든 일에 대해, 팀원들과 성찰할 시간을 가지십시오. 새로운 방법, 기술 및 실무에 대해 배웠습니다. 이러한 방법들은 이용자들에게 도서관에서 제공되는 서비스에 대한 생각의 전환이 될 수 있습니다. 또한 이용자가 상호작용할 수 있는 실시간 실험을 만들어 아이디어를 세상에 내놓는 데 있어 중요한 단계를 거쳤습니다. 이것은 여러분의 아이디어를 향상시키는 방법을 배우는 가장 빠른 방법입니다.

지금까지, 여러분은 다음과 같은 작업을 완료했습니다:

- ☐ 팀원들과 '반복하기' 단계를 되돌아보았습니다.
- ☐ 프로토타입에 대한 피드백 계획과 진행을 했습니다.
- ☐ 피드백을 통합했습니다.
- ☐ 미니 파일럿을 설계했습니다.
- ☐ 실시간으로 피드백을 받고 정리하였습니다.
- ☐ 콘셉트를 재평가 했습니다.

CHAPTER 5

확산하기

활동 1
발표자료 만들기 pg. 53
4 시간

활동 2
로드맵 계획 수립하기 pg. 55
2+ 시간

활동 3
결과 평가하기 pg. 56
2 시간

활동 4
책임관리 계획 세우기 pg. 57
1 시간

활동 5
과정 경험에 대한 소감 pg. 58
1 시간

활동 1

발표자료 만들기

4 시간

1 / 2

발표자료를 지원 도구로 상상하는 시간을 가져보십시오.
강력한 프리젠테이션을 사용하면 다음과 같은 작업을 수행할 수 있습니다:

· 추가 예산 또는 지원을 요청할 때
· 잠재적 파트너에게 아이디어를 소개할 때
· 상위 기관과 진행과정을 검토할 때
· 팀원을 추가 모집할 때
· 프로젝트를 위한 더 큰 모멘텀을 구축할 때

여러분은 왜 여러분의 이야기를 발표하려고 합니까?

프리젠테이션의 목표가 무엇입니까?

대상자가 누구입니까?

어디서 발표를 하려고 합니까?

위의 내용을 기반으로, 어떤 발표 형식은 선택했습니까?

다음으로, 아래에 제시하는 질문에 따라 발표내용을 논리적인 구조로 만들어 보십시오:

· **자기 소개:** 여러분은 누구이며 팀원들은 누구인가?

· **도전 과제 정의:** 마주친 문제는 무엇이며, 대상 이용자는 누구인가?

· **발견하기:** 여러분이 인터뷰한 상대가 누구이고, 누구를 관찰했으며, 알아낸 것이 무엇이었는가?

· **아이디어내기:** 어떤 콘셉트를 끌어냈으며, 어떻게 프로토타입을 만들었는가?

· **반복하기:** 어떤 피드백을 받았으며, 지속적인 실험에 대한 피드백을 어떻게 정리했는가?

· **행동 촉구:** 여러분의 팀은 다음에 무엇을 할 것인가? 다른 사람들을 어떻게 참여시키고 도울 것인가?

활동 1

발표자료 만들기

4 시간

2 / 2

여러분의 이야기 속에 재미있는 경험과 학습을 담아내십시오. 팀원들과 함께 다음과 같은 내용들을 이야기에 포함시키기 위한 브레인스토밍 시간을 갖습니다.

· 영감을 찾으면서 배운, 가장 놀라운 점은 무엇입니까?

· 가장 터무니없었던 브레인스토밍 아이디어는 무엇입니까? 가장 창의적인 프로토타입은 무엇입니까?

· 가장 보람 있었던 경험의 순간은 언제였습니까?

· 과정의 어떤 부분이 가장 어려웠습니까?

· 여러분의 이야기를 가장 잘 뒷받침해 줄 만한 사례와 자극적인 사진이나 시각적 자료에는 어떤 것이 있습니까?

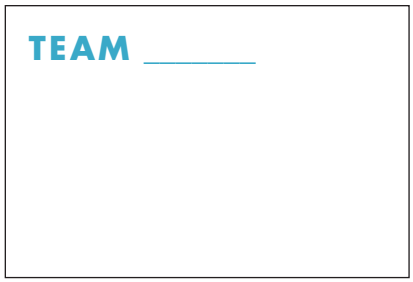
이 내용과 아래의 샘플 슬라이드 템플릿을 사용하여 발표자료를 작성합니다.

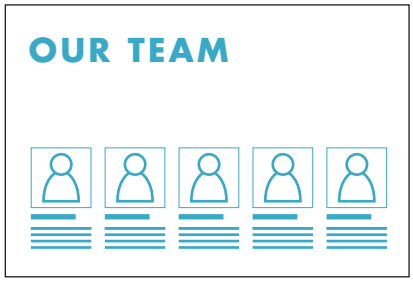
---

step 1
자기 소개

· 여러분의 팀은 누구입니까?
· 여러분의 역할은 무엇입니까?
· 팀원들과 그들의 역할에 대해 흥미로운 점은 무엇입니까?

