

서비스 디자인과 공감혁신:캡스톤디자인

수업 시간 : 화요일 4,5교시, 목요일 4교시

1. 교과목 개요

"내가 이해하는 모든 것은 사랑하기 때문에 이해하게 된 것이다."

- 톨스토이, 전쟁과 평화 중에서 -

학생들이 '좋은 사람'으로 성장하는 것을 궁극적인 목표로 하는 본 수업은 여러분들의 학습 경험 효과를 최대화 하기 위해 시장의 실제 Players들을 파트너로 합니다. 23년 1학기의 파트너는 '2030 청년들 대상으로 활동하는 문화예술 단체', '제로 웨이스트'를 미션으로 하는 조직, '세이브더칠드런', '느린 학습자', '요리로 하는 마음 치료', 'IoT 기반 심폐소생술 교육', '방탈출 게임 활용 온라인 교육', '은퇴한 중장년층을 대상'으로 하는 사회적기업 등 으로 다양하며, 개강 전까지 지속적으로 업데이트 예정입니다. 학생들은 자신이 원하는 파트너를 선택하여 프로젝트를 수행할 수 있으며, 각 조직의 대표님 혹은 직원들이 학생팀의 파트너로 역할을 하게 되어, 졸업후의 실무 경험을 미리 해볼 수 있는 유익한 기회가 될 것입니다.

'서비스 디자인(Service Design)과 공감 혁신: 캡스톤디자인'은 프로젝트를 통해 비즈니스/시장의 문제를 '서비스 수요자'의 관점으로 재해석하고 해결해 보는 수업입니다. '서비스디자인'은 구글, 아마존 등 글로벌 기업, GS, LG 등 국내 기업들이 고객의 입장에서 공감하고 혁신의 기회를 도출하기 위해 적용하는 방법론으로 서비스 경험 디자인(Experience Design)이라고도 하며, 본 수업은 깊은 공감이 핵심이기에 경제성, 효율성 중심의 솔루션 보다는 감성적, 심리적 관점의 솔루션에 중점을 두고자 합니다. 더불어, 최근 화두가 되고 있는 생성형 인공지능 Chat GPT를 서비스디자인 과정에 적용해보는 학습경험을 할 수 있게 됩니다.

**본 강의는 사회적가치연구원의 2022 년 사회적가치 강의 지원 사업에 선정되어 소정의 강의 개발비를 지원받은 과목입니다.*

2. 강의 목표

■ 사용자와의 깊은 공감에서 출발하는 Outside-in 접근법을 통해, 보이지 않지만 중요한 문제들을 발견해내고, 인간 중심의 관점에서 사용자 경험을 새롭게 디자인 합니다(Designing the invisible).

■ 팀으로 프로젝트를 수행하며, 관련된 이해관계자와의 소통 및 공동 탐색 과정을 통해 협력적인 문제해결 방법론 및 프로세스를 학습합니다.

■ 문제 해결책의 구체화 (프로토타입) 및 이해관계자의 피드백 수렴 등 반복적이고 점진적인 과정을 통해, 학생들 스스로 변화를 만들 수 있다는 창조적 자신감 (Creative Confidence)을 배양합니다.

■ 팀별 프로젝트의 과정 및 배움을 수업시간에 지속적으로 상호 공유함으로써, 프로젝트 과정 중에 발생하는 다양한 주제에 대해 함께 생각해 보며, 학생들이 공감, 협력, 갈등 관리 등 사회 구성원(공동체)으로 갖추어야 할 주요 역량을 함양하고, 나 (자아)를 넘어 타인, 그리고 사회를 바라보고 포용하는 시각을 함양하도록 합니다.

3. 강의 일정 및 내용

주차	내용
1주	■ 교과목 및 수업 파트너 소개 ■ 우리가 만들고 싶은 좋은 수업은?
2주	■ Designing the invisible - '보이지 않는 서비스'를 어떻게 디자인 할 수 있을까? - '경험'을 디자인 할 수 있을까?
3주	■ 서비스 디자인 방법론 : 필드 스터디 - Pure observation, Deep hanging out, Contextual inquiry

4주	■ 서비스 디자인 방법론 : 인터뷰 - Interviewer as a self-conscious performer - 인터뷰 질문의 종류와 구성, 인터뷰 프로토콜 및 필드 노트 작성
5주	■ 서비스 디자인 도구 - 퍼르소나, 터치 포인트, 여정 지도, 이해관계자 지도
6주	■ 서비스 디자인 도구 (계속) - 퍼르소나, 터치 포인트, 여정 지도, 이해관계자 지도
7주	■ 서비스 디자인 도구 (계속) - 퍼르소나, 터치 포인트, 여정 지도, 이해관계자 지도
8주	중간 고사 기간 (팀별 면담)
9주	■ 행복과 초콜렛 -우리는 언제, 왜 행복한가요?
10주	■ 문제 (재)정의 하기 - Service Design Value propositions
11주	■ Speed dating - 질문하기, 다른 팀과 피드백 주고 받기
12주	■ 서비스 디자인 성공 사례 : 범죄율을 낮추는 서비스 디자인, 플라스틱 사용 을 줄이는 서비스 디자인 등 ■ Service designer의 역할과 비전
13주	■ 아마존이 일하는 법: Walking backwards ■ 아이디어 창출 및 프로토타이핑
14주	■ 수업 Reflection ■ DE&I (Diversity, Equity and Inclusion)
15주	보강주
16주	■ 프로젝트 최종 공유

4. 평가 방법 (절대 평가)

- 출석 : 10%
- 수업 참여 : 10%
- 최종 프로젝트 : 80%

*교수자 평가 항목

평가 항목 및 내용	평점 (총 80점)				
	탁월	우수	보통	미흡	불량
관찰, 인터뷰 수행 노력	20	16	12	8	4
문제 정의	20	16	12	8	4
서비스 아이디어의 혁신성	10	8	6	4	2
프로토타이핑 및 이해관계자 피드백	20	16	12	8	4
팀 Reflection	10	8	6	4	2

5. 교재

주교재

- 톰켈리, 조너선 리트먼(저), 이종인(역). (2012) 유쾌한 이노베이션. 세종 서적
- 로저마틴(저). 현호영(역). (2021). 디자인씽킹 바이블. 유엑스리뷰

부교재

- 안 칩 체이수, 샤이먼 슈타인하트 (공역). (2019). '관찰의 힘'. 위너스 북
- 에치오 만치니(저). 조은지(역). (2016). '모두가 디자인하는 시대'. 안그라픽스

기타 참고 자료

- 진 리드카, 팀 오길비(공저). 김형숙, 봉현철(공역). (2016). '디자인씽킹, 경영을 바꾸다'. 초록비책공방
- 김형숙, 김경수, 봉현철(공저). (2018). '디자인씽킹으로 일 잘하는 방법'. 초록비책방
- 김정태 (2014), 어떻게 하면 소셜 이노베이터가 될 수 있나요? 페이지 21

6. 윤리 규정 (Code of Ethics)

학생들은 팀별 프로젝트 리포트제출 시 윤리적인 행동을 해야 한다. 어떠한 비윤리적인 행동을 한 경우에는 학점이 부과되지 않음을 충분히 인지하며, 다른 사람들의 아이디어나 자료를 인용한 경우에는 반드시 그 출처를 밝혀야 한다. [끝]