



가톨릭대학교
THE CATHOLIC UNIVERSITY OF KOREA

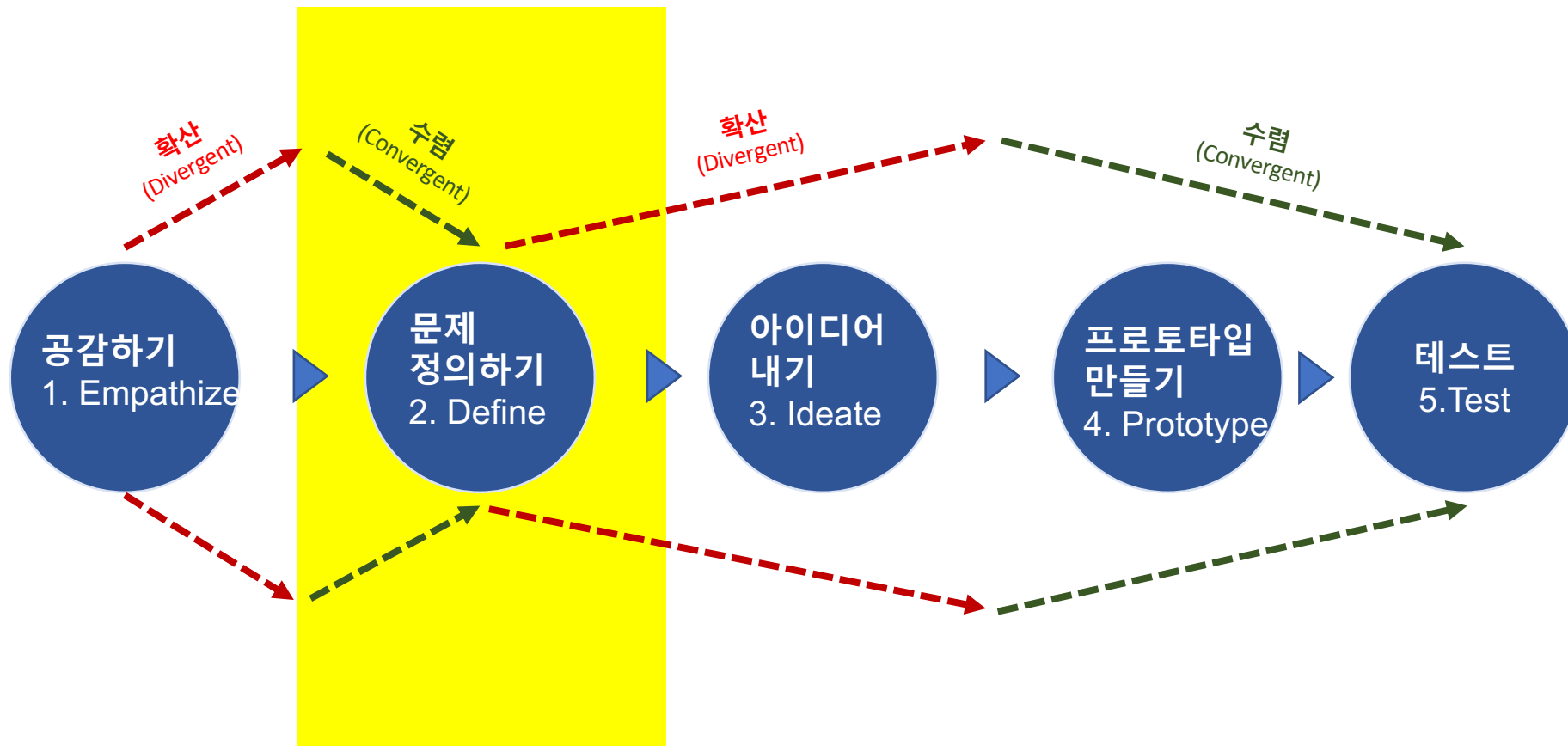
문제의 (재)정의

데이터사이언스학과 김혜령

'Design Thinking' 프로세스

인간을 관찰하고 공감하며 소비자를 이해한 뒤, 다양한 대안을 찾는 <확산적 사고>와, 주어진 상황에서 최선의 방법을 찾는 <수렴적 사고>의 방법을 통하여 혁신적 결과를 내는 창의적인 문제 해결 방법.

