과목명 : 디자인경영

디자인의 공공성에 대한 재인식

디자인씽킹과 서비스디자인 - 2

2021.12.3(금) 14:30~16:30

한국디자인진흥원 데이터플랫폼실

수석연구원

윤성원

윤성원

한국디자인진흥원 데이터플랫폼실 수석연구원

전 이화여자대학교 디자인대학원 서비스디자인 전공 겸임교수

한국디자인학회 융합분과 이사

디자인학 박사

design@naver.com

www.usable.co.kr facebook.com/usable

하는 일.

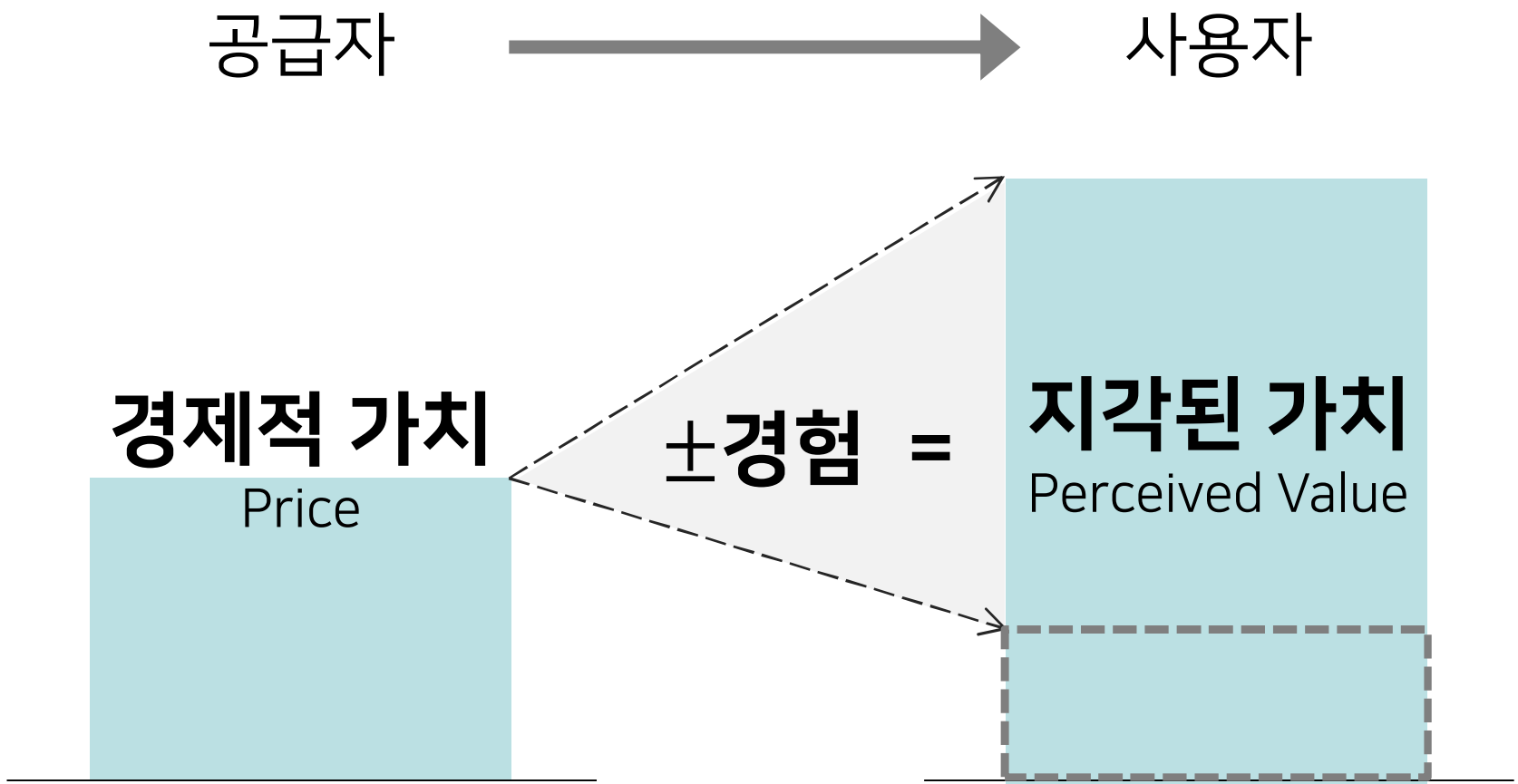
디자인을 통한 조직문화 개선, 일하는 방법 혁신

서비스디자인이 각 영역에 확산 될 수 있도록 하는 활동

정책 개발, R&D, 글쓰기 등

관심사.

서비스디자인, 공공서비스 혁신, 디자인 역할 확대 등



‘경험이 가치를 결정합니다.’

심리학이 경제학을 넘어서다

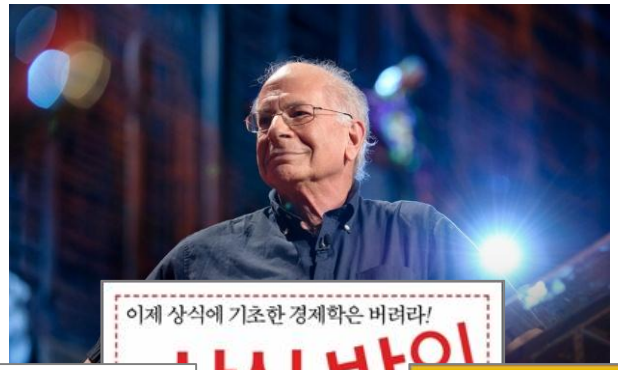
노벨경제학상을 받은 심리학자 대니얼 키너만, 아모스 트버스키

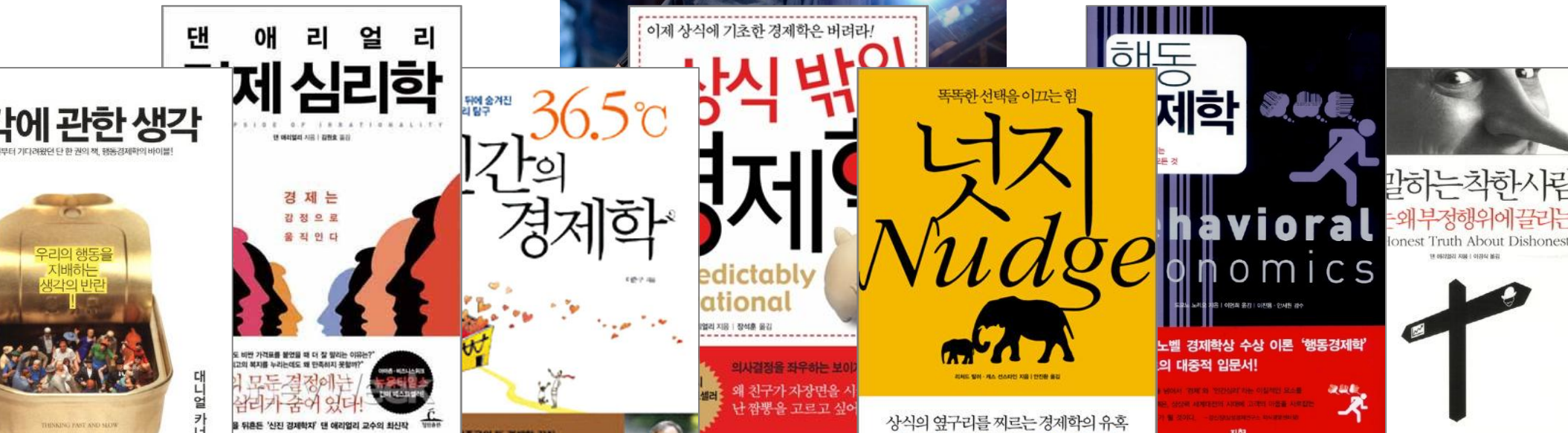
‘행동경제학’

Heuristics and Biases

Kahneman, D., Slovic, P. and Tversky, A.(Eds.). 1982.

불확실성하에서의 판단(Judgment under uncertainty) : Heuristics and biases, Cambridge University Press.





행동경제학 전문가의 노벨경제학상 수상 예

1. 데니얼 카네먼(Daniel Kahneman), 2002 수상 : 행동경제학 창시 공로
2. 로버트 실러(Robert Shiller), 2013 수상 : 효율적 시장이론 비판. 금융위기 예견, 행동경제학 확산에 기여한 공로
3. 리처드 탈러(Richard H. Thaler), 2017 수상 : 이론을 실제 정책에 적용함으로써 입증 노력. 행동경제학의 체계화와 확산에 기여한 공로

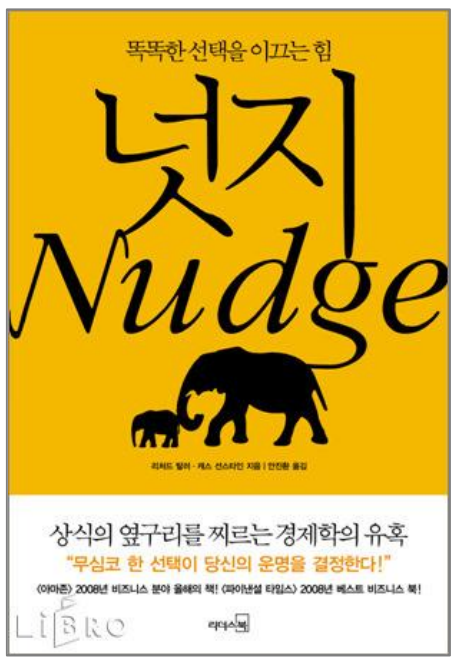


사진 출처 : https://www.flickr.com/photos/43398414@N04/19531134028

행동경제학 부상의 의의와 시사점

1. 인간의 심리와 행동으로 경제를 해석하고자 하는 경향이 커짐

2. 심리가 경제적 가치를 결정함 (이를 입증하는 사례가 많아져 경제학이 인간 행동으로 실증 가능한 영역으로 받아들여지고 있음)

3. 결과적으로 경제학과 심리학이 통합 되고 있음

4. 이전과 비교할 때 상대적으로 인간의 심리와 감정을 다루는 학문 분야가 주목 받게 됨

5. 이것은 디자인의 활용과 디자인의 역할에 대한 기대에 있어서도 영향을 미치게 될 것임
   * 예 : 사회문제해결, 사회혁신, 조직문화 혁신을 하는 디자인

의료서비스 사례로 본 디자인혁신의 특징

간호사 : 환자에 대한 연민의 감정

메드트로닉(Medtronic) 척수 수술시 정보입력기기 개발, IDEO

Paul Bennett, IDEO 디자이너, 2005 TED 발표자료에서 발췌

https://www.ted.com/talks/paul_bennett_finds_design_in_the_details

(관점전환) Outside-in, 사용자의 입장에서 시작하기
어린이를 위한 수납장 만들기

IKEA TROFAST

(관점전환) Outside-in, 사용자의 입장에서 시작하기

Graeme Findlay

IKEA Designer

사진 출처 : Paul Bennett 의 TED 발표 영상 'Design is in the details'중에서

http://curiositychronicles.tumblr.com/post/5219130678/curious-aboutmakal%C3%B6s

(관점전환) Outside-in, 사용자의 입장에서 시작하기
어린이를 위한 수납장 만들기

IKEA ‘Makalös’

Design : Graeme Findlay

사진출처 : http://curiositychronicles.tumblr.com/post/5219130678/curious-aboutmakal%C3%B6s

Visualizing

빠른 실행을 통해 실험하고, 최종적으로 시각화합니다

서비스를 손으로 만질 수 있고, 눈으로 볼 수 있는 형태로 만들기

Service Experience Prototyping

사용자 관찰을 통한 디자인리서치 방법으로 기부자의 참여 동기를 극대화 할 수 있도록
다른 기부자의 의도를 친필로 읽어볼 수 있게 하는 등 조치, 기부 프로그램 효과를 극대화 함

출처 : IDEO, American Red Cross, Donor Program 개발 사례

보이지 않는 것을 보이게,
측면을 형광색으로 공략하다.

지갑을 열었을 때 가장 먼저 눈에 띄는 카드가 주로 사용하는 카드가 된다.

