



2018 소셜 디자인 세미나

2018 Social Design Seminar in DK

Service design for better society



DESIGN
KOREA

Program

프로그램

시간	주요내용	비고
12:30~13:00	등록	
Session 1. 사회문제를 해결하려는 노력, 서비스디자인		
13:00~13:05	개회 / 참석자 소개 사회문제 해결, 왜 디자인인가?	한국디자인진흥원 윤성원 실장
13:05~13:20	고령자의 자립지원 서비스디자인	주식회사 디맨드 김광순 대표
13:20~13:35	초등학생을 위한 스마트폰 과몰입 방지 및 생활습관 관리 서비스디자인	(주)바이널 익스피리언스 곽승훈 대표
13:35~13:50	디자인 인사이드로 본 성범죄 특성	(주)이음파트너스 이연지 실장
13:50~14:00	쉬는시간	
Session 2. 아시아 이웃 커뮤니티의 소셜디자인 사례소개		
14:00~14:30	일본 공공 분야에서의 디자인 사고	Atsushi Hasegawa
14:30~15:00	대만의 사회적 디자인 혁신의 힘	Hsin-Ya Hung
15:00~15:30	태국 공공 부문의 디자인 구현 - 혁신의 길	Jett Pisate Virangkabutra
15:30~16:00	한국적 소셜 디자인-상호호혜의 사회서비스디자인	서울미디어대학원대학교 이정연 교수
16:00~16:10	폐회	한국디자인진흥원

Session 1.

사회문제를 해결하려는 노력, 서비스디자인



2018 소셜 디자인 세미나

2018 Social Design

Seminar in DK

Service design for better society

윤성원

한국디자인진흥원 서비스디자인 실장

소개 및 사회

사회문제해결, 왜 디자인인가?

Seongwon Yoon

Service design division chief, Korea Institute of Design Promotion

Host

Solution for social issues : Design

사회문제를 해결하는 디자인

고령화, 개인화 등 사회 변화에 대응하기 위한
서비스디자인 추진배경과 현황 소개

한국디자인진흥원

2018.11.03.

지금, 우리는...

우리가 처한 상황

60년대 국제원조 받던 최빈국, 1인당 국민소득 78불 > 3만불
 '한강의 기적' 세대, 다음 세대로 주도권을 넘기며 사회 갈등 심화
 성장중심 정책의 결과 사회안전망은 갖추어지지 않고
 인간다운 삶을 위한 정당한 욕구가 무시됨

우리가 처한 상황

2위

노동시간

년 평균 2,069시간
 (OECD평균 1,764시간)

*2017기준

꿀찌

수면시간

일 평균 7시간24분
 (OECD평균 8시간22분)

*2016기준

꿀찌

출산율

1.05명 (OECD평균1.68명)
 (OECD 유일 초저출산 국가)

우리가 처한 상황

1위

자살 사망률

10만명 중 25.6명

(OECD 평균 12.1명)

* 2016기준. OECD 최근13년 계속 1위

1위

청소년 행복지수

82점

(OECD 평균 100점)

* 2016기준

1위

노인 빈곤율

46%

(OECD 평균 12.5%)

* 2015기준

* 자살율. 조선일보. 2018.01.23, 청소년 주관적 행복지수. 연합뉴스. 2016.05.02. 노인 빈곤율. 조선일보. 2018.03.20

우리가 처한 상황

1위 50개

1. 자살률 - 1위
2. 산업재해 사망률 - 1위
3. 가계부채 - 1위
4. 남녀 임금격차 - 1위
5. 노인 빈곤율 - 1위
6. 청소년 흡연율 - 1위
7. 성인 흡연율 - 1위
8. 가장 낮은 최저임금 - 1위
9. 저임금 노동자 비율 - 1위
10. 자동차 접촉 사고율 - 1위
11. 인도에서 교통사고율 - 1위
12. 보행자 교통사망률 - 1위
13. 어린이 교통사고 사망률 - 1위
14. 노인 교통사고 비율 - 1위
15. 교통사고 사망률 높은 국가 - 1위
16. 학업시간 가장 높은 순위 - 1위
17. 환경평가 뒤에서 - 1위
18. 어린이 행복지수 낮은 순위 - 1위
19. 청소년 행복지수 낮은 순위 - 1위
20. 이혼 증가율 - 1위

21. 결핵 환자 발생률 - 1위
22. 결핵 환자 사망률 - 1위
23. 당뇨 사망률 - 1위
24. 남성 간질환 사망률 - 1위
25. 대장암 사망률 증가율 - 1위
26. 심근경색 사망률 - 1위
27. 온실가스 배출 증가율 - 1위
28. 노령화 지수 - 1위
29. 국가채무 증가율 - 1위
30. 자살 증가율 - 1위
31. 공공 사회복지 지출 비율 - 1위
32. 실업률 증가폭 - 1위
33. 대학교육 가계부담 - 1위
34. 낙태율 - 1위
35. 과학 흥미도 뒤에서 - 1위
36. 중년여성 사망률 - 1위
37. 사교육비 지출 - 1위
38. 15세 이상 술 소비량 - 1위
39. 독주 소비량 - 1위
40. 출산율 제일 낮은 국가 - 1위

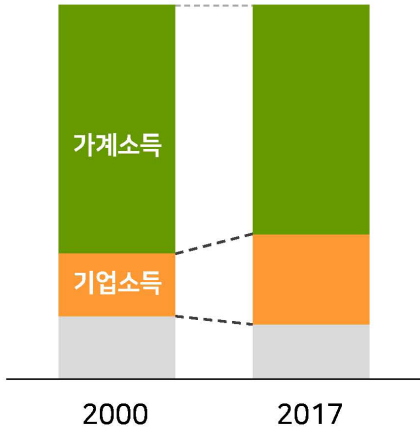
41. 근무시간 많은 국가 - 1위
42. 세부담 증가속도 빠른 국가 - 1위
43. 국가부채 증가속도 - 1위
44. 식품 물가 증가율 - 1위
45. 양주 소비율 - 1위
46. 저출산 - 1위
47. 공공육비 민간 부담 - 1위
48. 사회안전망 가장 안 좋은 순위 - 1위
49. 정치적 비전이 안 좋은 순위 - 1위
50. 고등교육 국가가 지원해 주 뒤에서 - 1위

2위 7개

1. 상 하위 소득격차 심한 순위 - 2위
2. 국공립대 등록금 가격 비싼 순위 - 2위
3. GDP 대비 공공육비 - 2위
4. 등록금 가격 비싼 순위 - 2위
5. 여가 순위 뒤에서 - 2위
6. 성 범죄 발생국 - 2위
7. 소득 불평등 순위 - 2위

출처 : <http://instiz.net/pt/3411348>

우리가 처한 상황



국민총소득 중

가계소득 비중 줄고 68% -> 61%

기업소득 비중 늘 17% -> 24%

개인이 가져가던 몫을

점점 더 기업이 가져가게 되었음

그간 작은 정부, 신자유주의 기조 실패

우리가 처한 상황

헬조선
Hell 朝鮮



앞으로의 과제

국민소득 2만불, 다음 목표는 무엇인가요?

진정한 국민의 행복을 위해 국가는 무엇을 준비해야 할까요?

성장을 최대목표로 운영 되었던 국가

이제 어떻게 변화되어야 할까요?





文대통령
“포용국가가 시대적 사명…
과거로 못 돌아가”
"함께 잘 사는 포용국가가
우리가 가야 할 길이며,
우리 정부에게 주어진
시대적 사명"
2018.11.1

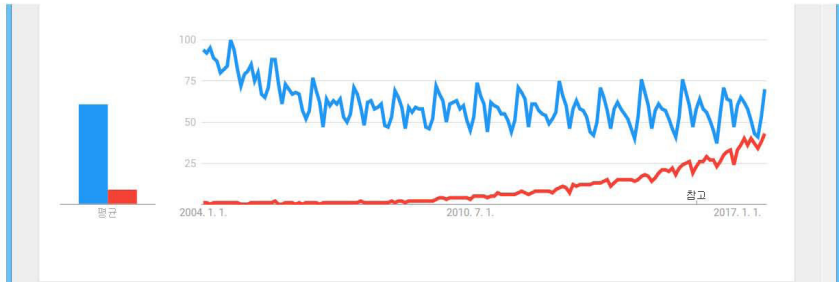
안 및 제안

왜 디자인인가?

분석적사고 (Critical Thinking)

디자인사고 (Design Thinking)

* 출처 : 구글 트렌드, 2004~현재

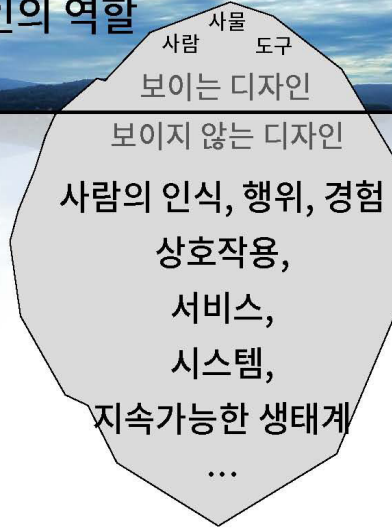


디자인씽킹 :

표현방식이 아닌 Styling

사고방식으로서의 디자인

확장 되는 디자인의 역할



변화된 디자인의 정의

산업디자인진흥법 2014.12.30. 개정, 2015.7.1. 시행

제2조(정의) 이 법에서 “산업디자인”이란 제품 및 서비스 등의 미적, 기능적, 경제적 가치를 최적화함으로써 생산자 및 소비자의 물질적, 심리적 욕구를 충족시키기 위한 창작, 개선 및 기술개발 행위 등을 말하며, 제품디자인·포장디자인·환경디자인·시각디자인·서비스디자인 등을 포함한다

산업디자인진흥법:

http://lkms.assembly.go.kr/law/law/Law.jsp?WORK_TYPE=LAW_BON&LAW_ID=A0299&PROM_NO=12928&PROM_DT=20141230&HanChk=Y

도시재생뉴딜사업, 기획단계에 서비스디자인 참여 시작 (2018~)

국토교통부 공고 제2018 - 296호

도시재생뉴딜 주민참여 조직육성 및 활성화를 위한 「2018년 도시재생뉴딜 주민참여 프로젝트 팀」 모집 공고

도시재생뉴딜 사업 내 주민참여 활성화를 위한 지역기반 실행주체의 육성 지원을 위해 '2018년 도시재생뉴딜 주민참여 프로젝트 팀' 사업을 아래와 같이 공고합니다.

2018.03.14

국토교통부, LH 도시재생 지원기구

1 사업 개요

- 사업명 : 「2018년 상반기 도시재생뉴딜 주민참여 프로젝트 팀」 모집
- 경 의 : 지역주민과 관련분야 전문가를 팀 형식으로 매칭하여 구성, 뉴딜사업 추진 순 단계(구상, 사업화, 운영)에서 **서비스 디자인 기법**, 경영 컨설팅 등을 활용하여 특정 과제(사업-장입, 재생사업계획 수립, 재생 이슈도출) 수행
 - 지역주민과 전문가(컨설턴트)는 동수로 구성하는 것을 권장
 - 정책결정 및 공공서비스의 수요자이자 공급자로서 지역주민이 참여하여 목적(사업이념 발굴 및 착수, 도시재생관련 계획수립 참여 등) 달성
- 공급자 중심의 도시재생 비전·목표 수립, 단위사업 결정 등 방식에서 벗어나 주민이 공급자인 구조로서 도시재생 캠프, 산어유 기화찬고

* 출처 : 2018.3.14. 도시
재생뉴딜사업 주민참여
프로젝트팀 모집 공고.
국토교통부 17

전통적으로 공급자 중심이었던 보건의료 영역, 수요자 중심의 관점으로 변화 (2017~)

뉴스 헤드라인 오피니언 피플 기획특집 라디오 문화생활 Korea Biomedical Review 검색하기

HOME > 뉴스 > 정책

막은 환자경험평가, 11일부터 95개 종합병원 대상 시행

심평원, 10월까지 의료기관서 받은 연락처로 전화설문...개인정보제공 등 법적 문제없어

▲ 읽을력 기차 ▲ 최신 2017.07.10 08:00 ▲ 좌측 4주 2017.07.10 08:00 ▲ 댓글 0

오는 11일부터 국내 최초로 환자경험평가가 본격적으로 시행된다.

상급종합병원을 비롯한 500병상 이상 종합병원 95개소는 이날부터 적게는 3차례, 길게는 7차례에 걸쳐 평가를 위한 환자 정보(연락처)를 건강보험심사평가원에 제출하게 된다.

전화로 진행되는 설문조사는 전문조사업체인 (주)한국리서치가 위탁받았고, 1차 자료 수집이 끝난 7월 중순부터 길게는 4개월간 계속 된다.

심평원은 지난 6월 7일 환자경험평가에 대한 홍보 리플렛을 공개한 지 1개월이 훨씬 지난 7월 이같은 1차 환자경험평가에 대한 조사표 매뉴얼, 자주하는 질문, 민원응대

이슈 > 뉴스 > 정책

환자 만족을 뛰어넘는 환자경험 평가란?

심평원 서비스용 부팅, 10월 2018 연립민선서 민도로 달하는 환자경험평가 발달 소개

[메디칼랩] '환자 경험평가'는 환자중심 의료 첫발

의료인 만족도, 환자관리 보장 등 올 7월부터 20개 병원조사
지역·직역·의료 접근·맞춤형 설문·사립에 더 우수할 수도

환자경험평가 앞둔 병원들, 혁신 서비스 도입 눈길

오는 7월 첫 평가... '환자 중심 병원' 위해 노력'

'환자경험 평가' 시행 의뢰계 '과열안식'

병원계 '워지는 좋으나 환자의 경험은 지금이 주관적 일 것'

[기고] 환자경험 조사, 환자중심 의료의 첫 걸음

전통시장 사업기획의 역할로 서비스디자인을 활용하기 시작(2017~)

2017년 문화관광형시장-서비스디자인컨설팅사업 수행기관(전문기업) 및 전문가 모집 공고

공고 제2017-61호

한국디자인진흥원은 문화관광형시장육성사업 선정시장 대상 서비스디자인컨설팅을 통한 시장별 고유차 강출 및 경쟁력 강화를 위해 「서비스디자인컨설팅단체 참여를 희망하는 디자인전문기업 및 관련분야 전문가를 다음과 같이 모집하오니 많은 관심과 참여를 바랍니다.

◆ 문화관광형시장육성 사업이란? (소상공인시장진흥공단 주관, 2008년 ~ 현재)

전통시장을 지역 고유의 자원(관광, 문화, 예술, 특산물)과 연계한 특화시장으로 육성하기 위해 문화공간조성, 관광 상품개발, 문화콘텐츠 개발, 문화공연 등을 지원하는 사업으로 시장브랜드 구축, 지역관광지와 연계, 스토리텔링 도입 등으로 시장자생력 강화를 통한 시장 활성화 지원

I 사업 개요

□ 사업목적

○ 전통시장의 환경, 고객경험 및 이해관계자를 분석하여, 시장의 특성을 감안한 서비스디자인 솔루션을 개발하고 구체적 디자인 가이드라인 및 전략을 제시

□ 사업명: 2017년 문화관광형시장 서비스디자인컨설팅 지원사업

□ 운영기간: 협약체결일 ~ '18. 1. 31. (약 3개월)

□ 개발대상: 2017년 문화관광형시장육성사업 신규선정 35개 시장(별첨 참조)

□ 사업규모: 951,000천원(총 35개 시장/ 1개 기업당 1~4개 시장 연계)

*기업당 최대한도액: 27백만원(중형/소형시장)※4개시장→108백만원

19

에너지산업, 고객 니즈를 발견하는 역할로 서비스디자인을 활용하기 시작 (2016~)

2016년 「에너지기술 수용성 제고 및 사업화 촉진」 사업 안내자료

2016. 6.

- (국내) 삼성전자에서 루게릭 환자 등 중증장애인이 사용할 수 있는 보급형 안구마우스를 개발하였으나 사용자 환경을 고려하지 않은 기능 중심의 제품개발로 실제 활용이 저조

- 장애인 본인 뿐 아니라 가족·도우미들이 참여하는 개방형 플랫폼 운영

서비스디자인을 통하여 제품자체의 기능뿐만 아니라, 장애인 가족도 쉽게 사용할 수 있는 사용자 인터페이스 개선, 사용 전 안구 근육이완 기능을 추가하여 활용성 제고

사용자 중심의 제품기획, 검증을 통해 제품 및 서비스 개선

KETEP 한국에너지기술평가원
Korea Institute of Energy Technology Evaluation and Planning

20

정책 기획 방법으로 디자인역할 활용 시작 (2014~)

서울경제

2015년 12월 14일 월요일 A16면 산업

정책 DIY 대한민국을 바꾼다 <3> 끝 결실 맺는 '정부 3.0 디자인단'

서비스디자인, 정책 결정 새 모델로 정착됐죠

정책개발에 국민 참여 이끌어 9개월간 248개 사업 추진 성과
국산군 '취농-귀촌 유치 정책' 관세청 '맞춤형 해외여행정보' 등 행사부, 우수사례 10개 선정

정책개발에 국민 참여 이끌어 9개월간 248개 사업 추진 성과 국산군 '취농-귀촌 유치 정책' 관세청 '맞춤형 해외여행정보' 등 행사부, 우수사례 10개 선정



국민디자인단 정책개발을 맡고 국민들이 그 역할을 본다는 프로그램은 민중이 '국민디자인단'과 함께 정책을 만들고 공익을 위한 아이디어를 발굴하고 그 역할을 할 수 있도록 하는 것이다. 서비스디자인 개념을 정책에 적용한 것은 정부 3.0 디자인단이 처음이다. 통계를 담당하는 공무원이 디자인을 맡아 국민들의 의견을 반영하는 것이다. 서비스디자인 개념을 정책에 적용한 것은 정부 3.0 디자인단이 처음이다. 통계를 담당하는 공무원이 디자인을 맡아 국민들의 의견을 반영하는 것이다.

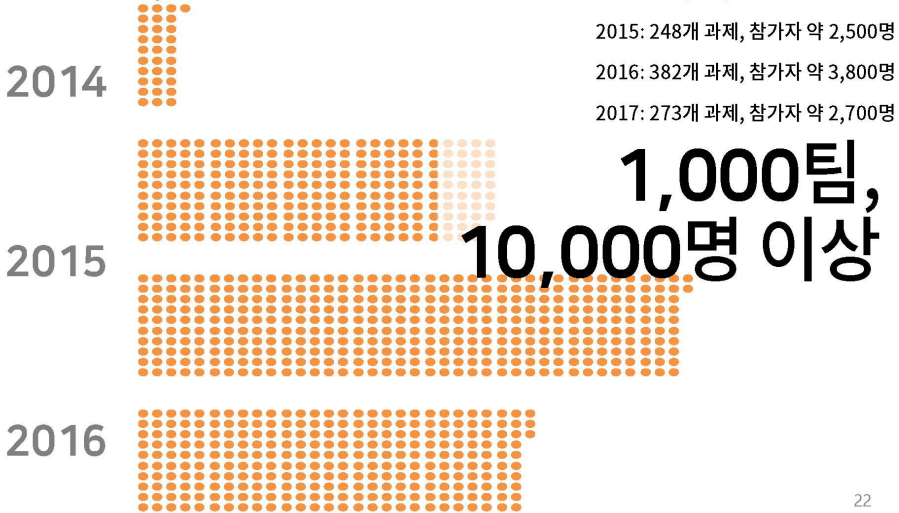
서비스디자인을 맡은 공무원이 국민들의 의견을 반영하는 것이다. 서비스디자인 개념을 정책에 적용한 것은 정부 3.0 디자인단이 처음이다. 통계를 담당하는 공무원이 디자인을 맡아 국민들의 의견을 반영하는 것이다.

국민디자인단 정책개발을 맡고 국민들이 그 역할을 본다는 프로그램은 민중이 '국민디자인단'과 함께 정책을 만들고 공익을 위한 아이디어를 발굴하고 그 역할을 할 수 있도록 하는 것이다. 서비스디자인 개념을 정책에 적용한 것은 정부 3.0 디자인단이 처음이다. 통계를 담당하는 공무원이 디자인을 맡아 국민들의 의견을 반영하는 것이다.

서비스디자인을 맡은 공무원이 국민들의 의견을 반영하는 것이다. 서비스디자인 개념을 정책에 적용한 것은 정부 3.0 디자인단이 처음이다. 통계를 담당하는 공무원이 디자인을 맡아 국민들의 의견을 반영하는 것이다.

국민디자인단 정책개발을 맡고 국민들이 그 역할을 본다는 프로그램은 민중이 '국민디자인단'과 함께 정책을 만들고 공익을 위한 아이디어를 발굴하고 그 역할을 할 수 있도록 하는 것이다. 서비스디자인 개념을 정책에 적용한 것은 정부 3.0 디자인단이 처음이다. 통계를 담당하는 공무원이 디자인을 맡아 국민들의 의견을 반영하는 것이다. 서비스디자인을 맡은 공무원이 국민들의 의견을 반영하는 것이다. 서비스디자인 개념을 정책에 적용한 것은 정부 3.0 디자인단이 처음이다. 통계를 담당하는 공무원이 디자인을 맡아 국민들의 의견을 반영하는 것이다.

국민디자인단, 인식확산



법 개정, 행정과정에 국민참여 방법으로 서비스디자인을 명시 (2017.4.18.)

행정 전 과정에 국민참여 확대...행정절차법 시행령 개정

공공서비스디자인 기법 등 다양한 국민참여 방법 근거 마련

행정자치부는 높은 국민참여 의식, IT발전 등 환경변화를 반영해 행정 전 과정에 국민참여를 대폭 확대할 수 있도록 '행정절차법 시행령'을 개정하고 18일 공포·시행한다고 17일 밝혔다.

이번 개정으로 '공공서비스디자인 기법', '온라인 국민참여 플랫폼', '사회공헌활동' 등 다양한 국민참여 방법의 근거가 마련되고, 국민의견 존중의무와 참여확대 지원 규정을 신설하는 등 국민이 행정의 전 과정에 실질적으로 참여할 수 있게 됐다.

이번 개정내용을 보면 세종과 다양한 국민참여 방법을 구체적으로 명시했다. 국민이 정책 개발·개선에 참여할 수 있는 여러 가지 방법을 구체화했다.

행정절차법 시행령 제25조의 2 (국민참여 확대를 위한 참여방법과 협력의 기회 제공)

② 행정청은 국민의 의사나 수요를 행정과정에 반영하기 위하여 다음 각 호의 기법을 활용할 수 있다.

1. 일반인, 전문가가 직접 참여하여 국민의 수요를 관찰·분석함으로써 공공정책 및 서비스를 개발·개선하는 공공서비스디자인 기법

국제기구 OGP(열린정부파트너십), 70개 회원국 중 한국의 공약 '시민 참여, 국민디자인단으로 실현' (2017~)

주제	공약	추진현황
1. 공공정보의 적극적 공개	1-a. 온라인 정보공개서비스 기관 확대	상당한 수준 완료
	1-b. 국민 체감형 원문정보 지속적 발굴·제공	완료
	1-c. 사전정보공개표 표준모델 이용 활성화	완료
2. 공공데이터 개방	2-a. 고수요·고가치 국가중점데이터조기개방	완료
	2-b. 공공데이터 품질관리 수준 평가제 추진	완료
	2-c. 가공·활용이 자유로운 오픈포맷 확대	완료
	2-d. 개방표준 제·개정 및 적용 확산	완료
3. 시민 참여	3-a. 국민 디자인단 운영 활성화	상당한 수준 완료
4. 기술과 혁신을 통한 공공서비스 접근성 제고	4-a. 전자정부 서비스 이용환경 개선	상당한 수준 완료
	4-b. 대국민 서비스포털 통합	상당한 수준 완료
	4-c. 대국민서비스알리미 개발·제공	(4-b로 통합)
5. 반부패 및 공직 윤리	5-a. 공공기관 부패에 관한 조사·평가강화	상당한 수준 완료
6. 재정투명성 제고	6-a. 국제원조 정보공개	상당한 수준 완료
	6-b. 대국민 ODA 통계정보 접근성 제고	완료

* OGP 제3차 국가실행계획 중간 자체평가보고서, 2017.10. 대한민국 정부

정부혁신전략회의. 2018.3.19.

국민디자인단
공무원 참가자
(광주시)

국민디자인단
기획/운영
(디자인진흥원)

국민디자인단
국민 참가자
(농촌진흥청)

국민디자인단
공무원 참가자
(산림청)



25

**기획 - 개발 - 평가 전 영역에
새로운 디자인 활용 기회, 사례가 확대되고 있습니다.**

기획

개발

평가

도시재생 뉴딜 사업

전통시장 서비스디자인 적용

산업부 BI(비즈니스 아이디어) 개발 사업

에너지 수용성 제고 사업

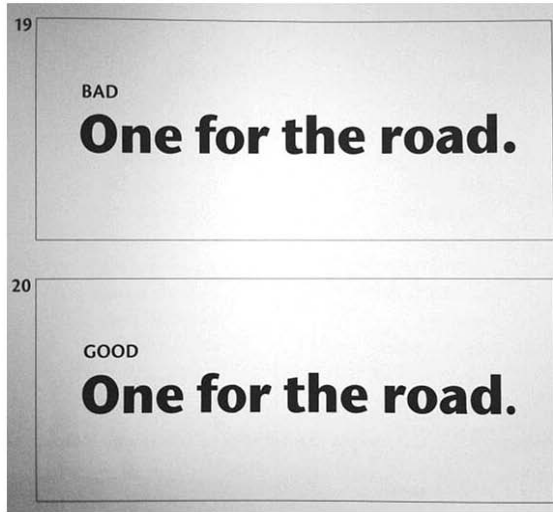
공공서비스디자인기법 활용 ‘국민디자인단’

사회문제해결R&D - Active Ageing, 스마트폰 과몰입, 성범죄...