예:





step 2
도전 과제 정의

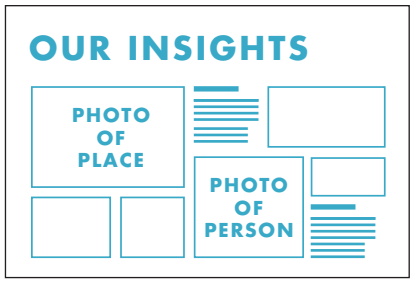
· 어떤 도전과제로 시작했습니까?
· 찾고있는 가장 큰 의문점은 무엇이었습니까?
· 도전과제는 도서관과 어떤 연관성이 있습니까?

예:

step 3
이용자로부터 배운 점

· 조사를 어떻게 진행했습니까?
· 조사를 통해 발견한 것은 무엇입니까?
· 조사를 통해 발견한 주제와 통찰의 상위 5-10위는 무엇입니까?

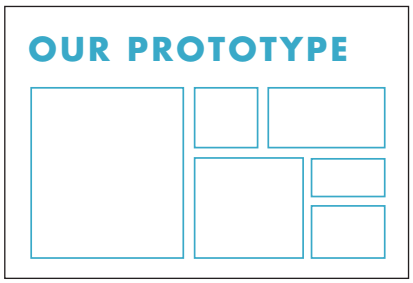
예:



step 4
실험과 반복하기

· 도전과제와 조사를 기반으로 만든 것은 무엇입니까?
· 이 실험을 통해 배운 것은 무엇입니까?
· 프로토타입을 개선하기 위해 어떤 피드백을 활용했습니까?

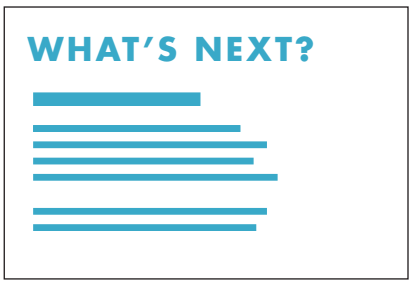
예:



step 5
향후 계획

· 여러분의 프로젝트는 이용자 서비스를 어떻게 더 좋게 근본적으로 변화시킬 것입니까?
· 지금까지 경험한 모든 것을 통해 다음에는 무엇을 시도해보고 싶습니까?

예:



활동 2

로드맵 계획 수립하기

2+ 시간

프로젝트에 대한 향후 계획을 준비하려면, 팀원들과 협력하여 지속적인 반복과 개발을 하기 위한 로드맵과 일정을 수립하십시오.

1. 목표를 수립하십시오

이 프로젝트의 궁극적인 목표는 무엇입니까?

여러분의 아이디어가 도서관의 일부가 되는 것을 어떻게 상상합니까?

이런 상황이 일어나려면, 필요한 일이 무엇입니까?

여러분의 아이디어가 지역사회에 어떤 영향을 미치기를 원합니까?

누가 참여할 필요가 있습니까?

2. 일정표를 작성합니다

프로젝트의 확장 및 구현을 위한 이상적인 일정표를 그려 보십시오. 단기 및 장기간에 걸쳐 무엇을 달성하고 싶은지 생각해 보십시오. 각 항목의 예상 소요 시간과 함께 수립할 수 있는 이정표 목록의 사례입니다.

· 프로젝트 발표자료 제대로 만들기 (3 일간)

· 필요한 이해관계자 설득하기 (1 주간)

· 추가 반복하기를 위해 필요한 예산과 자원 확보하기 (4 주간)

· 완전한 파일럿 실시에 대한 계획 세우기(2 주간)

· 시행을 위한 평가 지표 개발하기(1 주간)

· 향후 6개월 동안 매주 파일럿 살펴보기

첫 번째 프로토타입과 미니 파일럿을 만든 후의 일정은 매우 변화무쌍 합니다. 아이디어를 현실화하기 위해서는 몇 가지 우발적 상황을 고려해야 하기 때문입니다. 여러분의 최종 일정표는 완전한 파일럿을 실제 적용하는 데 필요한 자원, 참여해야 하는 이용자, 그리고 이용자 환경을 보다 발전시키기 위해 소요되는 시간에 따라 달라집니다.

활동 3

결과 평가하기

2 시간

파일럿 솔루션의 영향을 평가하려면 체계적이고 전체적인 관점으로 시행하는 것이 중요합니다. 아이디어의 성과를 측정하는 방법을, 일반적인 평가 지표를 벗어나서 살펴보십시오.
다음 내용을 시도해 보거나, 자신만의 방법을 개발하십시오.