현대카드. 컬러코어디자인. 2007. 개발 : 토탈임팩트 오영식 대표

* 토탈임팩트의 현대카드디자인이야기. 2015.

혁신 방법으로서 디자인의 특징 (서비스디자인이 주는 가치)

1. (수요자중심) Inside-out에서 Outside-in으로

- 고객 중심, 사용자 중심의 관점, 사용자의 욕구로부터 시작하기
- 새로운 관점으로 문제를 바라보기(문제 재정의, 게임의 룰 다시 짜기)
- 경제성, 효율성 중심 -> 감성적, 심리적 해결책 중심

2. (통합) 문제를 전체로 파악하고 근본 원인 파악

- 현상을 전체적으로 파악하고 문제의 숨겨진 원인을 찾는데 주목함
- 낯선 것과 연결(융합)하기, 프레임 바깥으로 나가기, 의외성의 추구(창의성)

3. (가시화) 보이지 않는 것을 보이게 하기

- 문제를 문제로서 인식할 수 있도록 가시화하기
- 사용자가 느끼는 경험, 서비스의 제공 가치를 시각화

서비스디자인이란?

서비스디자인은 무엇인가?
사례로 본 서비스디자인

IDEO가 개발한 뱅크오브아메리카(BOA)의 신개념의 저축예금 서비스로서 서비스디자인 특징을 잘 보여주는 서비스 개발사례

잔돈은 넣어두세요

구매 후 주머니 속, 집안에 남을 잔돈을 계좌로 이체되도록 함-> 신규시장 창출

1. 구현기간이 짧다.
2. 많은 아이디어가 도출되며, 가장 혁신적인 아이디어를 채택한다.
3. 즉시 적용 가능한 결과물이 도출된다.
4. 혁신적인 성과를 가져온다.

이미지출처 : http://reflectionsintheword.files.wordpress.com/2010/02/coin-tower.jpg

서비스디자인은 무엇인가?
사례로 본 서비스디자인

Bank of America Higher Standards

Introducing a whole new kind of change jar.

Keep the Change™

Spend with your debit card. Add to your savings. Only from Bank of America.

Savings so simple your wallet won't miss it.

Here's how it works: every time you buy something with a Bank of America Visa® debit card, we'll round up your purchase to the nearest dollar amount — and transfer the difference from your checking to your savings account.[1] So you get to keep the change and grow your savings. What could be easier?

Save with everyday purchases, special purchases — all your purchases.

Using your Bank of America Visa® debit card is always a smart way to spend. The money comes directly out of your checking account with no charge to you for this service. And now with Keep the Change™, it's even smarter. Because every bag of groceries, every coffee and every tank of gas adds up to more savings for you, wherever Visa® debit is accepted.

We'll match, too.

For the first three months, we'll match your Keep the Change savings at 100%[2]. That means for every Keep the Change transfer, we'll contribute the same amount to your account. And when the three months are over, we'll continue contributing 5% a year, every year. To make it even easier to save. Our reward will be paid annually to your savings account.

Track your Keep The Change™ transfers.

Sample Online Statement

Posted Transactions — View paper statements • Download

Posting Date	Transaction	Debit (-)	Credit (+)	Balance
10/27/2005	CHECKCARD 1234 Coffee House	$3.43		$1,670.82
10/27/2005	CHECKCARD 1234 Sandwich Shop	$4.50		$1,666.32
10/27/2005	CHECKCARD 1234 Dry Cleaning	$14.83		$1,651.49
10/27/2005	Keep the Change transfer to Acct 5678	$1.24		$1,650.25

Total daily transfer to savings from Visa® debit card purchases: $1.24

Getting started is easy. Visit your nearest Banking Center to enroll today. Click here to find a Banking Center near you.

Sign-up Today
Find a Banking Center near you >>

Here's how you Keep the Change.™

Typical daily debit card purchase.	Round up amount automatically transferred from your checking to your savings account.*	Amount charged to your checking account.
$3.43	$0.57	$4.00
$4.50	$0.50	$5.00
$14.83	$0.17	$15.00

$1.24 total transfer to savings from daily purchases.

잔돈은 넣어두세요

2005년 첫 해 250만 명,

총 1,200만명 신규고객 유치,

경이적 고객유지율 99%,

'사회경제적 영향을 미친 최고의 서비스' 로

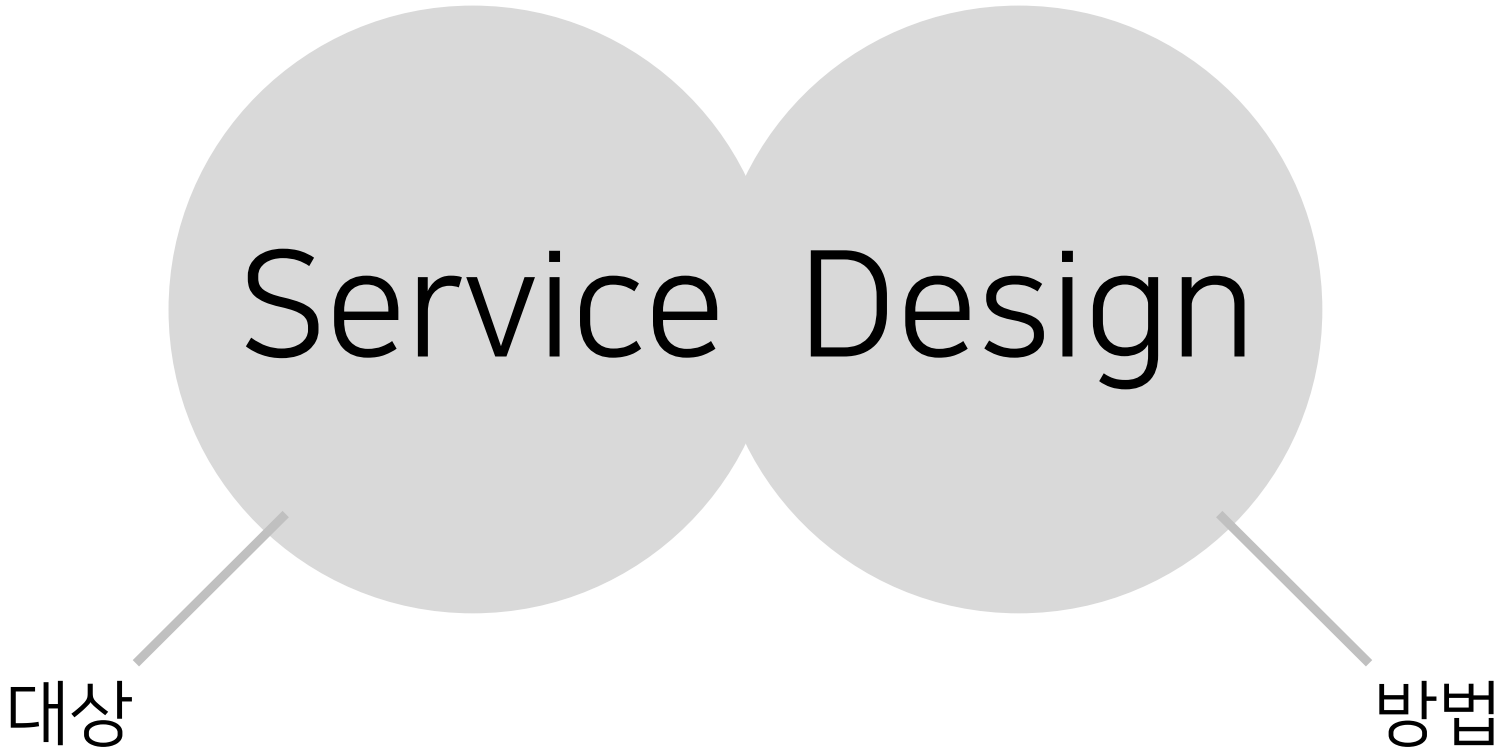
선정 2006, 비즈니스위크

'잔돈을 넣어두세요(Keep the Change)' - IDEO, 뱅크오브아메리카(BOA)
http://cafe.naver.com/usable/692

서비스디자인이란?

사용자의 [서비스]경험을 디자인하는 것?

* 서비스산업(비디자이너)이 서비스디자인을 이해하는 시각



공공서비스는 지금…

공공영역에서 디자인의 활용

수원 정자동

단일건물로 가장 많은 간판

기네스북 올랐다는 설까지…

http://www.instiz.net/bbs/list.php?id=pt&no=1955347

공공영역에서 디자인의 활용

공공부문에 디자인을 활용하자는 것은 무엇을 의미할까요?
2D -> 3D ?

공공영역에서 디자인의 활용

새로운 스타일?

공공정책의 현황 (관련 및 지원분야)
이해관계자가 복잡하게 연관되어 있습니다.

횡단보도 따로, 신호등 따로, 나무식재 따로. - 수원지방법원 앞 교차로. 2013.7.

남궁성 도로교통연구원 박사님 제공

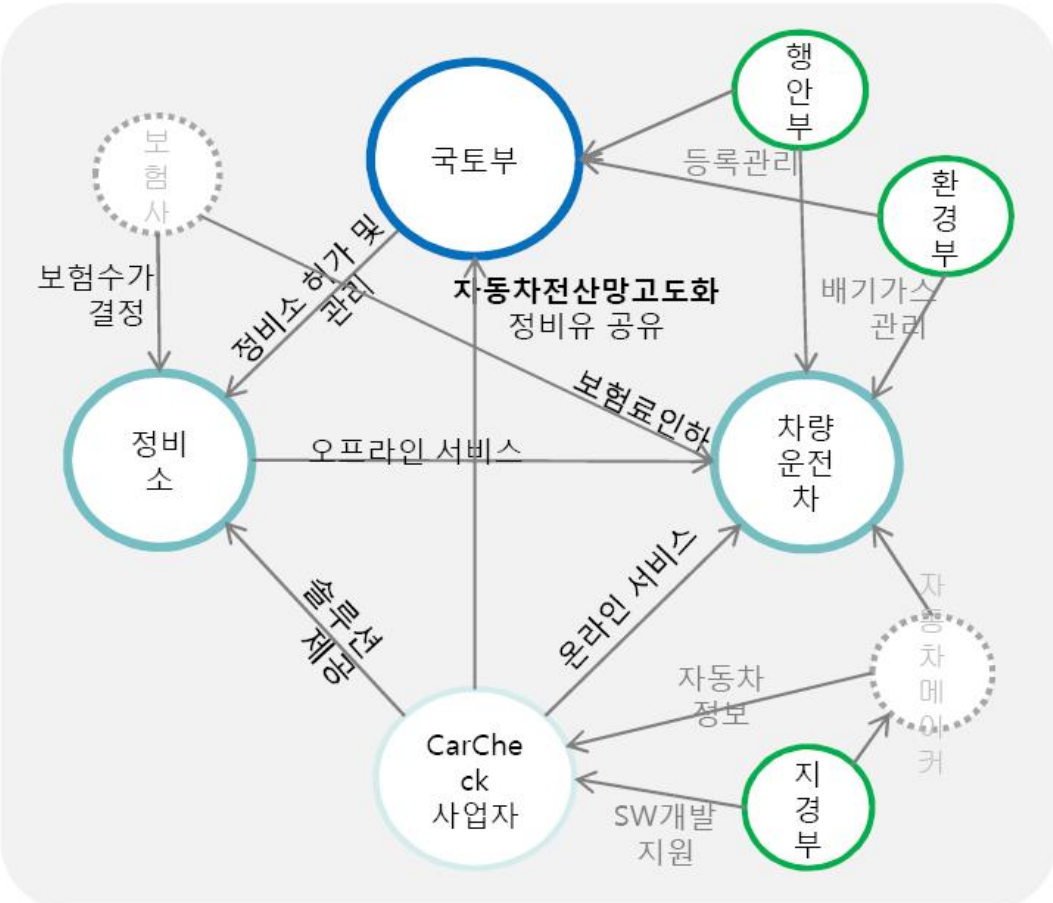
공공정책의 현황 (관련 및 지원분야)
이해관계자가 복잡하게 연관되어 있습니다.