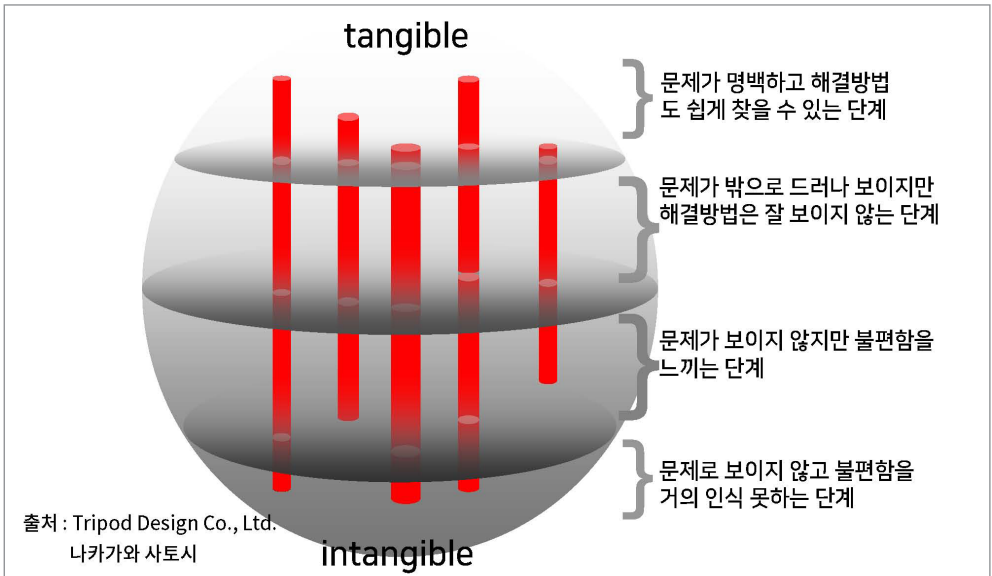
정부혁신 평가

환자경험평가

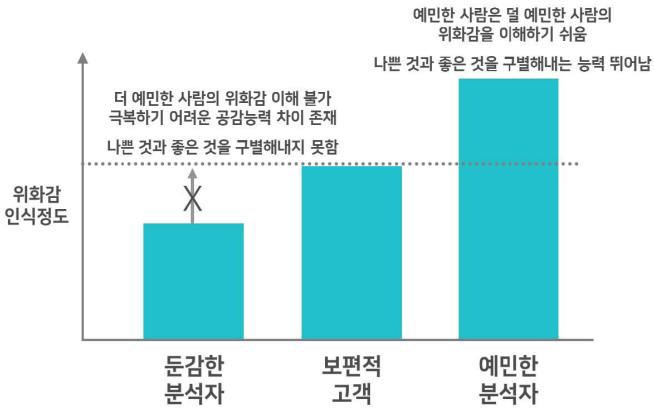
26



* 타이포그래피 교재 중에서 인용(출처 미상)



서비스 경험을 잘 디자인하려면 위화감에 대한 높은 감수성, 공감력이 필요합니다.





김 광 순

주식회사 디맨드 대표



소개

- 현 Active Aging 자립생활 지원 서비스디자인 사업단장
- 현 주식회사 디맨드 대표
- 고려대 임상심리학 석사
- 전)국가과학기술자문회의 전문위원
- 전)산업부 R&D전략기획단 팀장
- 전)파라다이스그룹 경영디자인본부장
- 전)왓슨와이어트 한국지사장
- 전)육군사관학교 심리학교수(전임강사)

강연주제

고령자의 자립지원 서비스디자인

고령화되는 우리 사회의 Active한 노년을 지원하기 위한 연구. 고령자의 치매와 낙상, 만성질환의 예방·관리를 위한 고령자 자립생활 지원 서비스디자인 개발과정, 고령자 자립생활 지원 서비스 플랫폼 ”Well family House” 와 그 비즈니스 모델을 소개하고자 한다.

Kwang Soon Kim

President, Demand

Bio

- Currently, Group Head of Service Design to Assist Self-Support of Active Aging Population and CEO of Demand Co., Ltd.
- Master's degree in Clinical and Counseling Psychology, Korea University
- Former expert member of the Presidential Advisory Council on Science & Technology
- Former team leader, Ministry of Trade, Industry and Energy R&D Strategic Planning Group
- Former Director, Management Design Division, Paradise Group
- Former manager of Korea branch of Watson Wyatt
- Former full-time instructor in psychology, Korea Military Academy

Title and summary

Service design for senior citizens' autonomy and self-support

Mr. Kim conducts research aimed at supporting active senior citizens who are aging quickly. The speaker intends to introduce the process of designing and developing services for the self-support of senior citizens to help them prevent or manage dementia, injuries from falls, and chronic diseases, and the “Well Family House”, a platform for a service designed to promote self-support among senior citizens, and its business model.

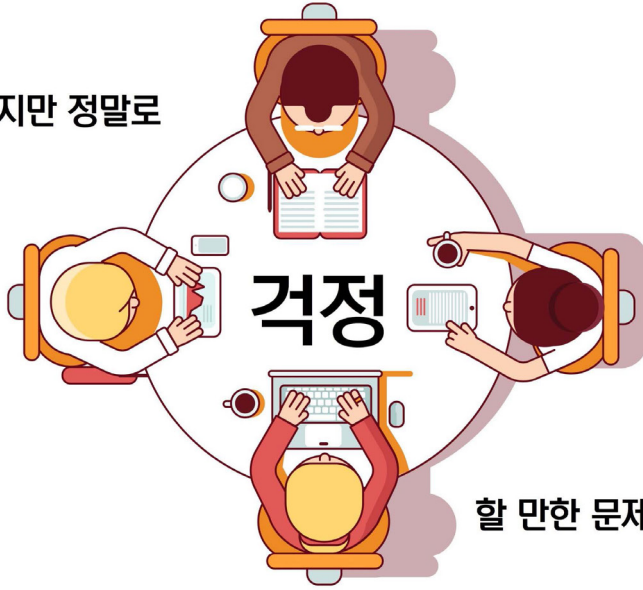
액티브 시니어의 자립생활을 지원하는
가족중심 텔레케어 서비스 플랫폼
웹페밀리 플랫폼

Demand
Copyright © Demand. All right reserved.

사람들이 **걱정** 합니다.



그렇지만 정말로



할 만한 문제입니다.



54.7%

치매에 대한 우려 남녀 모두 50% 이상.

(출처: 조선일보, 미디어리서치 조사, 2013)



63.7%

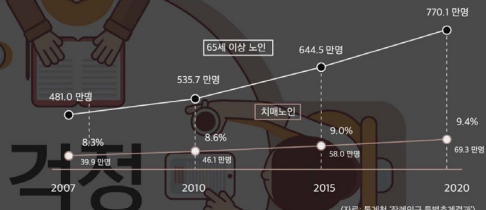
1인당 치료비
치매가 일반의 4배'

(자료: 분당서울대병원 '치매노인 실태조사' 2011년 보고서)

치매환자 발생과
'가족붕괴'

(자료: 분당서울대병원 '치매노인 실태조사' 2011년 보고서)

65세 이상 노인 인구 증가에 따라,
'국내 치매 노인 인구' 도 계속 증가할 것으로 전망.



65세 이상 노인
낙상경험 25.1%

(노인실태조사, 보건복지부, 2014)

주거시설 낙상 발생을 61.5%

(손상감시정보, 질병관리본부, 2009)

학망한 문제입니다.

걱정

그러나 단지



하기만 합니다.

이 예방 >>> 초기 진단 / 치료 >>> 치료의 진행(효과)

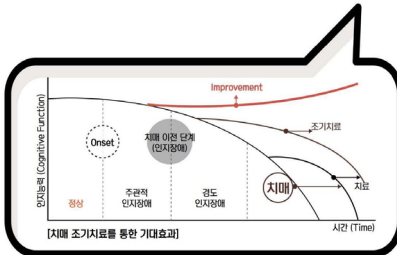
-지체는 가능한 빨리 진단하여 초기에 치료를 시작하는 것이 중요합니다.
-과도한 기대에 상태에서 격렬한 치료가 시행되어 환자는 상당기간 치매에 이르지 않고 거의 정상에 가까운 생활을 할 수 있습니다.
-신체적 질병 관리, 적절한 영양, 운동, 인지적 활동, 사회 및 여가활동, 마음챙김 명상 등 예방활동이 매우 중요합니다.

미국 알츠하이머 협회(Alzheimer's Association)에 따르면, 65세 이상 노인 낙상경험 25.1%
낙상으로 인한 사망위험 최대 15배
고관절 골절로 동반되는 합병증 욕창, 패혈, 감염질환, 강제색, 탈진 등...
낙상에 대한 두려움으로 인한 활동 감소 사회적 고립
주거시설 낙상 발생률 61.5%

하지만 사실 그렇게



어려운 일이 아닙니다.



이와 같이 많은 사례와 노력이 지속되고 있습니다.

과학적 연구에 의하면

치매를 예방하기 위한 최선의 방법은?



회상요법: 회상과 뇌의 생물학적 반응

- 과거의 긍정적 기억을 떠올릴 때 뇌에서 일어나는 일들, 긍정적인 기억을 떠올릴 때 뇌의 선조체와 내측 전두엽피질이 더 활발히 작동.
- 정모적 회상은 스트레스를 해소하도록 돕고 감정이 새로운 출구를 갖도록 하는 역할을 하며, 자아 존중감을 향상시켜주고 즐거움을 제공. (LoGerfo, 1980)



낙상을 예방하기 위한 최선의 방법은?



낙상위험 진단

- 생활습관 및 행동점검
- 신체능력 평가
- 집안 내 위험환경 평가

낙상예방 운동

- 전신 운동
- 하지 근력
- 발근력 강화

본인 스스로 낙상위험에 대한 진단을 통해 낙상에 대한 위험 부담을 감소시키고, 신체 운동을 통해 낙상에 대한 대비 근력을 갖추는 것이 중요.

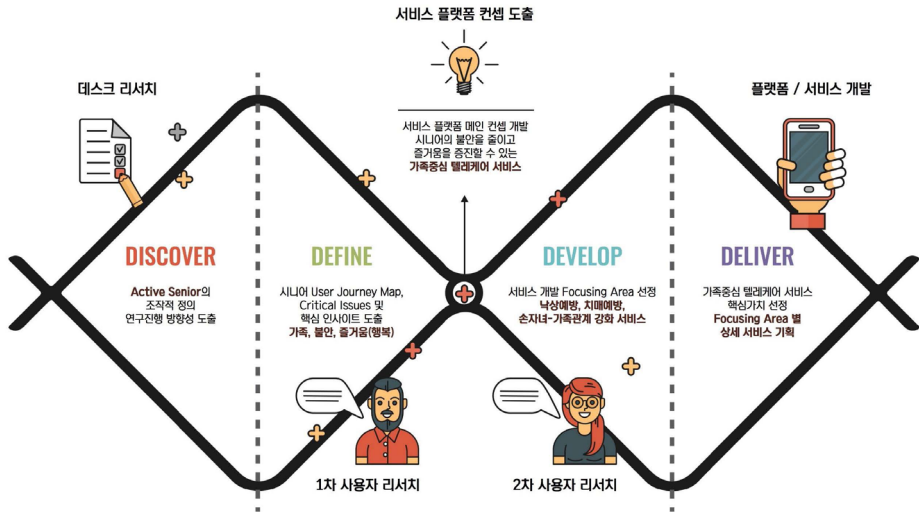
6

그래서 우리는 위험을
쉽고 간편하게 예방할 수 있는
가족중심 텔레케어 플랫폼 서비스를 제안합니다!



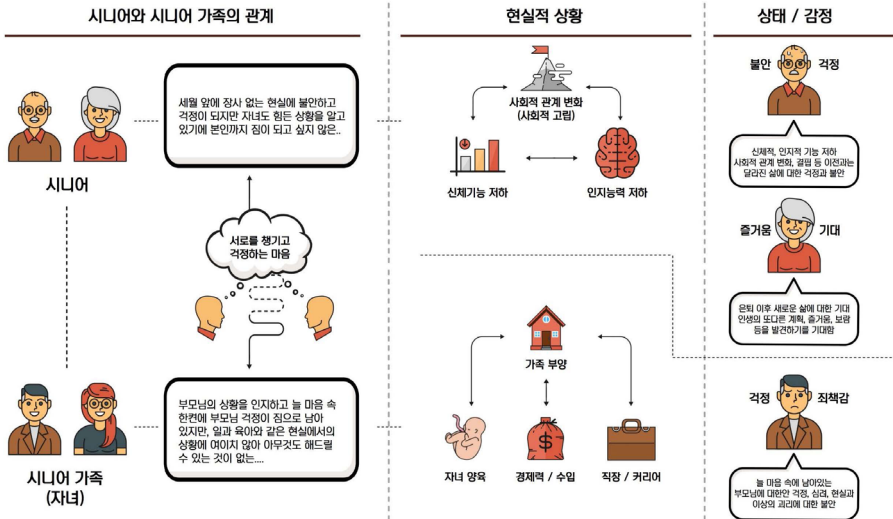
7

연구개발 프로세스



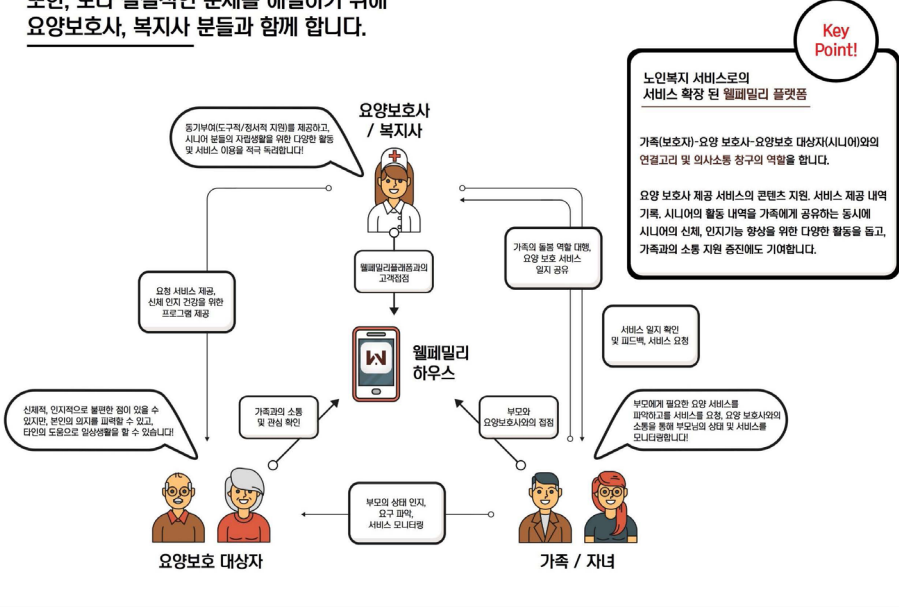
8

이를 해결하기 위해 “관계”에 대한 고찰부터 진행하였습니다.



9

또한, 보다 실질적인 문제를 해결하기 위해
요양보호사, 복지사 분들과 함께 합니다.



이러한 이해관계를 바탕으로
다음과 같은 서비스를 제안합니다.

자아실현 욕구
(Self-Actualisation Needs)

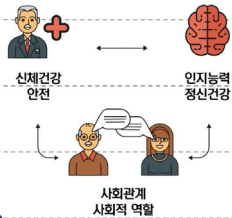
존경의 욕구
(Self-Esteem Needs)

소속과 사회적 욕구
(Belonging Needs)

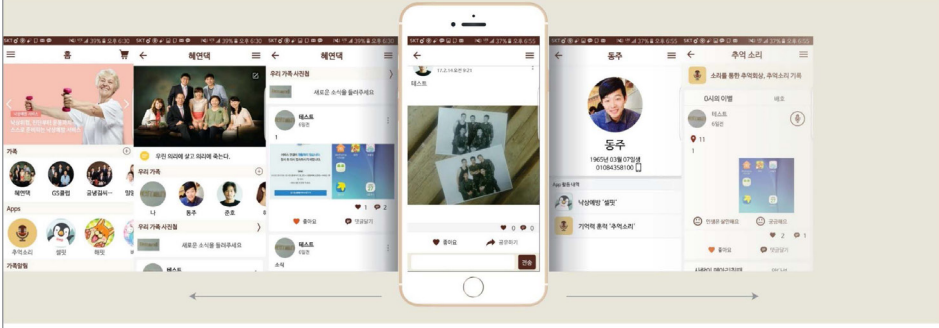
안전의 욕구
(Safety Needs)

생리적 욕구
(Physiological Needs)

액티브 시니어 자립생활을 지원하는
서비스 플랫폼 개발

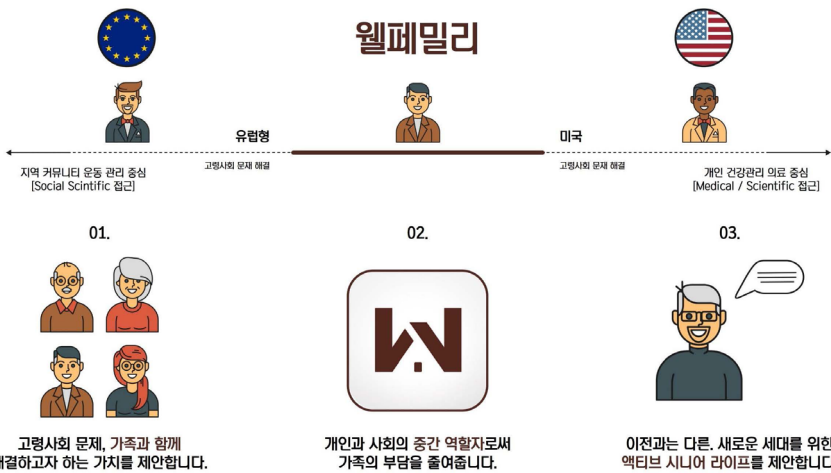


웰페밀리 하우스 모바일 APP



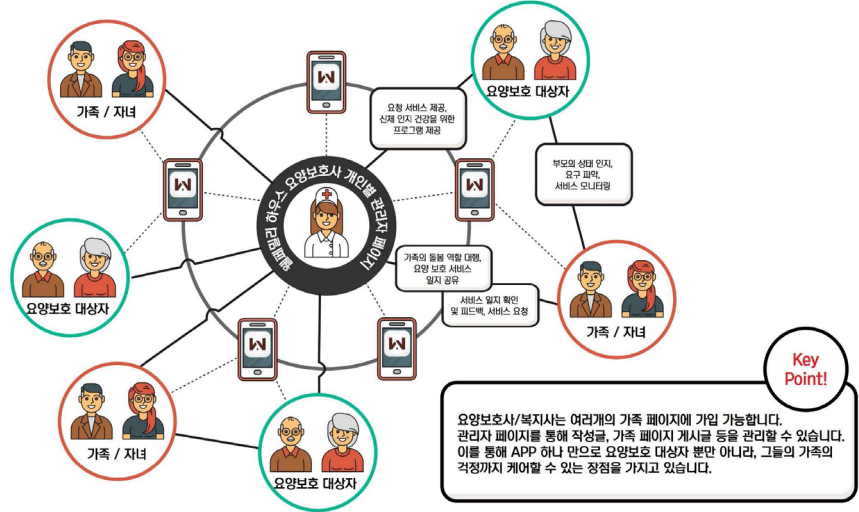
우리는 웰페밀리 솔루션을 제안합니다.

웰페밀리 플랫폼 _핵심 가치

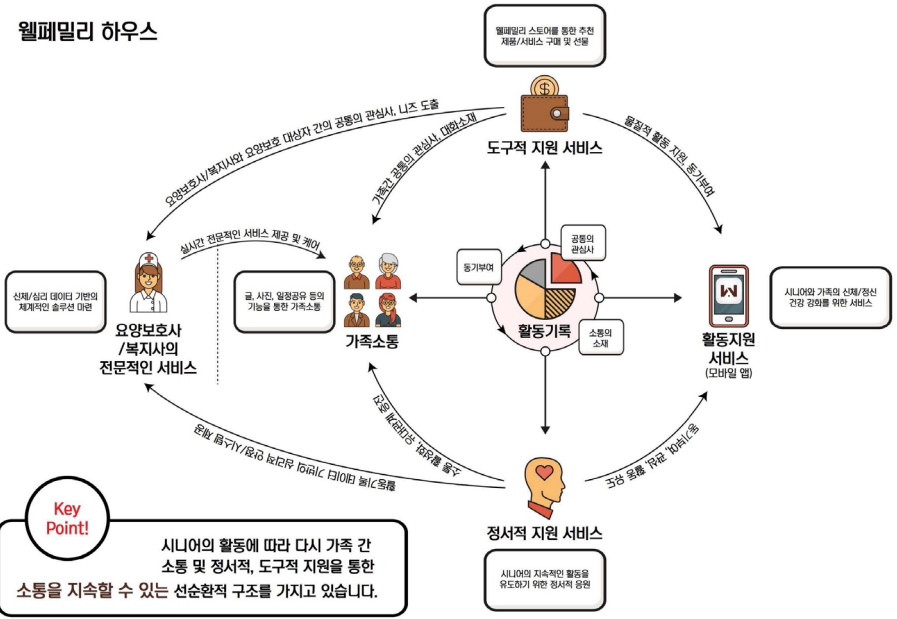


웹페밀리 플랫폼 핵심 서비스

-요양보호사/복지사 - 요양보호대상자 - 가족



웹페밀리 하우스



**웰페밀리 하우스
추억소리 서비스**

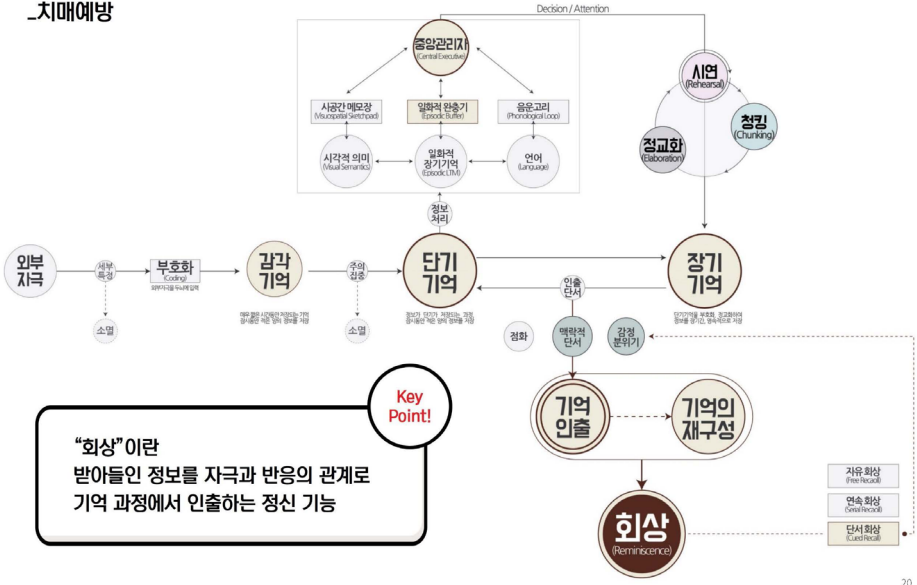
소리를 통해 과거를 회상하고
추억을 기록하고
공유하면서
회상 기억을 생성하고
기억을 견고화 함

그렇다면 웰페밀리는 치매를
“어떻게” 예방할 수 있는 솔루션을 제안할까요?

다양한 회상요법을
통해 지나간
“추억”을 밝혀서

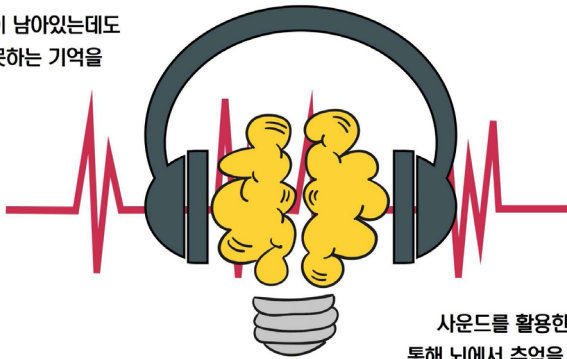
지금의 생활을
깨웁니다.

인지능력 유지 및 향상 서비스
_치매예방



인지능력 유지 및 향상 서비스
_치매예방

뇌에 기억이 남아있는데도
꺼내오지 못하는 기억을



사운드를 활용한 회상요법을
통해 뇌에서 추억을 가져옵니다!

인지능력 유지 및 향상 서비스
 _회상의 장점



장기기억력
강화



자아 존중감
향상



삶의 활력
증대

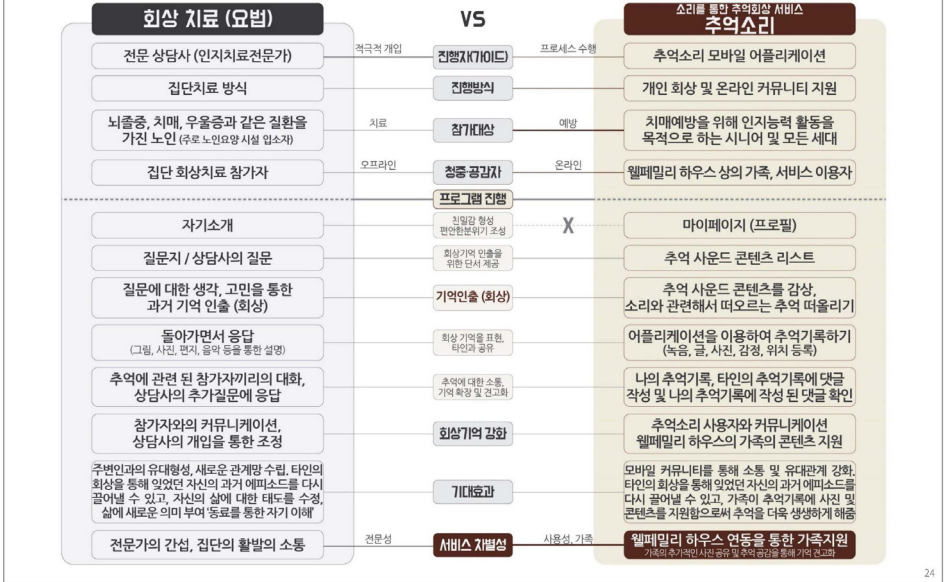
회상요법을 통해 인지능력을 유지 및 향상할 수 있고,
 시니어의 전반적인 삶의 질을 향상시킬 수 있습니다.

인지능력 유지 및 향상 서비스
 _추억소리: 소리를 통한 추억 회상



추억소리는 음악, 소리를 통해 과거의 기억을 인출하고
 회상을 통한 기억력 및 인지능력 훈련 서비스를 제공합니다.

