

사용자 중심 디자인: 서비스디자인

2016

디자인진흥원사

- 디자인혁신전략 발표 (산업통상자원부)
- 『d.issue』발간(디자인아카이포트, 웹진)
- 『디자인 트렌드 2017』발간

한국 디자인사

- LG전자 가전 통합 브랜드 'LG 시그니처' 공개
- 정부 상징체계 통합
- SK텔레콤 인공지능 스피커 누구(NUGU) 출시
- 애플 워치 국내 출시
- <그래픽 디자인, 2005~2015> 전시회
- 여성 디자이너 정책 연구 모임 Woo 발기
- 「공공디자인의 진흥에 관한 법률」 제정 및 시행(법률 제13956호)

한국 사회사

- AI 알파고와 이세돌 바둑 대결
- 김영란법 시행
- 경주 부근 규모 5.8 지진 발생
- 촛불집회(박근혜 대통령 퇴진운동)
- 문화계 성폭력 폭로 사태

현대 사회에서 디자인은 제품의 심미적인 스타일링에서 벗어나 산업, 경제, 사회 등 시대가 안고 있는 문제를 해결하는 역할로 그 영역이 확장되었다. 즉, 상생과 행복을 도모하는 사람 중심의 사회 혁신 영역으로 고도화된 것이다. 따라서 제품 자체의 품질 향상은 물론, 디자인의 '차별화'가 중요해짐에 따라 이제는 사용자 경험을 고려한 사용자 중심 디자인, 서비스디자인이 각광 받고 있다.

서비스디자인은 서비스 제공자와 사용자 간의 상호작용을 고려해 총체적인 과정과 시스템을 디자인하는 것이다. 사용자가 제품 혹은 서비스를 이용할 때 발생되는 여러 요소를 알맞게 창조하고 관리하는 것으로 공급자와 수요자의 잠재된 욕구를 찾아 이를 만족시킬 수 있는 제품과 서비스를 개발하는 방법이다. 다시 말해 서비스가 지닌 무형성을 디자인을 통해 유형적으로 표현하여 사용자에게 전달하고, 디자인 사고와 방법을 활용해 문제를 해결하여 사용자의 경험을 최적화하는 과정이라 할 수 있다.

KIDP는 서비스디자인이 사회 전 분야로 보급·확산될 수 있도록 정책 연구와 제도 도입에 앞장서왔다. 특히 수요 확대를 위한 도시 재생과 전통 시장, 산업 단지 환경 개선, 사회 문제 해결 등 공공 분야의 디자인 활용을 주도하고 있다.

먼저 서비스디자인 수요를 확장하기 위한 기획 연구 및 실행 사업을 통해 서비스디자인 확산과 고도화 기반을 마련하려는 목적으로 '다부처 사회 문제형 R&D 기획 연구', '서비스디자인 혁신 기획 연구', '제조 서비스디자인 융합 과제 기획 연구', '서비스디자인 교육 방법론 연구' 등 정책 기획 및 기반 연구를 시행하고 있다. 또한 다양한 분야에서 공공·산업 기반의 서비스디자인을 확산하기 위해 2011년부터 다양한 신규 사업을 진행해왔다. 2012년 11월에는 조직 차원에서도 디자인개발실 서비스디지털융합팀을 신설하여 서비스디자인 관련 사업을 전담하여 추진하였다. 이 조직은 2015년 12월 서비스디자인실로 확대됐다.

2016년 독일 iF 디자인 어워드에서 서비스디자인 부문 최고상인 '금상'을 수상한 '정부3.0 국민디자인단'은 이러한 노력이 결실을 맺은 결과였다. 더욱이 서비스디자인 부문이 iF 디자인 어워드에 새로 신설된 해에 유수 디자인 강국 및 기관을 제치고 세계 최초로 수상함으로써 더욱 뜻깊은 의미를 지닌다.

이 밖에도 서비스디자인 역량 강화를 위해 디자인씽킹 기반 맞춤형 교육 컨설팅 프로그램(2017-)과 중소기업·디자인 기업을 대상으로 서비스디자인 프로세스 활용 혁신 지원을 위한 역량 강화 교육 및 컨설팅을 지원하고 있으며, 전문가 양성을 통한 서비스디자인 고도화와 소개 및 활용 매뉴얼, 교육 콘텐츠, 운영 지침 보급 활동 등 공공 및 민간 수요 시장에 대한 서비스디자인 인식 확산을 위해 노력하고 있다.

서비스디자인은 사회 전 분야에서 서비스디자인을 활용한 공공 디자인 프로젝트와 같은 사용자 경험을 토대로 새로운 가치 창출을 실현하는 다양한 방법론으로 적용되며, 점차 활용 범위를 넓혀가는 중이다. KIDP는 사회 전 분야에 적용될 수 있도록 디자인 전문 기업 맞춤형 서비스디자인 교육 프로그램을 개발하고, 서비스디자인을 통해 비즈니스 모델이 확산되도록 지원을 아끼지 않고 있다. 이와 함께 2020년 하반기부터는 국가기술자격법 시행규칙에 따라 '서비스 경험디자인기사' 자격증이 신설된다.