횡단보도 따로, 신호등 따로, 나무식재 따로. - 수원지방법원 앞 교차로. 2013.7.

남궁성 도로교통연구원 박사님 제공

공공정책의 현황 (관련 및 지원분야)
이해관계자가 복잡하게 연관되어 있습니다.

자동차 정비 서비스 사업모델-이해관계자 Map



직접적 이해관계자

서비스는 점점 더 복잡한 이해관계자 구조로 이행하게 되는데, 정부는 위계가 강하고 분야별 분할된 구조로서 복잡한 연관관계를 갖는 일을 처리하기 부적절하다.

자동차 메이커	• 자동차 관련 정보 보유
보험사	• 자동차 보험수가와 보험료 결정권 보유

출처 : 공공서비스 융합 서비스모델 개발 표준가이드, 2009, 베타리서치앤컨설팅

공공정책의 현황 (관련 및 지원분야)
이해관계자가 복잡하게 연관되어 있습니다.

헬싱키 자전거 고속도로 바나(Baana)에서 일어난 일

2013. 8. 1. 공공을 위한 디자인 세미나 중 이승호 강의 내용 중 발췌

공공서비스의 특징

수요자 중심 혁신을 유인하는 동인이 없다

> 필요성 인식, 성과관리체계, 방법론 등 실현전략, 정책적 드라이브가 함께 필요

공공서비스는 공급자가 유일하다

> 시장 경쟁을 통한 발전을 기대하기 어렵다

사회의 기반이 되는 서비스이다

> 이를 토대로 하는 연관 서비스가 많다
> 개선시 국가 전반의 파급효과가 매우 크다

이해관계자가 복잡하게 연관되어 있다

> 혁신이 일어나기 어렵다

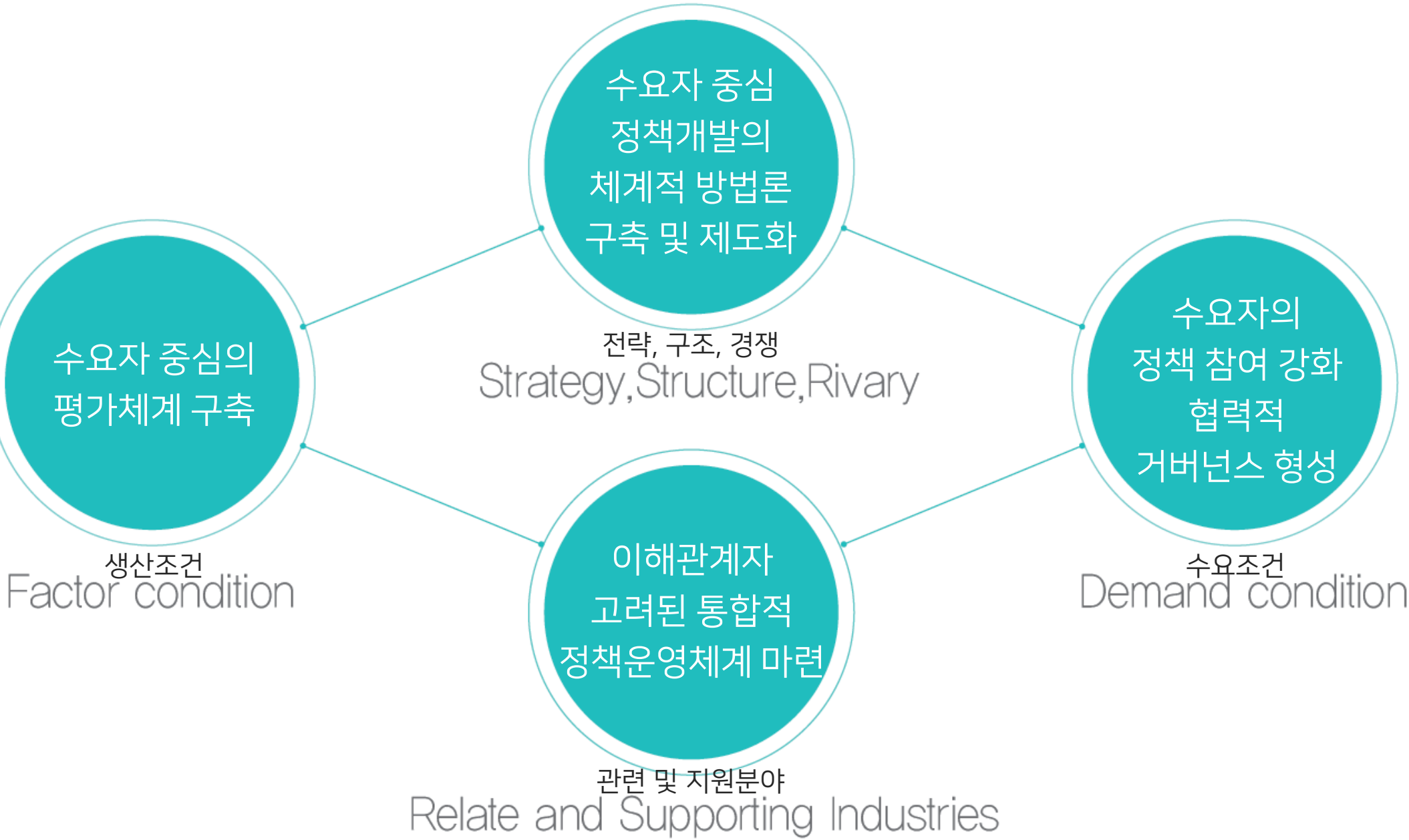
공공서비스는 이제껏 공급자 관점에서 개발, 운영되어 왔음.

수요자 관점에서 공공서비스 혁신을 체계적으로 실행해 나갈 방법이 도입되어야 하고, 이를 위한 큰 그림이 필요함

공공정책의 현황 As is

인용 : 다이아몬드 모델. 마이클 포터. 1990.

공공정책의 변화방향 To be



인용 : 다이아몬드 모델. 마이클 포터. 1990.

수요자 중심으로 설계해도 실패한다?

[포토] 비키니 해수욕장 성공?…피서객은 작년의 절반

2,525

전국 최초의 비키니 족을 위한 전용해변으로 관심을 끌었던 해수욕장이 아직은 고전을 면치 못하고 있습니다.

강릉시는 비키니 피서객을 위한 선탠 전용해변인 사근진 해수욕장의 피서객이 오늘(29일) 현재까지 1천250명으로 작년 같은 기간의 2천540명에 비해 절반에 불과하다고 밝혔습니다.

피서철 해수욕장의 꽃 비키니, 비키니 족을 위한 전용해변으로 지난 11일 개장해 많은 관심을 끌었으나 아직은 기대에 미치지 못하고 있습니다.

비키니 해수욕장은 선탠 전용 베드와 파라솔은 기본이고 비키니 족이 남의 시선을 받지 않고 편안하게 즐길 수 있도록 대나무 울타리까지 설치해 놨습니다.

그래서 다소 이국적인 분위기까지 연출하고 있습니다.

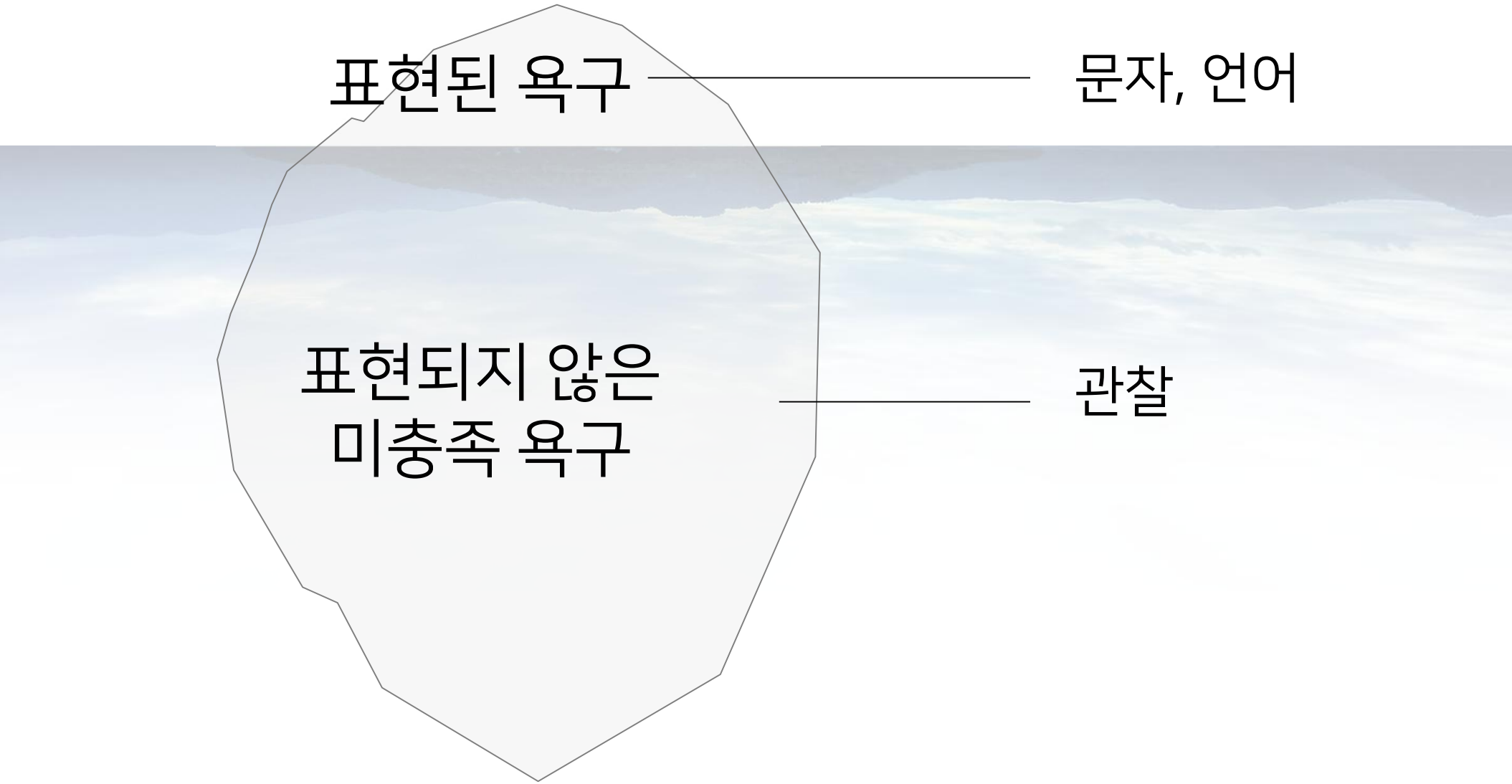
더욱이 몰래 카메라 등 주위의 시선을 의식하지 않고 맘 놓고 조용히 선탠을 즐길 수 있는 장점이 있어 연인, 여성끼리, 혹은 가족 중심의 피서객으로부터 좋은 반응을 얻고 있습니다.

피서객 정모(29)씨는 "남들 시선을 고려하지 않고 선탠을 즐길 수 있는 전용 해수욕장이라 좋은 것 같다"라며 "북적대지 않고 조용하고 한적해서 더 좋다"라고 말했습니다.