추억소리



04-1

뇌와 몸의 기능을 향상시키는 운동을 통한 인지능력 유지 및 향상 서비스



뇌와 몸의 기능을 효과적으로 향상시키는 훈련 (운동) 프로그램 추가 예정

Cognicise 프로그램 예시

1. 양발을 가지런히 하고 섭니다.
 2. 1을 세면서 오른발을 옆으로 크게 내딛고
 3. 2를 세면서 오른발을 다시 제자리에 가져옵니다.
 4. 3은 숫자를 세지 않고 손뼉을 치면서 왼발을 옆으로 내딛습니다.
 5. 4를 세면서 왼발을 다시 제자리로 가져옵니다.
 6. 5를 세면서 오른발을 옆으로 크게 내딛습니다.
 7. 6은 숫자를 세지 않고 손뼉을 치면서 오른발을 다시 제자리로 가져옵니다.
- 같은 단계를 반복, 단계마다 수를 세지만 3의 배수에는 박수를 칩니다.
익숙해지면, 단계를 점진적으로 확대하거나,
다단계 (오른발 앞에 왼발 전에 오른발 옆 왼발 옆을 반복 단계)
7의 배수에 박수 등 변화를 적용할 수 있습니다.

(출처: <https://www.youtube.com/watch?v=yj0T7j0rNFs>)

낙상예방 서비스_낙상 위험 진단

01. 생활습관 및 행동 점검

자가진단 Q.

생활습관 및 행동 점검

1. **신발** : 정장발굽에서 갈라져 나간 신발에 계속 신고 다니시나요?
 2. **음주** : 술을 음취나 양파 알코올이 가득 채워진 병을 자주 마시나요?

네 / 아니오

진단결과 및 솔루션

10점

1. 신발 갈아신고, 정장발굽에서 갈라져 나간 신발에 계속 신고 다니지 마세요.
 2. 음주 음취나 양파 알코올이 가득 채워진 병을 자주 마시지 마세요.
 3. ... (중략) ...

식습관, 운동, 보행, 음주, 등 평소 생활습관, 행동에서의 낙상 위험 요인을 자가진단 형태로 점검하고, 그에 따른 낙상 위험 요인을 개선하기 위한 가이드라인 제공

02. 신체능력 평가

균형감, 움직임, 하지근력 평가

균형감, 움직임, 하지근력 평가

1. **균형감** : 발바닥에 선 자세로 눈을 감고 30초 동안 균형을 유지할 수 있나요?
 2. **움직임** : 앉았다 일어나는 동작을 10초 안에 5회 반복할 수 있나요?
 3. **하지근력** : 10초 동안 10번 이상 발뒤꿈치로 서서 일어날 수 있나요?

1 / 2 / 8 점

진단결과 및 솔루션

세계적으로 공신력 있는 노인 신체기능 측정 방법인 미국 국립 노화 연구소 (NIA)의 '노인 신체기능 평가 도구 (SPPB)'를 활용하여 신체능력을 평가, 낙상 예측 3대 요소인 균형, 보행 속도, 균형 감각을 측정, 신체 기능에 따른 낙상 위험도를 진단하고, 그에 따른 맞춤 운동 프로그램을 추천

(Ref: Guralnik, Ferruci, Simonsic, Salive, & Wallace, 1994)

03. 집안 내 위험환경 평가

장소 선택 후 위험요인 평가

장소 선택 후 위험요인 평가

1. **욕실** : 욕실 바닥이 미끄러워 보입니까?
 2. **계단** : 계단 양쪽에 손잡이가 있습니까?
 3. **방** : 방 바닥이 미끄러워 보입니까?

1 / 2 / 3 점

진단결과 및 솔루션

장소 별 위험요인을 확인하고, 사진으로 기록, 위험환경 개선 가이드라인 확인, 후선 케어물 서비스 구매 가능

(Ref: A Home Fall prevention checklist for older adults, CDC Foundation, 2005)

낙상예방 서비스_낙상예방 운동

01. 전신운동

신체 근육을 유연하게 해주며, 기분전환.

스트레칭은 관절의 가동범위를 크게 만들어 몸이 더 자유롭게 움직일 수 있게 해주며, 일상생활에서 쉽게 발생할 수 있는 부상 위험을 줄여줄 수 있음. 또한 근육을 이완시켜줌으로써 신체의 긴장감을 풀어주고, 호흡을 돕는 스트레칭, 해소, 연골을 보충해 줌으로써 근육을 튼튼하게 해준다.

스트레칭을 통해 찢어진 근육을 이완시켜 치 통증을 완화시키고, 근육과 뼈를 이어주는 건과 뼈와 사이를 이어주는 인대를 강화함으로써 관절 역시 건강을 지킬 수 있음.

1. **옆으로 누워 다리 펴기**
 2. **옆으로 누워 다리 굽히기**
 3. **옆으로 누워 다리 굽히기**
 4. **옆으로 누워 다리 굽히기**

1. **옆으로 누워 다리 펴기**
 2. **옆으로 누워 다리 굽히기**
 3. **옆으로 누워 다리 굽히기**
 4. **옆으로 누워 다리 굽히기**

1. **옆으로 누워 다리 펴기**
 2. **옆으로 누워 다리 굽히기**
 3. **옆으로 누워 다리 굽히기**
 4. **옆으로 누워 다리 굽히기**

02. 하지근력

하지근력 훈련을 통한 신체 전반의 안정감을 회복.

하체 근육이 약해지면, 인대, 등, 허리, 엉덩이와 그 주변 근육까지 약해지게 되고 작은 충격에도 하지 관절 손상으로 이어질 수 있음. 근력은 90대 이후에도 운동으로 꾸준히 향상될 수 있으므로, 하지근력 훈련을 통해 가입 자제나 보행 시 하체 전체의 안정감을 되찾아 삶의 자신감을 얻을 수 있음.

1. **발바닥 걷기**
 2. **발바닥 걷기**
 3. **발바닥 걷기**

1. **발바닥 걷기**
 2. **발바닥 걷기**
 3. **발바닥 걷기**

1. **발바닥 걷기**
 2. **발바닥 걷기**
 3. **발바닥 걷기**

03. 발근력 강화

'몸의 2% 면적에 지나지 않는 발바닥이 나머지 몸 전체를 지지하는 대단한 일을 하고 있다.'

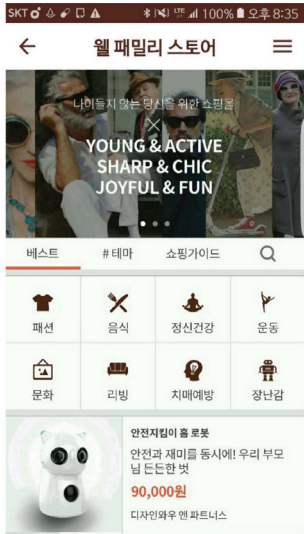
발근력 강화, 발가락이 굽고 변형 되어 생기는 문제 등을 예방할 수 있고, 발가락, 특히 엄지발가락에 힘을 주고 아이를 세움으로써 발에 체중이 고르게 분산 될 수 있고 발가락으로 주어진 task를 수행함으로써 지속적으로 발의 상단부(the ball of the foot)와 발가락, 특히 엄지 발가락에 지속적인 힘을 주어 근력을 강화, 아이를 높이는 훈련을 운동이라는 인식보다는 게임으로 재미있게 진행 함으로써 지속적인 사용을 기대할 수 있으며, 그에 따른 훈련 효과 역시 기대.

정신적인 이치를 회복하고 발근력을 강화함으로써 발이 몸무게 이상의 하중을 지지하고 고르게 분산시켜 신체 전반에 우리가 가지 않게 하며, 몸의 균형을 잡고, 안정성을 확보, 지면의 변화에 적절히 적응하는 기능성을 확보함으로써 낙상을 예방하는 데 효과가 있을 것.

2011 the medical journal BMJ에 소개 된, 발근력 운동 프로그램, 평균 나이 74세 100명의 시니어를 대상으로 시행한 발근력 운동 프로그램, 보조기구, 신발 착용 등이 포함된 foot care program 수행한 Australian group 에서 낙상이 36% 감소. 었다는 결과가 보고 됨.

1. **발바닥 걷기**
 2. **발바닥 걷기**
 3. **발바닥 걷기**
 4. **발바닥 걷기**

웹페밀리 스토어 (예시)



제품·서비스 분류기준 카테고리

Fashion	• 의류 / #Accessories / 가방 / 액세서리 / 의류 / 의류 / 의류
Food	• 식품 / #Food / #Snack / #Beverage / #Dessert / #Bread
Health & Fitness	• 건강 / #Health / #Fitness / #Beauty / #Skincare
Mental Health	• 심리 / #MentalHealth / #StressManagement / #SelfHelp
Life & Culture	• 생활 / #Life / #Culture / #Hobby / #Education
Home & Living	• 생활 / #Home / #Living / #Decor / #Furniture

*제품·서비스 (콘텐츠) 포함

제품·서비스 분류기준 테마구분

낙상예방	• 낙상 / #FallPrevention / #ElderlyCare
치매예방	• 치매 / #DementiaPrevention / #MemoryCare
스트레스 관리	• 스트레스 / #StressManagement / #MentalHealth
푸드 홈 딜리버리	• 푸드 / #FoodDelivery / #HomeDelivery
손주랑	• 어린이 / #Kids / #Toys / #Gifts
부모님께 특별한 선물	• 부모님 / #Parents / #Gifts / #ElderlyCare
우리동네 커뮤니티	• 커뮤니티 / #Community / #LocalBusiness

*액티브 시니어와 시니어 가족에게 필요한 테마를 계속해서 개발 예정

*제품·서비스 (콘텐츠) 포함. Active Senior와 가족에게 새로운 라이프 스타일 제안을 위한 테마구분, 계속적으로 새로운 테마 생성

웹페밀리 쇼핑가이드 라이프 북

액티브 시니어와 시니어 가족에게 스토어의 상품과 서비스를 통해 새로운 라이프 스타일을 제안 및 웹페밀리 쇼핑 가이드 제시

감사합니다.



곽 승 훈

(주)바이널 익스피리언스 대표

소개

현 (주)바이널익스피리언스 대표이사 : 디지털 서비스디자인 , SW개발

현 (주)101익스피리언스 대표이사 : 제품 제조·유통

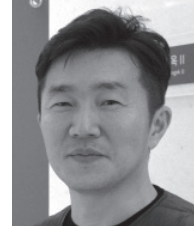
현 (주)반반스튜디오 대표이사 : 브랜드 프로모션

경험디자이너로서 디지털, 제조, 마케팅 3개의 접점을 기반으로 신사업 모델을 발굴하고 사업화하는 회사를 운영. 사회문제 해결 관점에서 인터넷 중독 예방을 위한 서비스디자인, 국내 제조기업의 해외 진출을 위한 제조서비스융합(PSS) 비즈니스 & 서비스디자인, K-POP 아티스트연계 엔터테인먼트 서비스 플랫폼, F&B 브랜드 및 서비스디자인, 기업의 디지털 서비스 컨설팅을 진행하고 있다.

강연주제

초등학생을 위한 스마트폰 과몰입 방지 및 생활습관 관리 서비스디자인

초등학교 2~4학년은 생애 첫 스마트폰 보유시기이며, 자발적 또래문화 형성 시기이다. 스마트폰 사용으로 인한 자녀와 부모(조력자)간의 정서적인 결손을 최소화하면서 자녀 주도적 사용 습관형성을 도와주는 서비스 모델이 필요할 시기이다. 이에 대한 디자인관점의 연구를 소개한다.



Seunghoon Kwak

President, Vinyl experience. Inc

Bio

Currently, CEO, Vinyl experience: Development of digital service design, and software

Currently, CEO, 101 experience: Manufacturing and distribution

Currently, BANBAN Studio: Brand Promotion

Mr. Kwak operates a company that explores and develops new business models based on the three access points of digital, manufacturing and marketing as an experienced designer. He also provides a consulting service for resolving social problems, including a service design for preventing Internet addiction, business and service design for Product-Service System (PSS) for Korean manufacturers' advance into overseas markets, an entertainment service platform linked to K-POP artists, F&B brand and service design, and other digital services for large enterprises.

Title and summary

Service design for preventing elementary school students from developing smartphone addiction and helping them manage their life habits

Nowadays, 2nd to 4th grade students receive their first smartphone and start to develop a peer culture voluntarily. A service model is required to help develop children-initiated habits in using smart phones while minimizing the emotional loss between children and their parents (guardians) caused by the excessive use of smartphones. He introduces researches in terms of design

Habit Forming Service Design

초등학교 3~4학년 대상 스마트폰 과몰입(의존)방지와
자발적인 생활습관 형성을 위한 서비스 모델 연구

Coach Digital Behavior : 올바른 사용습관 관리

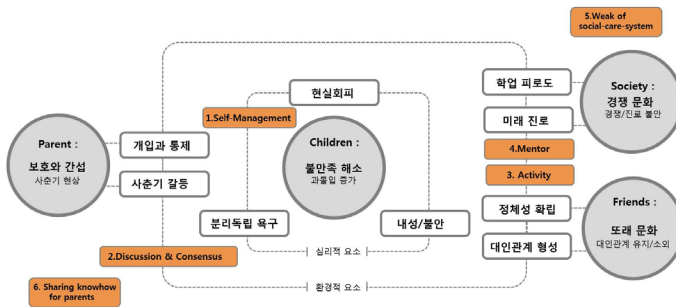
Connect Family : 엄마와 아이의 소통

Empower Parenting : 부모 양육의 자신감

VINYL EXPERIENCE

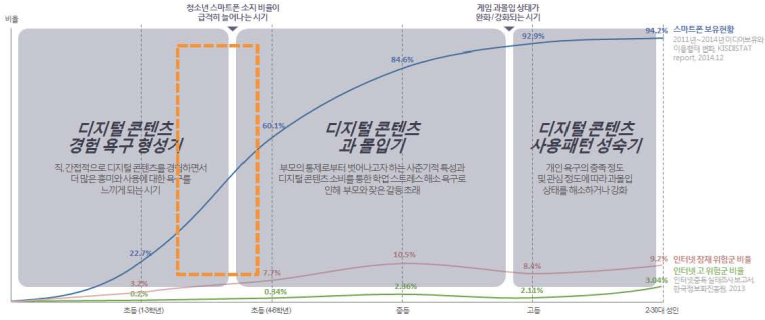
VINYL EXPERIENCE

서비스 배경_ 초등학교 학생 스마트폰 과몰입 배경과 원인



부모와 사회 그리고 또래 문화 속에서 성장하고, 즉각적 불안증 해소와 친구들과의 소통 수단으로 게임과 인터넷에 흥미를 느끼게 된다
부모의 보호와 간섭에서 벗어나 또래문화에서 자신의 정체성을 확립하고자 하는 의지가 강해지고, 게임은 수단이 된다

서비스 배경_서비스 우선 대상자 선정



초등학교 (2)3~4학년은 스마트폰 보유 시작 시기, 청소년 사춘기 진입시기, 자발적 또래문화 형성 시기
 바른 스마트폰 사용 습관 형성을 위한 자기 관리와 부모 (조력자) 동반 관리 필요하며, **부모와의 협력이 가능한 시기**

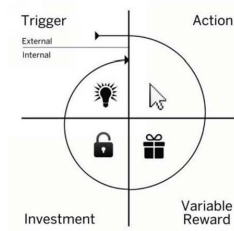
서비스 설계_이해관계자 분석



이해관계자 (게임 서비스 전문가, 자녀와 부모, 청소년 상담센터 전문가, 의사) 인터뷰를 통해 상황적 갈등과 맥락 분석
 게임의 몰입 요소 분석을 통한 습관 형성 UX 기획 요소 발굴

Habit Forming Service Design

The Hook Model



게임 보상디자인 원리

- 1. 게임의 목표를 설정**
 - 플레이어가 xax 레벨에 도달해야 한다.
 - 플레이어는 최고의 무기를 얻기 위해 몬스터를 마귀야 한다.
- 2. 목표에 다다르기 위해 어떤 노력을 해야 하는지 설정**
 - 플레이어는 xax 레벨에 도달하기 위해 하루에 2시간씩 게임을 한다 그리고 xax 시간을 게임해야 한다.
 - 플레이어는 몬스터를 마귀기 위해서 xax 레벨 마냥이 되어야 한다.
- 3. 게임에 대한 타당성과 재미가 있는지 확인**
 - 플레이어는 게임이 재미있고 흥미를 유발한다. 모든 플레이어가 그 무기를 가지고 싶은 건 아니기 때문이다.
 - 게임 플레이어가 보물 사냥에 xax 게임을 한다. 이 게임은 무언가를 얻을 수 있다.
- 4. 더 많은 재미 요소와 수익에 대한 조정**
 - 이 몬스터는 항상 무기를 주지 않고 대신 다른 장비 무기를 주게 한다.
 - xax 레벨에서 xax 레벨로 올라가기 위해 플레이어는 더욱 더 많은 시간을 할애하도록 한다.

내가 한 노력만큼의 보상

If you do something, then you'll get something

= Farming

Effort = Reward

Farming

내가 한 노력 보다 조금 더 받는 보상

If you do something, then you'll get something **more**

= Parents' deal or just cheaters

Effort < Reward

Lure

내가 한 노력 보다 훨씬 더 많이 받는 보상

If you do something, then you'll get something **much more randomly**

= Welcome to Las Vegas!

Effort <<< Reward

Effort >>> Reward

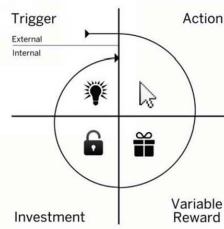
Gambling

보상 디자인은 모든 게임 시스템의 기본이고,

유저 동선에 맞춰 1, 2, 3 의 밸런스가 맞게 설계가 되도록 기획을 하는 것이 가장 중요함

Habit Forming Service Design

The Hook Model



게임 보상디자인 원리

- 1. 게임의 목표를 설정**
 - 플레이어가 xax 레벨에 도달해야 한다.
 - 플레이어는 최고의 무기를 얻기 위해 몬스터를 마귀야 한다.
- 2. 목표에 다다르기 위해 어떤 노력을 해야 하는지 설정**
 - 플레이어는 xax 레벨에 도달하기 위해 하루에 2시간씩 게임을 한다 그리고 xax 시간을 게임해야 한다.
 - 플레이어는 몬스터를 마귀기 위해서 xax 레벨 마냥이 되어야 한다.
- 3. 게임에 대한 타당성과 재미가 있는지 확인**
 - 플레이어는 재미있는 무기를 받았는데, 모든 플레이어가 그 무기를 가지고 있으면 재미없어진다.
 - 게임 플레이어가 보물 사냥에 xax 레벨을 얻으면 이만큼 보물을 얻을 수 있다.
- 4. 더 많은 재미 요소와 수익에 대한 조정**
 - 이 몬스터는 항상 무기를 주지 않고 대신 다른 장비 무기를 주게 한다.
 - xax 레벨에서 xax 레벨로 올라가기 위해 플레이어는 더욱 더 많은 시간을 할애하도록 한다.

내가 한 노력만큼의 보상

If you do something, then you'll get something

= Farming

Effort = Reward

Farming

내가 한 노력 보다 조금 더 받는 보상

If you do something, then you'll get something **more**

= Parents' deal or just cheaters

Effort < Reward

Lure

내가 한 노력 보다 훨씬 더 많이 받는 보상

If you do something, then you'll get something **much more randomly**

= Welcome to Las Vegas!

Effort <<< Reward

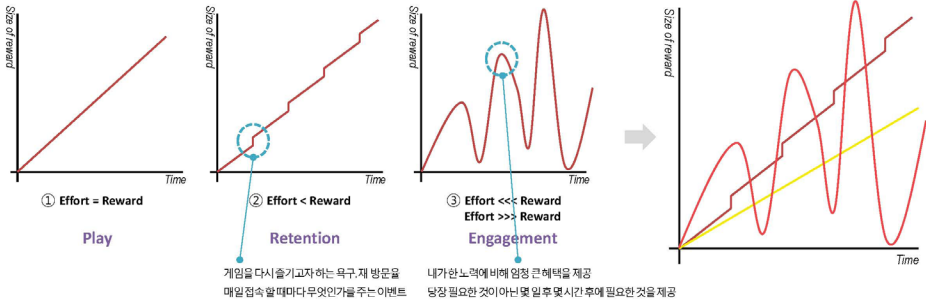
Effort >>> Reward

Gambling

보상 디자인은 모든 게임 시스템의 기본이고,

유저 동선에 맞춰 1, 2, 3 의 밸런스가 맞게 설계가 되도록 기획을 하는 것이 가장 중요함

게임 중독 원리를 이용한 디톡스 서비스 연구



랜덤이란 함수를 극단적으로 사용하면 몰입이 강해짐 (포커게임 등)
플레이 시간이 늘어날 수록 게임에서 이탈하고자 하는 욕구도 증가함. 이탈 할 것 같은 구간에 보상을 강하게 주어 이탈을 막음



이해관계자 (게임 서비스 전문가, 자녀와 부모, 청소년 상담센터 전문가, 의사) 인터뷰를 통해 상황적 갈등과 맥락 분석
스마트폰 과 몰입 방지 이전에 부모와 자녀간의 관계 개선 및 협업 구조 설계를 위한 동기부여 UX 기회 요소 발굴

서비스 설계_이해 관계자 분석 “자녀와 부모의 관계 형성”

서비스 퍼소나 선정

Persona 1.
자녀가 인터넷 사용을 스스로 조절하기 위한 것인데 실패하면 부모가 통제하는 부모



“아이도 스마트폰을 오래 하면 안 좋다는 것을 알지만 장작 스스로 자제하지는 못해요.”

이름	김우영
성별	여
나이	39세
직업	사상직
자녀 출생 유형	스마트 폰
가족 형태	남편, 본인 및 1남 1녀

이름: 자녀가 부모의 통제 아래 있다고 생각하고 인터넷 사용이 제한되어 발달을 못하는 부모로 자각하고 있음
 성격: 자녀의 인터넷 사용에 대해 부모가 사용상의 도움을 주려 하지만 수동적 접근으로 어려움을 겪고 있음
 직업: 중학교 영어교과 담당 교사로서 학생을 위해 충분한 학습 습관을 익힐 수 있도록 도와주고 있음
 자녀 사용: 자녀에게 인터넷 사용의 장점을 설명할 수 있지만 장단점을 알지 못하는 부분이 많을 것으로 예상
 자녀의 인터넷 사용: 자녀의 인터넷 사용에 대해 부모가 장단점을 설명할 수 있지만 장단점을 알지 못하는 부분이 많을 것으로 예상
 자녀의 인터넷 사용: 자녀의 인터넷 사용에 대해 부모가 장단점을 설명할 수 있지만 장단점을 알지 못하는 부분이 많을 것으로 예상

Persona 2.
게임으로 대부분의 시간을 보내고 부모와 충돌이 잦은 사춘기 청소년



“성적도 중요하지만, 친구들과 게임도 정말 재미있어 더 좋아요.”

이름	이인민
성별	남
나이	15세
직업	학생
출생 유형	PC 온라인 게임, 스마트폰
가족 형태	매년, 본인, 누나

• 사춘기 청소년으로 발달 단계에 따라 속도가 매우 급격하게 변해가고 있음
 • 자신의 자유를 향유하는 것에 관심이 높고 부모의 요구를 스스로는 큰 인내로 참으며 친구 관계 발달에 집중하며 자유를 향유하는 것만 좋아함
 • 자신의 생활은 스스로 조절할 수 있다며 자각 능력은 현저하게 높음
 • 친구와 어울리는 것을 좋아하며 게임, 친구들과 어울리는 것을 좋아함
 • 부모로부터 인터넷 사용에 대해 장단점을 설명시켜 주며, 대안적인 활동을 할 수 있도록 도움

Persona 3.
자녀의 급작스러운 변화에 당황하며 자녀를 통제하기 위해 사사건건 충돌하는 부모



“집에서 게임 하는 꼴을 볼 수가 없어요. 잠이 안 오면 계속 무뎠하게 돼요.”

이름	유영진
성별	여
나이	44세
직업	전업주부
출생 유형	PC 온라인 게임
가족 형태	남편, 본인, 아들

• 자녀의 게임 사용에 대해 부정적 생각이 많아 늦게 자녀의 통제를 시도함
 • 게임에 대한 무조건적 반감을 가지고 있음
 • 자녀가 게임에 몰두하는 꼴을 못 보게 하는 것이 중요하다고 생각함
 • 자녀의 게임 사용에 대해 사사건건 충돌하고 있음
 • 자녀의 자유를 허용해 주지 않음
 • 자녀의 자유를 허용해 주지 않음
 • 자녀의 자유를 허용해 주지 않음

Persona 4.
게임 사용에 대한 자신의 상해를 인지하고 개선 의지가 있는 청소년



“제가 무엇을 하고 싶지도 모르겠어요. 고민도 스트레스도 많은데 게임 말고 무엇으로 놀아야 할까요?”

이름	문신혁
성별	남
나이	17세
직업	고학생
출생 유형	PC 온라인 게임, 스마트폰
가족 형태	딸, 남동생

• 스스로의 게임 사용에 대해 통제를 하고 싶어 함
 • 게임에 대한 무조건적 반감을 가지고 있음
 • 자녀가 게임에 몰두하는 꼴을 못 보게 하는 것이 중요하다고 생각함
 • 자녀의 게임 사용에 대해 사사건건 충돌하고 있음
 • 자녀의 자유를 허용해 주지 않음
 • 자녀의 자유를 허용해 주지 않음

Persona 5.
자녀 문제 해결을 위해 상담을 받고 자녀를 이해하고자 노력하는 부모



“정말 앞으로 나아질지, 그냥 이런 상태가 계속될지 불안해요.”

