

디자인 싱킹을 활용한 문제해결

- 2단계 : 문제 정의 -

기술과발명특허
2025학년도 1학기

문제정의(Define)

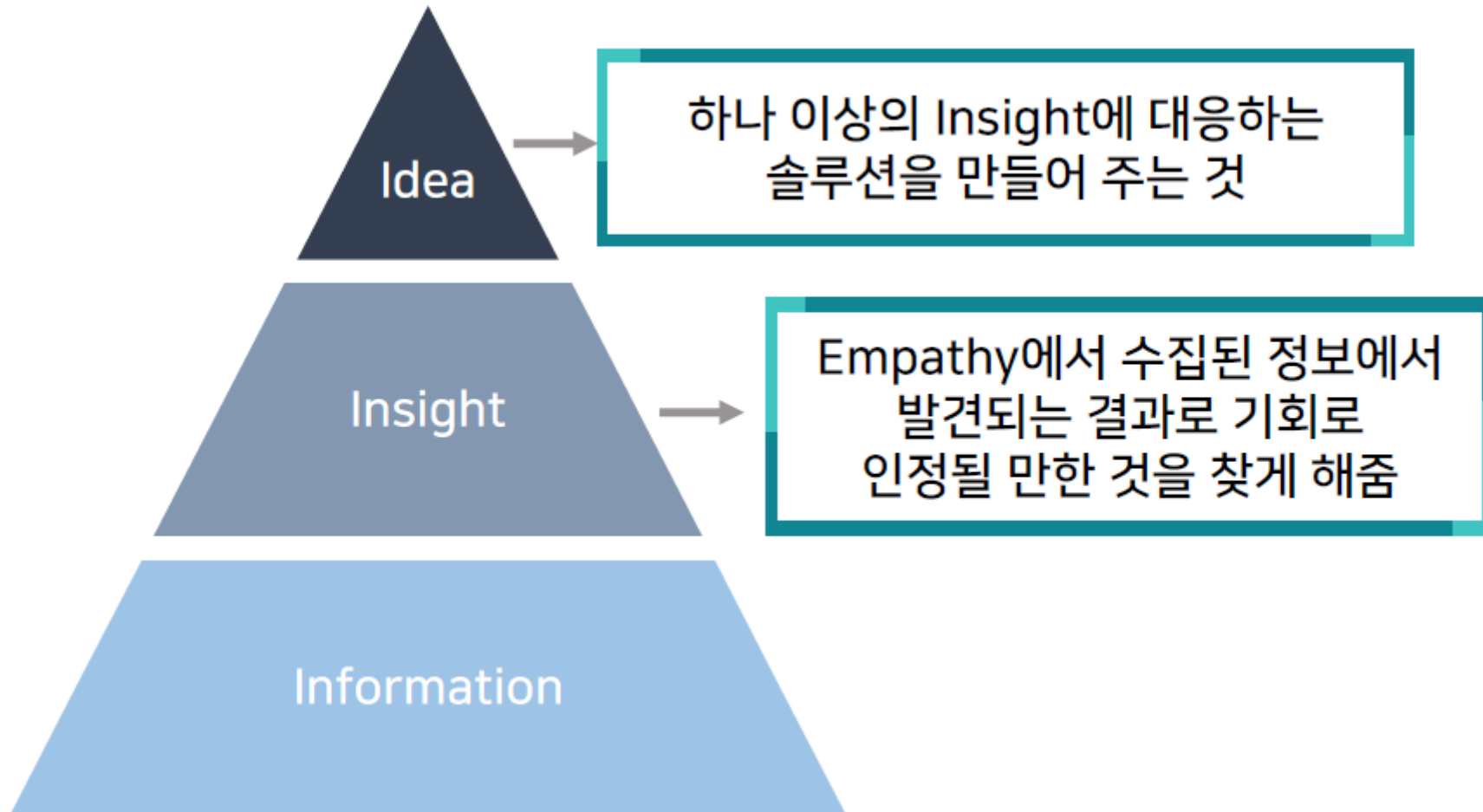
- 진짜 문제(real problem)가 무엇인지 파악하는 것이 중요
 - 공감하기 단계에서 수집한 정보를 분석하고 통합하여 고객의 요구와 문제점을 발견
 - 보이지 않는 Insight를 발견하는 과정