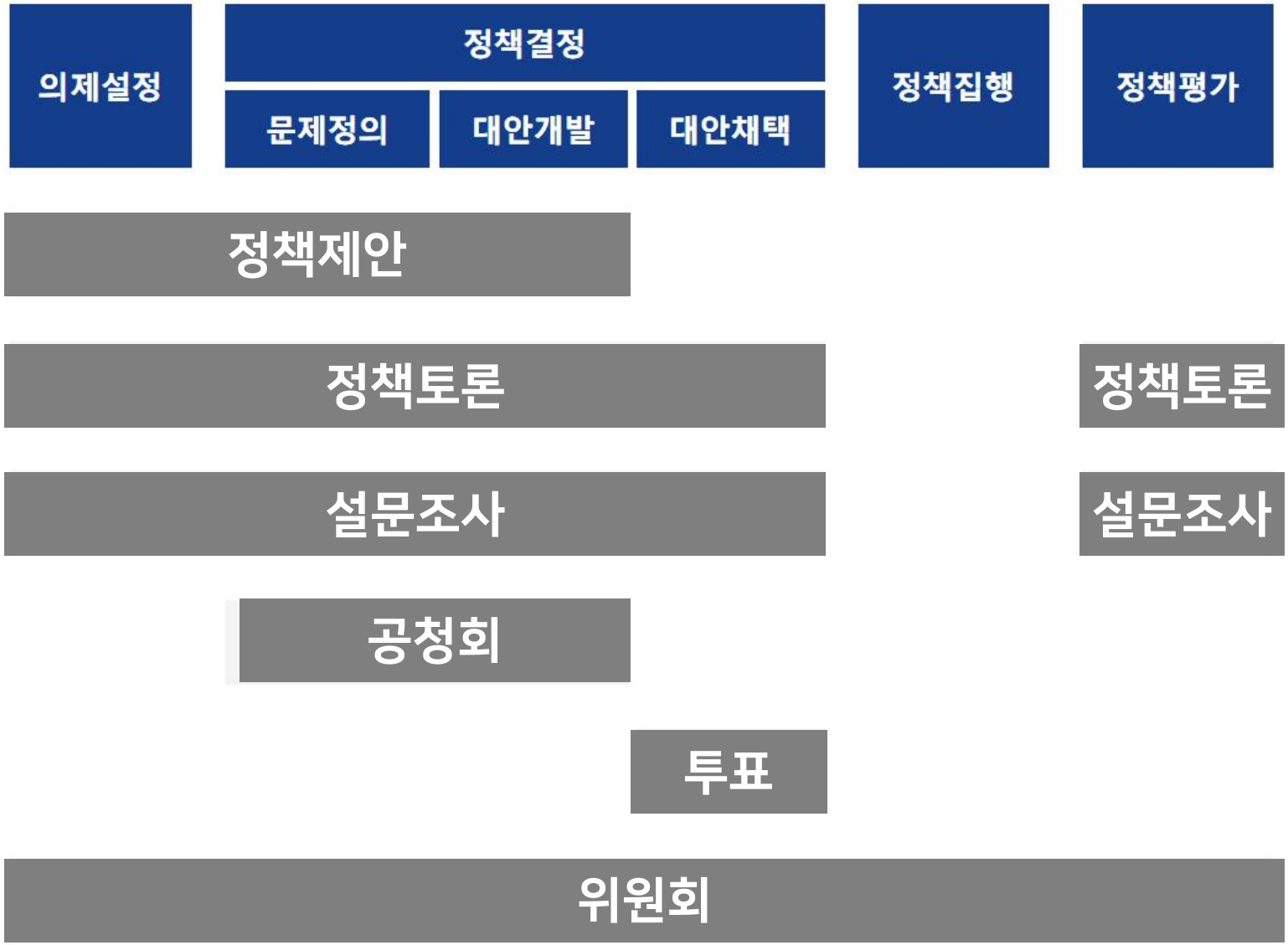
비키니 해수욕장 성공?…피서객은 작년의 절반. SBS뉴스. 2014.07.29

http://w3.sbs.co.kr/news/newsEndPage.do?news_id=N1002510536

공공정책 공급자가 주목해야 하는 것은 무엇일까요?

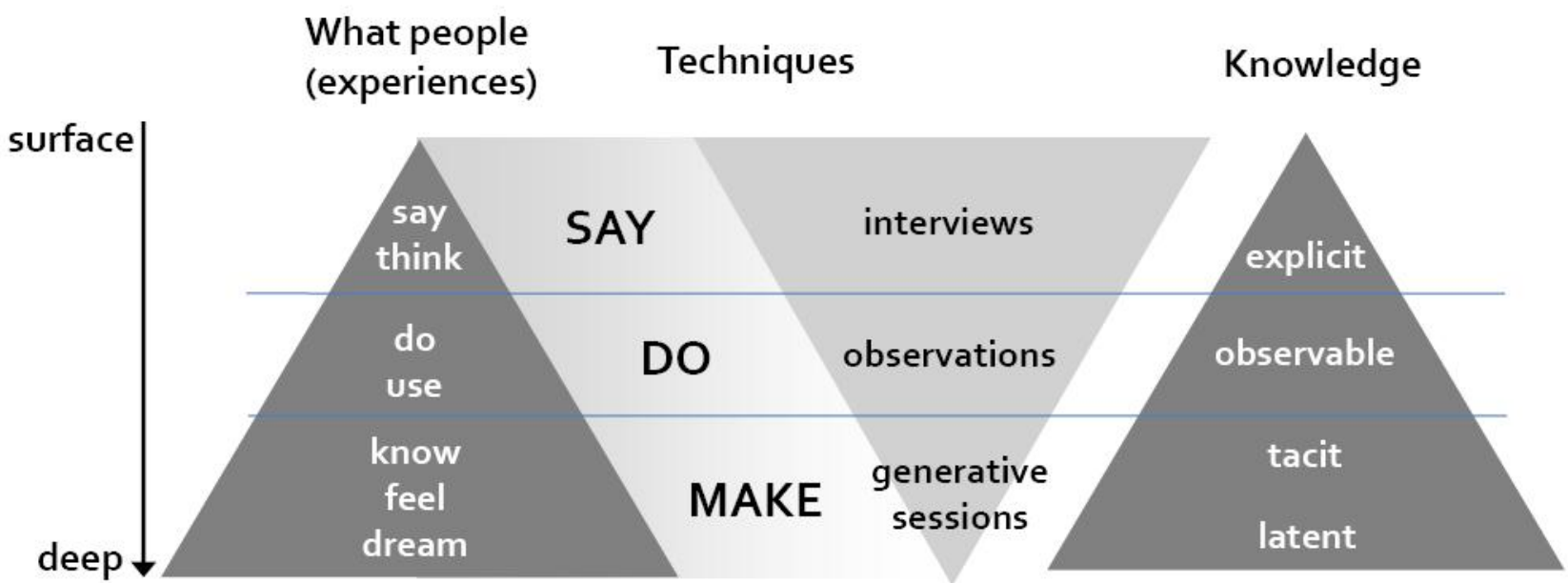


기존 정책과정 중 수요자 참여의 실현 방법



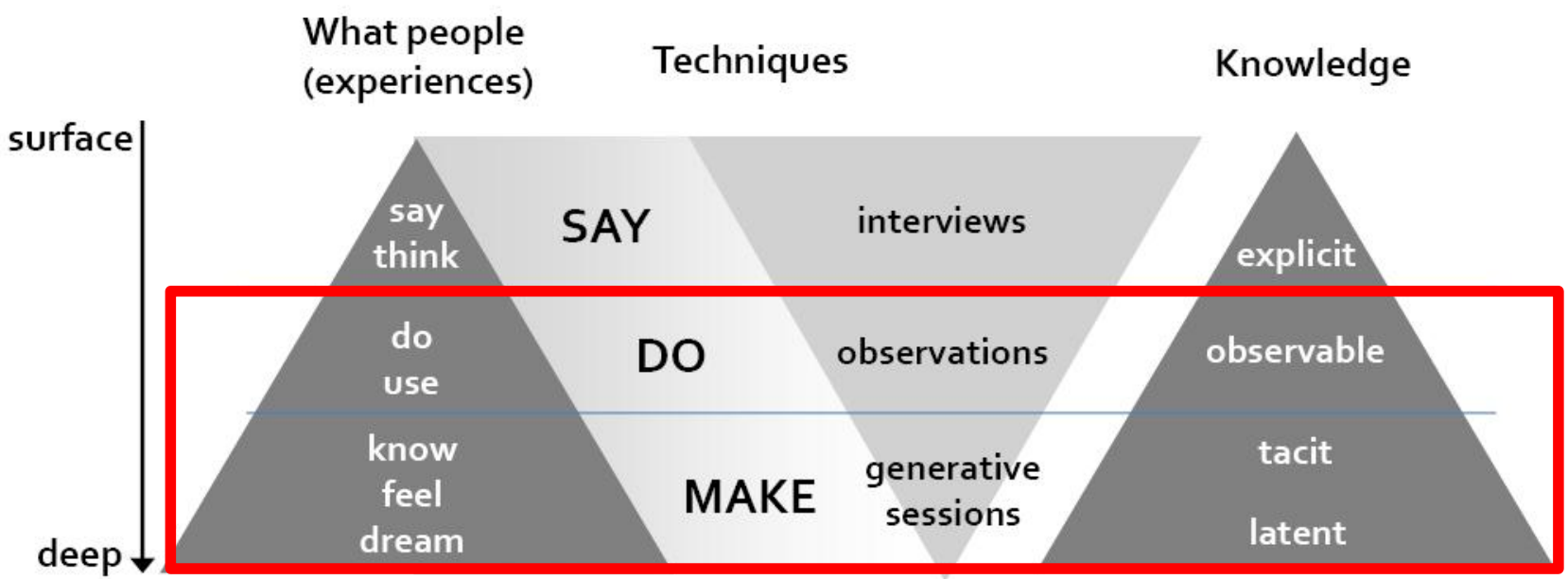
* 출처 : 공공서비스디자인 사용설명서, 2014, 행정안전부, 한국디자인진흥원

Relationship with User Research Methods



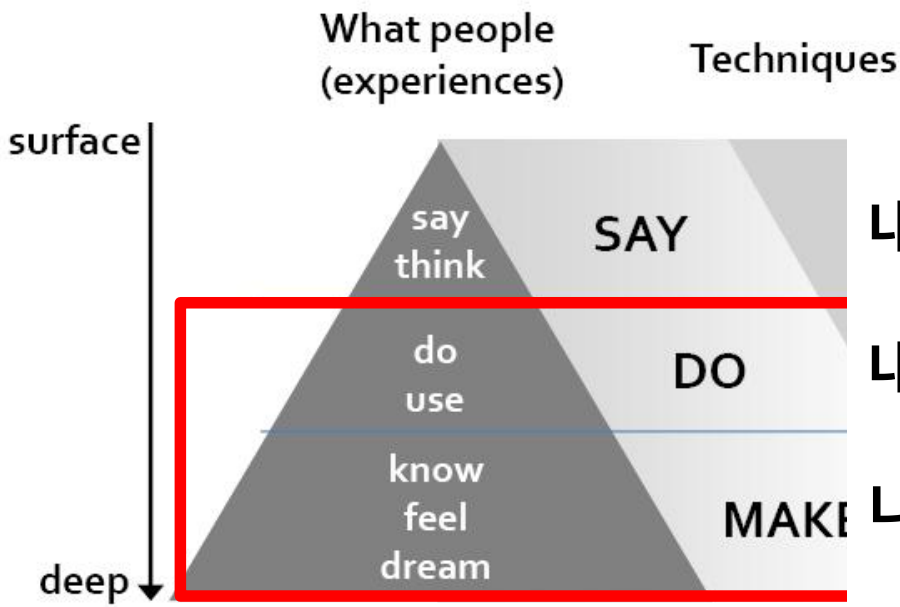
출처 : Sanders & Dandavate, 1999

Relationship with User Research Methods



출처 : Sanders & Dandavate, 1999

Relationship with User Research Methods



내게 말해보라. 그러면 잊어버릴 것이다.

내게 보여주라. 그러면 기억할지도 모른다.

나를 참여시켜라. 그러면 이해할 것이다.

- 필립 코틀러, ‘마켓 3.0’에서 인용한 중국 속담

출처 : Sanders & Dandavate, 1999

서비스디자인방법론 적용 에너지 고지서 개선 예, 2010

서비스디자인으로 에너지사용율 줄이기

산업자원부(당시 지식경제부) 시범사업.