이름	이은영
성별	여
나이	45세
직업	직장인
자녀 출생 유형	스마트 폰
가족 형태	남편, 본인 및 1남 1녀

• 자녀의 게임 사용에 대해 통제를 하고 싶어 함
 • 게임에 대한 무조건적 반감을 가지고 있음
 • 자녀가 게임에 몰두하는 꼴을 못 보게 하는 것이 중요하다고 생각함
 • 자녀의 게임 사용에 대해 사사건건 충돌하고 있음
 • 자녀의 자유를 허용해 주지 않음
 • 자녀의 자유를 허용해 주지 않음

부모와 자녀 유형 정의(통제 형, 갈등 형, 인지 형) 및 대상자 인터뷰를 통한 퍼소나 설계

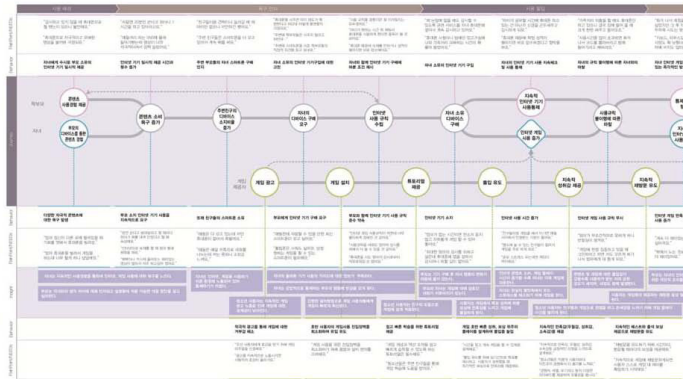
서비스 설계_서비스 기획 요소 발굴

인터넷 게임 과/탈용임 프로세스
 문제해결을 통해 인터넷 게임의 중독을 치료, 후유증까지도 예방

인터넷 게임 사용관련 이해관계자 여정(Journey)
 사용자로서 과정을 통해 발견된 각 이해관계자들의 여정을 도시함

여정 별 이해관계자의 상세 행위 및 답변(Quote)
 해당 여정의 내용을 대변하는 이해관계자의 실제 행위 및 인터뷰 답변

여정단계 관련 인사이트
 사용자로서 데이터로부터 얻은 것으로 사용자 가치 추출



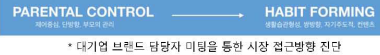
게임 시작, 중독 그리고 탈 중독 매커니즘에 대한 서비스 디자인 관점의 연구를 기반으로 서비스 디자인 기획 요소 도출
 단계별 이해관계자 행위 의도와 반응 상관관계, 갈등 요인, 문제 해결 방식 분석

기존 서비스 문제 해결



'17 자녀 관리 애플리케이션 시장 동향

시장트렌드 | 제어에서 관계/습관형성으로 변화



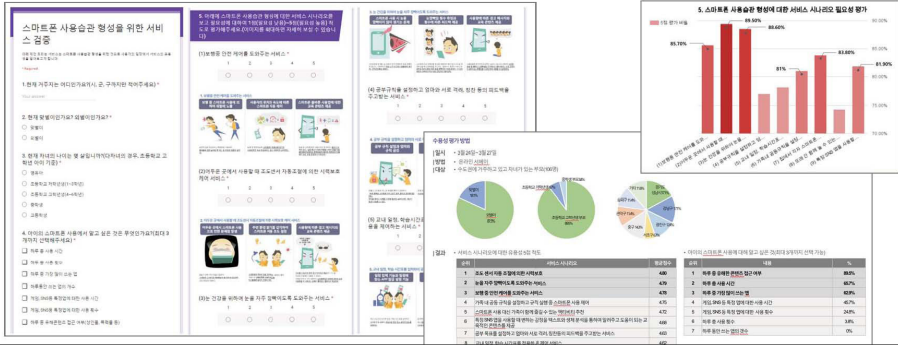
(비즈니스 목표) 브랜드 플랫폼 생애 첫 사용자 확보 전략 (서비스 유형) 상향 제어기능에서 맞춤 프로그램

자가 관리: 자기주도적으로 규칙/목표를 설정하고 실행 습관 형성 서비스 필요
동반 관리: 부모의 자녀에 대한 이해를 돕기 위한 가이드(Parenting)와 부모와 아이 간 정서적인 결손을 개선하는데 초점을 맞춘 서비스

서비스 아이디어 정의

자녀와 부모 입장에서의 수용성을 원칙으로 서비스 요소를 발굴하고, 전문가 (게임 / 청소년 상담 전문가) 견문을 통한 UX 전략 수립
동기부여 (자녀 / 부모) 와 보상 (전문가) 모델 연구를 통한 서비스 설계

서비스 아이디어 정의



자녀와 부모 입장에서서의 수용성을 원칙으로 서비스 요소를 발굴하고, 전문가 (게임 / 청소년 상담 전문가) 검증을 통한 UX 전략 수립 동기부여 (자녀 / 부모) 와 보상 (전문가) 모델 연구를 통한 서비스 설계

서비스 프로토타입 검증



잠재 고객 (부모, 자녀, 상담 전문가)과 협업을 통한 지속적인 서비스 설계 및 검증, 사용자 중심의 UX 설계

주요 서비스 기능 소개

1. 하루 일정과 스마트폰 사용을 포함한 약속을 자녀가 부모와 함께 만들고 공유
2. 자녀의 꾸준한 약속 실천을 도와주는 **습관 형성 코칭 프로그램 (상담 전문가 연계)**
3. 부모를 위한 **자녀 성향별 부모 교육 콘텐츠** 제공
4. 자녀의 약속 실행에 따른 동기부여를 줄 수 있는 **보상 시스템**
5. **보행 중 안전사고 예방 알림 서비스**
6. **어두운 곳에서 스마트폰 사용 알림 서비스**
7. 자녀 **스마트폰 사용 습관 비교 분석**



VINYL XPERIENCE

Service Experience Design

Vinyl is committed to creative problem solving. We design products, services and environments based on our deep understanding of customer, technological and market potential. We create Intelligent Experience.

<http://vinyl.x.com>
© VINYL 2018 All Rights Reserved



이연지

(주)이음파트너스 실장

소개

사회문제해결R&D 범죄예방서비스디자인 프로젝트 총괄진행 중
 서울시 범죄예방(생활안심)디자인 사업 진행 (16개 동네), 동작구 범죄예방디자인 (CPTED)적용 안전마을 조성 사업 진행, 공유가치창출 서비스디자인 연구개발 (감천문화마을) 진행, 1인가구 밀집지역의 안전실태 및 개선방안 마련을 위한 물리적 환경 연구 등 다양한 커뮤니티·환경디자인 프로젝트 경험을 가지고 있다.



강연주제

디자인 인사이트로 본 성범죄 특성

성범죄예방을 위해 디자이너는 어떤 일을 할 수 있을까? 사회적으로 중요한 문제가 되고 있는 성범죄 특성에 대한 연구와 디자인을 통해 조금이라도 이를 줄여나가고자 노력하는 이야기를 소개한다.

Younji Lee

General Manager, Yieum partners. Inc

Bio

Supervising R&D projects on solutions to social issues and crime prevention service design
 Implemented diverse projects including a crime prevention service design (Secure Life for 16 townships) for Seoul Metropolitan Government in 2014-2016 and 2018
 Developed a secure neighborhood applying Crime Prevention through Environmental Design (CPTED) for Dongjak-gu in 2017
 Conducted an R&D project for service design creating shared values (Gamcheon Village) in 2017
 Took part in diverse community and environmental design projects ranging from physical environment surveys of safety in areas clustered with one-person households to the development of improvement schemes in 2017

Title and summary

Characteristics of sex crime from the perspective of design insights

What can designers do to prevent sex crimes? She introduces efforts to reduce sex crimes utilizing through research on the root causes of sexual crimes, which have emerged as a crucial social issue.

kidp

산업통상자원부공고 제2017-558호
2017년도 사회문제해결형R&D (성범죄예방 사회안전망)

사회안전망 기반 성범죄 예방 및 불안해소를 위한 서비스디자인

Social Security Infrastructure Based Service Design for Sexual Crime Prevention and Anxiety Reduction

YELUM

TEAM INTERFACE

ARMADEN
URBAN RESEARCH

Service Design Project

[이음파트너스]

국내 대표 환경디자인 전문기업
국내 최대 범죄예방디자인 사업 수행



서울시 20개 대상의 범죄예방 서비스디자인 7개(2014-2017)



서울시 어린이 놀이 서비스디자인 (2014)



AR Wayfinding



3DP 설계기 서비스디자인 (2014)



13개 기업기반 및 벤처기업이 참여하여 설계되어 현대구 벤처밸리 통합 서비스디자인 (2016)



고객서비스를 기반으로한 노원구수신장 사업 재해치계획 (2015)



김해 외곽의 밤스카이라인 통한 일상의 계획 (2011)



일제강점기 스마트 빌딩사주 연구



도시재형

Service Design Project

[팀인터페이스]

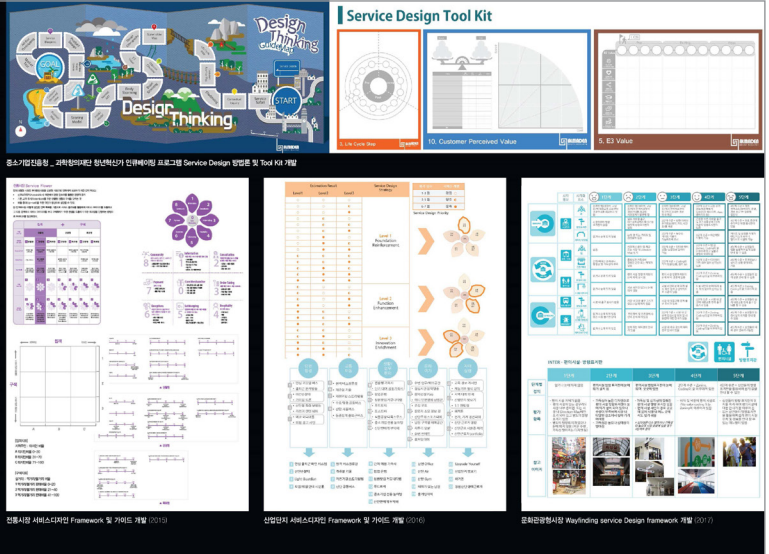
국내 최초 서비스디자인 적용
별직예방디자인 사업 수행



Service Design Project

[알마덴디자인리서치]

서비스디자인을 활용한
다양한 프레임워크 개발



사회안전망 기반 성범죄 예방 및 불안해소를 위한 서비스디자인



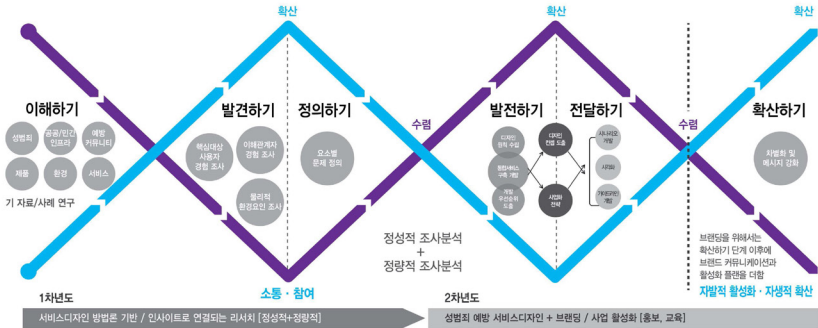
사회안전망 기반 성범죄 예방 및 불안해소를 위한 서비스디자인



분야별 전문가 그룹으로 구성된 전문가 워킹그룹을 통한 신뢰성 확보 및 검증

디자인 싱킹, 서비스 디자인적 접근을 통한 문제 정의 및 솔루션 개발

워킹그룹 '지역성범죄예방디자인' 운영



서비스디자인 방법론을 기반으로 성범죄 예방 서비스에 대한 리서치 진행, 성범죄예방디자인 및 브랜딩, 향후 확산 전략 수립 및 운영 전략 도출



디자인 인사이트로 본
성범죄 특성

CPTED 기반표준 KSA8800
8가지 범죄 종류와 범죄두려움

침입절도	폭행
절도	유괴납치
자동차 범죄	방화
파손행위	범죄 두려움

성범죄 /
성범죄 두려움

공공영역에서
비면식범에 의한 성범죄

성폭력 피해유형	
강간 및 강간 미수	특수강간
	강간
	준강간
	유사강간
강제 추행	강제추행
	준강제추행
성희롱	
통신매체 이용 음란	
카메라 이용 촬영	
스토킹 (지속적 괴롭힘)	
음화 등의 제조 유포	

데스크리서치
(성범죄 요인 및
동인 도출 연구)

**체크리스트 기반
현장조사**
(실제 사건현장)

Contextual Inquiry
(동행관찰기법
+ 인터뷰)

Survey 정량조사
성범죄 직간접피해자
500명

강제추행

**공공영역에서
비면식범에 의한 성범죄**

**카메라 이용
촬영**

가해자 - 피해자 관계: 타인(62.4%)

노상

54.5% 증가 추세

즉각 인지하지 못하면 3개월 이상 장기화(검거도 동일)

가해자 - 정신상태: 정상(45%) / 우발적

15세~30세 여성: 55.8%

피해 상담비율: 39%

가해자 - 피해자 관계: 타인(75.1%)

역대합실

23.1% 증가 추세

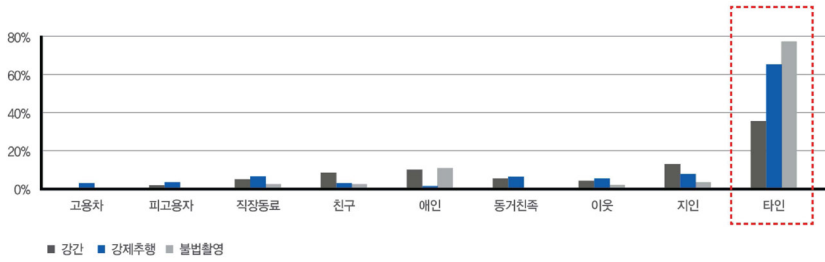
즉각 인지하지 못하면 3개월 이상 장기화(검거도 동일)

가해자 - 정신상태: 정상(80.9%) / 호기심

15세~30세 여성: 51.9%

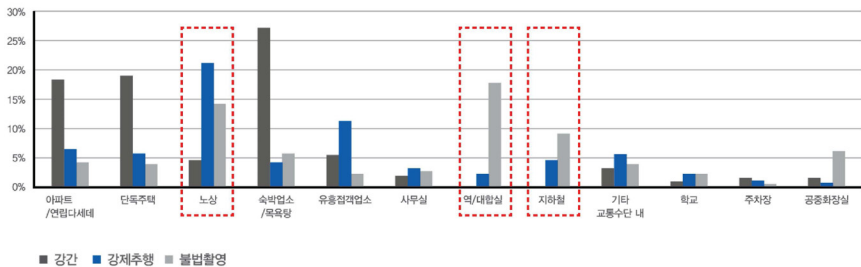
피해 상담비율: 5% 증가 추세

강제추행과 불법촬영은 비면식 관계에서 발생하는 비율이 높음
강간은 상대적으로 면식관계, 특히 가까운 사이에서 발생하는 경향을 보임



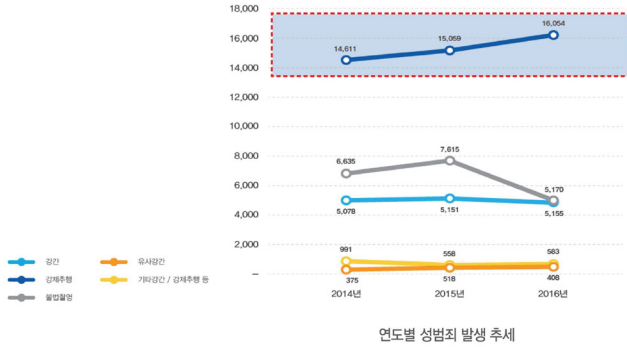
성범죄 피해자와 피해자 관계

강간은 폐쇄된 공간,
강제추행과 불법촬영은 개방된 공간에서 많이 발생

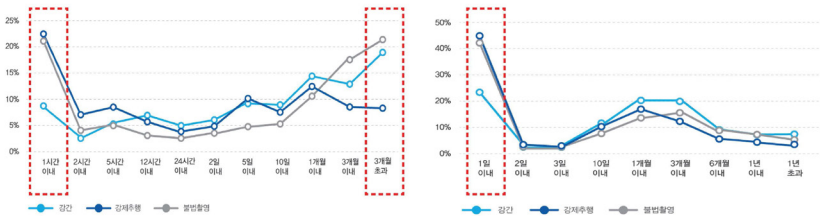


성범죄 발생 장소

성범죄 중 강제추행의 발생비율이 54.5%(2014~2016년 기준)로 전체의 절반 이상을 차지하며 해마다 증가 추세



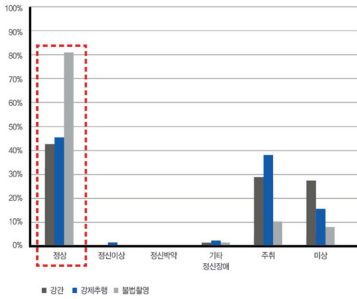
범죄발생 후 경찰의 인지가 1~2일을 넘어가면 1개월 이상 장기화 되는 경우 다수 발생 1일 이내 검거되지 않는 경우 장기화되는 경향이 있으며, 3개월 이후 검거 비율이 낮아짐



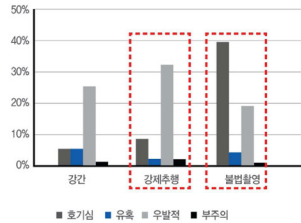
성범죄 발생 - 인지 기간

성범죄 발생 - 검거 기간

범행 시, 피의자의 정신상태는 정상인 경우가 가장 많음
범행동기는 강제추행의 경우 우발적 동기, 불법촬영의 경우 호기심에 의한 발생 비율이 높음

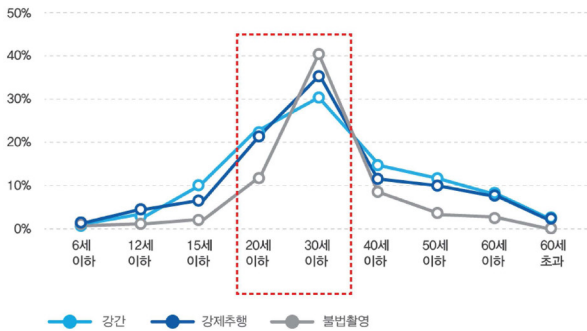


피의자 정신 상태



피의자 범행 동기

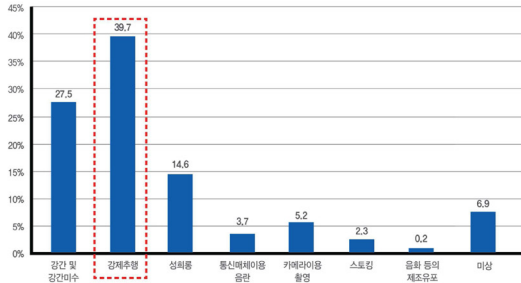
15세 이상 30세 이하 여성 비율: 강제추행 55.8%, 불법촬영 51.9%



성범죄 피해자 연령

성폭력피해 유형에 따른 상담비율의 경우

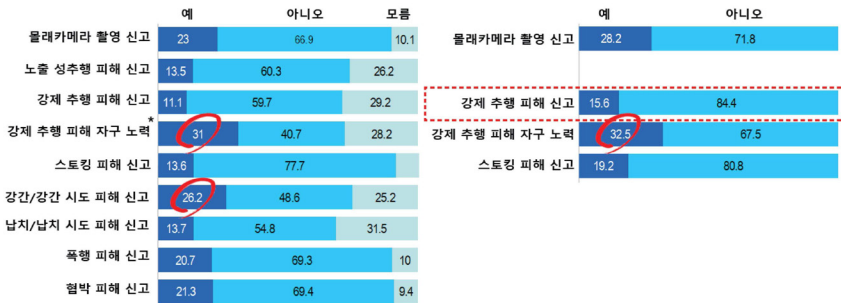
강제추행 관련 상담건수가 가장 많으며, 성희롱과 카메라이용 촬영이 꾸준히 증가하는 추세임



범죄 피해 유형별 상담 현황

성범죄 대처 경험

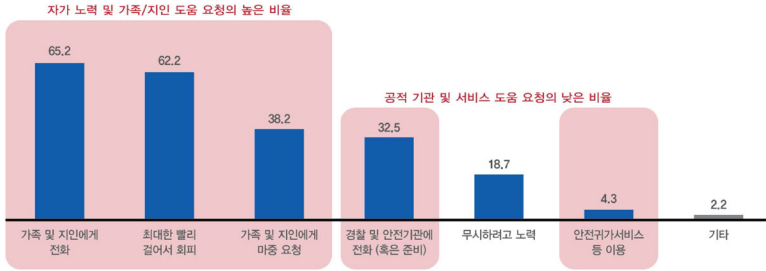
(Base : 개별 성범죄 목격자 또는 피해자 / 단위: %)



성범죄 피해 대처 경험 및 성범죄 피해 목격시 대처 경험

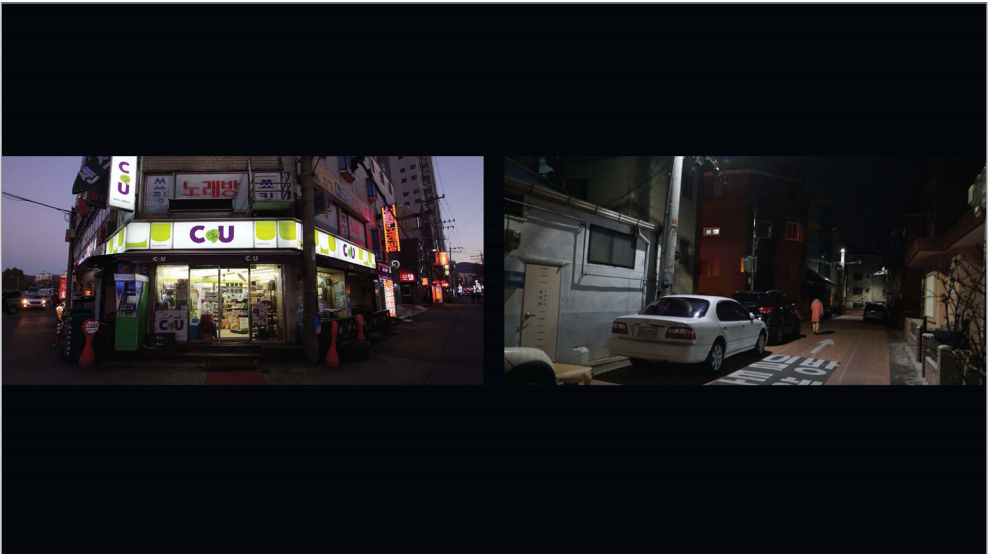
성범죄 피해 시 대처 방안

(Base : n=508/단위%, 복수응답)



- 기타 : 없음 1.4%, 인적 많은 곳으로 가서 먼저 가게 할 0.2%, 가족 및 지인에게 전화 걸 준비 0.2%, 밝고 사람 많은 곳으로 최대한 빨리 이동 0.2%, 일단 걸음을 멈추고 뒤돌아 서서 노려봄 0.2%

성범죄 피해 시 대처 방안의 유형별 분류





실제 사건발생 신고된 장소 유형



미신고 피해 장소 및
두려움을 유발하는 장소 유형

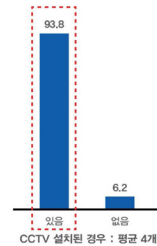
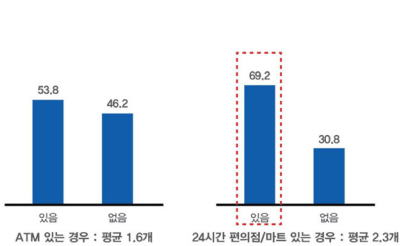
노상 강제추행 범죄자의 경우, 범죄의 심각성을 인지하지 못하거나, 검거에 대한 인식이 낮음
목격자의 존재 가능성, CCTV 등으로 범죄 사실을 입증할 수 있는 장소에서의 신고접수율이 높음

강제추행이 발생한 반경 50m 내
편의시설 위치한 비율 높음

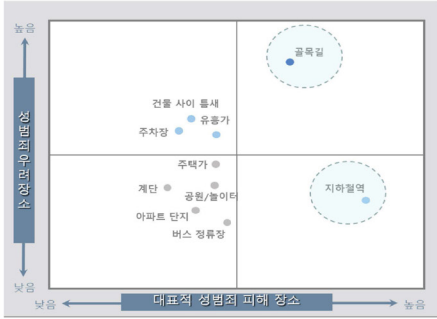
- ➡ **목격자 존재가능성 높음**
- ➡ **범행대상을 물색할 시공간 여부**

강제추행이 발생한 반경 50m 내
CCTV 설치비율 높음 (평균 4개)

- ➡ **감시가능 시스템 존재, 증거 확보**
- ➡ **범죄 심각성 인식 결여**



성범죄 우려 공간 및 실제 피해 공간의 상관 관계



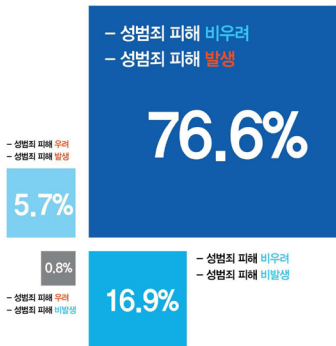
* 성범죄 우려 장소 응답 비율과 성범죄 피해 장소 응답 비율을 표준화하여 산점도를 작성.

성범죄 피해 우려 공간별 두려움 지수

성범죄 유형별 피해 경험	대표적인 성범죄 피해 장소
	지하철역 골목길
Base for %	(107) (64)
인적 드문 곳 노출 성추행	62.6 92.2
공동밀집장소 강제 추행	75.7 42.2
공동밀집장소 시각적 성희롱	60.7 57.8
노상 노출 성추행	45.8 59.4
공동밀집장소 언어적 성희롱	53.3 42.2
노상 시각적 성희롱	47.7 53.1
노상 언어적 성희롱	43.0 43.8
일정 거리 스토킹	42.1 42.2
인적이 드문 곳 강제 추행	31.8 57.8
인적 드문 곳 시각적 성희롱	32.7 34.4
노상 강제 추행	29.0 35.9
좁은 거리 스토킹	29.0 39.1
인적 드문 곳 언어적 성희롱	27.1 31.3
공동밀집장소 노출 성추행	37.4 29.7
공동장소 몰래카메라	14.0 14.1
폭행 또는 협박	14.0 21.9
강간 시도	9.3 31.3
납치 시도	11.2 20.3
강간	0.9 10.9
납치	0.9 10.9

주변 인적에 따른 성범죄 피해 및 두려움의 상관관계

사람이 많은 곳 (공동밀집장소)



성범죄 유형별 피해 경험	사람이 많은 곳 (비우려+발생)
Best for %	(389)
몰래카메라	13.1
노출 성추행	79.9
강제 추행	82.3
스토킹	47.6
폭행 / 협박	20.8
납치	4.6
납치 시도	12.3
강간	6.4
강간 시도	19.3
언어적 성희롱	68.4
시각적 성희롱	73.5

낮은
성범죄 피해 신고율



피해자 스스로
범죄 피해를 입증해야 하는
어려움과 부담감

65건
사건발생지점 환경 특징



범행사실이
증명 가능한 환경에서
신고 가능성 높아짐

신고율을 높일 수 있는 실효성 있는 솔루션 필요

범죄율

10% 미만

미신고

미수

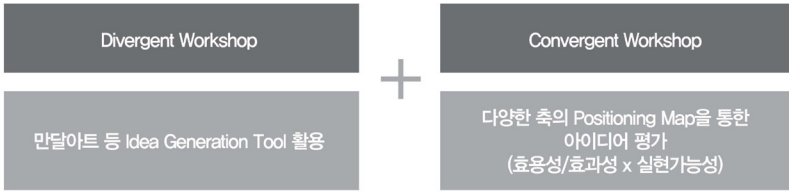
불쾌감, 불안감

신고를 통해 접수된 범죄율은
10%미만에 불과
실제 피해는 보다 많음



성범죄예방을 위해
디자이너는 무엇을 할 수 있을까?