핵심 이슈에 집중하여 실질적이고 효과적인 대안을 발굴할 수 있는 기회를 제공

문제정의 방법

- Patterns
 - 공감하기 단계에서 듣고, 관찰한 내용을 정해진 패턴에 따라 정리하는 과정
- Insight
 - 사용자의 이면에 담긴 새로운 사실(insight)를 찾는 과정
- Point of View(POV)
 - Insight에 기반하여 사용자의 요구에 대응하는 솔루션 도출

문제정의 방법



문제정의의 중요성

- 로마인의 자비
 - 어떤 상황을 묘사한 그림일까?
- 장소가 감옥이며, 간수들이 훑쳐보고 있는게 보임
- 자유를 위해 싸운 이 노인은 감옥에 수감되었고, 음식물 금지라는 상황에서 곧 돌아가실 것 같다는 소식이 딸에게 전해짐
- 해산한 지 얼마 안 된 딸은 곧장 감옥에 찾아가 가슴을 풀고 아버지에게 물 대신 자신의 젖을 주고 있는 것임



루벤스. 시몬과 페로(로마인의 자비)

<출처: 암스테르담 국립미술관>

문제정의의 중요성

- 동일한 문제도 어떤 맥락에서 문제정의를 하느냐에 따라 솔루션이 달라질 수 있음
- 문제정의는 문제 해결과정에서의 방향성을 결정

<목적 : 어떤 장비가 사람들에게 잘 사용되게 하고 싶다.>

유용한 기능을
강화시킨 장비

VS

사용함에 있어서
즐거움도 함께 주는 장비

HMW(How Might We)로 질문하기

- 긍정적 가능성을 열어주고 고객을 만족시키기 위한 질문법
 - 혼자가 아닌 여러 참여자들과 함께 아이디어를 내도록 자극하는 방법
 - 새로운 Insight와 혁신적 관점을 위해 사용하는 기법

주의사항

- ❖ '어떻게 하면 비누의 냄새를 제거할 수 있을까?'는 고객의 느끼는 불편에 초점이 있다면 '어떻게 하면 상쾌한 느낌을 주는 비누를 만들 수 있을까?'는 고객들이 비누에 기대하는 욕구를 해결하고자 함
- ❖ 여행상품을 개발하는 여행 기획자를 예로 들면, '어떻게 하면 고객들이 즐겁게 여행할 수 있게 도울까?'라는 질문은 범위가 너무 넓어서 고객의 일반적 요구만을 충족시킴
 - '어떻게 하면 여행고객들이 시내투어를 하면서 현지문화를 잘 체험하게 할 수 있을까?'라고 질문하면 고객이 여행에 기대하는 맥락과 니즈가 담겨 다양한 아이디어를 떠올리게 도움

How Might We

- 어떻게 하면 더 나은 초록색 스트라이프 비누를 만들 수 있을까?
 - 경쟁사인 초록색 스트라이프 비누 제조업체와의 경쟁에 국한
 - 창의적인 아이디어 도출 실패
- 어떻게 하면 소비자에게 더 상쾌한 느낌을 주는 비누를 만들 수 있을까?
 - 열린 다야한 아이디어 다수 도출
 - 다른 차원에서의 창의적 아이디어 도출

