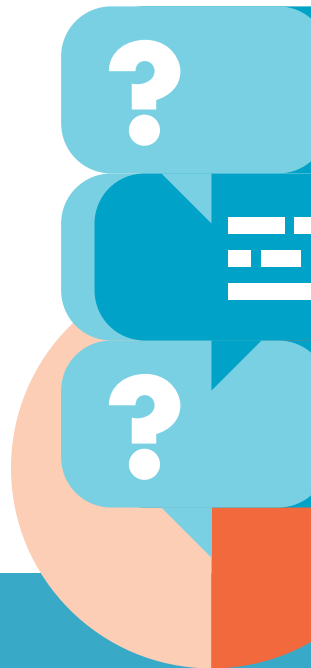


하루만에 할수있는 디자인 씽킹

도서관의 개선을 위한 요약본 가이드

이 요약본 가이드는 빌 & 멜린다 게이츠 재단의 지원에 의해 만들어진, 도서관을 위한 디자인 씽킹 입문서입니다. IDEO는 시카고 공공도서관과 오르후스 공공도서관의 협력으로 이 내용을 만들었습니다. 또한 이 툴킷 작성에 도움을 주신 다음 분들께 감사드립니다.

BUCHAREST METROPOLITAN LIBRARY
READ NEPAL
JAMAICA LIBRARY SERVICE
VINNYTSIA REGIONAL UNIVERSAL RESEARCH LIBRARY
BEYOND ACCESS, IREX



디자인 씽킹에 대한 자세한 내용은 다음 링크를 참조하십시오.

www.designthinkingforlibraries.com

이곳에서, 종합적인 읽을 거리와 연습을 통해 디자인 씽킹에 접근하도록 안내해 줄 수 있는 다양한 툴킷을 다운로드할 수 있습니다.

한글판 : 최만호, 건국대학교 문헌정보학과 겸임교수, librarydesign@naver.com

IDEO



훌륭한 이용자 경험을 제공하기 위해 좋은 디자인을 하고 싶는데 충분한 시간이 부족하십니까?

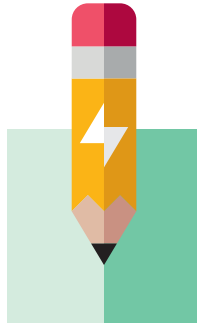
디자인 씽킹은 도서관의 일상적인 문제 해결에 도움을 주는 접근법이며 사고방식입니다. 디자인 씽킹을 사용하면 더 좋은 프로그램, 서비스, 공간, 그리고 시스템을 만들 수 있습니다. 몰입할 수 있는 충분한 기간과 장소를 확보하는 것이 최선이지만, 하루동안 압축하여 시행하여도 디자인 씽킹의 효과를 거둘 수 있을 것입니다.

다음 몇 페이지에서 디자인 씽킹의 핵심 기본 과정인 **발견하기**^{INSPIRATION}, **아이디어내기**^{IDEATION}, **반복하기**^{ITERATION}의 3 단계를 배울 수 있습니다. 이 요약본 가이드 기본 과정을 배운 후에, 효과적인 방법론 및 도움이 되는 기법이나 보다 상세한 절차를 알고 싶다면, '도서관을 위한 디자인 씽킹' 가이드북을 활용하시기 바랍니다.



발견하기

발견하기는 도전할 과제의 디자인을 규정하고 그 기회에 대한 새로운 견해를 찾는 방법입니다.



아이디어내기

아이디어내는 아이디어를 찾아내고 그 것들을 시각화하는 방법입니다.



반복하기

반복하기는 이용자의 피드백을 바탕으로 실험을 계속하는 방법입니다

도전과제가 있다



어떻게 접근할 것인가?

무엇인가를 알아냈다



그것을 어떻게 해석하고 어떻게 내 아이디어를 표현할 것인가?

시제품을 만들었다



이용자와 함께 어떻게 시험하고 어떻게 개선할 것인가?

디자인 씽킹을 시작하기 전에, 변화를 가져올 열쇠는 귀하의 사고방식을 바꾸는 것이라는 것을 기억하십시오. 처음 도서관에서 왔을 때의 신선했던 모든 느낌과 당신이 꿈꾸어왔던 희망들을 기억하십시오. 디자인 씽킹은 새로운 시각으로 문제를 해결하기 위한 모든 생각 자체이므로 다시 초심으로 되돌아가십시오.

긍정적인 마음으로, 준비가 되었다면 이제 시작합니다.