-Tim Brown , IDEO



Source : Stanford d. school Design Thinking Process

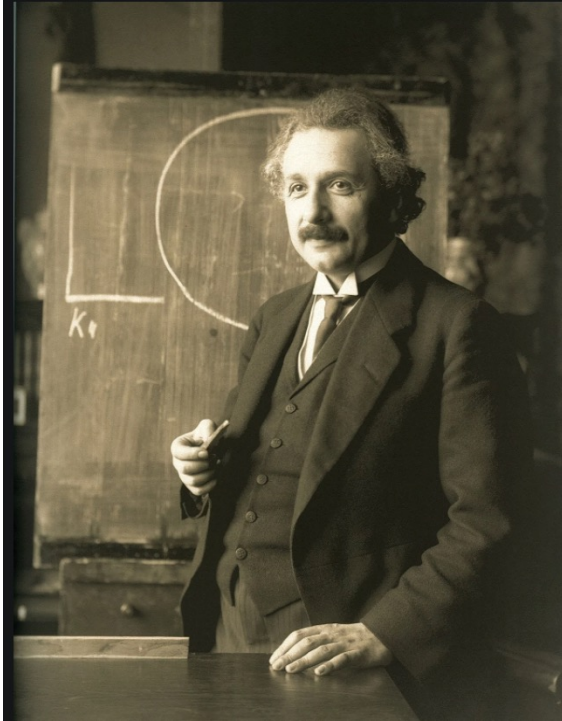
문제

문제

- question
- (해결해야 할 일) matter
- trouble
- (쟁점) issue
- **problem**

문제를 **생각**하는 시간

문제를 **해결**하는 시간



“내게 문제를 풀 수 있는 1시간이 주어진다면
55분을 ‘문제에 대해 생각하는데 사용’하고,
5분을 ‘해결책을 생각하는데 사용’하겠다.”

-알버트 아인슈타인

“If I had an hour to solve a problem, I’d spend 55 minutes
thinking about the problem and 5 minutes thinking about
solutions.”

-Albert Einstein

"문제를 해결하는 힘은

새로운 정보를 얻는 데서 오는 것이 아니라

오래전부터 알던 것을

체계적으로 정리하는 데서 온다."

(비트겐슈타인)



현장에서 보고 들으며 수집한 다양한 raw data들을 “재해석”하여

사용자의 진짜 문제 (Right Problem)를 재정의 함

→ 다른 관점과 동기가 필요

(서비스 디자인)

문제를 잘못 정의하면 ?

매년 1 백만명 이상의 아기가 출생 일에 사망한다.
이러한 사망자 중 98%가 개발 도상국에서 발생한다.

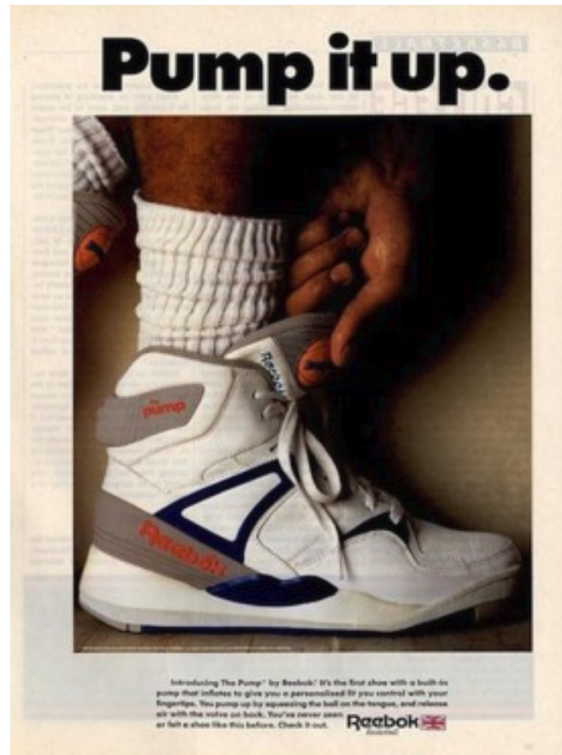
매년 2천만명의 저체중 조산아가 태어나고 이 중
4백만명이 생명을 잃는다. 하지만 더 큰 문제는 생존한
아이들이다. 저체온증을 겪으면 장기가 정상적으로
발달되지 못하게 되어 아주 심각하고 장기적인 질병들을
안고 성장하게 된다.

“에어조던 보다 점프가 높아지는 기술?”