방배동 삼성 레미안 아파트 방배아트힐 600단지 대상 적용 결과 전년 대비 10%이상 에너지 절감

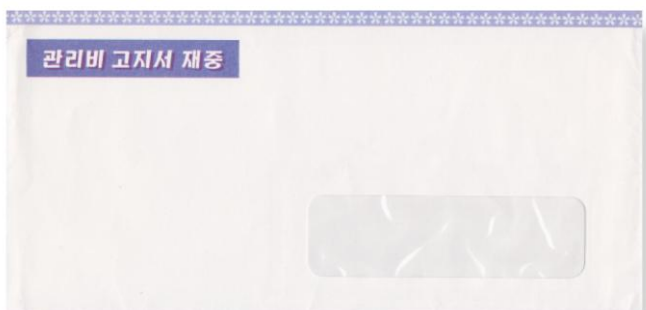
에너지관리공단은 새롭게 디자인 된 고지서의 전국적 확산 추진

디자인개발 : 디자인지식산업포럼

* 참고자료 : http://cafe.naver.com/usable/1839

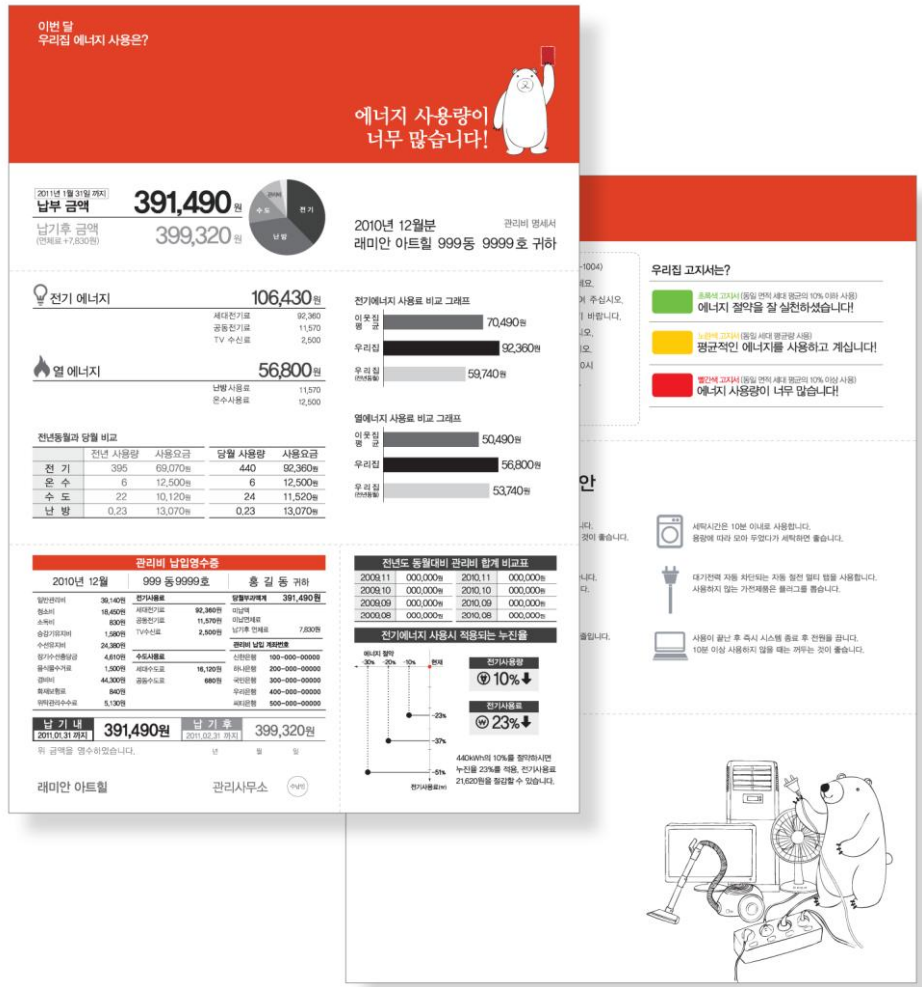
* 최종보고서 : http://www.slideshare.net/sdnight/ss-30524771

개선 전(before) 아파트 관리비 고지서 앞면/뒷면/봉투



개선 후(after) 아파트 관리비 고지서 앞면/뒷면/봉투

〈세부 내용은 아파트 별로 차이가 있습니다.〉



지식경제부 Ministry of Knowledge Economy
한국디자인진흥원 KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

이번달
우리집 에너지 사용은?

에너지 절약을
잘 실천하셨습니다!

관리비 명세서

2010년 12월분
래미안 아트힐 104동 1602호 귀하

2011년 1월 31일 까지
납부 금액 391,490원

납기후 금액
(연체료 +7,830원) 399,320원

전기 에너지 84,560원

세대전기료	70,490
공동전기료	11,570
TV 수신료	2,500

열 에너지 50,490원

도시가스사용료	11,570
온수사용료	12,500

전기에너지 사용료 비교 그래프

이웃집 평균	92,360원
우리집	70,490원
우리집 (전년동월)	59,740원

열에너지 사용료 비교 그래프

이웃집 평균	56,800원
우리집	50,490원
우리집 (전년동월)	53,740원

전년동월과 당월 비교

	전년 사용량	사용요금	당월 사용량	사용요금
전 기	395	69,070원	440	70,490원
온 수	6	12,500원	6	12,500원
수 도	22	10,120원	24	11,520원
난 방	0.23	13,070원	0.23	13,070원

수도사용량 + 온수사용량 = 총 수도사용량입니다. 온수금액은 물을 데우기 위한 열량입니다.

관리비 납입영수증

2010년 12월 | 104동 1602호 | 홍 길 동 귀하

일반전력비	39,140원	전기사용료	92,360원	당월부과액계:	391,490원
청소비	18,450원	세대전기료	11,570원	미납액:	
소독비	800원	공동전기료	2,500원	미납연체료:	7,830원
승강기유지비	1,500원	TV수신료		납기후 연체료:	
수선유지비	24,360원			관리비 납입 계좌번호	
장기수선충당금	4,610원	수도사용료		신한은행	100-000-00000
온수열수기료	1,500원	세대수도료	16,120원	하나은행	200-000-00000
경비비	44,300원	공동수도료	680원	국민은행	300-000-00000
회계사무료	840원			우리은행	400-000-00000
위탁관리수수료	5,130원			씨티은행	500-000-00000

납 기 내 2011.01.31 까지 391,490원

납 기 후 2011.02.31 까지 399,320원

년 월 일

위 금액을 영수하였습니다.

관리사무소

래미안 아트힐

전년도 동월대비 관리비 합계 비교표

2009.11	000,000원	2010.11	000,000원
2009.10	000,000원	2010.10	000,000원
2009.09	000,000원	2010.09	000,000원
2009.08	000,000원	2010.08	000,000원

전기에너지 사용시 적용되는 누진세

에너지 절약 -30% -20% -10% 현재 -23% -37% -51% 전기사용량(kw)

전기사용량 10%↓

전기사용료 23%↓

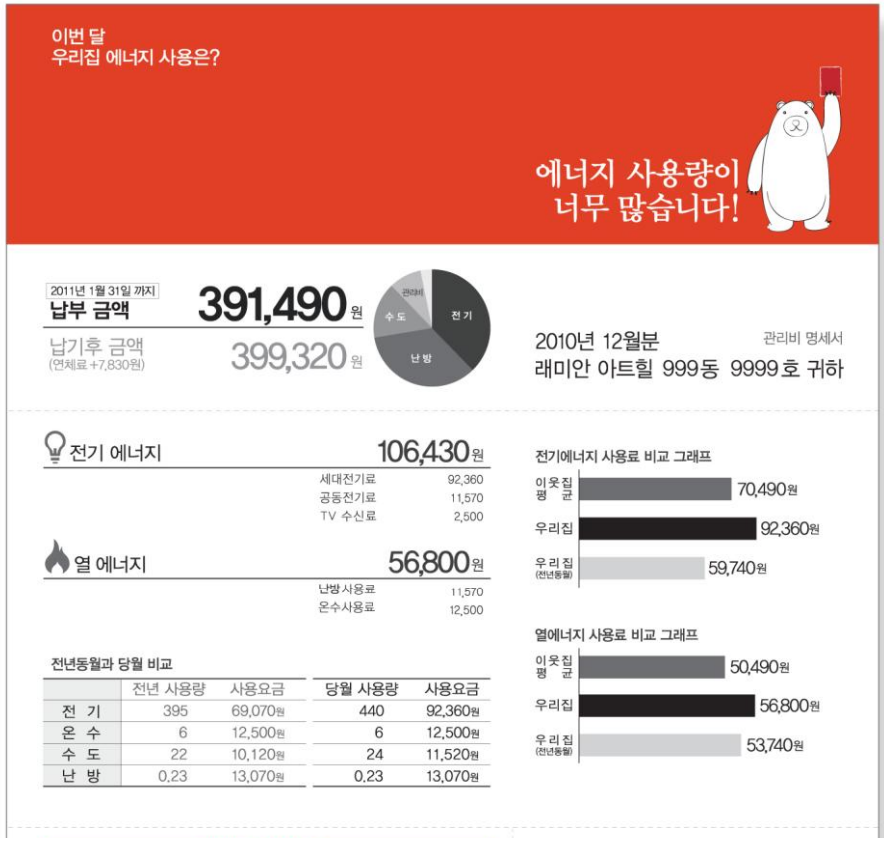
440kWh의 10%를 절약하시면 누진률 23%를 적용, 전기사용료 21,620원을 절감할 수 있습니다.

평균적인 에너지를
사용하고 계십니다!

에너지 사용량이
너무 많습니다!

최종 디자인 시안

관리비 고지서_red color_앞면



	전년 사용량	사용요금	당월 사용량	사용요금
전 기	395	69,070원	440	92,360원
온 수	6	12,500원	6	12,500원
수 도	22	10,120원	24	11,520원
난 방	0.23	13,070원	0.23	13,070원

최종 디자인 시안

관리비 고지서_red color_뒷면

주택용 전기에너지 10% 절감 -> 년간 7천6백억 절감

2011년 전국 사용량 기준

* IDEA(세계 3대 디자인상 중 하나) 2011, 파이널리스트로 선정
* 2011 행정제도 선진화 우수사례 경진대회, 국무총리상 금상 수상

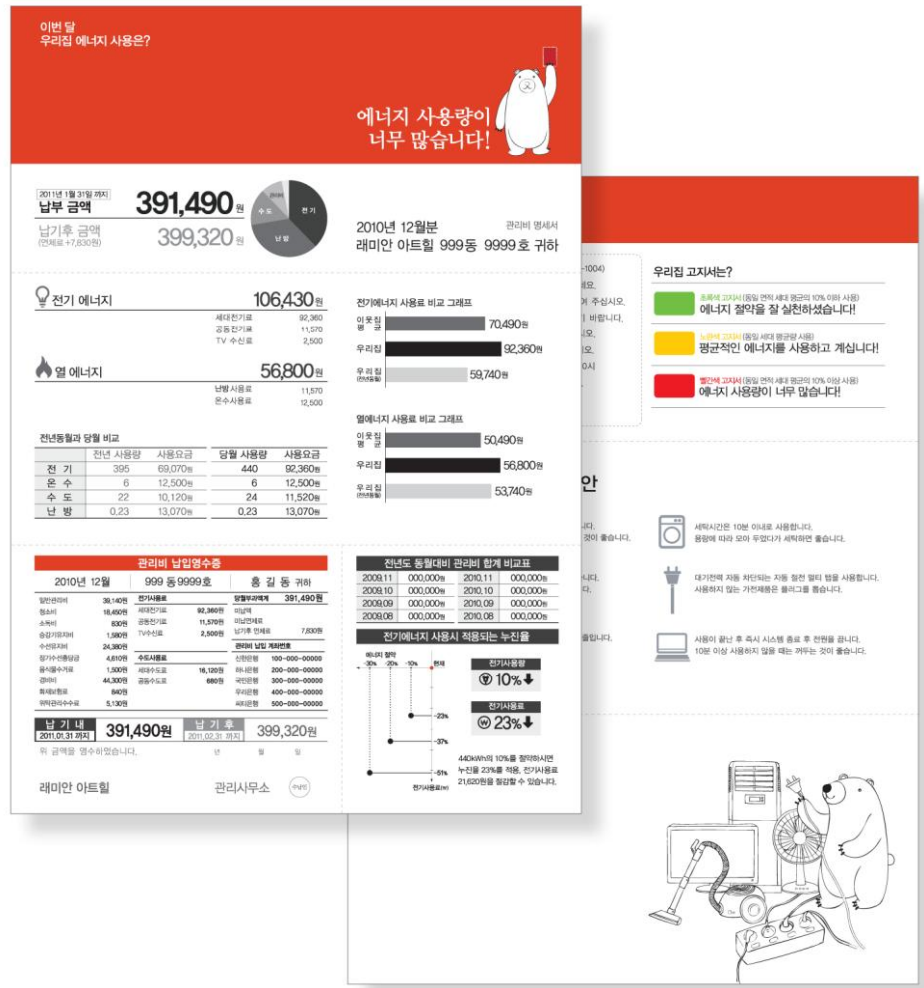
* 디자인지식산업포럼 발표자료 중 발췌

고시서 시범사업 세대별 평균 에너지 절감액

2010년 3월 가구당 평균	2011년 3월 가구당 평균	가구당 에너지 사용 절감액
107,508원/월	96,001원/월	11,507원/월 (10.7% 절감)

2011.1.18, SBS 8시 뉴스

디자인의 역할, 어떻게 달라졌습니까?