시작하기

디자인 씽킹 프로젝트를 시작하려면, 우선 도전 과제를 선정해야 합니다. 도서관에서 바꾸고 싶은 것이 무엇입니까? 그 동안 생각해왔던 기회나 문제가 있습니까? 스스로 발견한 불만 사항이나 더 좋게 하고 싶은 몇가지 것들을 생각해 보십시오. 이러한 모든 것이 디자인 과제의 대상입니다. 예를 들어, 청소년들이 도서관에 더 오고 싶어하게 하고 싶다든가, 협업 장소를 만들고 싶다든가. 이러한 것들이 시작하기에 훌륭한 과제이고, 하루동안 변화시킬 도전 과제로 충분합니다.

질문을 통해 디자인 과제를 규정합니다.

"우리가 어떻게하면...?"이라는 말로 시작하는 질문을 사용하면 강력한 해결 방법에 도달할 수 있는 사고 방식을 제공하고, 또 그 길로 가다보면 가능한 많은 아이디어를 끌어 낼 수 있습니다. 좋은 과제를 찾아 내려면 균형감을 찾는 것이 중요합니다. "우리가 어떻게하면, 빈곤을 없앨 수 있을까?"라는 질문은 너무 광범위해서 실제적인 해결 행동에 옮기기가 어렵습니다. 반대로, "우리가 어떻게 하면, 태양 전지로 작동하면서 아무런 기술도 없는 사람도 수리할 수 있는 30,000원 짜리 경운기를 디자인할까?" 와 같은 너무 협소한 질문을 한다면, 찾아낼 수 있는 해결방법이 제한되는 위험이 있습니다.



CHAPTER 1 시작하기

도전과제 정의하기



1 시간

도전 과제를 정의하려면, 이용자 그룹과 해결해야 할 문제를 규정합니다.

X

이용자 그룹

이용자의 요구사항/해결해야 할 문제

도전 과제를 잘 설명하기 위한 질문을 몇개 만들어 보십시오.

우리가 어떻게 하면 ?

우리가 어떻게 하면 ?

우리가 어떻게 하면 ?

도전 과제를 **큰** 글씨로 써서 눈 앞에 붙여두고, 하루 종일 이 과제를 생각합니다.



보다 상세한 내용 가이드북의 27쪽을 참고로 보십시오.

발견하기

도서관에 대해 의미있는 해결책을 찾는 것은, 당신의 주변에서 새로운 발상을 발견하는 것에서 시작되며, 사람들의 요구에 대한 깊은 이해에서 시작합니다. 디자인 씽킹의 첫 번째 단계는 "**발견하기** INSPIRATION"라 하며, 이 것은 잘 듣고, 잘 관찰하고, 의외의 것을 받아들이는 것에 관한 내용입니다. 참신하고 혁신적인 해결 방법을 발견하려면, 생각도 새로워야합니다.

다음 페이지에서 발상을 전환하기 위한 활동을 몇가지 소개하고 있습니다. 이 활동에 2~3명과 함께 참여해보십시오.

일단 이 활동을 마친 후에는, 이 활동에서 배운 것에 대해 토론합니다.

- . 여러분을 놀라게 한 것은 무엇인가?
- . 예상하지 못했던 것은 무엇인가?
- . 무엇에서, 또는 누구로부터 새로운 발상을 얻었는가?
- . 흥미롭게 보았던 패턴은 무엇인가?

여러분이 관찰한 것에서 발견한 주제와 성과를 기록해 보십시오.



조사 방법



1 시간

이용자 인터뷰

새로운 발상을 얻기 위한 좋은 방법 중에 하나는 이용자와 대화하는 것입니다. 특히, 해결하고 싶은 과제의 대상자들과 대화하는 것이 중요합니다. 예를 들어, 10대들을 위한 새로운 프로그램을 생각하고 있다면, 그들과 도서관에 대한 것만을 이야기하는 것이 아니라 매일하고 있는 일이나 일상적인 사건, 여가 시간에 무엇을 하면 좋은지, 신뢰하고 있는 것이 무엇인지, 무엇을 위해 행동할 것인지를 물어보십시오. 처음에는, 당신이 생각하는 프로그램을 잘 이해하도록 도와줄 수 있는 도서관 사람들과 대화를 많이 하십시오. 2 ~ 3 명에게 대화를 시도해 보십시오.