리복 펌프

- 멋진 운동화를 만드는 것보다 사람들이 착지에 대한 불안감을 해결하려는 사례



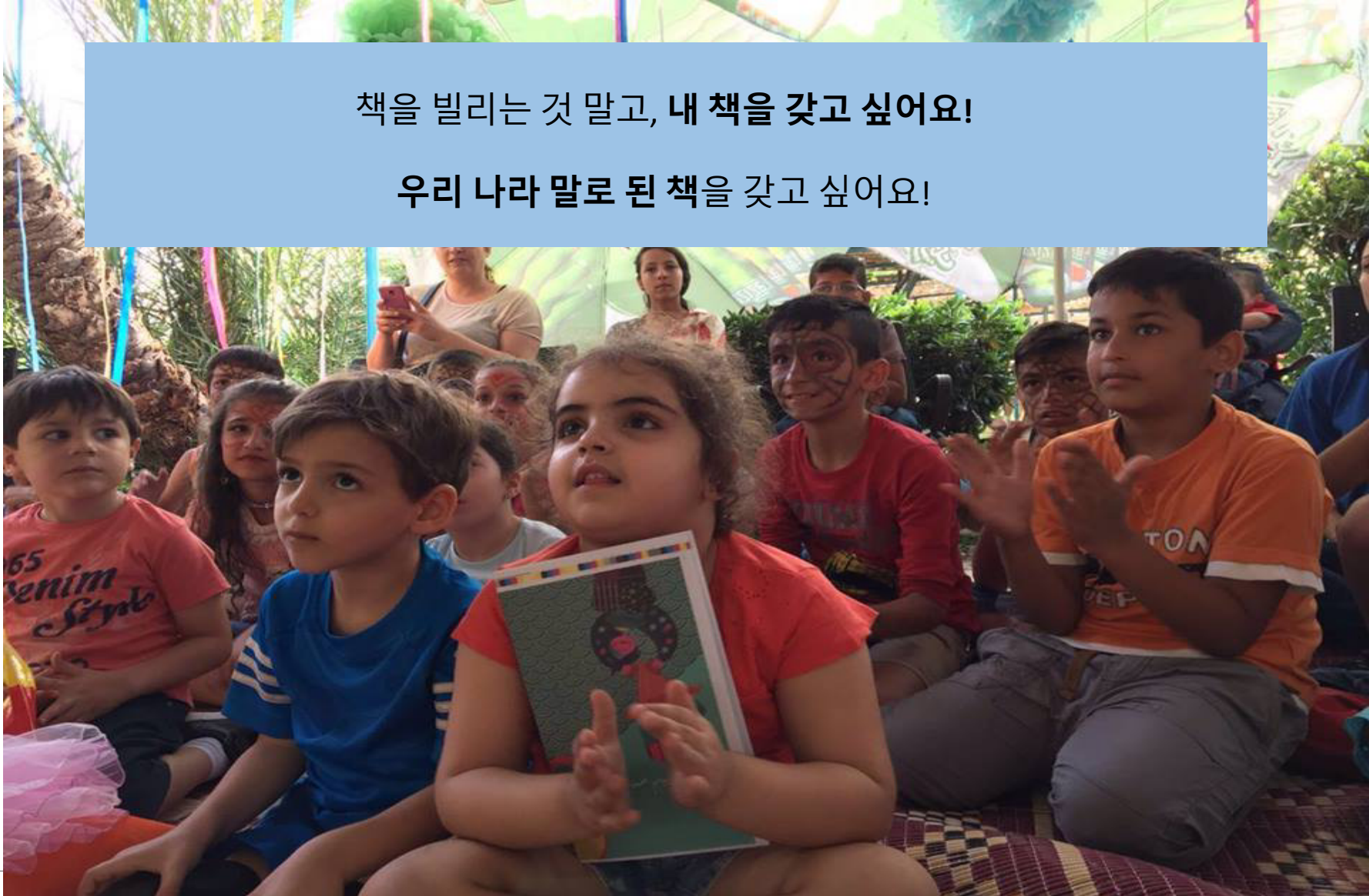


도서관 짓기

책 기부

책을 빌리는 것 말고, 내 책을 갖고 싶어요!

우리 나라 말로 된 책을 갖고 싶어요!





Problem statement

문제 정의 : Point of View/ Problem statement

User/Persona	Needs/Goal	Insight
고객(who)이 누구인지	그들이 원하는 것은 무엇(What) 인지	왜 (why) 니즈를 충족시키고 싶은지? 어떻게 (how) 니즈를 충족시키고 싶은지?

예: 커피, 고령 환자 안심동행 서비스, 병원의 키오스크 서비스



F(©)CUSED
COLLECTION

ID: 181523950
FOCUSUSEDCOLLECTION.COM

출처: 구글 이미지

User/Persona	Needs/Goal	Insight
New moms 최근에 부모가 된 엄마들	Need a way to connect with other mums 그들은 다른 엄마 들과 연결되고 싶은 니즈가 있다.	