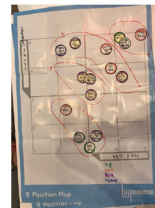


1. 상황별 예방법 및 대처 가이드라인
 2. 상황별 Design (예: 환경디자인, 제품디자인, 서비스 등)

Mandal Art를 통한
아이디어 발산



Positioning Map을 통한
아이디어 평가



아이디어 SET

- | | | | |
|----|----|-----|-----|
| 제품 | 환경 | 서비스 | 캠페인 |
|----|----|-----|-----|

디자인 솔루션

- 사회적, 물리적 환경 개선을 통한 성범죄 예방
- 성범죄 예방 및 불안 감소
- 신고율 제고를 위한 솔루션



성범죄 인지 테스트

- 성범죄 상황에 대한 이해도를 높임
- 성범죄 상황에 대한 판단 기준을 제시
- 교육적 효과 기대



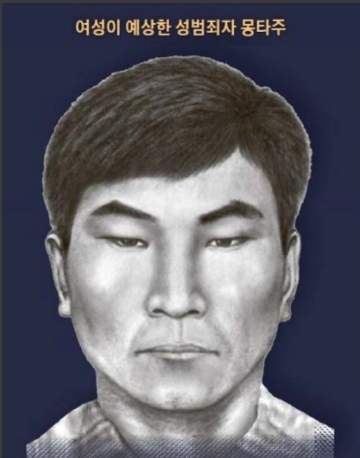
범죄자?



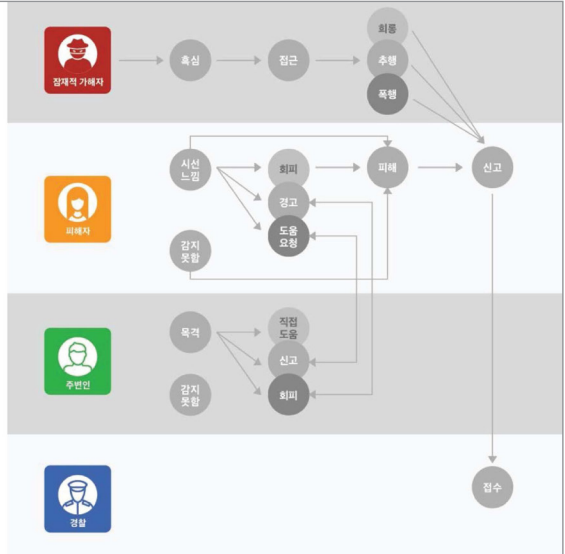
범죄자?



경찰



성범죄 이해관계자 간
Interaction Map



VS

애매함 / 모호함



‘애매함’ 이 총체적인 사회적 비용을 야기함(경제적, 심리적)

선량한 시민과 잠재적 피해자 모두 불필요한 오해와 불쾌감 등으로 인한 감정 소모

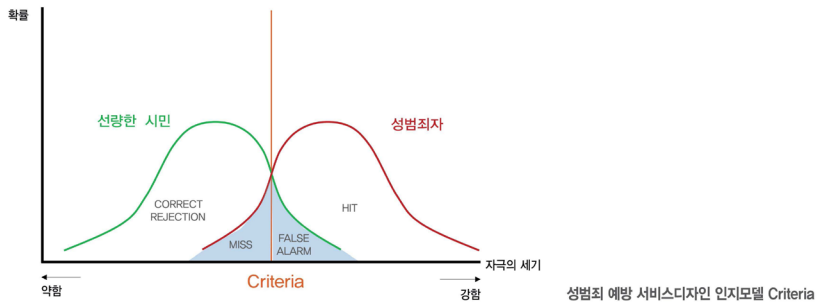
‘성범죄 인지 테스트 모델’ 을 활용한 서비스디자인 프레임워크 개발

SDT(Signal Detection Theory)를 성범죄 예방에 적합하도록 변형 개발한 모델



성범죄 예방 서비스디자인 인지모델 Criteria

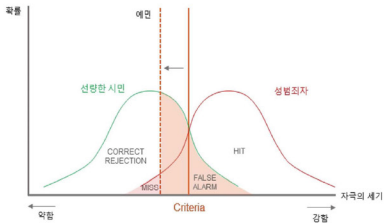
자극의 세기에 따라 이 자극이 성범죄인지 아닌 지에 대한 판정 기준(Criteria)은 개인마다 차이가 있음
Criteria의 민감도에 따라 선량한 시민을 성범죄자로 오인하는 경우(FALSE ALARM)와
성범죄자를 선량한 시민으로 오판하여 놓치는 경우(MISS)가 발생





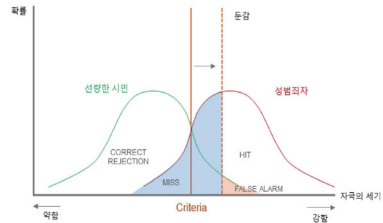
Criteria가 예민한 경우

남성들이 실제 성희롱을 한 것이라면 여성의 입장에서
 Correct Rejection의 확률이 올라가고 MISS 확률이 낮아지지만
 남성들이 선량한 시민일 경우, False Alarm 또한 올라가는 피해를 낼 수 있음



Criteria가 둔감한 경우

False Alarm을 줄일 수 있지만 성범죄자를 알아채지 못하는
 MISS가 높아져 범죄 피해자가 될 확률이 높아짐



정신적 COST의 관점에서 Miss의 경우 지불하는 cost가 올라감
MISS > FALSE ALARM



예민한 사람

	성범죄자	관정	선량한 시민
성범죄자	HIT ↑		MISS ↓
자극			
선량한 시민	FALSE ALARM ↑		CORRECT REJECTION ↓

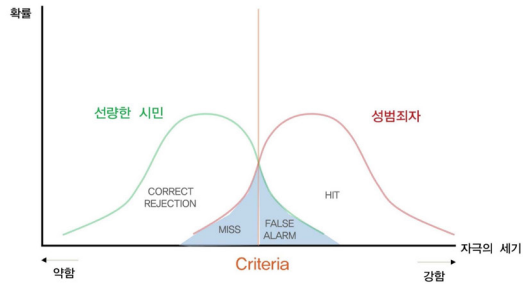


둔감한 사람

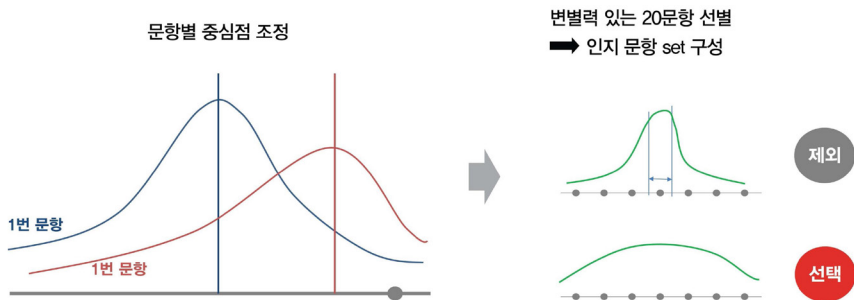
	성범죄자	관정	선량한 시민
성범죄자	HIT ↓		MISS ↑
자극			
선량한 시민	FALSE ALARM ↓		CORRECT REJECTION ↑

성범죄 예방 서비스 디자인 인지 모델을 통한 최적의 판단 기준 도출
‘애매한 단계’ 에서 잠재적 피해자와 잠재적 가해자 모두
사회적 Cost를 최소화 할 수 있는 서비스 개발

	성범죄자	판정	선량한 시민
성범죄자	HIT		MISS
자극			
선량한 시민	FALSE ALARM		CORRECT REJECTION



성범죄 가능성이 있는 상황 100가지 중 50명을 대상으로 설문하여
유의미한 문항 20가지 선별



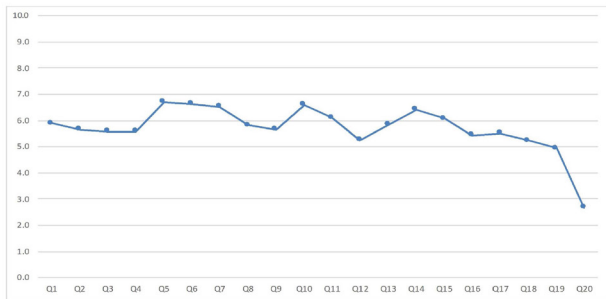
100문항에 대한 50명의 설문 결과 도수 분포



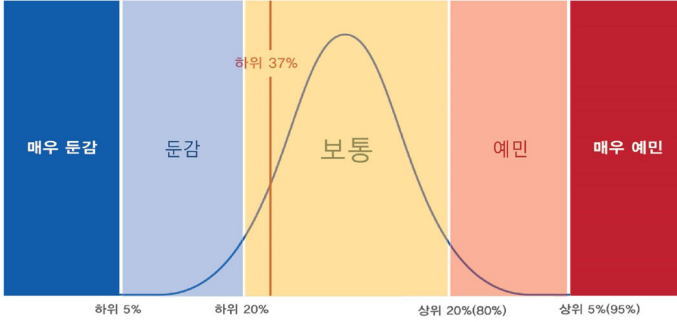
50명에 대한 결과 중 유의미한 20문항 선별 후 600명 대상 설문 진행

데이터 분석 종합 결과 : 문항별 평균

- ① 적극적으로 대응한다(도움요청, 행동제지,)
- ② 매우 두렵다
- ③ 두렵다
- ④ 약간 두렵다
- ⑤ 매우 불안하다
- ⑥ 불안하다
- ⑦ 약간 불안하다
- ⑧ 많이 신경 쓰인다
- ⑨ 약간 신경 쓰인다
- ⑩ 신경 쓰지 않는다

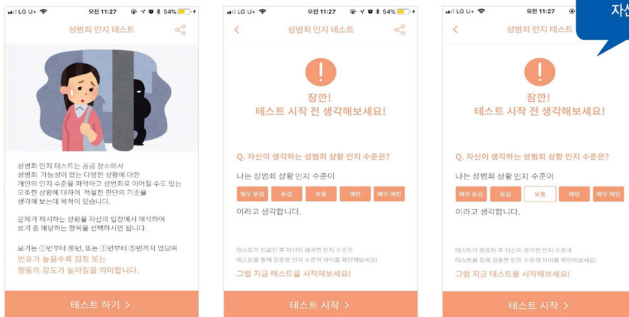


전체 분포 중 자신의 위치를 상대값으로 제공
 성범죄가 일어날 수 있는 상황에 대하여 자신의 위치가 타인에 비해
 예민한 상태인지 둔감한 상태인지를 파악할 수 있도록 함



성범죄 인지 테스트 프로토타이핑: 모바일을 통해 쉽게 접근 가능하도록 제작

시작 페이지



성범죄 인지 테스트 프로토타이핑

테스트 페이지



성범죄 인지 테스트 프로토타이핑

결과 페이지



성범죄 인지 테스트 프로토타이핑

상세 결과 페이지

문감 항목 소개

- 5 문항: 낯선 공간인 공공 화장실 사용 시에 대한 반응
- 8 문항: 낯선 공간 공공 화장실에서 인격에 대한 반응
- 6 문항: 몰래카메라 부주의는 낯선 공간에 대한 반응
- 2 문항: 휴대전화 낯선 공공 화장실 사용 시에 대한 반응
- 13 문항: 만연한 낯선 시공간에서도 인격에 대한 반응

비율 항목 소개

- 11 문항: 낯선 공간인 공공 화장실 사용 시에 대한 반응
- 4 문항: 낯선 공간 공공 화장실에서 인격에 대한 반응
- 3 문항: 몰래카메라 부주의는 낯선 공간에 대한 반응
- 10 문항: 휴대전화 낯선 공공 화장실 사용 시에 대한 반응
- 12 문항: 만연한 낯선 시공간에서도 인격에 대한 반응
- 7 문항: 낯선 공간인 공공 화장실 사용 시에 대한 반응
- 14 문항: 낯선 공간 공공 화장실에서 인격에 대한 반응
- 15 문항: 몰래카메라 부주의는 낯선 공간에 대한 반응
- 18 문항: 휴대전화 낯선 공공 화장실 사용 시에 대한 반응

이전 항목 소개

- 16 문항: 낯선 공간인 공공 화장실 사용 시에 대한 반응
- 17 문항: 낯선 공간 공공 화장실에서 인격에 대한 반응
- 19 문항: 몰래카메라 부주의는 낯선 공간에 대한 반응

평균 계산 항목 소개

- 13 문항: 낯선 공간인 공공 화장실 사용 시에 대한 반응
- 20 문항: 낯선 공간 공공 화장실에서 인격에 대한 반응

각 문항별 민감도를 제시하여 어떠한 상황에 어떻게 반응하였는지 결과 제시

성범죄 인지 테스트 프로토타이핑

추가 설문 페이지

성범죄 피해 경험 설문

4. 성범죄 피해에 대한 간접 경험이 있으십니까? 있다면 그 종류는 무엇이었습니까? (단국, 가해, 피해 및 직간접적인 관계가 있는 자만)

- 1. 없다 (간접 경험도 없음)
- 2. 노출 상수명 (배터리 명 등)
- 3. 성희롱 (언어 상수명)
- 4. 몰카 범죄
- 5. 강제 주영 (신체 접촉을 통한 주영)
- 6. 기타

설문 종료 화면

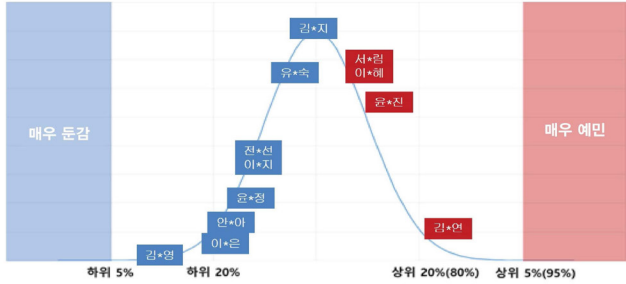
성범죄 피해 경험 설문이 완료되었습니다. 참여해주셔서 감사합니다.

인구통계에도 테스트 공유하기

완료 하기

성범죄 인지 테스트 프로토타이핑 검증 테스트

이름	자가진단	결과
김*지	예민	보통
이*혜	보통	보통
유*숙	보통	보통
윤*진	보통	보통
서*림	둔감	보통
전*선	둔감	보통
김*영	예민	둔감
안*아	둔감	예민
김*연	둔감	예민
윤*정	보통	둔감
이*지	둔감	둔감
이*은	둔감	보통



성범죄 인지 테스트 프로토타이핑 검증 테스트

이름	자가진단	결과
김*지	예민	보통
이*혜	보통	보통
유*숙	보통	보통
윤*진	보통	보통
서*림	둔감	보통
전*선	둔감	보통
김*영	예민	둔감
안*아	둔감	둔감
김*연	둔감	예민
윤*정	보통	둔감
이*지	둔감	둔감
이*은	둔감	보통

지하철 등에서의 성추행 피해 경험도 있고 해서 평소 예민하다고 생각했었는데 테스트를 통해 둔감하다고 나와 놀랐다. 다른 사람들은 같은 상황에 더 주의를 기울인다는 것을 알게 되었고 평소 조금은 더 주의를 기울여야겠다.

평소 성범죄에 대해 많이 둔감하다고는 생각하지 않았지만 그렇다고 예민하다고 생각하지 않았다. 그런데 다른 사람들의 결과에 비해 예민하게 느끼는 것을 알고 놀랐다. 어쩌면 내가 평소 스트레스를 받고 살고 있었을지도 모른다는 생각이 들었다.

<http://54.180.41.152/>



성범죄 인지 테스트

감사합니다.

Session 2.

아시아 이웃 커뮤니티의 소셜디자인 사례소개



Atsushi Hasegawa

President, Concent. Inc 대표



소개

Atsushi Hasegawa 대표는 입자물리학 석사 및 인지과학 박사 과정을 마치고 정보 설계자로 일하기 시작했다. 2002년 디자인 회사 Concent를 설립하여 대표를 맡고 있다.

Atsushi 대표는 Service Design Network (SDN) 일본 지부 대표이사이자 일본 지부 이사회 임원이며, 일본 Human Center Design Organization(HCD-Net)의 부회장이다.

Atsushi 대표는 일본 무사시노 미술 대학교 혁신 연구소 교수로 임용될 예정이다.

강연주제

일본 공공 분야에서의 디자인 사고

최근 일본의 개인 및 공공 조직은 모두 디자인 사고를 도입하고 있다.

또한, 일본 경제산업성과 일본특허청은 최근 디자인 관리 선언(Design Management Manifesto)을 공표했다. 일본특허청은 임원, 관리자, 직원 각각에게 맞는 디자인 사고 워크숍을 시행했다. 이러한 워크숍의 결과로, 일본특허청은 사업 혁신 프로젝트를 시행할 예정이다. 본 발표에서는 디자인 사고의 개념, 앞서 언급한 워크숍과 그 결과를 공유하고자 한다.

Atsushi Hasegawa

President, Concent. Inc

Bio

After studied Particle Physics (M. Sc.) and Cognitive Science (Ph. D.), he started his career as Information Architect. He founded a design firm Concent in 2002 and has been President. He is Japan Chapter Representative and National Chapter Board of Service Design Network (SDN), and Vice President of Human Center Design Organization in Japan (HCD-Net). He will be Professor of Institute of Innovation, Musashi Art University.

Title and summary

Design Thinking in Public Sector in Japan

These days, both private and public organizations in Japan are introducing design thinking to their organizations. Furthermore, the Ministry of Economy, Trade and Industry (METI) and Japan Patent Office (JPO) announced the Design Management Manifesto recently. JPO conducted Design Thinking workshops for their executives, managers, and members respectively. As the results of these workshops, JPO is going to start projects to reform their businesses. In this presentation, I'll share the context and the workshops, and the results.

Service Design in Public Sector in Japan

Nov. 3, 2018
Dr. Atsushi Hasegawa
Concent, Inc.

Hello

- Atsushi Hasegawa / 長谷川 敦士
(Ph. D. in Cognitive Science)
- Concent, Inc.: President
- Institute of Innovation, Musashino Art University:
Professor in Service Design (2019~)
- Service Design Network: Representative of Japan
Chapter, and National Chapter Board
- Human Centered Design Organization (HCD-Net):
Vice President
- IA Association Japan (IAAJ.org) : Founder

CONCENT

MWU 武蔵野美術大学

SDN 
JAPAN CHAPTER

 **HCD** • Human Centered Design Organization
特定非営利活動法人 人間中心設計推進機構

Service Design in Public Sector in Japan

政策会議

トップ> 会議等一覧> 高度情報通信ネットワーク社会推進戦略本部（IT戦略本部）> 開催状況> 第19回新戦略推進専門調査会電子行政分科会

第19回新戦略推進専門調査会電子行政分科会

平成28年11月24日（木）
10:00～12:00

於：中央合同庁舎4号館11階共用第1特別会議室

議事次第

- 1 開会
- 2 議事
(1) 新たな電子行政の方針（サービスデザイン思考による行政サービス）について
(2) その他
- 3 閉会

< 配付資料 >

- 【資料1】 [新しい電子行政の方針を考えるワークショップ報告](#)
【資料2】 [新たな電子行政の方針の目指す方向性について（第18回電子行政分科会資料抜粋）](#)

2016/11/24

The Cabinet Office of Japan announced that on the Japan's Digital Government Policy they will introduce **Service Design Thinking** into the **Public Services**.



Service Design Impact Report on Public Sector
Japanese Edition / SDN and SDN Japan Chapter



Research Report on Service Design in Public Sectors
/ Institute of Administrative Information Systems

Design-Driven Management

Study Group on Competitiveness and Design
Japan Patent Office
Ministry of Economy, Trade and Industry
23 May 2018

Design-Driven Management

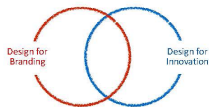
By Study Group on Competitiveness and Design of JPO (Japan Patent Office) and METI (Ministry of Economy, Trade and Industry), 2018

Design-Driven Management
https://www.jpo.go.jp/shiryou_e/toushin_e/kenkyukai_e/files/design_driven_e/01.pdf



1. Design-Driven Management

Design-Driven Management is a management approach whereby a company leverages design as a primary driver of competitiveness through greater brand power and innovation capability.



While Japan is faced with the challenge of a declining population and labor force, the fourth industrial revolution is creating opportunities for major transformation in all industries.

We suggest the pursuit of "Design-Driven Management" whereby a company leverages design as a primary driver of competitiveness.

Design-Driven Management plays two primary roles in boosting a company's competitiveness.

One role is **branding**. For more than just creating an attractive appearance for individual products, design communicates those values and intentions as a consistent message in every interaction between the customer and the company, creating brand value that makes customers believe that no other company can provide an alternative.

The other role is **creating innovation**, by identifying previously unmet needs and turning them into business. Design helps a company put aside fixed ideas and simply observe what is there. This enables the company to think out of the box and develop new products and services without being bound by existing business formats.

The Design Portfolio of The Design-Driven Management

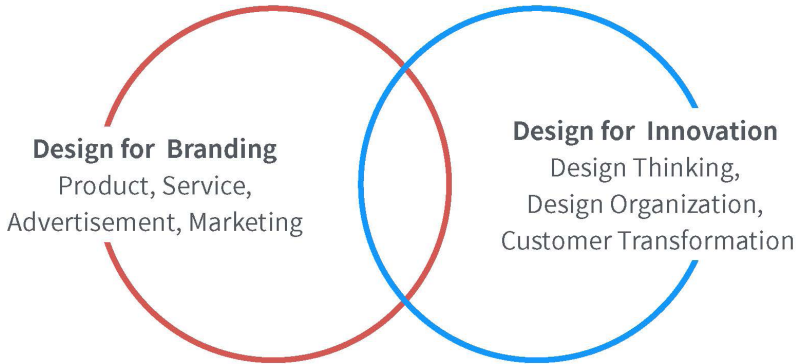


Figure from the Design-Driven Management

https://www.jpo.go.jp/shiryoku_e/toushin_e/kenkyukai_e/files/design_driven_e/01.pdf



The Design Transformation Framework

Leadership

- Service-Dominant Logic Vision
- Commitment to Design
- Communication for Members

1. Service Development

- Introduce Service Design Process and Methods
- Co-Creation Practices

2. Organizational Transformation

- Interdisciplinary Customer Division
- Utilize Designers in Organization
- Innovation Lab

3. Capacity Building

- Design Education for Non-Designers
- Train Design Leader
- Co-Creation Culture

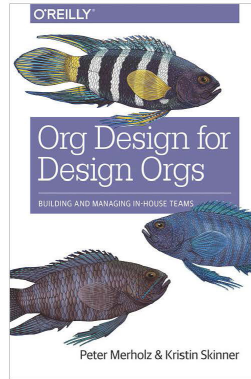
© 2017 CONCENT

CASE:

Design Thinking into
Japan Patent Office

Step 0.
Initiative

Commissioner Munakata
met the Design Orgs book



Org Design for Design Org
Peter Merholz & Kristin Skinner

The Design Transformation Framework

Leadership

- Service-Dominant Logic Vision
- Commitment to Design
- Communication for Members

1. Service Development

- Introduce Service Design Process and Methods
- Co-Creation Practices

2. Organizational Transformation

- Interdisciplinary Customer Division
- Utilize Designers in Organization
- Innovation Lab

3. Capacity Building

- Design Education for Non-Designers
- Train Design Leader
- Co-Creation Culture

© 2017 CONCENT

Step 1.

Workshop for the Staff members

The Program Produced by JPO

Goal: Discover the issues of JPO through Design Thinking Approach

1. **Lecture:** Understand Design Thinking
2. **Workshop:** Create Proto-Customer Journey Map
3. **Interview** with the stakeholders
4. **Interview** with the stakeholders
5. **Workshop:** Integrate Customer Journey Map, Gain / Pain Analysis, Scenario Based Ideation
6. **Workshop:** Check-out the Action Items, Presentation

The Design Transformation Framework

Leadership

- Service-Dominant Logic Vision
- Commitment to Design
- Communication for Members

1. Service Development

- Introduce Service Design Process and Methods
- Co-Creation Practices

2. Organizational Transformation

- Interdisciplinary Customer Division
- Utilize Designers in Organization
- Innovation Lab

3. Capacity Building

- Design Education for Non-Designers
- Train Design Leader
- Co-Creation Culture

© 2017 CONCENT

Outcome & Issue

- Found JPO's issues:
 1. **Communication:** Amount of information, Siloed contents, Jargon, Information path, etc.
 2. **Relationship:** Understanding of JPO and what JPO is doing
 3. **Momentum and motivation:** Utilization of intellectual properties,
- Obtained: User-Centric Point Of View, Design Thinking Approach
- Difficulties: How to implement to the business

Step 2.

Workshop for the Managements

The Design Transformation Framework

Leadership

- Service-Dominant Logic Vision
- Commitment to Design
- Communication for Members

1. Service Development

- Introduce Service Design Process and Methods
- Co-Creation Practices

2. Organizational Transformation

- Interdisciplinary Customer Division
- Utilize Designers in Organization
- Innovation Lab

3. Capacity Building

- Design Education for Non-Designers
- Train Design Leader
- Co-Creation Culture

© 2017 CONCENT



Goal: Understand the Core of Design Thinking Approach

- Contextual Interviews for Various Users
- Gain / Pain Analysis
- Scenario Based Ideation (Storyboarding)

Outcome & Insight

The Core of Design Thinking: **Possibility** and **Uncertainty**

Workshop was focused on:

- Finding unexpected insights from users: Semi-Structured Interview
- Storyboarding is thinking: The power of visual thinking

Outcome: Cultivated Design Thinking mindset, and found organizational issues

Step 3.