사용내역을 알리는 것에서 절약 행동을 이끄는 역할로

시각디자인

인간의 인지적 특성, 심미적 특성에 대한 이해를 바탕으로
디자인 요소-레이아웃, 타이포그라피, 컬러 등-을 이용하여
알아보기 쉽게, 아름답게 디자인 함

서비스디자인

인간의 감성적, 심리적 특성에 대한 이해를 바탕으로
인간이 경험하는 다양한 경험 요소를 활용하여
행동변화를 유발할 수 있도록 디자인 함

그러나 현실은…

이번 달
우리집 에너지 사용은?

에너지 사용량이 너무 많습니다!

2011년 1월 31일 까지
납부 금액 **391,490** 원

납기후 금액
(연체료+7,830원) 399,320 원

2010년 12월분 관리비 명세서
래미안 아트힐 999동 9999호 귀하

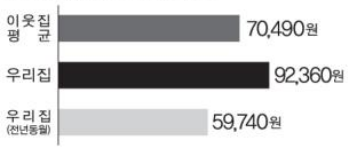
전기 에너지 106,430 원

세대전기료	92,360
공동전기료	11,570
TV 수신료	2,500

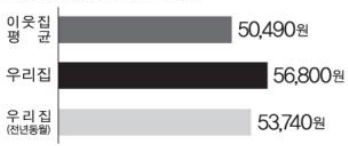
열 에너지 56,800 원

난방사용료	11,570
온수사용료	12,500

전기에너지 사용료 비교 그래프



열에너지 사용료 비교 그래프



전년동월과 당월 비교

	전년 사용량	사용요금	당월 사용량	사용요금
전 기	395	69,070원	440	92,360원
온 수	6	12,500원	6	12,500원
수 도	22	10,120원	24	11,520원
난 방	0.23	13,070원	0.23	13,070원

관리비 납입영수증

2010년 12월 | 999 동 9999호 | 홍 길 동 귀하

일반관리비	39,140원
청소비	18,450원
소독비	830원
승강기유지비	1,580원
수선유지비	24,380원
장기수선충당금	4,610원
음식물수거료	1,500원
경비비	44,300원
화재보험료	840원
위탁관리수수료	5,130원

전기사용료	
세대전기료	92,360원
공동전기료	11,570원
TV수신료	2,500원
수도사용료	
세대수도료	16,120원
공동수도료	680원

당월부과액계	391,490원
미납액	
미납연체료	
납기후 연체료	7,830원

관리비 납입 계좌번호	
신한은행	100-000-00000
하나은행	200-000-00000
국민은행	300-000-00000
우리은행	400-000-00000
씨티은행	500-000-00000

납 기 내 (2011.01.31 까지)	391,490원	납 기 후 (2011.02.31 까지)	399,320원

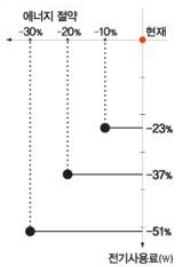
위 금액을 영수하였습니다. 년 월 일

래미안 아트힐 관리사무소 (수납인)

전년도 동월대비 관리비 합계 비교표

2009.11	000,000원	2010.11	000,000원
2009.10	000,000원	2010.10	000,000원
2009.09	000,000원	2010.09	000,000원
2009.08	000,000원	2010.08	000,000원

전기에너지 사용시 적용되는 누진율



전기사용량 ⓦ 10%↓

전기사용료 ⓦ 23%↓

440kWh의 10%를 절약하시면 누진율 23%를 적용, 전기사용료 21,620원을 절감할 수 있습니다.

우리집 에너지 소비현황은? Code:01241 No: 103

우리집 에너지 소비현황은 단지내 동일면적세대의 전기사용량만을 기준으로 작성되었습니다. (가구원수, 주거면적 등 고려안함)

※자세한 내용은 www.powersave.or.kr 참조하세요

장미마을코오롱
동 호 귀하 <자동이체>

APT EVENT

관리비 명세서
2012년 9월분
2012년 10월 31일 까지
납부하실 금액은 **171,630** 원

당월 부과액	171,630
할 인 총 계	
미 납 액	
미납 연체료	
납기내 금액	171,630
납기후연체료	4,290
납기후 금액	175,920

공지사항
* 전기요금조정 안내(`10.8.1~)
- 전기요금 평균 3.5% 인상

관리사무소 : ☎ 031)704-6975

보유포인트(아파트캐쉬) P 0

※포인트현황은 2012.10.17일 기준으로 작성되었습니다.
※자세한사항은 www.apti.co.kr에서 확인하세요.

APTi 할인내역 0
아파트캐쉬 0

[생활비절감법] www.apti.co.kr에서 아파트캐쉬로 관리비차감받고, SHOPi에서 초특가 쇼핑

APT Home Service

전기 에너지 35,560 원

우리집 35,560원
동일면적 59,155원

세대전기료	25,650	TV수신료	2,500
공동전기료	5,450		
승강기전기료	1,960		

열 에너지 12,650 원

우리집 12,650원
동일면적 24,069원

기본난방비	4,450		
급탕	8,200		

전년동월과 당월 비교

	전월지침	당월지침	당월사용량	전월사용량	전년사용량
전기	9303	9521	218	286	146
급탕	98	100	2	3	
수도	4074	4091	20	14	2
난방	20.988	20.988			0.056
가스				5	

전년도 동월대비 관리비 합계 비교표

2011.07	164,240	2012.07	157,920
2011.08	151,410	2012.08	189,960
2011.09	150,020	2012.09	171,630

관리비 납부기관 안내

국민(구주택)에서
자동이체 됩니다.

자동이체 입주민만을 위한
BIG 이벤트! www.apti.co.kr

관리비 납입명세서

2012년 9월 102동 1003호 귀하 107.414㎡/자동이체

일반관리비	27,690	세대전기료 218kWh	25,650
청소비	8,010	공동전기료	5,450
소독비	1,420	승강기전기료	1,960
승강기유지비	2,200	TV수신료	2,500
대표회의운영비	600		
장기충당금	9,750	세대수도료 20㎥	11,700
위탁관리비	970		
화재보험료	580	기본난방비	4,450
오물수거비	1,000	공동:동력열손실	470
수선유지비	7,550	급탕 2㎥	8,200
경비비	47,850		
		공시청유지비	3,630

당월부과액계	171,630원
할 인 총 계	
미 납 액	
미납 연체료	
납기후연체료	4,290

납 기 내	2012. 10. 31 까지
	171,630 원

납 기 후
175,920 원

위 금액을 영수하였습니다. 년 월 일

장미마을코오롱 관리사무소 (수납인)

국민건강보험공단 건강검진결과통보서 디자인하기

개선 전

디자인기업 : 사이픽스

관련 글 : http://cafe.naver.com/usable/1650

최종보고서 : http://www.slideshare.net/sdnight/2012-33728110

경기 고양시 [redacted]

[redacted] 귀하

412-270

일반건강검진 결과통보서(1차 검진)

성 명	[redacted]	주민등록번호	[redacted]2******
건강검진일	2011년 07월 01일	건강검진장소	√ 내원 □ 출장

구분	목표질환	검사항목	결 과	참고치: 정상A(건강양호)	참고치: 정상B(경계) 건강에 이상없으나 자기관리 및 예방조치필요)
진찰	과거병력	진단여부	무	외상 및 후유증	무
		약물치료여부	무		
	생활습관		양호	일반상태	양호
계측검사	비만	신 장	161 cm		
		체 중	61 kg		
		허리둘레	87 cm	남90미만/여85미만	-
		체질량지수	23.5 Kg/m²	18.5-24.9	18.5미만/25-29.9
	시각이상	시력 (좌/우)	0.7 / 0.8		
	청각이상	청력 (좌/우)	정상 / 정상		
	고혈압	혈압(최고/최저)	138 / 84 mmHg	120미만/80미만	120-139/80-89
요검사	신장질환	요단백	음성	음성	약양성 ±
혈액검사	빈혈 등	혈색소	14.5 g/dL	남:13-17.6 여:11.1-15.5	남:12-12.9 여:10.6-11
	당뇨병	공복혈당	82 mg/dL	70-110	111-125
	고혈압, 이상지질혈증, 동맥경화	총콜레스테롤	260 mg/dL	100-220	221-239
		HDL-콜레스테롤	43 mg/dL	남:30-80, 여:30-80	남:0-29, 여:0-29
		트리글리세라이드	393 mg/dL	44-160	161-199
		LDL-콜레스테롤	138 mg/dL	남:0-130, 여:0-130	남:131-159, 여:131-159
	만성신장질환	혈청크레아티닌	0.8 mg/dL	0.5-1.4	-
	간장질환	AST(SGOT)	24 U/L	8-38	39-50
		ALT(SGPT)	20 U/L	8-35	36-45
		감마지티피(r-GTP)	30 U/L	남:7-50, 여:4-24	남:51-70, 여:25-45
영상	폐결핵,흉부질환	흉부방사선검사	정상(A)	정상, 비활동성	-
소견 및 조치사항		• 간기능관리 : 절주, 운동 및 간기능 추적관찰요함. • 혈압관리 : 저염식, 규칙적 운동 및 주기적 혈압측정요함. • 기타질환 : 복부비만-운동,식이조절 및 가정의학과 진료요함. • 이상지질혈증의심 : 저지방식이요법, 운동 및 내과 진료요함.			
판정		•정상(B) : 간기능관리 혈압관리 •일반질환의심(R1) : 기타질환의심 이상지질혈증의심			

판정일	2011년 07월 12일	면허번호	456	의사명	전[illegible]

• 1차 건강검진 결과 고혈압 또는 당뇨병 질환의심 판정을 받은 분은 통보일로 부터 가급적 30일 이내에 2차검진(다음년도 1월말 까지)받으시기 바랍니다.
• 건강검진을 통해 모든 질환이 판별될 수 없으니, 의심되는 증상(급격한 체중변화 등)이 있으면 즉시 의사 상담을 받을 것을 권유합니다.
• 임상 검사 결과 참고치(정상A, 정상B)는 검진기관별로 검사방법 등에 따라 다를 수 있습니다.

귀하의 건강진단 결과를 위와 같이 통보합니다.

2011년 07월 12일

요양기관기호 31100376 건강진단기관명 의료법인명지의료재단

[redacted]인으로 미래의
는 것입니다.

[redacted]****

아래 그래프는 건강위험요인이 전혀 없는 사람과 비교한 [redacted] 님의 질환별 건강위험도를 나타낸 것입니다.
"혈관성 치매란 중풍으로 인해 생기는 치매의 종류를 말하며 아래의 위험도는 노인이 되었을 때의 위험을 의미합니다."

질환명	위험도 (경도 / 중증도 / 고도)	[redacted] 님의 관련 건강위험요인
뇌졸중(뇌경색)		콜레스테롤,신체활동부족
협심증/심근경색		혈압,신체활동부족,신장기능저하,콜레스테롤
혈관성 치매		신체활동부족

위 결과는 검진에 포함된 위험요인만으로 추정된 확률이며 검진에 포함되지 않은 유전적, 환경적 요인에 의해 변할 수 있습니다. 과거에 해당 질환을 앓은 적이 있는 경우 실제 위험도는 제시된 값보다 높아집니다.
문진표 문진문항 중 흡연, 음주습관, 신체활동 또는 운동에 표시(응답)를 하지 않은 경우 위험도 평가가 다르게 나타날수 있습니다.