“New moms **need a way to** connect with other mums

HMW (How might we) questions

“어떻게 하면, 어떤 대상이, 어떤 상황에서, 어떠할 수 있을까?”

의 형태로 문제들 (기회 영역들)을 질문 형태로 바꾸어 보면서

여러가지 문제 해결 가능성을 탐색해 봄 (Possibility driven thinking)

HMW (How might we) questions

- **어떻게 하면, 어떤 대상이, 어떤 상황에서, 어떠할 수 있을까?**
의 형태로 문제들 (기회 영역들)을 질문 형태로 바꾸어 보면서
여러가지 문제 해결 가능성을 탐색해 봄 (Possibility driven thinking)
- 너무 구체적이지고, 너무 추상적이지도 않게 작성
- 이미 잠재적인 결론이나 답을 내포하고 있는지를 확인
 - “어떻게 하면 여학생 휴게 공간에 폭신한 침구를 놓아 볼 수 있을까?”(X)
 - “어떻게 하면 여학생 휴게 공간을 더 편안하고 안락하게 만들어 낼 수 있을까?”(O)



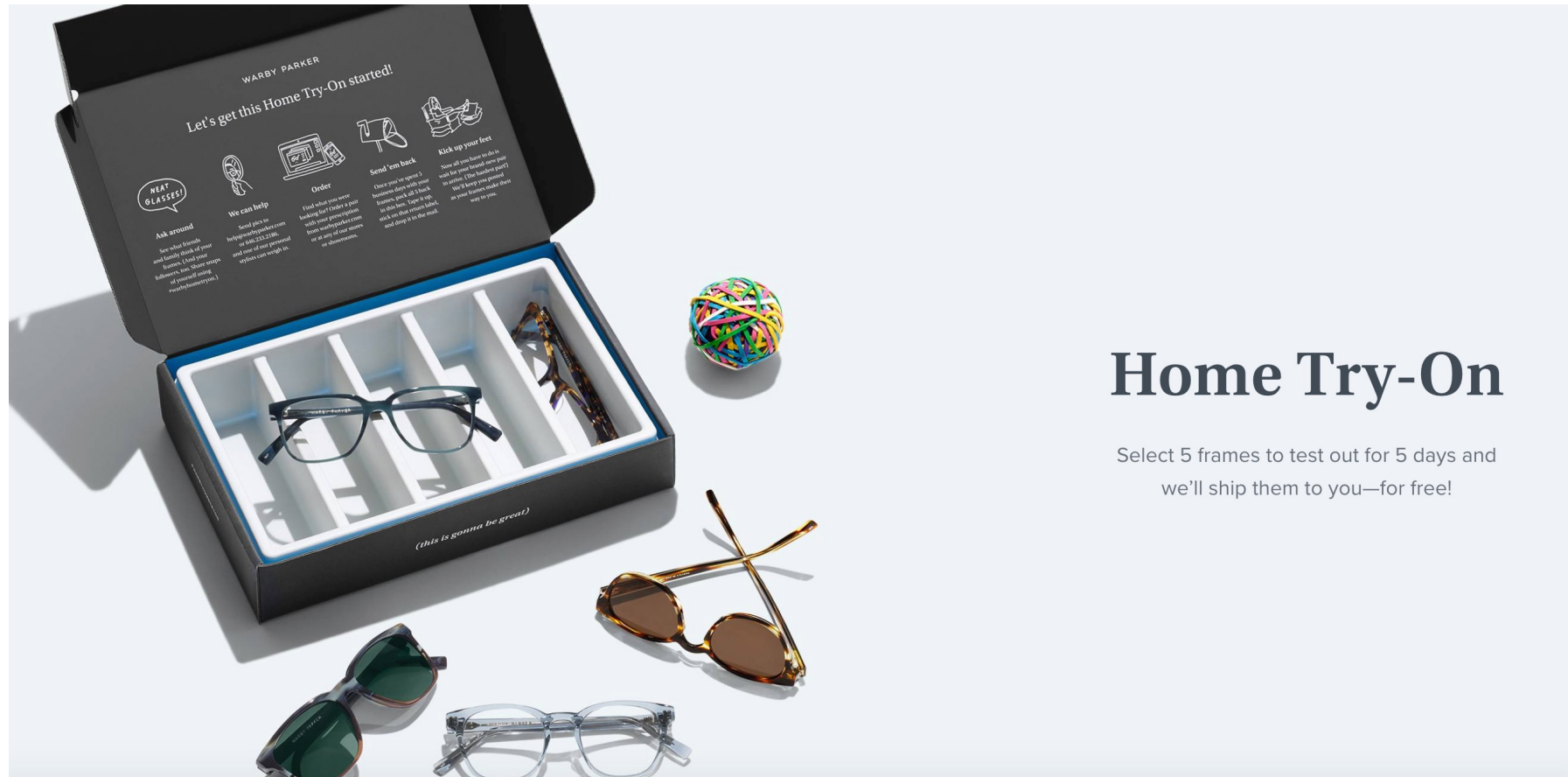
Problem Statement

3명의 아이들과 함께 서둘러 공항에 도착해 앞으로 1시간을 기다려야 하는 엄마는 아이들이 즐거울 수 있도록 돌봐주어야 한다.