Workshop for the Executives

The Design Transformation Framework

Leadership

- Service-Dominant Logic Vision
- Commitment to Design
- Communication for Members

1. Service Development

- Introduce Service Design Process and Methods
- Co-Creation Practices

2. Organizational Transformation

- Interdisciplinary Customer Division
- Utilize Designers in Organization
- Innovation Lab

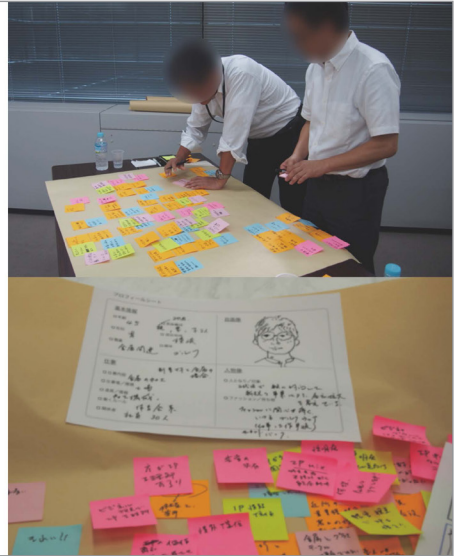
3. Capacity Building

- Design Education for Non-Designers
- Train Design Leader
- Co-Creation Culture

© 2017 CONCENT

Workshop

- 2 Hours Workshop
- Persona and Customer Journey Mapping
- Scenario Based Ideation



Insights

- Gain confidence on Design Thinking as a User-Centered Service Improvement Methods
- Understand the power of Visual Thinking approach



Roadmap of Introducing **Design Thinking** into JPO

The Design Transformation Framework

Leadership

- Service-Dominant Logic Vision
- Commitment to Design
- Communication for Members

1. Service Development

- Introduce Service Design Process and Methods
- Co-Creation Practices

2. Organizational Transformation

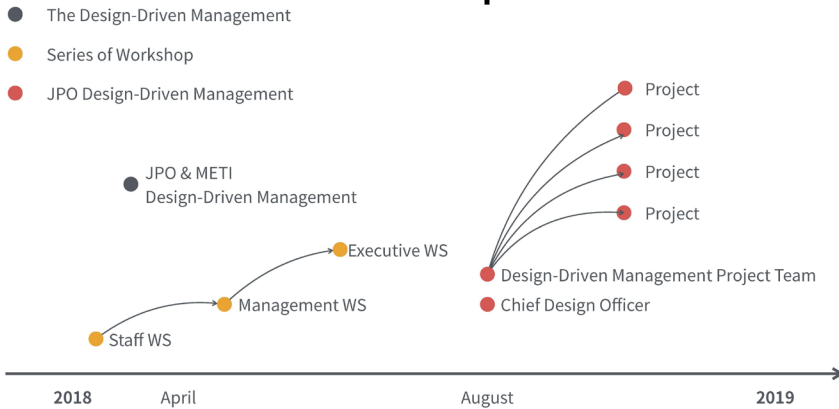
- Interdisciplinary Customer Division
- Utilize Designers in Organization
- Innovation Lab

3. Capacity Building

- Design Education for Non-Designers
- Train Design Leader
- Co-Creation Culture

© 2017 CONCENT

Roadmap



Takeaway

- Evolutionary growth of design culture requires the proper program
- Useful outcomes persuade people
- The Core of Design Thinking: Possibility and Uncertainty

Dr. Atsushi Hasegawa

Twitter: @ahaseg

CONCENT

concentinc.jp/



Hsin-Ya Hung

5% Design Action 서비스 디자이너

소개

20개 이상의 혁신 디자인 프로젝트 지원 (2016~2017)

아시아 첫 고령자 디자인센터 프로젝트 "O.Design" 프로젝트 리더 (2017-2018)



※ 5% Design Action

5% Design Action은 오랫동안 사회적 디자인을 위한 개방형 혁신을 장려해 온 사회적 디자인 플랫폼입니다. 이 플랫폼을 이용해 '누구나' 연구·개발 및 혁신 활동을 시작할 수 있습니다.

5% Design Action은 전문가와 디자이너가 여가 시간 중 5%를 기부해 전문적 역량을 활용한 "디자인 활동"을 수행하고, 사회적 이슈에 대해 혁신적인 해결책을 찾도록 지원합니다.

강연주제

대만의 사회적 디자인 혁신의 힘

성범죄예방을 위해 디자이너는 어떤 일을 할 수 있을까? 사회적으로 중요한 문제가 되고 있는 성범죄 특성에 대한 연구와 디자인을 통해 조금이라도 이를 줄여나가고자 노력하는 이야기를 소개한다.

Hsin-Ya Hung

Service Designer of 5% Design Action

Bio

2016-2017 In charge of implementation team and assisted 20+ innovative design projects

2017-2018 Project Lead of "O. Design", the first elderly design center in Asia

※ 5% Design Action

5% Design Action is a social design platform that has long promoted Open Innovation for Social Design. It is expected that an R&D and innovation force will be initiated by "everyone" instead of a single organization as it used to be; we encourage professionals and designers to spend a little (5%) of their spare time and use their expertise to take "Design Action," and look for potential innovative solutions to social issues.

Title and summary

The power of social design innovation in Taiwan

Introducing how 5% Design Action builds the biggest social design platform through open innovation in Taiwan and utilize it to establish "O. Design" - the very first elderly design center in Asia.

5%
Design
Action
Social Design Platform

The Power of Social Design Innovation in Taiwan

Presented by Hsin-Ya Hung



Hello ! 我們是5% Design Action

Social Innovation needs not only financial resource, but also **Design Think and Action.**



5%DesignAction
Social Design Platform

Instead of simply asking you for money, here in 5% Design Action we **ask 5% of your time** to use your knowledge and skills to **solve "societal challenges"**.



We encourage professionals to provide their **knowledge and skills** for societal challenges in **5% of their time**.

Introduction of 5% Design Action



Now there are 7,000+ Designers/Inter Disciplinary Professionals/Designers, and 300+ organizations on the platform.

5% Design Action is an open innovation platform, and a co-design/R&D center for NPOs/NGOs, public sectors, and companies.



What We Focus



Health

- Cancer Screening
- Long-term Care
- Elderly Health Promotion



Economic

- Intellectual Disabilities Employment
- Community Re-design
- Family-friendly Workplace



Education

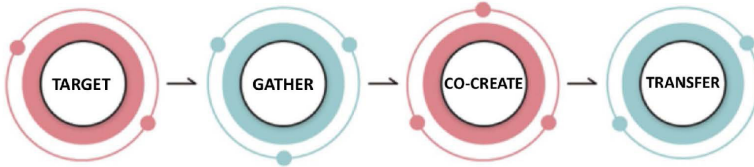
- Disadvantaged Children Education



Environment

- Sustainable Agriculture
- Friendly Hospital
- Friendly Restaurant

Our Design Methodology

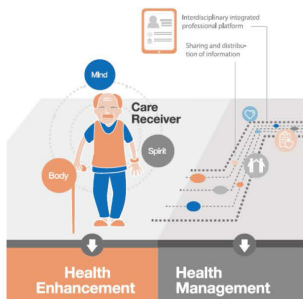


Key Steps

- | | | | |
|---------------------------|---------------------------|------------------------|-----------------------------|
| 1 Question identification | 1 Talent recruiting | 1 Material preparation | 1 Deliverables transferring |
| 2 Action planning | 2 Organizational alliance | 2 Rapid design | 2 Knowledge sharing |
| | 3 Resource integration | 3 Concept verification | |

Design Research & Case Study

Diagram of the main theme

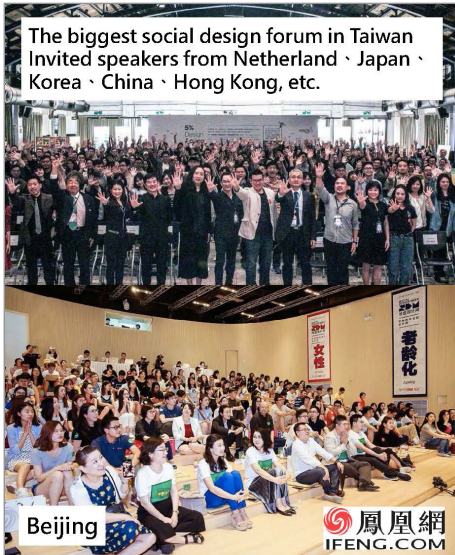


Documentary & Exhibition/Forum



Methodology & Design Toolkit





5% Design Action
Social Design Platform

Focus on Aging Society Design for Years
Innovative Education, Living Labs, Interdisciplinary Co-creation

ONE DAY LIFE 情境故事 3
專業居家服務員—陳大姐

PM 7:30
PM 4:10
PM 3:30
PM 1:30
AM 6:30
AM 7:00
AM 11:30

Diagram of the main theme

One Care
Assisted Living
Assisted Dementia
Home Care

Problem We See

NGOs/
Public Sector

Pay close attention to solutions to social issues, but often lack **creative thinking, R&D talent and resources**, resulting in ineffective use of resources (lack of talent is more serious than lack of money).

Professionals/
Designers

Intend to contribute to society mostly through labor or donation, **but find few channels to invest their specialties in social innovation.**

Enterprises

Expect to create more social influence through implementing CSR, but find it hard to balance in depth and breadth, **resulting in lack of innovation synergy due to single resource investment .**

Social Innovation Approach

NGOs/
Public Sector

Create a new social design movement to help the public sector/NPOs/NGOs **recruit cross-field innovation talents** and lead another wave of innovation.

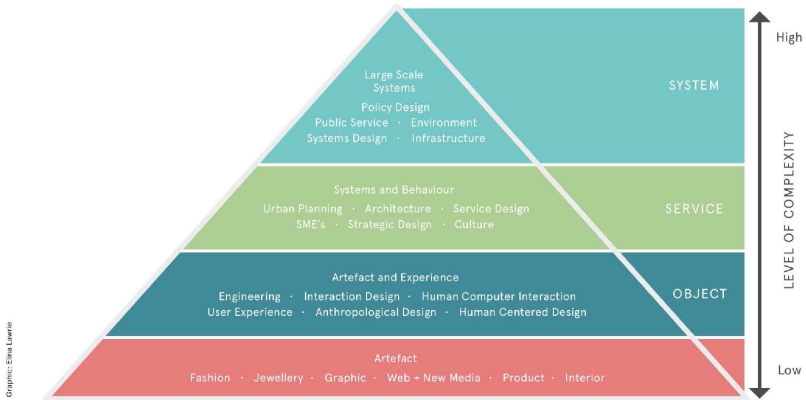
Professionals/
Designers

Lead and help cross-field professionals and designers to set the role and stage of **social innovation volunteers**, making everyone engage in social innovation.

Enterprises

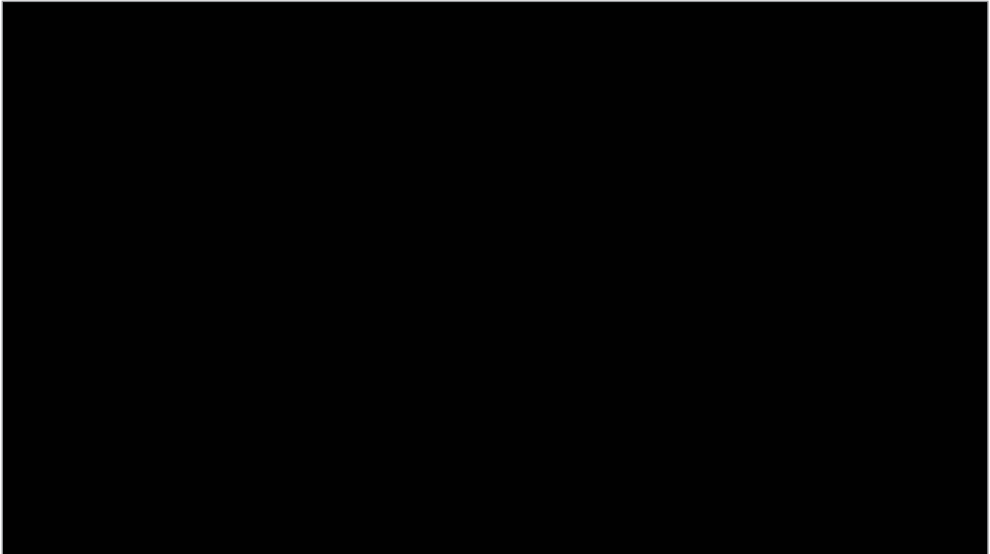
Help the industry **build the idea of social sustainability** and incorporate ideas and practices into business strategies, innovation, and talent development.

Stratification of Design Thinking



Stefanie Russo's Stratification of Design Thinking



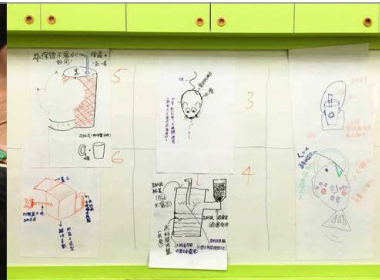
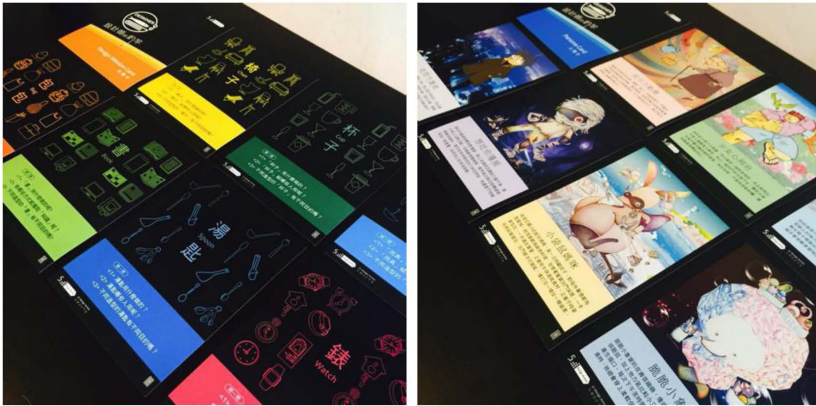


Design for Cancer Screening and Prevention

5%DesignAction
Social Design Platform



Education Innovation for Disadvantaged Children



Death Design Toolkit: "In Peace"



Death Design Toolkit: "In Peace"

In Peace

Guidelines

The journey of reflection is designed on the basis of three different aspects: personal reflection, taking action and sharing with relatives.

All the four phases revolve around one's personal reflections as a way to move towards more serenity for you and your family when it comes to death. From this action can be taken and sharing with family members can be done if you want to.

The reflection journey is divided into four phases with a packet of question cards for each one:

1. My life until now
2. Death and clarification
3. Reaching out
4. My life from here and forward

In Peace

Q2

We are all going to die at some point – how do you feel about your own death? What is the reason for this feeling / these feelings?

In Peace

Q3

Imagine a desirable way to die for you if you could decide. Make a scenario where you describe the place, the people who should be involved, the atmosphere etc.

In Peace

Q4

What thoughts and emotions would you like to share with your family members? What thoughts and emotions would you like your family members to know about?

Background of Project "New Age Designer"

5%DesignAction
Social Design Platform



Break the Ageism



Aging Population Increase



Design with US, Not for US.

New Age Designer

高年級設計師

- ✓ Fashion Design
- ✓ Food & Beverage Design
- ✓ Space Design
- ✓ Product/Service Design

2018 正式啟動
5%DesignAction



Project "New Age Designer"

5%DesignAction
Social Design Platform



The very first theme of New age Designer was "Fashion Design". In July 2018, we gathered the experienced seniors with the young fashion designers and guide them to design the silver age cloth together for three months. After that, we held the exhibition in November to show the public their fascinating result.

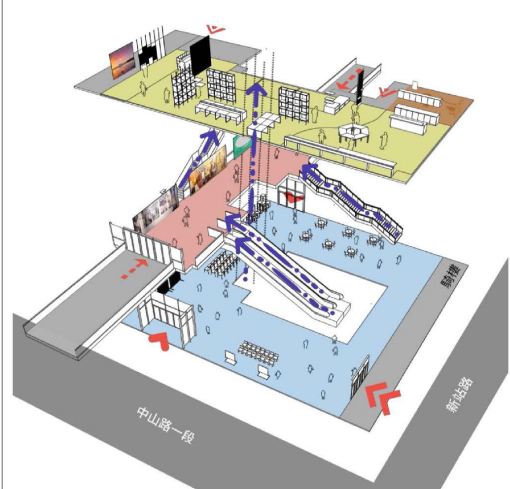
Result of "New Age Designer"

5%DesignAction
Social Design Platform





"O. Design", Design for Our Aging Society



What "O. Design" offers

Meeting Room



Co-working Space



Online Streaming



Solo working space



Rest Area



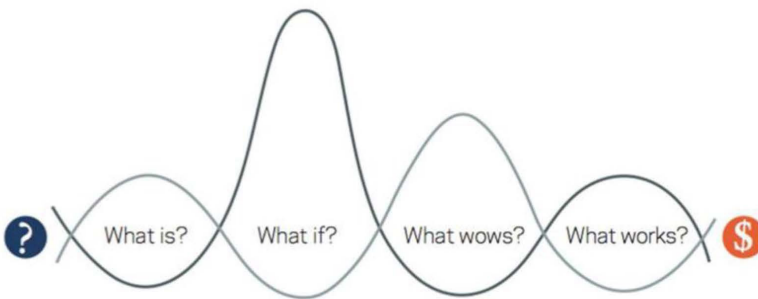
Share Kitchen

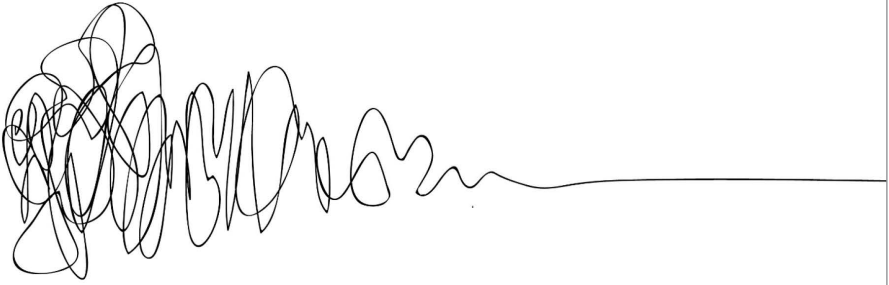


Interaction Wall



Select Shop





Small Action; Big Difference.



Jett Pisate Virangkabutra

태국 탐마삿 대학교(Thammasat University) 글로벌 스쿨 G-Lab 학장

소개

현 태국 탐마삿 대학교 글로벌 스쿨 G-Lab 학장

현 태국 정부 혁신 연구 프로젝트 매니저

산업 디자인에 대한 배경을 바탕으로 인간 중심 디자인 연구 (Human Centered Design Research)를 전문으로 하고, 디자인의 새로운 역할 개발에 중점을 둔다.

또한 공공 및 민간 부문 대상의 창의적인 아이디어 개발법을 활용한다.



강연주제

태국 공공 부문의 디자인 구현 - 혁신의 길

그의 발표는 신규로 설립된 태국 정부 혁신 연구소의 역할에 대한 소개와, 공공부문의 디자인 적용·운영 방식을 다룬다. 또한, 태국에서 혁신을 주도하기 위해 수행되었던 프로젝트를 소개할 예정이다.

Jett Pisate Virangkabutra

G-Lab Director, School of Global Studies, Thammasat University.

Bio

G-Lab Director, School of Global Studies, Thammasat University.

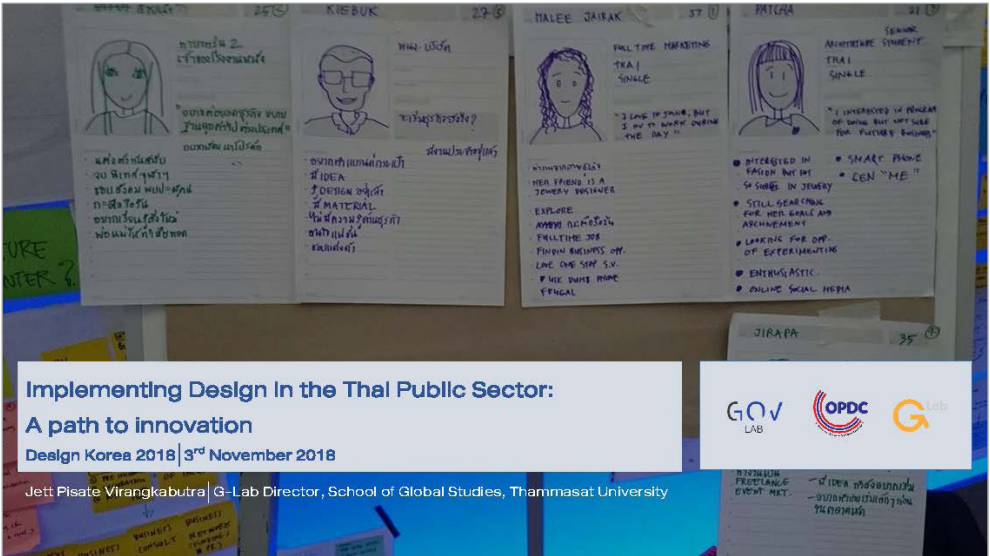
Project Manager, Government Innovation Lab

With a background in Industrial Design, specializing in Human Centered Design Research focusing on the development of play. He also uses creative methods to build capacity for both the public and private sectors.

Title and summary

Implementing Design in the Thai Public Sector- A path to innovation

The presentation is about the roles of the newly set up Government Innovation Lab in Thailand. Focusing on the implementation of design in the public sector, how it operates, and the projects it is involved in on the path to create innovation.



Implementing Design In the Thal Public Sector:

A path to innovation

Design Korea 2018 | 3rd November 2018



Jett Pisate Virangkabutra | G-Lab Director, School of Global Studies, Thammasat University

To share thoughts on Government Innovation in the Thai context.

The journey to implement Design and Innovation in government.

The projects and lessons learnt.

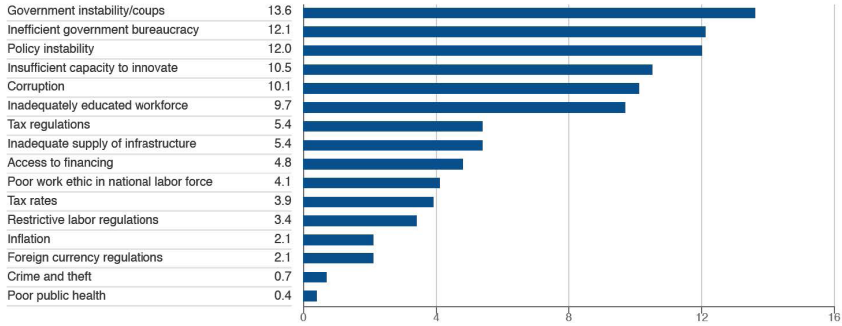
Purpose of this presentation





Most problematic factors for doing business

Source: World Economic Forum, Executive Opinion Survey 2017

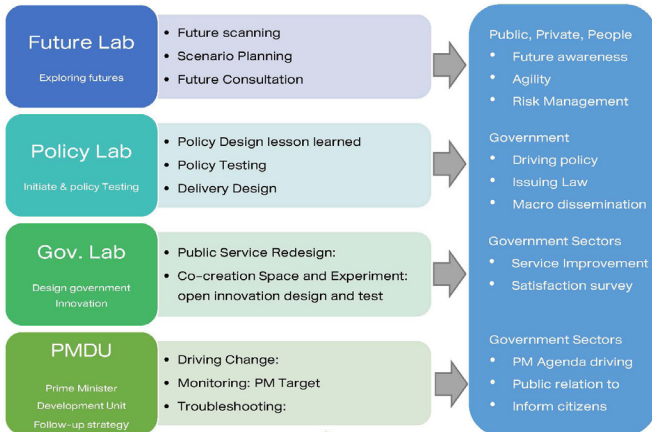


Note: From the list of factors, respondents to the World Economic Forum's Executive Opinion Survey were asked to select the five most problematic factors for doing business in their country and to rank them between 1 (most problematic) and 5. The score corresponds to the responses weighted according to their rankings.

Source:weforum.org

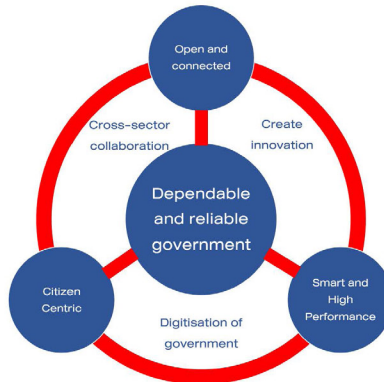
PM labs

Implementation



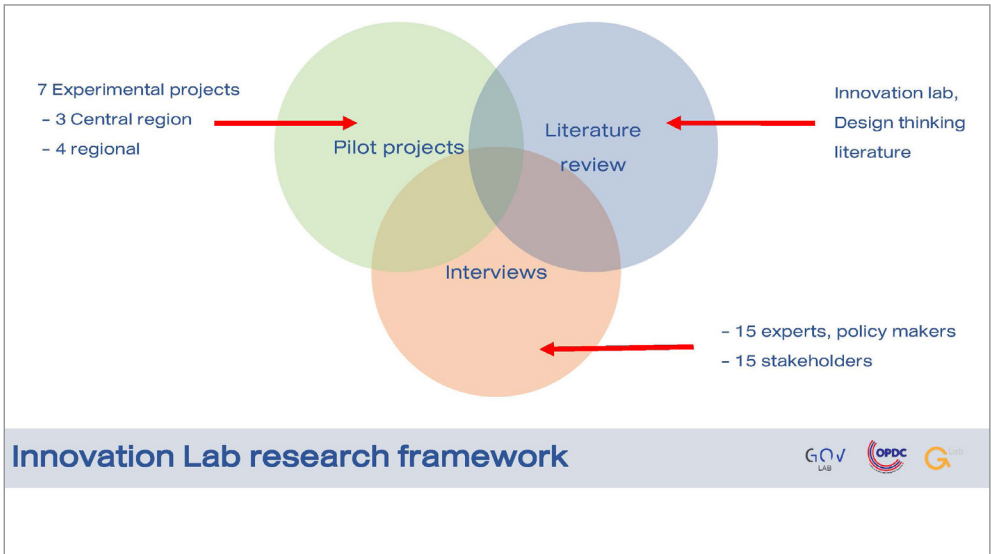
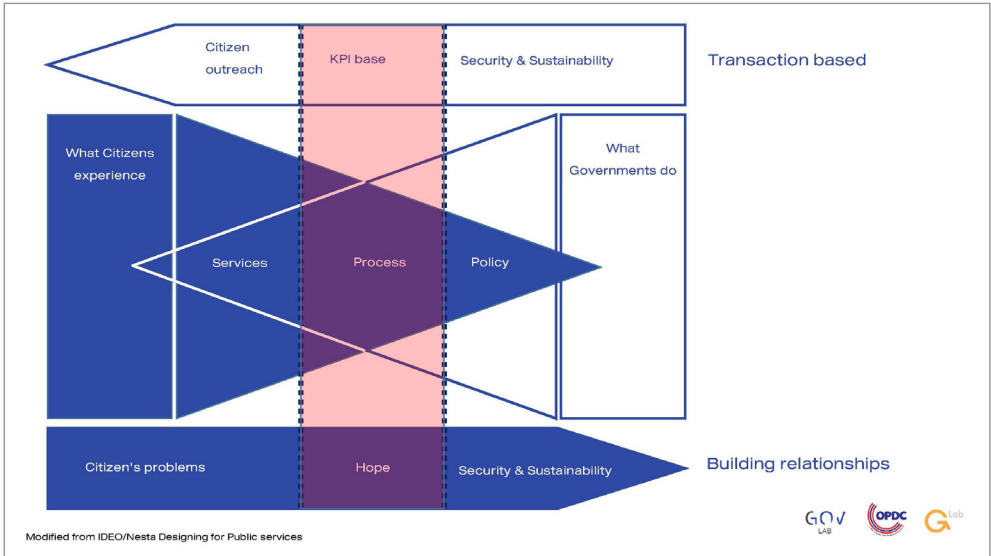
The Government innovation lab is an effort to transform government and public sector service delivery, the Office of the Public Sector Development Commission (OPDC) created the “Government 4.0” model , which is consistent with Innovation-Driven Economic principles, as part of the “Thailand 4.0” development strategy.