스스로 몰입하여 체험하기

또 다른 중요한 활동은 다른 사람의 관점에서 주위를 경험해 보는 것입니다. 예를 들어, 어린이를 위한 개선을 생각한다면, 어린이 도서관에 가서 하루를 지내보거나, 어린이를 위한 워크숍에 참가해 봅니다. 시각 장애인을 위한 개선을 생각한다면, 눈을 가린 상태에서 간단한 것에 도전해 보는 경험 속으로 스스로를 몰입시켜보세요.

유사한 경험하기

도서관을 떠나 새로운 발상을 얻을 수 있는 장소를 방문해 봅니다. 이를 통해 색다른 세계를 볼 수 있습니다. 예를 들면, 만약 도서관에서 좀 더 나은 환경을 제공하고 싶다면, 혼잡한 커피숍에 가서 생산적인 환경에 도움을 주는 것이 무엇인지 살펴 보는 것입니다. 또는 도서관에 미술품 전시를 하려고 한다면, 인기있는 박물관 전시회에 가서 어떻게 방문객들에게 제공하는지를 관찰 해봅니다.



〈우크라이나의 사서 율리아 씨는 장애가 있는 이용자를 좀 더 이해하기 위해 동료와 함께 지역 재활 센터를 방문하여 이용자와 함께 식사를 하면서 취미와 관심사에 대해 대화했다.〉



아이디어내기

디자인 씽킹의 다음 단계는 “**아이디어내기**Ideation”입니다.
도전과제 해결을 하기 위한 새로운 아이디어를 많이 끌어내기
위한 단계입니다.

이 단계에서 가장 중요한 활동 중 하나는, 지금까지 발견하기를
통해 얻은 통찰을 바탕으로 아이디어를 많이 끌어내는
브레인스토밍^{Brainstorming}입니다. 좋은 아이디어를 얻어 낼 수
있는 비결은 “**많은**” 아이디어를 내는 것입니다. 처음 생각해낸
몇가지 아이디어에 매달리지 말고, 다음 아이디어를 많이
끌어내는 것에 집중하십시오.

브레인스토밍은 디자인 씽킹 방법론의 하나이며, 자체의
규칙이 있습니다. 그 규칙은 참가자 모두에게 창의적인 발상의
자유를 주기위해 매우 중요합니다. 점심 시간이나 별도의
1시간 정도, 오전 중에 발견한 몇가지 요구 사항에 대한
브레인스토밍을 해보십시오. 2 ~ 3 명의 브레인스토밍 그룹을
만들고, 점심시간에 모두 충분히 먹을 것을 먹으면서 에너지를
보충하고 시작합니다.



CHAPTER 3 아아디어내기

아이디어 끌어내기



점심시간

브레인스토밍의 규칙

판단은 나중에

이 단계에서 안좋은 아이디어는 없습니다. 나중에 범위를 좁혀가는데 시간을 들이면 됩니다.

다듬어지지 않은 아이디어를 환영...

현실적이지 않다고 생각되는 아이디어도, 다른 사람에 의해 대단한 아이디어가 나오는 계기가 될 수 있습니다.

다른 사람의 아이디어를 발전시킨다

“그러나” 라고 하기 보다는 “그리고”로 생각합시다.

주제에서 벗어나지 않는다

한정된 시간내에 더 많은 것을 얻어내려면, 정해진 주제를 항상 의식하십시오.

한번에 하나의 대화

모든 아이디어에 귀를 기울여야 완성도가 높아집니다.

시각적으로 표현

아이디어를 글자로 쓰기보다는 그림으로 그려 봅니다. 단순한 그림이나 간단한 스케치도 말로 설명하는 것보다 알기 쉽습니다.

많은 양의 아이디어 내기

터무니없는 목표를 설정하고, 그 것을 뛰어넘어 보세요. 좋은 아이디어를 찾는 가장 좋은 방법입니다. 예를 들어, 10분 안에 50개의 아이디어를 내어 보십시오.



〈Jeppe (중앙)가 오르후스 공공도서관의 동료와 함께 도서관의 새로운 음악 서비스에 대한 아이디어를 브레인스토밍하고 있는 모습.〉



보다 상세한 내용 가이드북의 59쪽을 참고로 보십시오.

CHAPTER 3 아이디어내기

아이디어를 현실로...

1 시간

이제 좋은 아이디어를 많이 끌어 냈으면, 그 중에서 가장 괜찮은 것들을 실체화할 시간입니다. 브레인스토밍 팀과 함께 하거나, 이 후에 혼자 정리해도 괜찮습니다. 실체화에 가장 빠른 지름길은 실제로 해 보는 것입니다. 아이디어를 구체적인 그림으로 그리거나 프로토타입으로 만들어 보는 이 과정은 부담스러울 수 있습니다. 그러나 주저할 이유가 없습니다. 필요한 모든 재료는 가까이 있는 종이, 필기도구, 가위 그리고 상상력입니다.