1. 여러분의 솔루션에 대해 긍정적, 부정적 또는 중립적으로 생각되는 모든 이해관계자의 목록을 작성하십시오.

목록 형식은 이해관계자 간의 네트워크 연결을 보여주기 때문에 이 단계에 적합합니다. 완전한 목록을 만들어 보십시오. 후원자, 지역사회나 직접적인 혜택을 받지 못하는 인접 지역사회의 사람들, 그리고 동물·환경·천연자원 같은 이해관계자 등 직접적으로 관심을 갖지않았던 이해당사자들을 포함시켜야 합니다. 이 목록을 자주 참조할 수 있는 곳에 놓아두십시오.

2. 솔루션의 효과를 확인하고 추적하여 목록에 기록하십시오

솔루션으로부터 혜택을 받는 이해관계자와 부정적인 효과를 경험한 이해관계자를 색으로 구분합니다. 가능하면, 표준화된 측정 시스템으로 효과 값을 정량화합니다.

3. 이 탐색에서 배운 내용을 활용하십시오

이 탐색에서 배운 내용을 사용하여, 긍정적인 효과를 높이고 부정적인 효과를 줄이는 방법을 찾기 위해 솔루션을 계속 반복하십시오.

4. 솔루션의 순수한 가치를 찾으십시오.

이 과정을 계속 학습하고, 결과를 더욱 더 긍정적으로 만들기 위해 솔루션을 개선할 수 있도록 도전하십시오.

선행 지표, 유사 지표, 인식 지표, 참여 지표, 동적변화 지표 등 성공 지표 유형을 설명하는 가이드북의 내용을 다시 읽어보십시오. 팀원들과 함께, 다음 사항에 대해 논의합니다.

· 프로젝트에 사용할 지표는 무엇입니까?

· 목표는 무엇입니까?

· 무엇을 측정할 수 있습니까? 단기적으로는? 장기적으로는?

활동 4

책임관리 계획 세우기

1 시간

솔루션의 지속가능성이 높아지게 되면, 프로젝트 관리 또는 지도를 위한 계획을 수립하는 것이 중요합니다. 디자인 씽킹 프로세스에서, 아이디어는 끊임없이 반복되고 개선되어야 하므로, 책임관리에 대한 계획을 세우는 것은 여러분의 아이디어가 대상 이용자 그룹에게 적절하고 유용하게 유지되도록 하는 데 중요합니다.

1. 지원자 모집

팀 및 도서관에서 앞으로 프로젝트 진행에 대한 책임을 공유하도록 초빙할 사람을 생각해 보십시오. 다음은 고려해야 할 몇 가지 역할입니다.

· 자문

· 프로토타입 만들기 보조

· 관찰자

· 기금모금자

· 진행보조자

· 홍보담당자

2. 확인 작업

팀의 책임관리자와 함께 미리 일정표에 관한 회의 일정을 잡으십시오. 여러분은 종종 다양한 팀을 구성하게 될 것이며, 모든 사람들은 각자 완전히 다른 장소에 있을 수 있습니다. 확인 작업은 프로젝트 진행의 연속성에 도움이 되며 콘셉트를 조정할 수 있는 시기를 알게 해줄 수 있습니다.

활동 5

과정 경험에 대한 소감

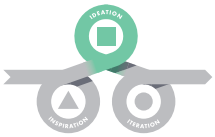
1 시간

나의 강점과 약점

여러분의 개인적인 성장 과정을 되돌아보십시오. 여러분은 인간 중심 디자인 과정의 일부분에서 다른 사람들보다 더 편안함을 느꼈을 것입니다. 이것은 완전히 정상적인 것입니다. 지난 4개의 단계를 다시 생각해 보십시오. 어떤 단계가 가장 자연스럽게 느꼈습니까? 어디서에서 가장 갈등이 심했습니까? 왜? 디자인 씽킹의 프로세스의 각 단계(발견하기, 아이디어내기, 반복하기)에 대해 "힘들었음"과 "훌륭했음" 사이에서 어디쯤에 있었는지 표시를 하십시오. 그리고 그 아래에 그 이유에 대해 몇 가지 문장을 써보십시오.

힘들었음 훌륭했음

이유는? 이 단계에서 가장 놀라운 순간은 언제였습니까?



힘들었음 훌륭했음

이유는? 이 단계에서 가장 놀라운 순간은 언제였습니까?

힘들었음 훌륭했음

이유는? 이 단계에서 가장 놀라운 순간은 언제였습니까?

활동 5

과정 경험에 대한 소감

1 시간

2 / 2

디자인 팀과 이 툴킷, 그리고 디자인 씽킹 프로세스 전반에 대해 어떤 점이 마음에 들거나 마음에 들지 않았는지 생각해 보십시오.