Government Innovation Lab project



Government 4.0 framework







Snowcone & Haystack



Capacity building for civil servants to create innovation – *i-teams*

To **improve public services** and how government works

Implementing Design in government

Innovation promotion

Role of the Government Innovation Lab



Improve public service!

Source: soranews24.com

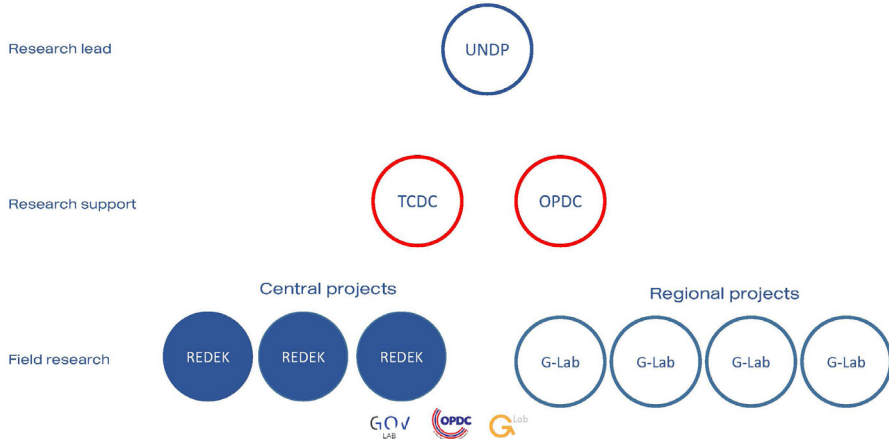


7 Pilot projects

Experimenting with Design Thinking in government to improve public services



Research operation model



1. **Hospital queuing system**—Ministry of Public Health
2. **ISO 17025 testing laboratory support system**—Ministry of Science
3. **Herbal product registration system** - Ministry of Commerce, Ministry of Public Health

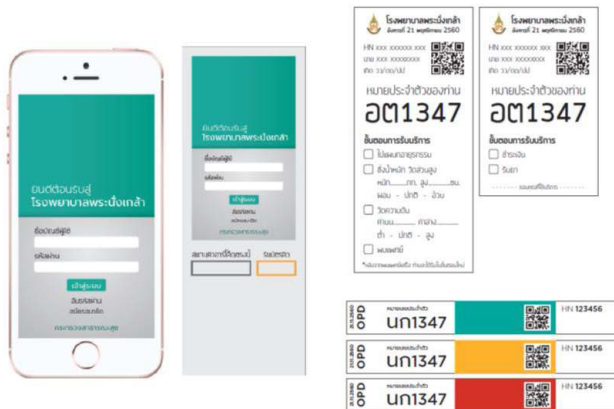
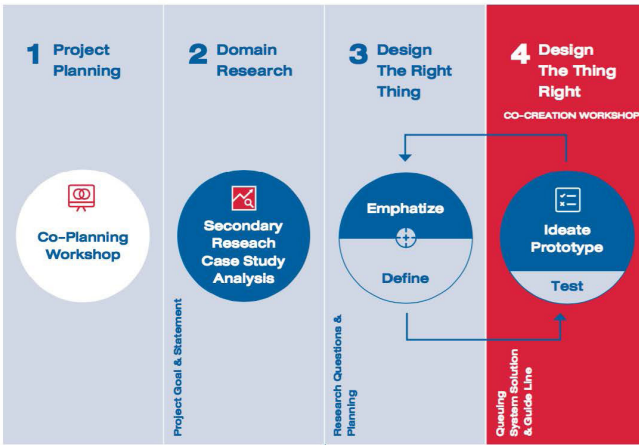
The projects below are with the Ministry of Interiors

4. **Elders social development** Tapanhin district, Pichit province
5. **Community tourism** Baan lam district, Petchaburi province
6. **Community enterprise** Kuan Kanoon district, Patalung province
7. **Organic farming** Leung Nok Ta district, Yasothon province

7 Pilot projects with 4 ministries in 5 provinces



REDEK Design process – Human Centered Design





Orange flag signifies:
Single patients

Red flag signifies: Severe
condition



The hospital queue project is a **G – C** (Government to Citizen) in nature.

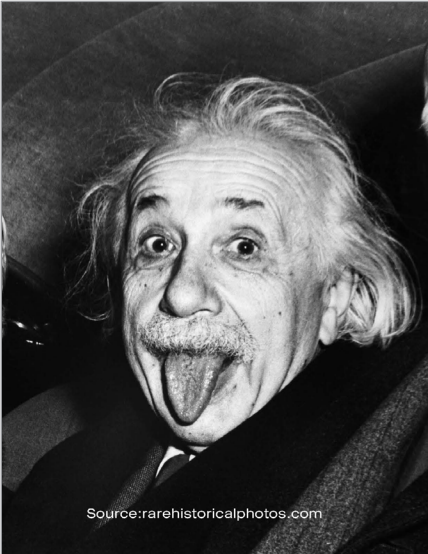
ISO and Herbal registration is **G – B** (Government to Business) in nature.

Regional projects are **G – Com** (Government to Community)

The regional projects created enabling platforms for future development

What we have learnt from the Pilot projects





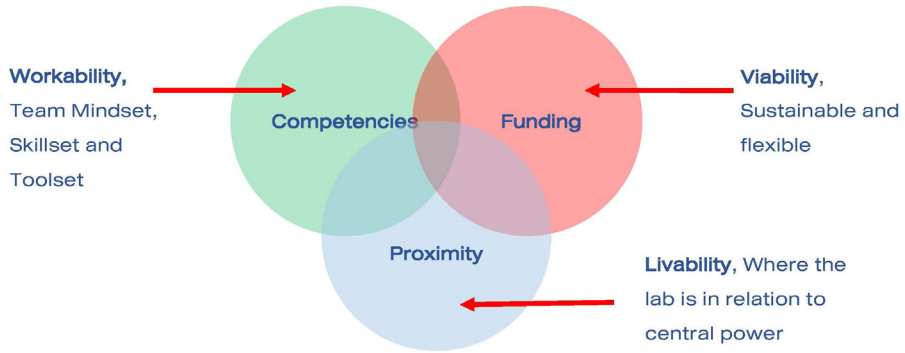
Source:rarehistoricalphotos.com

Insanity: Doing the same thing over and over again and expecting different results

Government Innovation Lab

Public Sector Development Commission/ Institute of Good Governance Promotion





Lab set up framework



Citizen-Centered

Impact driven

Deep understanding

Creative problem solving

Collaborative

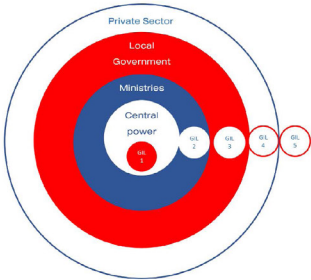
Embrace diversity

Experimental and continuous learning

Lab principles



Centralise ↔ Decentralise

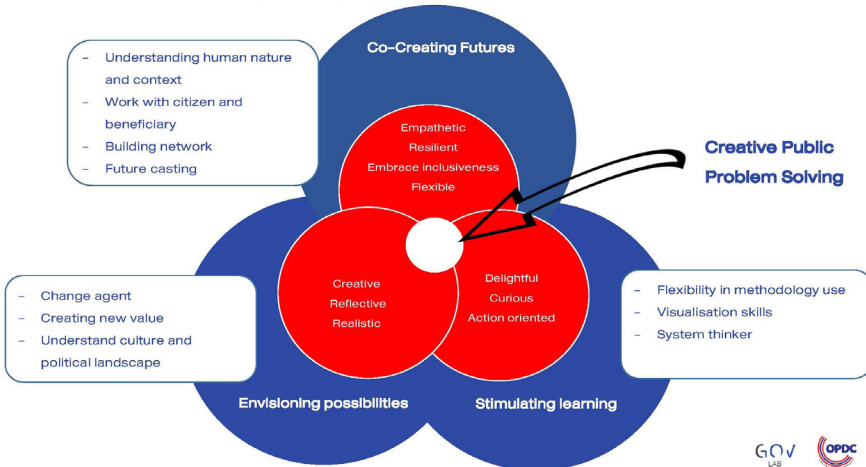


- 1 **National Executive Model** – directly under the Prime Minister’s Office,
2. **Ministerial Model** – focus is on specific needs of the respective ministries
3. **Local Executive Model** – is formed under provincial or local government
4. **Non-Bureaucratic Model** – a public organization under governmental control
5. **Independent Model** – independently established outside the government

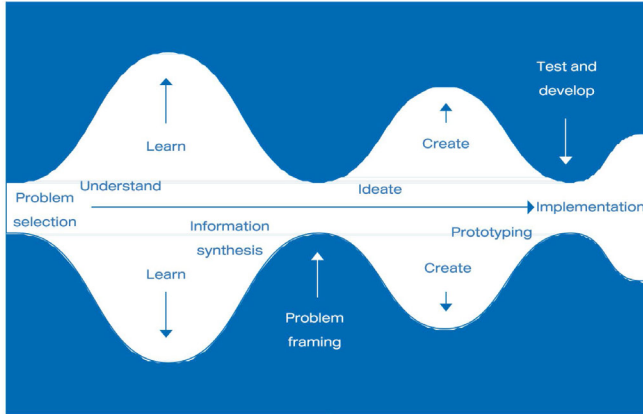
Proximity to power



Innovation Team Competency Mindset/skillset



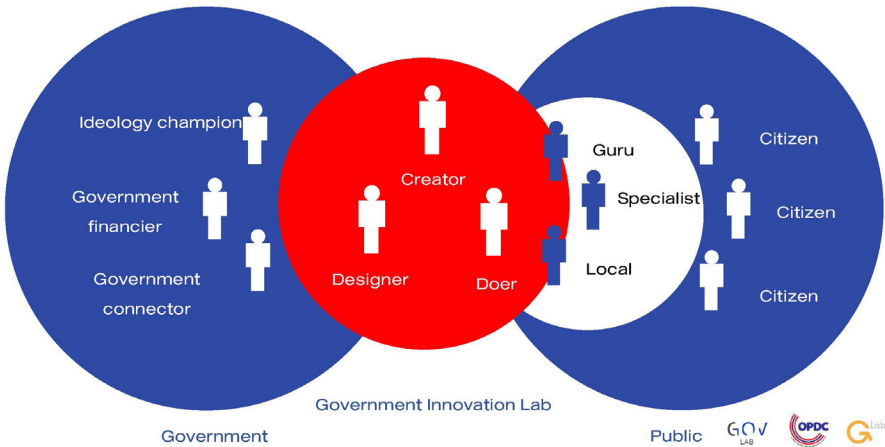
Toolset focus is on Design Thinking



from IDEO/Nesta Designing for Public services



Innovation team relationships





“Never leave well enough alone”

Raymond Lowey Pioneer Industrial Designer, 1951



Develop the lab as part of CLMV Innovation Center with UNDP

For 2018 there are 5 projects with OPDC

- Road safety for small passenger vans
- Water management - communicating water usage
- Patient information sharing
- Foreign workers registration
- Call center information management

Government Innovation Lab activities





Next step

Establishing CLMV
(Cambodia, Lao, Myanmar,
Vietnam) '**Government
Innovation Center**' initiated
by UNDP and Ministry of
Foreign affairs

Image source: asean thai.net



Other projects

Implementing design in the public sector



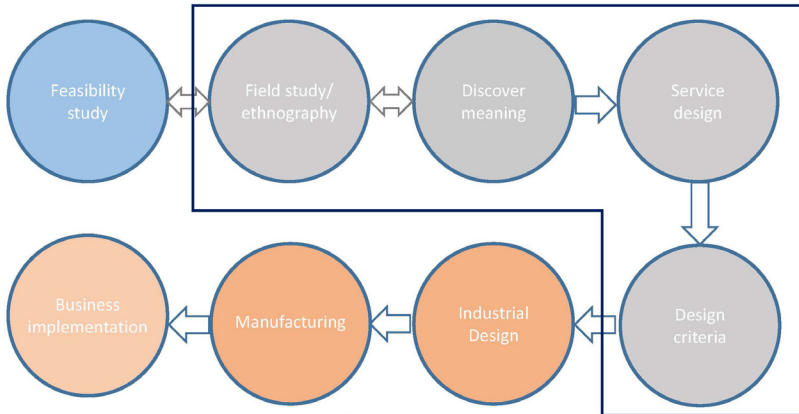


1. To improve SRT financial performance over time
2. To improve second tier cities' economies through rail tourism
3. To improve SRT's image

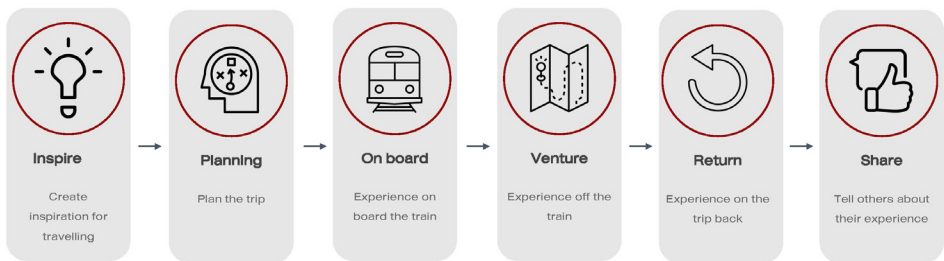
SRT policy on tourist train project



SRT tourist train design process



SRT tourist train journey map.



Training 30 high level civil servants (Deputy governors and Deputy Director generals) using Design thinking methodology with the Office of Civil Servant Commission.

Capacity building for high level officers

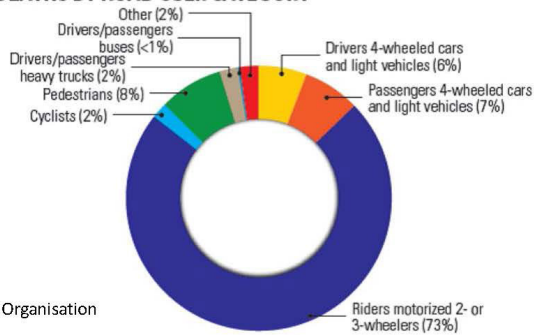


Source: kaosodenglish

Strengthening Road Safety in Thailand

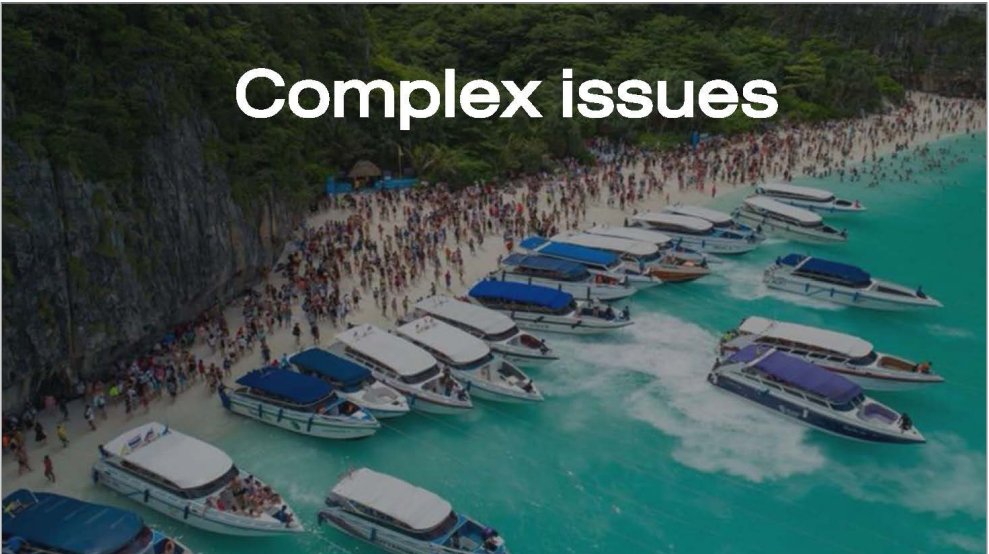
Thailand has the second highest road traffic fatality rate in the world at 36.2 per 100 000 with an annual estimate of over 24 000 deaths or 66 deaths every day. While globally 49% of road traffic deaths are among vulnerable road users (pedestrians, cyclists and motorcyclists), it is 83% in Thailand including 73% among motorcyclists or 48 per day. Additionally Thailand loses 3 to 5 % of its GDP due to road traffic crashes.

DEATHS BY ROAD USER CATEGORY



Source: World Health Organisation

Complex issues



Looking forward

5 Public sector innovation wish list

GOV
UK

1

Make Innovation a policy

Create a culture, structure and mindset in the public sector

2

Develop design capability

Iterate to Innovate and administrate

3

Establish an Innovation fund

Provide resources to experiment and implement

4

Foster career paths

Make innovation part of work

5

Everyone is part of the process

co-creation of all sectors to identify and solve public problems



“Our greatest threat is our own creation
Our greatest strength is our co-creation”

Thank you!
Questions?

Jett Pleate Virangkabuttra
jett@ags.tu.ac.th
+66819105571





이정연 교수

서울미디어대학원대학교 미디어 비즈니스 랩 교수

소개

경험디자인으로 시작하여 서비스디자인, 사회적 디자인까지 다양한 분야의 활동 및 자문
 전 KISD Visiting Scholar / 전) LG전자 디자인경영센터
 Gender Design Network의 발기인, 한국서비스디자인학회 부회장,
 국민디자인단 자문위원, 서울시디자인재단 컨설턴트



강연주제

한국적 소셜 디자인-상호호혜의 사회서비스디자인

국민디자인단, 보건복지부 사회서비스 과제를 중심으로 한국에서의
 소셜 디자인의 모습을 그려내고자 한다.

Joungyoun Lee

Seoul Media Institute of Technology, Assistant Professor

Bio

Assistant professor Lee is engaged in diverse activities and counseling from UX design, service design, and social design

Former KISD Visiting Scholar and LG Electronics Design Center

Founding member of Gender Design Network

Vice chairperson of the Korea Service Design Society

Advisor to the National Design Group

Consultant of Seoul Design Foundation

Title and summary

Mutual Benefit Service Design: Korean Social Design


She will be talking about the status of social design in Korea with the focus on social service projects of the National Design Group, Ministry of Health and Welfare.

SOCIAL DESIGN IN KOREA

JYLEE@SMIT.AC.KR

sidlab Social & Service Innovation





과연 내가 세상을 구할 수 있을까?
아니 내가 사회를 구할 수 있을까?
아니 내가 이웃을 구할 수 있을까?
아니 내가 나 자신을 구할 수 있을까?

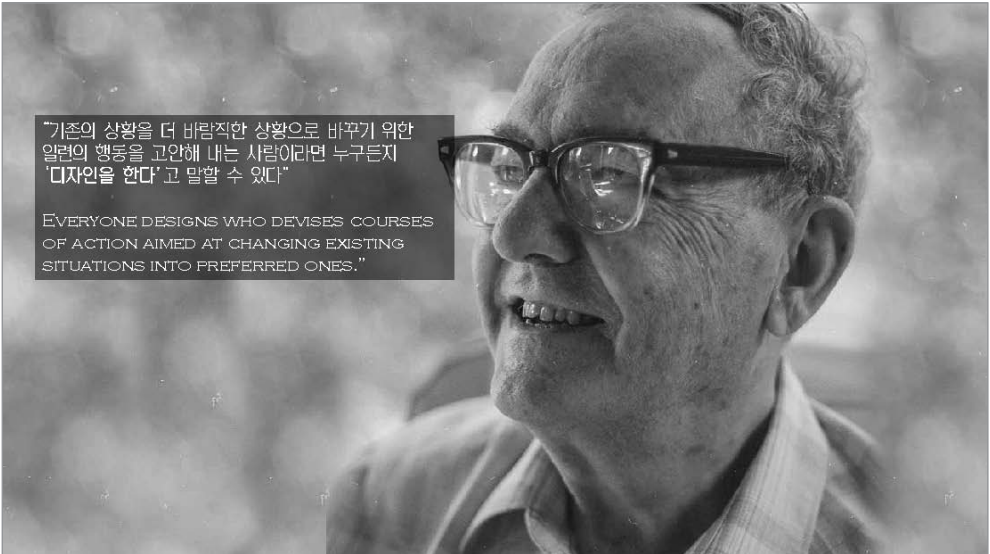


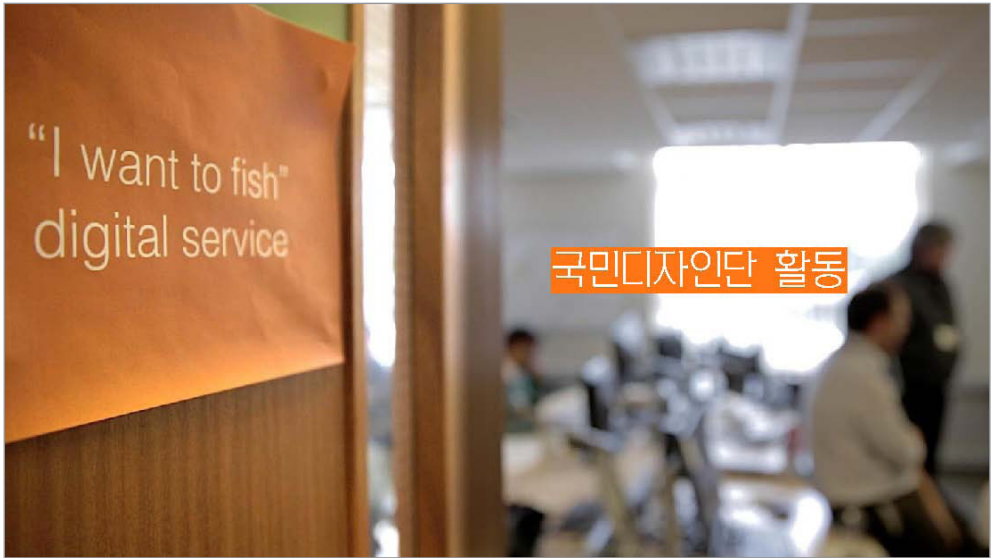
“신기한 일이지만

이 세상의 중요한 사회변화는 종종 단 한사람의 기업가 기질의 창시자로부터 시작된 사례가 많다.
문제를 보면 그 해결책을 도출해 내야 한다고, 의무감에 사로잡히는 기질의 창시자를 말이다.

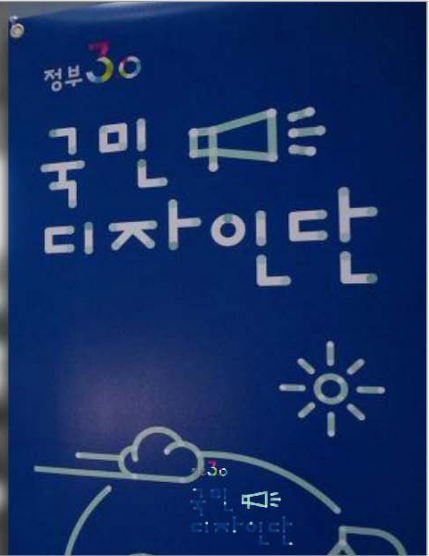
그런 창시자들은 **비전을 몸으로, 행동으로 옮긴다**”

- 데이비드 본스타인의 “How to change the world” -

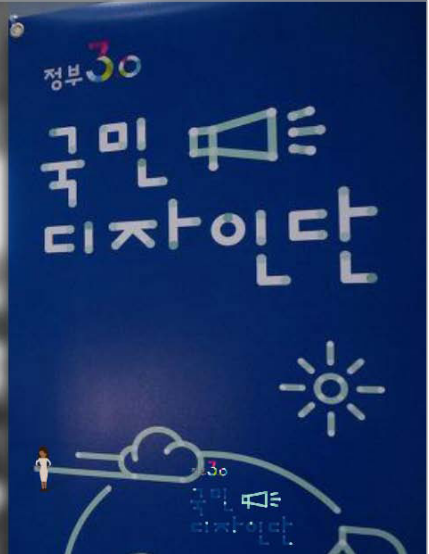




정부3.0 국민디자인단은
 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류
 등 정책과정 전반에 정책 공급자인
 공무원, 정책수요자인 국민, 그리고
 서비스디자이너가 함께 참여하여
 서비스디자인 기법을 통해
 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는
 정책 워킹그룹을 의미



2015.2016.2017.2018



2015.2016.2017.2018



관세청
KOREA CUSTOMS SERVICE

Good
services
are verbs

Bad
services
are nouns

GOV.UK

2015.2016.2017.2018

국민디자인단 성과공유대회 매년 우수상 이상 수상

통합정보서비스가 아닌
“국민을 따라다니는 정보로”

흔재된 정보를 한곳에
“무엇이든 물어보세요”

수출신고, 수입신고, 환급신청
“셀프서비스로 해보세요”

관계청 15년 성과공유대회
해외여행 정보 맞춤형 통합 자원서비스

TOURPASS
여행 맞춤형 통합 서비스

m.tourpass.go.kr

국민디자인단

국민디자인단 우수상

2016년 9월 3.0 업데이트
국민안심 해외직구
정보통합서비스

국민디자인단 우수상

해외직구 반품 특별
개인 관세환급 셀프서비스

관세청

국민디자인단 최우수상



01. Filling Gaps

2015

Tourpass for integrated customized tourism information service

“우리 정부는 이러한 정보를 제공합니다”
가능 또는 기면위수로 - 월년 메뉴

“필요한 정보를 적재적소에 제공 합니다”
여행지의 여정 위주 맞춤형 정보

sidlab Social & Service Innovation

2015

Tourpass for integrated customized tourism information service



sidlab Social & Service Innovation



2016 Public safety direct buying integrated information service



고수님들!
전문가님!
도와주세요!