왜냐하면, 자녀들의 소란스러운 행동은 이미 지쳐있는 다른 승객들을 더 짜증나게 하기 때문이다.



WARBY PARKER
eyewear



Home Try-On

Select 5 frames to test out for 5 days and
we'll ship them to you—for free!

어떻게 하면

이

한 상황에서

할 수 있을까?

“어떻게 하면 중저가 패션 안경을 구매하고 싶은 고객이 온라인으로 안경을 구매할 때, 안경이 자신에게 잘 어울리는지 가족과 친구들에게 피드백을 쉽고 편하게 얻어 온라인 구매에 자신감을 가지게 **할 수 있을까?**”

“어떻게 하면 안경 구매자가 매장 내 시범 착용 과정에서 시행착오를 덜 수 **있을까?**”

“어떻게 하면 안경 구매자가 자신에 맞는 안경을 후회없이 고르게 할 수 **있을까?**”

“어떻게 하면 안경 구매자가 안경 구매 결정 후 후회를 하지 않도록 **할까?**”

“어떻게 하면 안경이 유통망에서 제외된 개발 도상국 저시력자들의 안경에 대한 접근을 높일 수 **있을까?**”

“어떻게 하면 저시력으로 인해 업무 생산성이 낮은 개발 도상국 저시력자들을 위한 저렴한 안경을 고안할 수 **있을까?**”

Right problem

Real

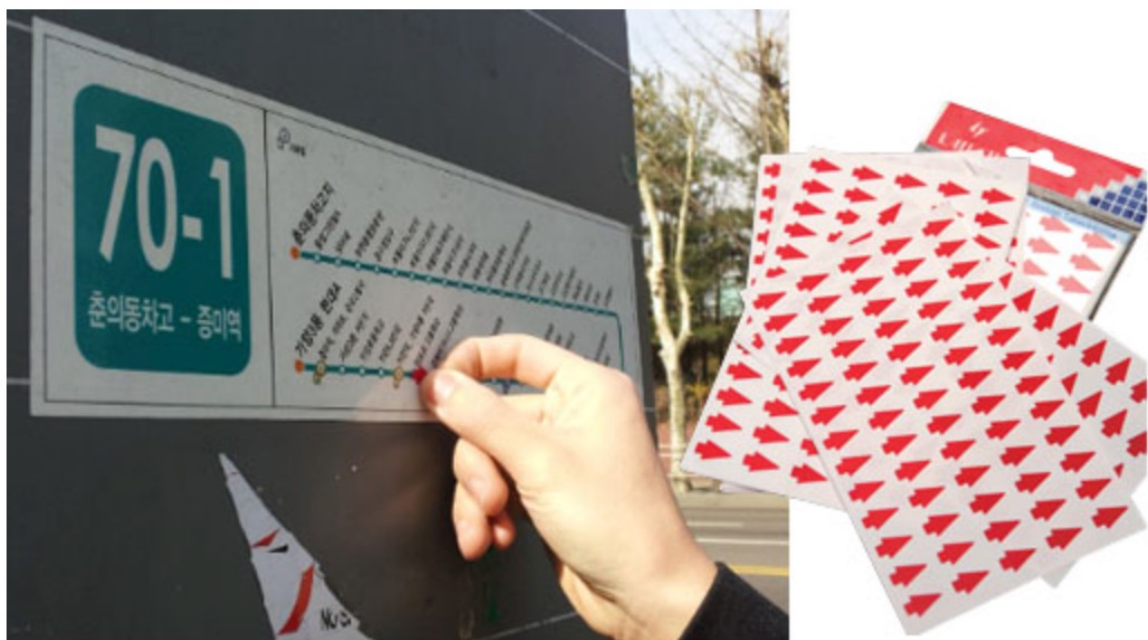
- 진짜 문제. 내 입장이 아니고 사용자 입장에서 진짜 문제

Valuable

- 해당 문제를 해결하면 많은 가치를 창출할 수 있음

Inspiring

- 나./팀에게 영감, 자극을 주는 문제
-



EOD