건강위험요인 알아보기

건강위험요인	현재상태	목표	건강신호등: 안전	건강신호등: 경계	건강신호등: 위험
비만평가 (체중/허리둘레)	과체중 / 복부비만 (61 Kg/ 87 cm)	정상체중/허리둘레 (48-59.4kg/85cm미만)		■	
음 주	적정음주	하루 1잔 이하	■		
흡 연	비흡연	비흡연 유지	■		
운동(신체활동)	부족	충분한 신체활동			■
혈압(mmHg)	138 / 84	120/80미만		■	
공복혈당(mg/dL)	82	100미만	■		
LDL 콜레스테롤 (mg/dL)	138	130미만 (당뇨환자는 100미만)		■	

위 결과는 작성하신 문진표와 검사 결과를 토대로 작성된 것으로 최영심 님의 현재 상태와 목표치를 제시한 것입니다. 건강신호등에서 경계 또는 위험에 해당하는 요인에 대해서는 적극적인 개선 노력이 필요합니다.
고혈압, 당뇨, 고지혈증(이상지질혈증) 약을 드시고 계신 경우는 "경계"에 해당되니 지속적으로 관리하시기 바랍니다.

건강위험요인 조절하기

[redacted] 님은 건강위험을 높이는 요인 중 중요한 위험요인은 콜레스테롤 입니다.
콜레스테롤을 잘 관리하면 뇌졸중, 심근경색, 치매의 위험을 줄일 수 있습니다.

심뇌혈관질환 ▬▬▬

개선 후

의료법인명지의료재단
우) 412-270 경기도 고양시 덕양구 화정동 697-24
Tel. 031-810-5353/810-5385

성 명
주민등록번호
건강검진일
검 진 장 소 ☐내원 ☐출장
건강진단기관명
요양기관기호

귀하

hi 건강검진은 무엇인가요?

hi 건강검진은 치명적인 **심뇌혈관 질환**: 뇌졸중, 심근경색, 고혈압, 당뇨 등을 **초기에 발견**하기 위한 검진입니다.
hi 건강검진은 검진 후 필요한 **진료로 연계하고, 건강 생활 지침을 제공하여 사전에 질병을 예방**할 수 있도록 도와 드립니다.

조기발견 **38.5%**

hi 건강검진을 통해 2009년 전체 검진자 **38.5%가** 초기에 질병을 발견 하였습니다.
801,113,556명 → 301,128,332명
(2009년 일반건강검진 판정결과 통계)

hi 건강검진을 꾸준히 받으신 분은 받지 않으신 분에 비해 7년간 병원진료비를 **109만원 적게** 쓴 것으로 나타났습니다.
(2003년부터 2009년까지 누적된 진료비 평균)

나의 건강검진 종합소견은?

● 홍 길 동 님은 다음 사항에 대해 바로 조치가 필요합니다
- 이상지질혈증 (고지혈증)이 의심됩니다. **치료**가 필요합니다. — 일주일 이내 | 가까운 내과
- 당뇨병 질환이 의심됩니다. **2차 검진**이 필요합니다. — 30일내에 | 검진 기관

● 홍 길 동 님은 다음 사항에 대해 적극적인 관리가 필요합니다
- 혈압 관리 : 주기적인 혈압 측정이 필요합니다.
  음식을 되도록 싱겁게 드시고 규칙적인 운동을 해주시길 바랍니다.
- 간기능 관리 : 정기적으로 검진해 주십시오. 술을 줄이고 운동이 필요합니다.
- 복부 비만 : 운동과 음식 조절을 해주시고 가정의학과 전문의와 상담하시기 바랍니다.

나의 주요 상태 결과는?

2009년 ■ 2011년

(운동, 음주, 흡연은 문진표를 토대로 나온 결과입니다.)

지식경제부 Ministry of Knowledge Economy
한국디자인진흥원 KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION
CYPHICS

개선 후

성 명 주민등록번호

나의 검사결과 수치는?

* 박스 안에 기입된 숫자는 본인의 검사결과 수치입니다.

구분	검사 질환	검사 항목	검 사 결 과
계측검사	비 만	신장 / 체중	161 cm / 61 kg
		허리 둘레	87cm (정상 / 질환의심, 85)
		체질량 지수	23.5Kg/㎡ (과체중) (저체중 / 정상 / 비만, 18.4, 25)
	고 혈 압	혈 압	138/80mmHg (정상 / 경계 / 질환의심, 120/80, 140/90)
	시각 이상	시 력	왼쪽 (0.7) / 오른쪽 (0.8)
	청각 이상	청 력	왼쪽 (정상) / 오른쪽 (정상)
혈액검사	빈 혈 등	혈 색 소	14.5g/dL (정상 / 경계 / 질환의심, 16.5, 12.9, 12)
	당 뇨 병	공복 혈당	32mg/dL (미달) (정상 / 경계 / 질환의심, 100, 126)
	고 혈 압 이상지질혈증 동맥경화	총콜레스테롤	260mg/dL (정상 / 경계 / 질환의심, 200, 240)
		HDL- 콜레스테롤	43mg/dL (정상 / 경계 / 질환의심, 60, 40)
		트리글리세라이드	393mg/dL (정상 / 경계 / 질환의심, 100, 150, 200)
		LDL- 콜레스테롤	138mg/dL (정상 / 경계 / 질환의심, 130, 160)
	만성신장질환	혈청크레아티닌	0.8mg/dL (정상 / 질환의심, 1.5)
	간장 질환	AST(SGOT)	24U/L (정상 / 경계 / 질환의심, 8, 39, 51)
		ALT(SGPT)	20U/L (정상 / 경계 / 질환의심, 8, 36, 46)
		감마지티피(γ -GTP)	30U/L (정상 / 경계 / 질환의심, 4, 25, 46)
요검사	신장 질환	요 단 백	음 성 (정상)
영 상	폐결핵 / 흉부질환	흉부방사선검사	정 상 / 비활동성 (정상)

진 찰 (문진표)				
	과거 병력진단여부	없 음	과거약물치료 여부	없 음
	생활 습관	양 호	외상 및 후유증	없 음
	일반 상태	양 호	인지기능 장애	특이 소견 없음

판정일 면허번호 의사명 (인)

지식경제부 Ministry of Knowledge Economy

한국디자인진흥원 KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

CYPHICS

2014 브라질월드컵
다시한번 대한민국!

건강검진 결과 통보서 알아보기 쉽게 바뀐다

조선닷컴

입력 : 2014.05.29 14:24 | 수정 : 2014.05.2

건강 검진 결과 통보서가 한 눈에

보건복지부는 검진결과를 쉽게 이
디자인을 도입한 결과통보서를 하
으로 확대한다고 29일 밝혔다.

이 계획에 따르면 개인별 종합소견
검진자의 전반적인 건강상태를 일
자로 기입하는 방식에서 도표·그라
자인 기법을 활용해 이해하기 쉽도

2차 검진항목과 폐결핵 확진이 필
정과 검진기관도 명시해 안내한다

이 같은 개선사항은 일반건강검진
보서를 대상으로 오는 9월부터 우

보험·제도

"수요자 중심 국가건강검진제도 개선 계획 마련"

복지부,한국형 영유아 검진도구 독자 개발해 9월부터 적용
"수요자 이해 쉽도록 검진결과통보서 서식도 개선"

기사입력시간 2014.05.29 11:13:52

의협신문 이승우 기자 | potato73@doctorsnews.co.kr

보건복지부가 국가건강검진 중 영유아 발달평가를 위해 사용해오던 기존 '외국도구(K-ASQ, DENVER-II)'를 대체할 '한국형(K-DST)' 건강검진도구를 독자 개발해, 이를 적용하는 방안을 추진한다.

우리나라 영유아의 특성과 정서사회적 배경 등을 반영해 발달지연에 대한 정확한 진단 및 영유아 건강관리를 실시할 수 있는 여건 마련 목적이라는 설명이다.

아울러 국가건강검진을 받은 국민의 검진결과를 보다 알기 쉽도록 결과통보서 서식을 개선해 검진 결과에 대한 정확한 이해와 유익한 건강정보 제공을 통해 적극적인 건강관리 및 질병의 조기발견을 유도할 계획도 추진된다.

보건복지부는 영유아 국가건강검진의 발달평가에 있어서 '한국 영유아 발달선별검사 도구(Korean Developmental Screening Test for Infants & Children, K-DST)'를 독자 개발했으며, 이를 향후 영유아 국가건강검진에 적용할 계획이라고 29일 발표했다.

추진 경과

○ 의료기기/환경의 수요자 중심 혁신을 위한 융합형 의료 서비스 디자인 플랫폼 개발(2011.9 ~ 2012.8. R&D 지정과제. 사이픽스와 컨소시엄)

○ 건강검진결과 통보서 리디자인 (2011.09 ~ 2011.12)

○ 시범적용 : 명지병원, 수검자 2,000명 대상. (2012.01 ~ 2012.02)

○ 건강검진 실시기준(고시) 일부 개정안 발령(보건복지부. 2015.1.27)으로 개선된 건강검진 통보서가 적용됨

- **일반검진, 생애전환기 검진 각 1, 2차 검진표(총 5종)에 적용**
- **전국 19,151개 수검기관**(종합병원, 보건소 등. 2014년 12월 기준)**에 적용**
- **2015년부터 년간 약 1,200만명**(2014년 기준) **이상의 수검자에게 적용**

○ 2015년 5월 국민 반응 조사 예정(국민건강보험공단)

국민디자인단, 그 이후

구분	1단계 국민디자인단	2단계 서비스디자인 및 시범사업	3단계 본 사업
성격	실험	개발	확산
사례	국민디자인단 운영	(서울시) 범죄예방서비스디자인 * 5.5억원, 2012	(국민건강보험공단) 건강검진표개선 적용 * 년 1천2백만명
투입 자원 (예)	7명 x 3시간 x 6회 = 120시간 내외 **2천만원 내외** (비전문가 위주)	5명 x 8시간 x 80일 = 3,200시간 내외 **1억원 이상** (서비스디자인전문가)	실적용 비용

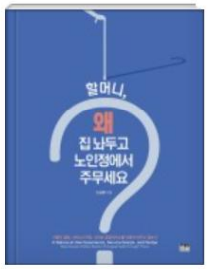
공공서비스디자인의 이해를 돕는 책

NAVER 책 | e북 | 오디오북 검색 통합검색 상세검색 따끈

분야별 찾기 책 홈 베스트셀러 지서재 출판사공간

책 홈 > 사회 > 사회복지 > 사회복지이론

할머니, 왜 집 놔두고 노인정에서 주무세요?(양장본 HardCover) 사용자 경험, 서비스디자인, 넛지는 공공서비스를 어떻게 바꾸고 있는가



0.0 네티즌리뷰 0건

저자 신승렬 | 한울 | 2021.04.23

페이지 192 | ISBN ? 9788946080430

도서 26,100 원 ~~29,000원~~ -10%

구매혜택 상세보기 > 좋아요

바로구매

예스24	N Pay 1%	29,000원	구매
인터넷 교보문고	N Pay 1%	26,100원	구매
알라딘	N Pay 1%	29,000원	구매
인터파크 도서	N Pay 6%	26,100원	구매
강컴닷컴	N Pay 1%	28,130원	구매
영풍문고	N Pay 6%	26,100원	구매
반디앤루니스	N Pay 6%	26,100원	구매
도서11번가		29,000원	구매
커넥츠북	N Pay 6%	29,000원	구매

책정보 | 네티즌 리뷰 | 가격정보

책소개

행정을 디자인하다

서비스디자인이 이끄는 행정의 미래

사회가 발달하고 복잡해진 만큼 정부와 공공 부문이 감당해야 하는 사회문제도 점차 복잡해지고 있다. 과거에는 통했던 접근법이 더는 유효하지 않게 되면서 사용자 경험과 서비스디자인을 활용한 새로운 해결책이 주목받고 있다.

