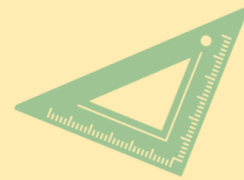


A decorative border composed of small, multi-colored squares (blue, green, yellow, orange, red) arranged in a pattern that tapers towards the center, framing the text.

# Design Thinking Overview

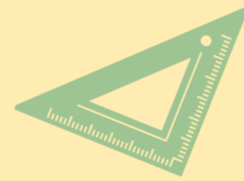


**누구나 창의적  
일 수 있다!**



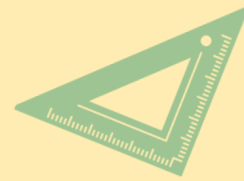


**누구나 동등하게  
참여할 수 있다!**





**누구나 혁신적인  
솔루션을 만들어  
낼 수 있다!**





# 디자인씽킹 5 과정

공감하기  
EMPATHIZE

정의하기  
DEFINE

아이디어내기  
IDEATE

프로토타입  
PROTOTYPE

시험하기  
TEST

# EMPATHIZE = 공감하기

대상(고객)을 인터뷰하거나 관찰하기 또는 직접 대상의 상황이 되어보기 등을 통해  
대상의 입장에서 상황을 바라보고 대상을 공감하는 과정



기존 방법이 아이디어를 낸 후, 제품을 만들어  
고객에게 보여주는 것이었다면,

공감하기는 먼저, 고객의 욕구와 불편에서  
혁신의 실마리를 찾은 후 진행한다

# *EMPATHIZE - 공감하기 방법*

- ◆ **관찰하기 : OBSERVE**
- ◆ **직접경험하기 : IMMERSE**
- ◆ **인터뷰하기 : INTERVIEW**





**아직 공감하기 단계에서 솔루션은 아직!! 해결책을 생각하면 그것에 빠져 진짜 문제를 놓칠 수 있음!!**



# >>> EMPATIZE INTERVIEW TIP

- MEMO : 메모할 때 하나의 인터뷰는 하나의 포스트잇에!
- 솔루션은 아직 X! : 공감인터뷰는 문제를 발견하기 위한 것!
- 맞장구 & 리액션 Feat. 호기심 : 리액션을 통해 더욱 인터뷰를 끌어내기
- OPEN Question : 네, 아니오 로 끝나는 질문은 지양하기!
- 경험중심 : 사람들의 경험을 묻는 질문 = Good!
- 마법의 단어 WHY & AND : 더 많은 이야기를 끌어낼 수 있어요
- 기분과 바디랭귀지 살피기 : 몸은 항상 진실을 말합니다

# DEFINE = 정의하기

공감하기 과정을 통해 얻은 정보를 토대로 앞으로의 문제해결의 목표를 정하는 과정

제기된 수 많은 문제 중 고객의 진짜 문제를 찾아내어 FOCUS할 수 있게 함



고객을 통해 여러 정보를 얻었는데,  
이 것들을 다 해결할 순 없다. 시간과 자원의 부족 때문.

수 많은 정보 중 진짜 문제로 파악되는 것을  
골라 집중할 수 있게 함

# *DEFINE - 문제 정의의 기준*

- ◆ ***REAL : 진짜 문제인가?***
- ◆ ***VALUABLE : 가치 있는가?***
- ◆ ***INSPIRING : 하고 싶은가?***

# IDEATE = 아이디어내기

정리한 문제를 해결하기 위한 다양한 아이디어들을 최대한 많이 내보고  
어떤 아이디어를 현실화 할 것인지를 정하는 과정



혁신의 주인공. 아이디어내기 단계  
그 어떤 단계보다 mindset이 중요하다

환경만 주어진다면, 누구나 창의적일 수 있다  
수 많은 방법론보다, 환경조성이 필요



## >>> IDEATE 발산 TIP

- CRAZY한 IDEA 환영 : 때론 CRAZY가 세상을 바꾸는 법
- 질보단 양 : 애써 내려하기 보다 많은 것들 중 보석을 찾는 게 쉬움
- 커닝은 환영 : 다른 사람의 것을 보고 또 아이디어가 나올 수 있음
- 아직 IDEA 판단은 NONO : 발산할때는 아이디어를 판단하는 건 수렴때로 미루기!
- 집단 지성의 힘 : 100명이 1개씩만 내면, 100개!
- IDEA의 표현은 자유롭게 : 그림, 표, 연극, 추상화 등 전달만 된다면 뭐든 OK!
- 유쾌하고 유치하고 자유롭게 : FUNFUN한 환경에서 혁신의 아이디어가 나온다

## >>> IDEATE 수렴 TIP

- 비슷한 것끼리 묶기

: 한 눈에 보기 쉽게!

- 모든 아이디어는 소중하다

: 버리는 것이 아니다. 옆에 잠시 미뤄둘 뿐

- 우선순위를 정한다

: 모든 아이디어를 다 실현할 수 없다

- 다수결 X 합의 O

: 다수결은 의사결정이 아닌 범위축소를 위한 것!

- 최고가 아니어도 괜찮아

: BEST일지는 해보지 않고선 모른다  
무엇을 고를지 고민하기보다 빠르게 실제 도전해보자

# PROTOTYPE = 시제품만들기

짧은 시간 내에 싼 재료들을 이용하여 아이디어를 시각적으로 표현하는 과정  
고객의 핵심 피드백을 얻고 빠른 보완을 가능하게 한다



디자인씽킹의 핵심으로, 빠르게 만들고,  
빠른 실패를 통해 부담을 줄이며 고객의 피드백을 얻는다

실패해도 괜찮다  
다시 하면 된다

# *PROTOTYPE - 핵심 3가지*

◆ **싸고 : CHEAP**

◆ **빠르게 : FAST**

◆ **시각화하여 : VISIBLE**



# TEST = 시험하기

**대상에게 프로토타입을 보여주어 빠르게 피드백을 얻고 개선하는 과정**

**빠른 실패를 통해 보다 완성에 가까워지기**



고객에게 모진 피드백을 받아도 괜찮다. 얼마든지 다시 하면 되니까  
TEST단계에선 이전 어느 단계라도 다시 돌아갈 수 있다 (LOOP)

# *TEST - 시험하기 MINDSET*

◆ **실패는 OK!**



# ***NO LOVE***

**프로토타입과 사랑에 빠지지 말자**

**프로토타입과 사랑에 빠지면 피드백에 대해 민감해지고  
보다 완성된 단계로 나아가기 힘들다**

# *ITERATE*

**상황에 따라 적합한 이전과정으로 돌아가  
진행하고 반복하기**

**TEST 이후 문제가 발생했을 시 이전의 어떤 단계로든 돌아가도 된다  
디자인씽킹은 반복수행을 통해 이루어진다 (LOOP)**



# »» TEST INTERVIEW TIP

- 직접 경험하게 : 설명보다 직접 경험하게 하는 것이 더 좋은 피드백 얻음
- 설명 전 이게 무엇 같아 보이나요 : 고객의 리얼한 생각을 얻을 수 있음
- 사용하신다면 어떤 내용으로 쓸 건가요 : 진짜 피드백을 얻기 위해
- 네네를 피하기 : 한국인 착함 - 왜만하면 네네 좋아요
- 그냥 놔두고 관찰해보는 것도 좋음 : 날 것의 피드백을 얻을 수 있다
- 설득하지 않는다 : 고객 중심의 해결이 되어야 함. 피드백은 감사히!
- 실패했어도 기죽지 말고 다시! : 프로토타입은 보통 수 십번 실패를 거침