필요한 도구들:

종이

도화지, 포스터 보드,
무거운 중량의 종이,
폼코어, 골판지, 상자 등

접착 물품

막대풀,
글루건, 테이프

펜

마커, 크레용

공예 물품

아이스바 막대, 페인트,
붓, 줄, 모루

직물

면직물, 펠트, 옷감

도구

눈금자, 가위,
줄자, 스테이플러

프로토타입을 만드는 목적은 머릿 속에있는 아이디어를 실체화시키고 다른 사람들의 반응을 살펴보는 것입니다. 완벽한 프로토타입을 만들려고 할 필요는 없습니다. 처음부터 완벽한 프로토타입은 없으며, 점차 개선할 수 있습니다. 프로토타입에 대해 가장 중요한 것은 이용자와 대화를 시작한다는 것입니다.



CHAPTER 3 아이대어내기

아이디어를 현실로...



프로토타입 만드는 방법



모델

당신의 아이디어를 간단한 3D로 표현해 봅니다. 축소 모형으로 만들어도 되고, 걸어 다니면서 경험해 볼 수 있는 실제 사이즈의 모형으로 만들어도 됩니다.



디지털 모형

종이에 화면을 그려서 디지털 기기 모형을 만들어 봅니다. 디지털 상호작용을 흉내내기 위해, 휴대폰이나 PC와 같은 디지털 기기의 화면에 그림을 붙여서 모형을 만들어 봅니다.



역할극

행동으로 아이디어의 경험을 표현해 봅니다. 그 상황에서 이용자의 역할을 연기해보면서 그들이 궁금해 할 수 있는 질문을 해봅니다. 이용자들이 도서관을 이용할 때 필요할만한 간단한 소품, 의상, 도구를 준비하여 역할연기자가 활용하는 것도 좋습니다.



보다 상세한 내용 가이드북의 71쪽을 참고로 보십시오.

CHAPTER 3 아이디어내기

아이디어를 현실로...

1 시간

프로토타입 만드는 방법 (앞에서 계속)



광고

프로그램, 서비스, 공간 등에 관한 당신의 아이디어를 설명하는 홍보하는 광고 모형을 만들어 봅니다. 여러분이 제안하는 내용과 그것의 가치를 다른 이용자들에게 전달하는 방법에 대해 알게되는 사항을 기억해 둡니다.



개조된 공간

프로토타입이 공간의 디자인에 관련이 있다면, 기존 공간에서 프로토타입을 만들 수 있는지 또는 그 공간이 주는 느낌을 표현할 수 있는 환경을 만들 수 있는지 확인합니다. 기존 가구 및 책상으로 자유롭게 바꾸어 봅니다. 그리고 모든 것들은 재현할 수 있다는 것을 기억하십시오. 프로토타입의 세계에서는, 의자는 골판지 상자로 표현할 수 있으며, 북트랙은 서가의 역할을 할 수 있습니다! 다른 말로 하면, 외부로 나가서 아이디어의 프로토타입에 사용할 새로운 가구를 찾을 필요가 없다는 것입니다.



보다 상세한 내용 가이드북의 72쪽을 참고로 보십시오.

반복하기

여러분의 아이디어를 실체화시켰습니다.

이제 여러분의 아이디어로 만든 프로그램, 서비스, 공간 또는 시스템 프로토타입을 이용자들 앞에 놓고, 그들의 생각을 들어보는 시간입니다. 여기서는 "**반복하기**"^{ITERATION}가 가장 중요한 부분입니다. 반복하기는 디자인 씽킹의 세번째 단계이며, 잘된 점, 잘못된 점, 개선할 점을 알 수 있습니다.

의견을 통해 피드백을 준 이용자들 중에서 몇몇 사람에게 도움을 요청합니다. 도서관에서 안면이 없었던 이용자라도 괜찮습니다. 그들은 도서관의 누군가가 도서관 서비스의 개선 방안을 찾고 있다는 것에 대해 매우 기쁘게 생각할 것이기 때문에 기꺼이 협력할 것입니다. 그리고 긍정적인 반응뿐만 아니라 솔직하고 비판적이면서 건설적인 의견을 제시할 수 있는 이용자를 찾는 것이 중요합니다.