이 책은 서비스디자인을 적용한 세계 최초의 정책 집단인 대한민국의 국민디자인단을 중심으로 서비스디자인이 공공 부문에 어떤 기여를 할 수 있는지 다루었다. 노인정에서 주무시는 할머니들의 사연, 임산부석에 앉지 못하는 초기 임산부 이야기, 시골 지역에 노인 교통사고율이 높은 이유 등은 기존의 행정에서는 해결은커녕 문제가 존재하는지 인지하기조차 어려웠던 것들이다. 이러한 난제들이 서비스디자이너와 국민디자인단의 손을 거치며 해결되어 가는 과정이 흥미롭고 때로는 감동적으로 다가온다.

이 책의 저자는 2016~2018년 행정안전부에서 국민디자인단 사업을 운영하며 얻은 지식과 경험을 토대로 책을 집필했다. 책에서 사용자(고객)의 입장을 강조한 만큼 원고 집필도 철저히 독자들이 겪는 문제를 해결하고자 하는 바람에서 이루어졌다. 사용자 경험, 디자인 싱킹, 넛지, 서비스디자인에 대한 간결하고 명

출판사 추천도서

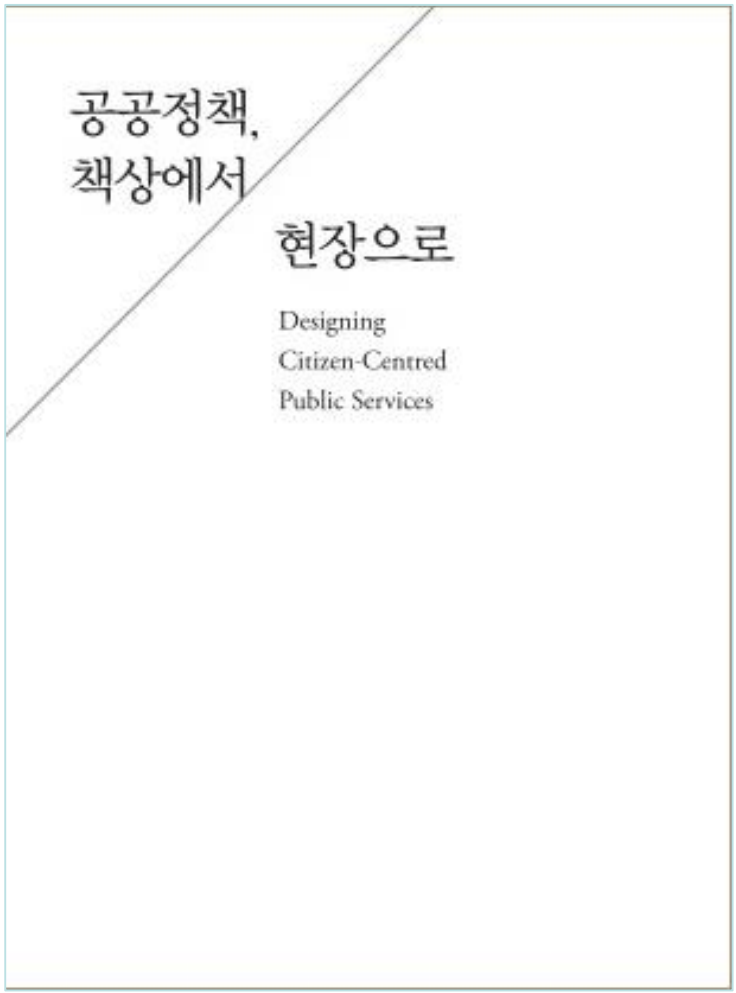
격렬비열도(양장본 HardCover)
김정섭

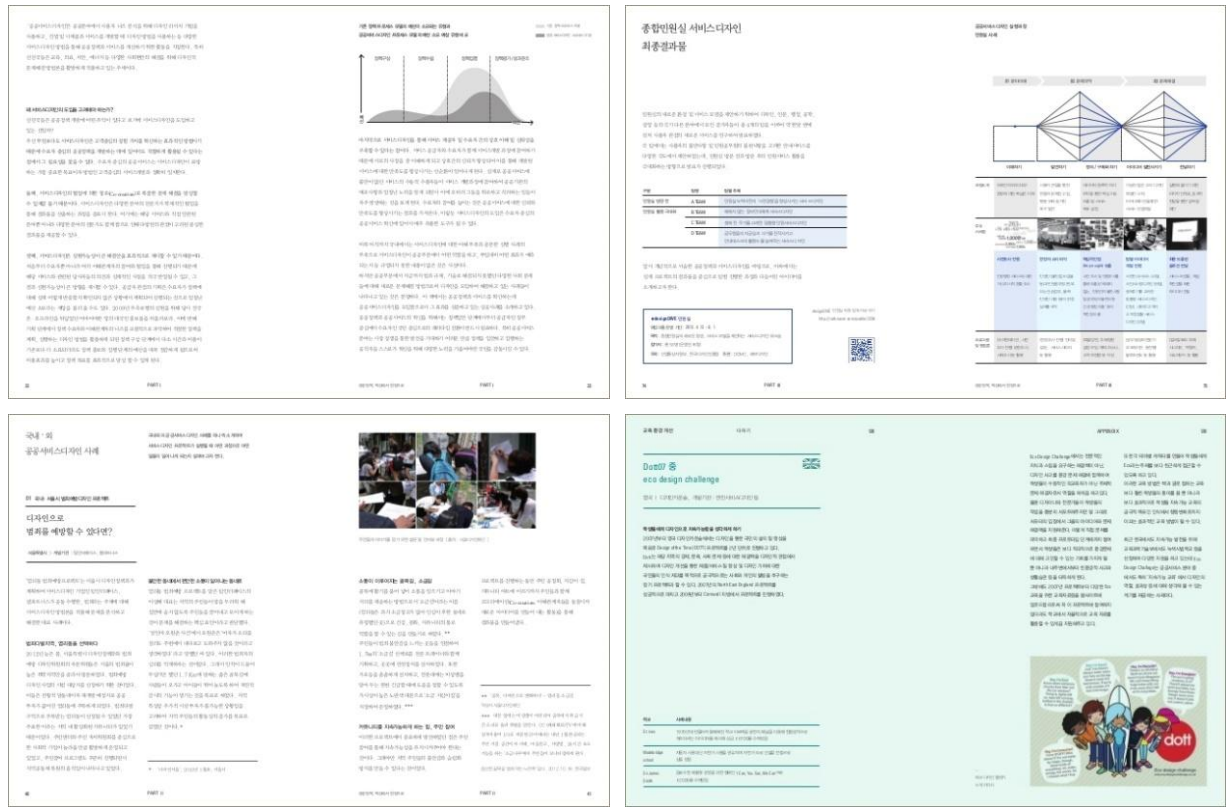
그린 스완이 온다
김대호

포스트 코로나 대한민국(양장본 HardCover)
이영한 외 26명

bid=19482097#

공공서비스디자인의 이해를 돕는 책





[공공정책, 책상에서 현장으로]

국내 최초로 공공정책·공공서비스와 서비스디자인의 만남을 다룬 책

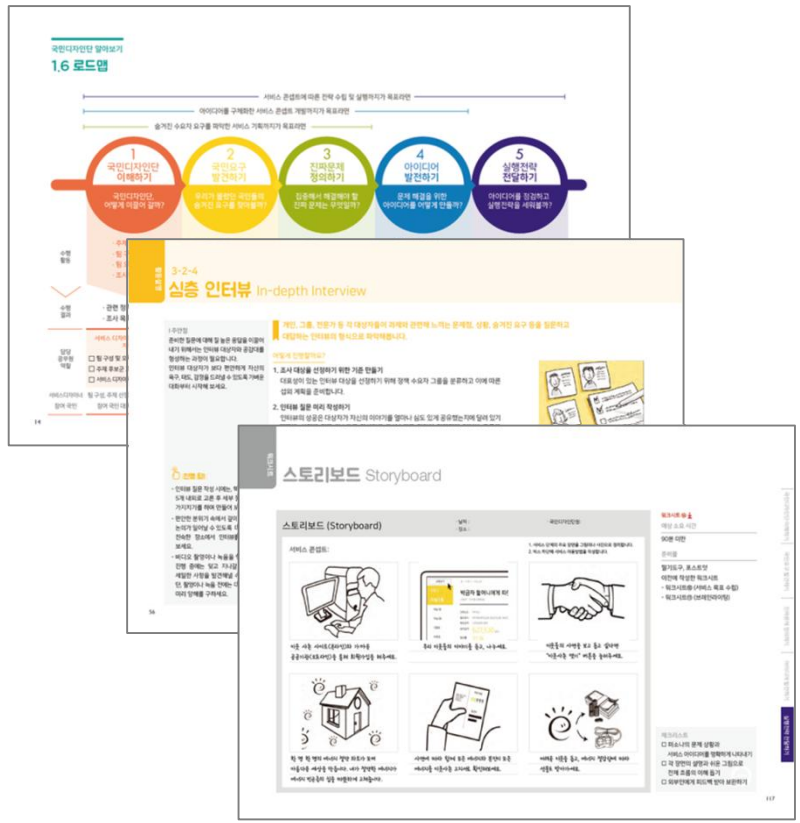
디자인이 다양한 측면으로 확장되고 있는 시점에서 디자인을 만나지 못했던 공공정책과 공공서비스의 영역에 디자인을 소개하기 위해 발간.

한국디자인진흥원, 로보앤컴퍼니, 2017년 개정판.

산업통상자원부 R&D

https://servicedesign.tistory.com/56

공공서비스디자인의 이해를 돕는 책



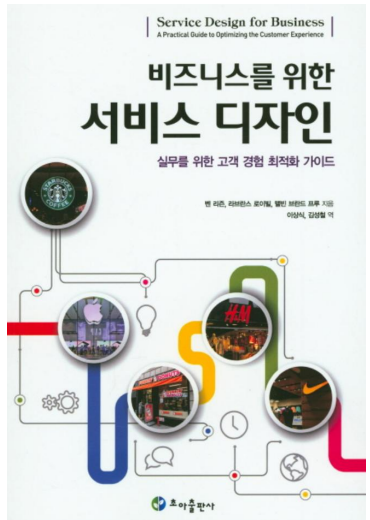
사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼

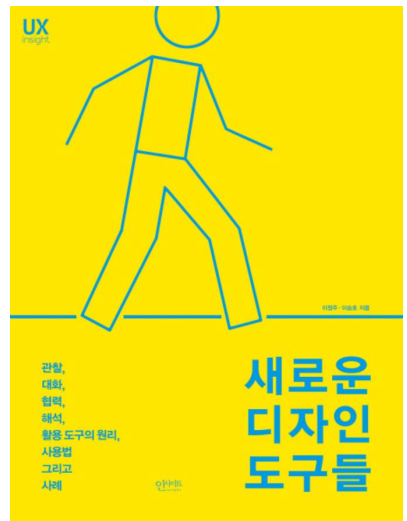
국민디자인단 과정을 기존 사례를 통해 배우며 따라 해 볼 수 있도록 만든 매뉴얼 (2020 국민디자인단 운영매뉴얼 개정판)

행안부, 산업부, 한국디자인진흥원, MYSC. 2020.

https://cafe.naver.com/govservicedesign/706

서비스디자인의 이해를 돕는 책





서비스디자인바이블

조 히피, 올리버 킹, 제임스 삼페리 공저

서비스디자인전문기업 엔진의 공동 창업자들이 쓴 책. 조직문화 변화에 기여하는 서비스디자인에 주목함

비즈니스를 위한 서비스 디자인

벤 리즌 등

쉽다. 서비스디자인의 유용성, 역할에 대해 가장 빠르게 이해 할 수 있는 책

서비스디자인

앤디폴라인, 라브란스 로이빌, 벤 리즌 공저

교과서 같은 책

새로운 디자인 도구들

이정주, 이승호

서비스디자인에서 활용되는 5가지 핵심적 디자인 방법에 대해 등장배경에서 활용법까지 자세하게 소개

감사합니다!

한국디자인진흥원
윤성원
design@naver.com
www.usable.co.kr

이 내용은 개인의 의견이며 한국디자인진흥원의 공식 입장과 다를 수 있습니다.
내용 중 오류가 있다면 저의 책임입니다. (작성 2009~2021)