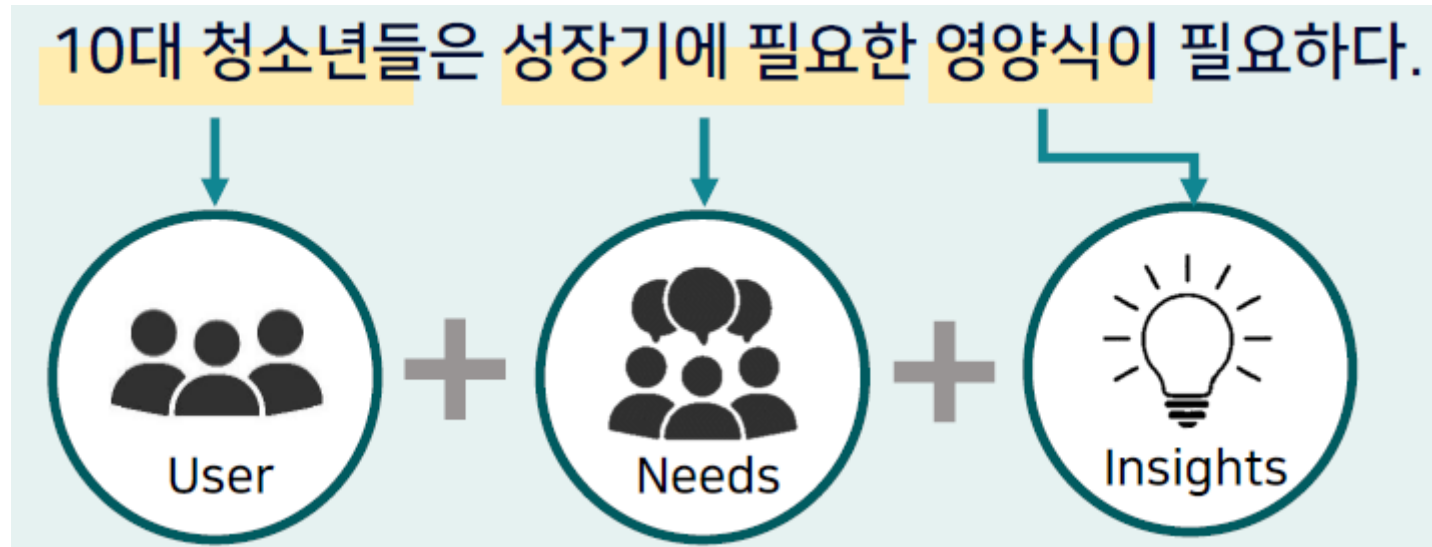
How **Might** We

- Can 질문(Can / Should 사용)
 - 진짜 할 수 있을까 라는 생각이 기반이 되어 가능성이라는 관점에서 한계를 가질 수 있음
- Might 질문
 - 아이디어를 제시하는 사람들에게 다양하고 자유롭게 가능한 옵션을 떠올리게 할 수 있음

How Might **We**

- 혼자가 아니라 참여자들이 함께 아이디어를 내고, 발전시키도록 자극하는 역할을 한다는 것
- **함께 해결하려는 의지**: 혼자만의 문제가 아니라 팀, 조직, 또는 관련 당사자들이 **함께** 이 문제를 해결하기 위해 노력하겠다는 의지
- **다양한 관점의 결합**: 개인의 아이디어를 넘어 여러 사람이 모여 각자의 지식, 경험, 관점을 공유하고 이를 바탕으로 더욱 풍부하고 혁신적인 해결책을 찾아내자는 의미
- **공동의 책임과 소유**: 문제 해결에 대한 공동의 책임감을 부여하고, 제안되는 아이디어와 해결책에 대해 모두가 주인의식을 갖도록 함

HMW(How Might We)로 질문하기



- 어떻게 하면 영양식을 청소년에게 어필할 수 있을까?
- 어떻게 하면 청소년들의 건강한 식단에 영감을 불어 넣을 수 있을까?
- 어떻게 하면 청소년들이 바라는 영양식을 만들 수 있을까?
- 어떻게 하면 청소년들의 영양식을 저렴하게 만들 수 있을까?

HMW 질문의 활용



문제를 정의하는 툴-NGT

- 명목집단법(Nominal Group Technique : NGT)이란 집단에서 토의를 하기 전에 토의에 참가한 참가자 개개인이 다른 사람과 이야기하지 않고(침묵속에서) 토의 주제에 대한 자신의 생각을 노트나 분임토의양식 또는 카드 등에 정리할 수 있도록 일정한 시간을 부여하는 방법

한 장에
한가지 아이디어
적기
(분류하기 쉽게)

굵은 펜 사용
(보기 쉽게)

또박또박 적기
(읽기 쉽게)

Post-it 사용
(이동이 쉽게)