아래 주제에 대해 토론하십시오

팀의 역동성

· 디자인팀으로 일하면서 어떤 느낌이 들었습니까? 같이 일하는 거 좋았습니까?

· 여러분의 팀에게 가장 고무적인 순간은 언제였습니까?

· 가장 좌절스러웠던 것은 무엇이었습니까?

· 갈등이나 불화의 순간이 있었습니까? 여러분의 팀은 어떻게 해결했습니까?

툴킷 (가이드북과 활동워크북)

· 툴킷의 가장 성공적인 점은 무엇입니까?
· 가장 취약한 부분은 무엇입니까?
· 툴킷을 개선하기 위해 매우 후한 기부자로부터 보조금을 받았다고 상상해 보십시오. 어디에서부터 시작해야 하는지 세 가지 제안을 해주시겠습니까?
피드백을 다음 주소로 보내 주십시오: hello@designthinkingforlibraries.com

1. _____ 2. _____ 3. _____

여러분은!

팀의 구성원으로써 다른 사람들보다 디자인 씽킹 과정의 일부분에서 더 편안함을 느꼈을 것입니다. 이는 전적으로 정상적이며, 여러 분야의 담당자들로 디자인 팀을 구성하는 것이 매우 중요한 이유 중 하나입니다. 과정을 되돌아 보십시오.

· 당신의 팀원들에게 어떤 단계에서 가장 자연스럽게 느꼈습니까? '발견하기' 단계였습니까? '아이디어내기' 단계였습니까? 아니면 '반복하기' 단계였습니까?

· 팀원들과 어디서 갈등이 많았습니까? 이유는?

· 팀에서 누락된 기술이 있었습니까? 그것이 무엇이었습니까?

· 다음 디자인 도전과제를 위해 새로운 멤버를 팀으로 초빙할 수 있다면, 그 팀원은 어떤 핵심 기술을 보유하면 좋겠습니까?

CHAPTER 5
배운 내용

체크리스트

아이디어를 상위 단계로 끌어 올려서 실험을 수행했던 것에 대해 축하합니다!

여러분이 많은 것을 배웠기 바라며, 도서관 상황에서 여러분의 프로젝트가 지속가능하고 좀 더 영구적이 될 수 있다는 낙관적인 마음을 가져야 합니다.

그래서 다음은 뭐죠? 이 새로운 인간 중심의 디자인 접근 방식을 갖추고, 여러분의 아이디어에 대한 책임관리를 수행하는 동안에도 하나의 팀으로 계속 함께 할 것인지 논의를 해보십시오. 아니면, 다른 아이디어를 전적으로 개인별로 수행하거나, 참여하려는 새로운 팀 구성원을 모집할 수도 있습니다. 인간 중심적인 디자인에 대해 배우는데 시간을 내주셔서 감사합니다!

지금까지, 여러분은 다음과 같은 작업을 완료했습니다:

☐ 발표자료를 만들었습니다.

☐ 로드맵 계획을 세웠습니다.

☐ 결과를 평가했습니다.

☐ 책임관리 계획을 수립했습니다.

☐ 여러분의 경험에 대한 소감을 공유했습니다.

이 '도서관을 위한 디자인 씽킹'은 크리에이티브 커먼즈 저작자표시-비영리-동일조건변경허락 3.0 Unported 라이선스(CC BY-NC -SA 3.0)에 따라 이용할 수 있습니다. 한글로 번역된 이 저작물은 원저작권자(IDEO)로부터 허가를 받고 번역된 툴킷이며, 번역본에 대한 권리는 번역자에게 있습니다. 저작물을 변경, 수정, 추가한 결과물은 이 저작물과 동일한 라이선스 조건인 크리에이티브 커먼즈 저작권표시-비영리-동일조건변경허락3.0 (CC BY-NC -SA 3.0)에 따라서만 배포할 수 있습니다. 이 라이선스에 대한 모든 권리와 제한 사항에 대한 설명은 다음 사이트를 참조하시기 바랍니다.
http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/3.0/

도서관을 위한 디자인 씽킹 - 활동 워크북

발행일 2019년 3월11일
저자 IDEO
번역 최만호 / 건국대학교 문헌정보학과 겸임교수
라이브러리 디자인 센터장
경영학박사 / 서비스디자이너
조희화 / 라이브러리 디자인 센터 수석디자이너
미술학석사 / 공간디자이너, 컬러리스트
기획 라이브러리 디자인 센터

발행처 건국대학교 지식콘텐츠연구소
발행인 노영희
주소 충청북도 충주시 충원대로 268 건국대학교 K3 209호
전화번호 043-840-3415
이메일 librarydesign@naver.com
홈페이지 LibraryDesign.re.kr

ISBN 979-11-86838-42-6 [95020]

ISBN 979-11-86838-42-6