2016 Public safety direct buying integrated



해외직구
구매과정 순서에
따른 핵심이슈
해결 서비스



2016 Public safety direct buying integrated information service

효과적인 운영체제와 관리를 위해 한국소비자원에 서비스 제공 일부 서비스 운영 중

한국소비자원 국제거래 소비자포털

해외직구 과정별 정보
해외직구 과정으로 확인하고, 문제가 발생시 확인하세요.

- 직구정보**
해외직구 소비자포털이 제공하는 해외직구정보
- 사전준비단계**
직접구매신청서 작성과 확인하기 위한 정보입니다.
- 주문/결제단계**
해외직구 결제방법과 주의사항입니다.
- 배송/통관단계**
배송기간과 배송준비기간을 안내합니다.
- 수령/반품단계**
구매자 확인사항과 교환/반품 절차입니다.

인포존 < || > **자주묻는질문** +

식품 안전 정보 **식품안전나라**

관세정보 +

미국	USD	1140.29
일본	JPY	93.3967
홍콩/대만	TWD	1111.03
중국	CNY	164.93
영국	GBP	1482.97

관·무·가·세

sidlab Social & Service Innovation

2017

해외직구 반품 물품 개인 관세환급 셀프서비스

관세청

디자인단



01. Filling Gaps

2017 Personal tax refund self-service

“觀點差異”

VS

나를 “고객”으로 대우해 주겠지?

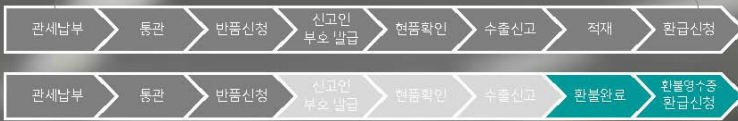
수입/수출하는 관세사랑 모가 다르지?

sidlab Social & Service Innovation

2017 Personal tax refund self-service

관세제도과 “矯角殺牛”

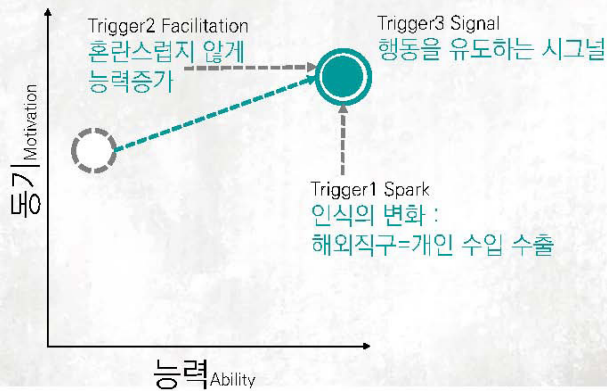
기획재정부 법령 시정 요청 하였으나 부정환급 가능성으로 인해 불수용
관세납부이후 8단계



관세납부이후 5단계

01. Filling Gaps

2017 Personal tax refund self-service



2017 Personal tax refund self-service

물은 셀프입니다.

Facilitation :
절차에 대한 과업과 행동 위주 별 정보

Facilitation :
수출/환급 신고서 작성관련 매뉴얼

Signal
국민의 행동을 유도하는 셀프 시그널

우송업무의 가장 먼저



sidlab Social & Service Innovation

01. Filling Gaps

2017 Personal tax refund self-service

정책의 공백을 국민디자인단의 서비스로
촘촘히 채우려 하였으나,



sidlab Social & Service Innovation

2017 Personal tax refund self-service

최신기사

1천달러 이하 해외직구반품시 수출신고 안해도 관세환급 가능

출고시간 | 2017/04/09 09:21



법안개정



반품 후 관세환급, 수출신고 못 했으면 못 받는다?

2



수출신고를 못 하고 국제우편 등으로 반품했어도, 환불영수증, 물품 송품장, 반품 확인서류로 환급이 가능합니다.

※ 물품가격 미화 \$1,000 이하



동사로 얘기하는 국민과
명사로 해결하려는 정부와의
갭 잇기

이것. 이것. 이것
을 제공해요!

Noun,
noun

이런 걸 **완료**
해야 해요.
이렇게 필요해요.

verb.

Noun.
GOVERNMENT

서비스디자이너

verb.
SOCIETY





SOCIAL SERVICE

일반적인 의미에서 개인 또는 사회전체의 복지증진 및 삶의 질 향상을 위해 사회적으로 제공되는 서비스를 말하며
 공공행정(일반행정, 환경, 안전), 사회복지(보육, 아동, 장애인, 노인 보호), 보건의료(간병, 간호), 교육(방과 후 활동, 특수 교육), 문화(도서관, 박물관, 미술관 등 문화시설 운영)를 포괄하는 개념

함께 만드는 복지

검색

주관: 안기원체육 · 아동수당: 구본기당일과 유영란 · 양육수당

복지서비스
복지정보
온라인신청
복지도움요청
부정수급신고

▶ 복지서비스 > 한눈에 보는 복지정보 > 화면안정

복지서비스

한눈에 보는 복지정보

복지서비스 찾기

- 7부 검색
- 상세 검색
- 민간복지서비스
- 복지서비스 포워
- 복지서비스 등록·수진
- 나의복지정보 조회
- 복지서비스 무의결산
- 나를 위한 복지서비스
- 생애주기 별 복지알림이
- 서비스 신청일 알림이
- 복지서비스 신청서적

한눈에 보는 복지정보

대한민국 복지정보를 한눈에 알아보는 복지정보를 편리하게 찾아 보세요.

분류별 검색

지역별 검색

생애주기	기구상황	관심주제
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="background-color: #e91e63; color: white; padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 양성노년 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 영유아 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 아동·청소년 </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 장애인 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 양부모 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 교육 </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 고용 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 주거 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> </div> </div>
<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 청년 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 유청년 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 노년 </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 다문화(새터마) </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 저소득층 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 건강 </div> </div>	<div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 시민교육 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> 문화 </div> <div style="padding: 5px; text-align: center; width: 30%;"> </div> </div>

전체

신민권자

아이권자

저지자

생활기민

[PROBLEM 01]

Need for life care social services to replace family functions



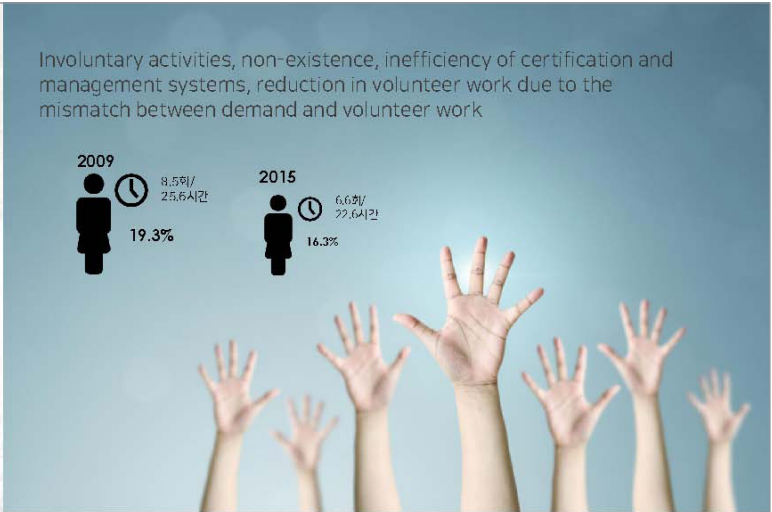
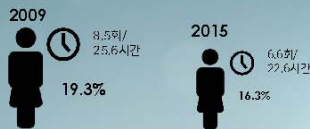
40 percent of those over 50 said they had no family or friends to help with



[PROBLEM 02]

Vulnerable Social service Supply

Involuntary activities, non-existence, inefficiency of certification and management systems, reduction in volunteer work due to the mismatch between demand and volunteer work



TaskRabbit
What do you need help with?
Cleaning, Home repair, Personal Assistance, Moving Help

airbnb
BELONG ANYWHERE
Be in the best places to stay, from local hosts in 190+ countries.

Uber
어디로 갈까요?
Uber로 번하기 이동하세요

SHARING ECONOMY

We Deliver Your Groceries.
Safeway, Whole Foods and Costco delivered to your door in one hour.

Enter Your Zip Code
Zip Code: [input]
Join Now >

sidlab Social & Service Innovation

Soomgo
나에게 딱 맞는 숨은 고수
숨고 : 숨은 고수 - 10만유저들이 선택한 No.1 서비스. 개인 리뷰/예수부터 이사, 결혼, 이벤트, 컨설팅까지. 필요한 서비스 찾아볼 때 - soomgo.com

카카오택시
민고부르는 카카오택시
"교통이 혁신적이 될드셨죠? 전국 어디서나 빠르게 간편한 호출! 안심 예약/예약까지 인증제로 안전하게! 카카오택시가 모시러 갑니다."

당근마켓
우리 동네 중고 직거래
동네 주민들과 가깝고 따뜻한 거래를 경험해보세요 :)

SHARING ECONOMY

sidlab Social & Service Innovation

Neighborhood effect

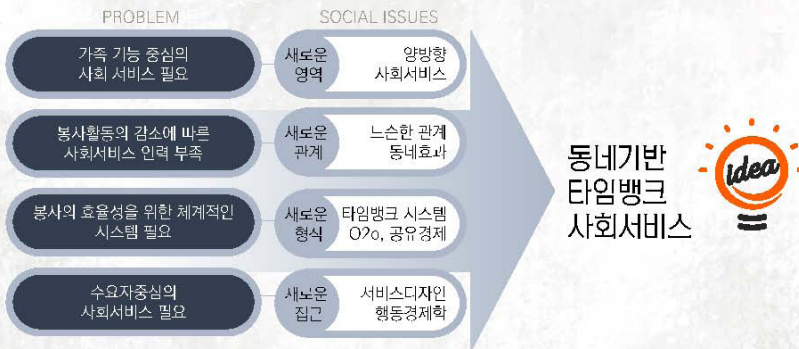
Need for neighborhood effect to improve community and social capital



35

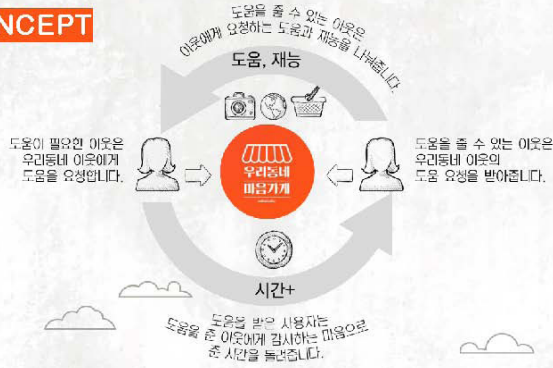
sidlab Social & Service Innovation

SERVICE CONCEPT



sidlab Social & Service Innovation

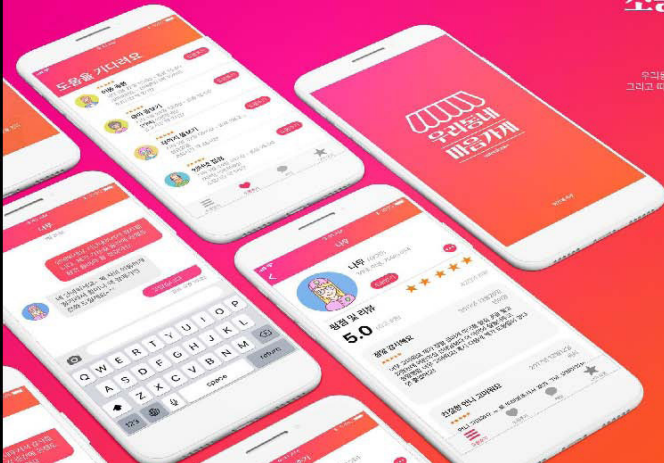
SERVICE CONCEPT



sidlab Social & Service Innovation

**이웃과 함께
소중한 시간을
가치있게**

우리동네 마음가게에서는 시간을 팝니다.
그리고 이웃의 도움을 드립니다. 동대 이웃과
따뜻한 시간나눔을 경험해보세요.



**우리동네
마음가게**

sidlab

지역공동체와 타임뱅크 기반
라이프 케어 사회서비스 고도화 연구

02. Reciprocity Design 상호 호혜적 디자인

sidlab Social & Service Innovation

02. Reciprocity Design

일반인이 사용하는 경우

수혜자

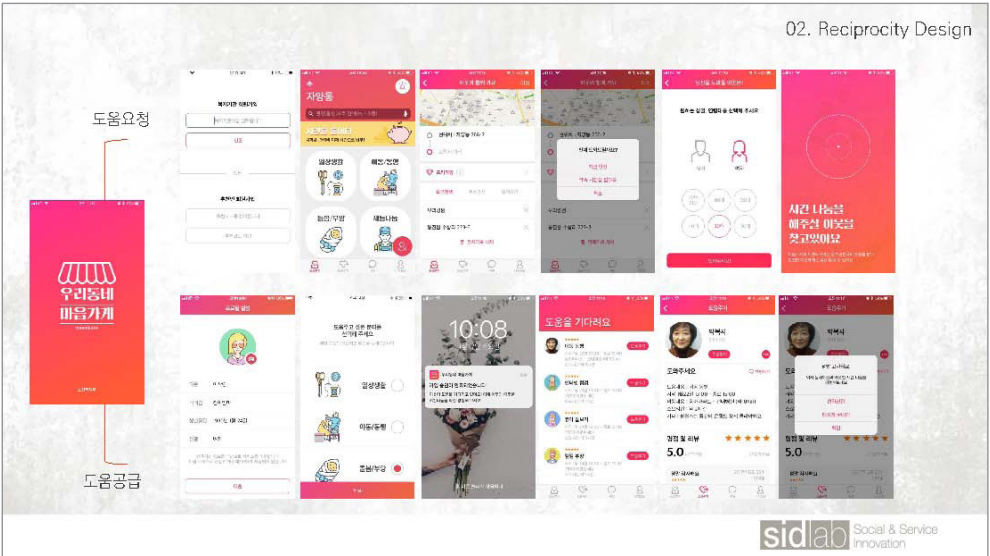


공급자

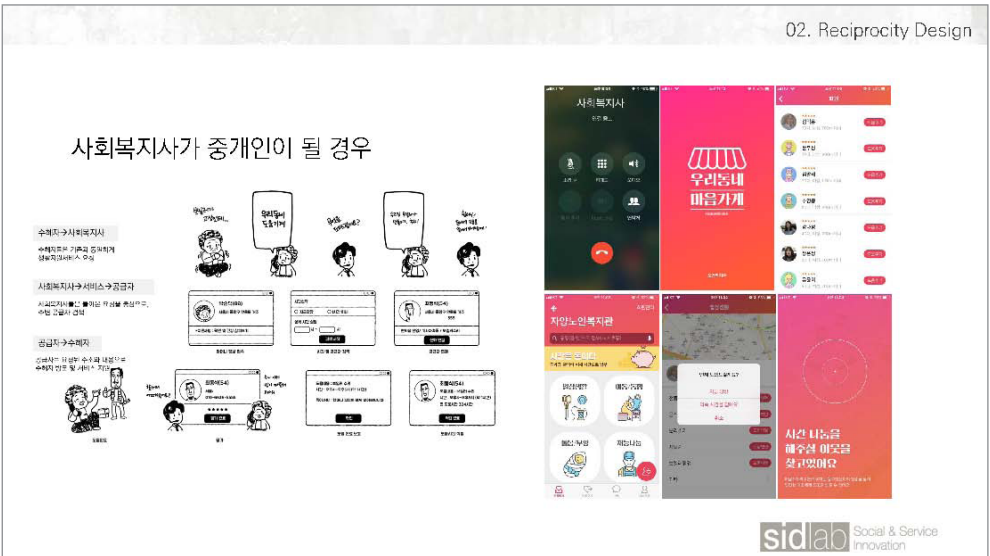


sidlab Social & Service Innovation

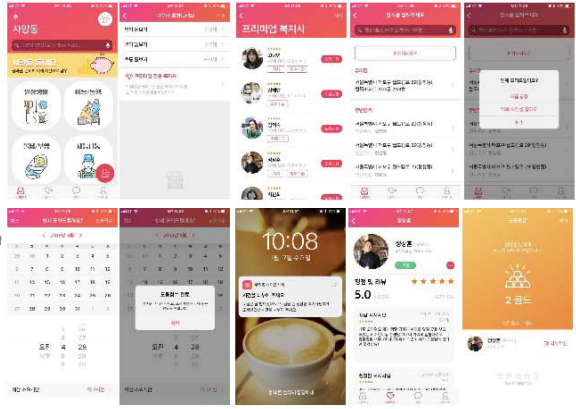
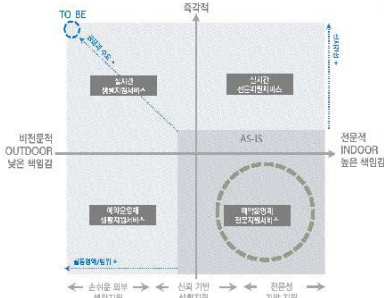
02. Reciprocity Design



02. Reciprocity Design

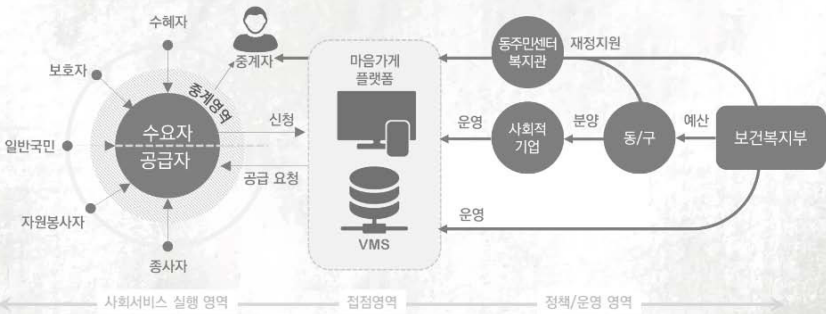


전문인력이 공급될 경우



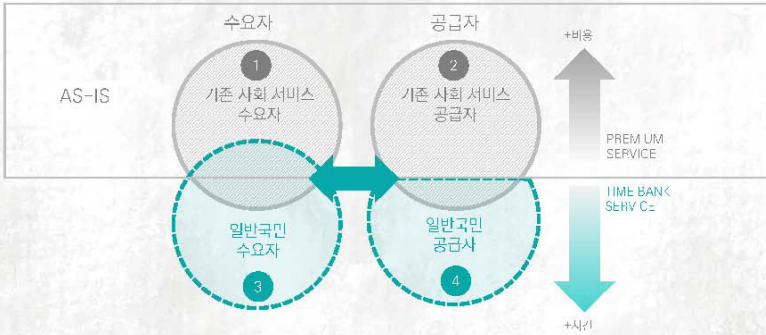
sidlab Social & Service Innovation

Interactive social service model
Based on local and time banks



sidlab Social & Service Innovation

**Interactive social service model
Based on local and time banks**



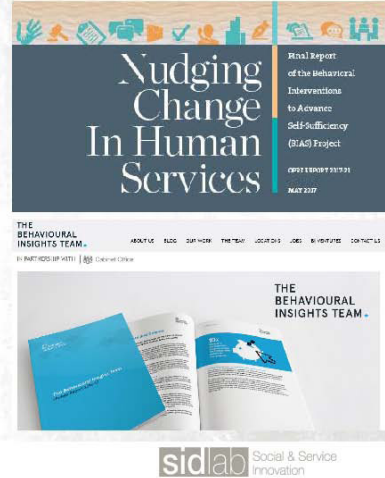
sidlab Social & Service Innovation



Problem Defined

현재까지는 관주도 수혜자/공급자가 모여 있는 상태에서 매칭하는 시스템 VS "마음가게"는 실시간 수혜자 공급자가 서로가 바뀌면서 매칭되는 시스템

1. 어떻게 공급자를 믿을 것인가?
2. 어떻게 하면 도움을 요청하게 할 것인가?
3. 어떻게 하면 공급자가 수혜자로, 수혜자가 공급자로 전환시킬 것인가?



Behavior Science for Social Service

현수경지현요소	도지 요소	출사	필요분야
<p>보건복지에서의 행동경제학</p> <ul style="list-style-type: none"> • Social influences • Triple Reminder Prompt • Making Defaults • Personalization • Loss Aversion • Ease • Reminder 		<p>미국 BIAS에서 쓰여진 행동기술</p>	<p>서비스모델링, 세부 기능도출</p>
<p>네티 커뮤니케이션 기술</p> <ul style="list-style-type: none"> • 인지의 효용성 (원형식 일러스트/기움성 변화/성숙 변화) • 피로감 (피로대응/의정통정/교정정도 하효과) • 관심성 (크레딧/의정/충실성/자기이행의 예선) • 티어성 (사회비행/정복유도/사회적 증거) • 인공성 (인지동조화/의정적 수단 가변/의수동정 효과) • 타성(현상유지권한, 기술트 기차, 소유효과) 		<p>인간전 추구성향에 따른 네티 커뮤니케이션 전략에서 쓰인 기술</p>	<p>컨텐츠 기획, 정보 설계, 마케팅</p>
<p>설득적 디자인</p> <ul style="list-style-type: none"> • 동기 (Pleasure/Pain, Hope/Fear, Social Acceptance/Rejection) • 동기 (Time, Money, Physical Effort, Bias Cycle, Social Deviance, Non-Routine) • 계기 (Coercive, Facilitator, Signal) 		<p>B.J Fogg's의 행동모델(BHM)</p>	<p>서비스모델링, 컨텐츠, 마케팅</p>
<p>유도를 위한 디자인</p> <ul style="list-style-type: none"> • Architectural Lens • Error Proofing Lens • Interaction Lens • Ludic Lens • Perceptual Lens • Cognitive Lens • Machiavellian Lens • Security Lens 		<p>Dan Lockton의 유도디자인의 6가지 렌즈/101 특징</p>	<p>인터랙션 디자인 전략</p>



Behavior Science for Social Service



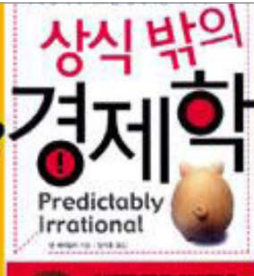
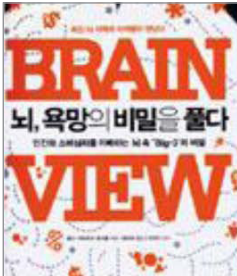
Design with Intent

101 patterns for influencing behaviour through design

Dan Lockton with David Harrison & Neville A. Stanton



sidlab Social & Service Innovation



행동경제학(行動經濟學, behavioral economics)은 이성적이며 이상적인 경제적 인간(homo economicus)을 전제로 한 경제학이 아닌 실제적인 인간의 행동을 연구하여 어떻게 행동하고 어떤 결과가 발생하는지를 규명하기 위한 경제학이다.

NEW
트렌드위터 특강
고객의 자갑을 여는
행동 경제학

포인트 행동경제학으로 경제심리와 경제행동을 명쾌하게 해석

- 이케아 효과: 새가동과 가동
- 앵커링 효과: 카페 인공수역해
- 4중 패턴: 사망률조사

행동경제학 마끼상품이론

03. Social Design VS Business Design

디자이너들은 '나는 무엇 때문에 이 일을 하고 있는가?',
'내가 사회에 기여하고 있는 부분은 무엇인가?'
그리고 '세상을 좀 더 나은 곳으로 만들기 위해서 내가 할 수 있는 일이 무엇인가?' 등의
절대 피할 수 없는 존재론적 질문에 직면

사용자/고객이 지닌 사회적 이슈

행동경제학적 논리,
박애자본주의

자본

사용자/고객의 사회적 이슈

디자이너란 아름다움이나 심미적인 가치만을 만들어낼 뿐만 아니라 세상에 다양성을
제공하고 새로운 시각을 창조하며 사회적 문제와 편견의 해소를 위한 대안을 이끌어내는
직업이다. 그것도 말이 아닌 행동으로 보여주는 사람들이다.

사용자/고객이 지닌 사회적 이슈

행동경제학적 논리,
박애자본주의

자본

사용자/고객의 사회적 이슈

SOCIAL DESIGN

디자인 = 바람직한 **무엇**

사회디자인 = 바람직한 사회을 만드는 **정책**

사회적 디자인 = 바람직한 사회를 만드는 것

개인을 떠나 공동체, 연대, 배려, 관계 등의 매커니즘을 통해

“ 우리는 중력의 시대에 살고 있다. 우리는 때로는 중력을 견디기도 하고 중력을 이용하기도 한다. 디자인도 마찬가지이다.

여기에서 중력은 자본이다. **이것을 잊은 채 순진한 아이디어로**

세상을 바꾼다는 것을 불성실하고 스스로를 속이는 일이다.

아이디어가 중요한 출발점이긴 하지만 선함, 순수함은 우리의 덕목이지 그것이 우리의 모든 행위를 정당화 할 수는 없다“

- 김상규, "디자인과 도덕" 중에서 -



개인의 구체적인 목소리가 커졌다.
 사회적 디자인, 책임감 있는 디자인이
 개인들의 참여로 전환되었다고 할 수 있다.

- 디자인과 두덕중에서 -

디자인이 사회적으로 진화중입니다.

그 중심엔 사회적 이슈와 그것을 함께하고자 하는 디자이너가 함께 있습니다.

sidlab Social & Service Innovation



sidlab Social & Service Innovation



**DESIGN
KOREA**