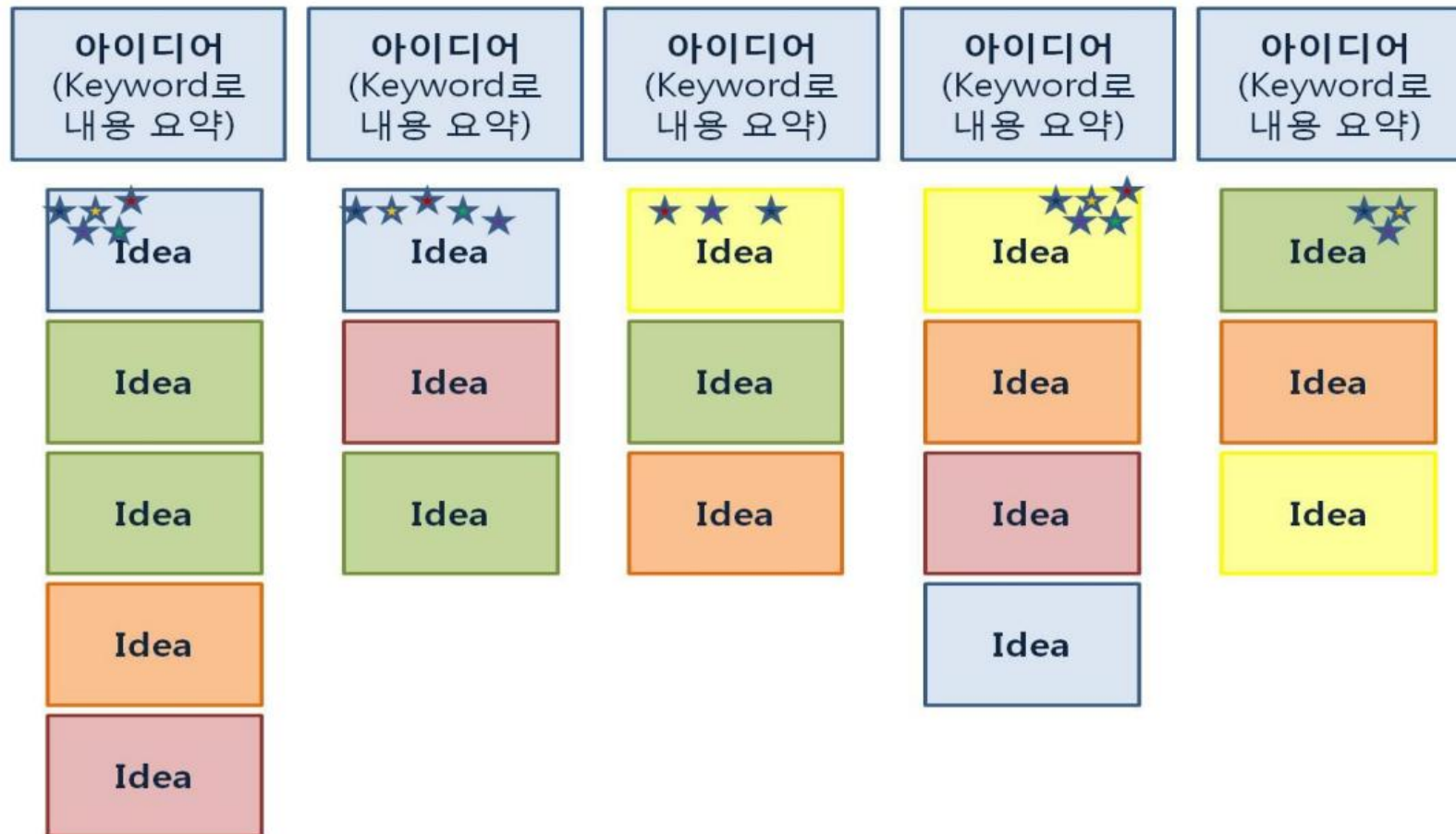
NGT의 효과

- 더 많은 아이디어 촉진
- 모든 구성원들의 균등한 발언기회 제공
- 지위에 인한 합의 압력 및 경쟁적 분위기 감소
- 이슈에 대한 구성원들의 활발한 논의 유도
- 아이디어에 대한 우선순위를 민주적으로 정할 수 있게 함

NGT의 방법

1. 사회자는 토의 주제가 무엇인지 명확히 안내함
2. 주제에 대한 자신의 의견이나 아이디어를 각자 포스트잇에 적음.
 - 아이디어를 작성할 때는 다음의 사항을 따름.
 - 포스트잇 한 장에는 한 가지의 개념, 단어, 아이디어만 적음.
 - 잘 보이도록 네임펜, 칼라펜 등을 사용하여 굵은 글씨로 적음.
 - 모두가 잘 읽을 수 있도록 인쇄체로 크게 적음
 - 팀 별, 주제별로 색깔을 구분할 필요가 있을 때는 색깔을 구분하여 적음
3. 각각의 의견이 적힌 포스트잇을 직접 벽이나 큰 종이에 붙임
4. 비슷한 내용끼리는 합치면서 내용별로 분류함.
5. 제안된 아이디어들에 우선순위를 묻는 투표를 하여, 최종적으로 가장 많이 점수를 얻은 것을 선택함

아이디어 도출 및 정리



의사결정 방법

1) Multi-voting

- 의견수/3
- 의견이 많은 경우 진행자 재량

3) 평가행렬표

- 평가기준이 3개 이상일 때

2) Decision Grid