아이디어에 대한 피드백을 받아 개선하기



1 시간

이용자에게 프로토타입을 보여줍니다

그리고, 개선에 도움이 되며 가치있는 의견을 얻을 수 있도록 질문을 몇가지 해보십시오.

예를 들면,

- 이 아이디어에서 가장 좋은 점은 무엇인지 설명해 주십시오.
그리고, 그 이유는?
- 이 시제품에서 한 가지를 바꾼다면 무엇을 바꾸시겠습니까?
- 개선하고 싶은 점은 무엇인가요?
- 마음에 들지않는 점은 무엇인가요?

디자인 도전 과제를 염두에 두고, 참가자들이 가장 좋아했던 부분과 가장 가치있게 생각했던 부분을 기억해 둡니다. 또한 어떤 부분이 잘 되지 않았는지 검토해 보고, 반복하기를 통해 알아 내고 싶은 사항에 대한 새로운 질문을 생각해 둡니다.

지금까지 알아낸 모든 사항들의 목록을 만들어 봅니다.

또한 여러가지 다른 방법으로 아이디어에 대한 프로토타입 작업을 계속 반복하면서 그 목록에 새로운 내용을 추가해 가십시오. 그리고 다음에 해야 할 목표를 설정하십시오.

예를 들면,

- 일정 기간 동안에 아이디어를 더 발전시킬 수 있도록 팀을 구성한다.
- 초기 프로토타입을 기반으로 자금과 자원을 추가 요청한다.
- 아이디어를 계속 개선할 시간과 일정을 별도로 설정한다.
- 도서관의 지속적인 변화를 목표로 세우고, 시간에 따라 그 과정을 관찰한다.



〈오르후스 공공도서관의 직원인 마리안느는 도서관에서 이용자에게 자신의 아이디어, 앱 추천이 있는 전단지에 대해 어떻게 생각하는지를 물어봅니다.〉



CHAPTER 5

확산하기

아이디어를 확산하는 가장 좋은 방법은 다음과 같이 그 내용을 이야기하는 것입니다.

- 여러분이 보았던 문제는 무엇이었습니까?
- 누가 디자인하였습니까?
- 그리고 무엇을 생각해냈습니까?

사람들이 여러분이 하고자 하는 것에 대해 많이 듣게 될수록, 더 많은 참여와 관심을 갖게 될 것입니다. 여러분의 아이디어를 추상적인 개념에서 현실 세계의 지속 가능한 해결책으로 확장시키고 싶으면, 그것에 대해 반복해서 진행하는 것이 바람직합니다.

이것이 표준적인 방법은 아닙니다. 여러분의 작업을 최고조로 올리려면, 필요한 추가 자원을 요청하십시오. 이 과정에서 여기에 있는 잘 작성된 문서는 도움이 될 것입니다. 최고의 프로젝트 스토리는 진행 과정에 대한 훌륭한 시각적 자료와 사진에 의해 도움을 받게 됩니다.



CHAPTER 5 확산하기

아이디어에 대한 이야기 전달하기



바람직한 발표자료의 구조 사례

1. 자기 소개

여러분은 누구인가?
여러분의 팀은 누구인가?

2. 도전과제 정의하기

마주친 문제는 무엇이며,
대상 이용자는 누구인가?

3. 발견하기

당신은 누구와 대화를 했으며
무엇을 관찰했는가?
알아낸 것이 무엇인가?

4. 아이디어내기

어떤 콘셉트를 끌어냈으며,
어떻게 프로토타입을 만들었는가?

5. 반복하기

어떤 피드백을 받았으며,
지속적인 실험에 대한 피드백을
어떻게 정리했는가?

6. 행동 촉구

다음에는 무엇을 할 것인가?
다른 사람들을 어떻게 참여시키고
도울 것인가?





지금까지, 오늘 하루 종일 디자인 씽킹에 깊이 빠져있었습니다.
도서관을 개선하기 위해, 이 과정을 선택하고 용감하게 색다른
방법을 시도해보았습니다. 그렇지만 이 도전을 여기서 끝나지
않도록 하십시오.

다른 디자인 과제에 대한 안내를 해주는 심층 사례 연구, 예제
및 활동이 소개된 '도서관을 위한 디자인 씽킹' 가이드북을
읽어보십시오.



도전 과제에 대한 스토리를 우리에게 보내주세요. 다른 국가에 알려드립니다.

hello@designthinkingforlibraries.com

이 자료에 대한 문의 사항이나 요청 사항은 아래 이메일로 연락하십시오.

librarydesign@naver.com