

Double Diamond란, 서비스 디자인에서의 사고의 폭을 최대한 넓히고, 거기서 끌어낸 아이디어를 하나로 좁혀나가는 과정을 정리한 모델이다.

- 문제를 정의하고 솔루션을 만드는 과정이 한점에서 시작되어 **확산 및 수렴** 하는 것
- 사고의 확산과 수렴 과정을 두번 거쳐 두개의 **다이아몬드 형태**
- 각 단테에서 뒤로 돌아가거나 처음부터 다시 시작 가능한 **유동적인 구조**

Discover
: Basic Research, Competitive Analysis, User research, Interpretation Session

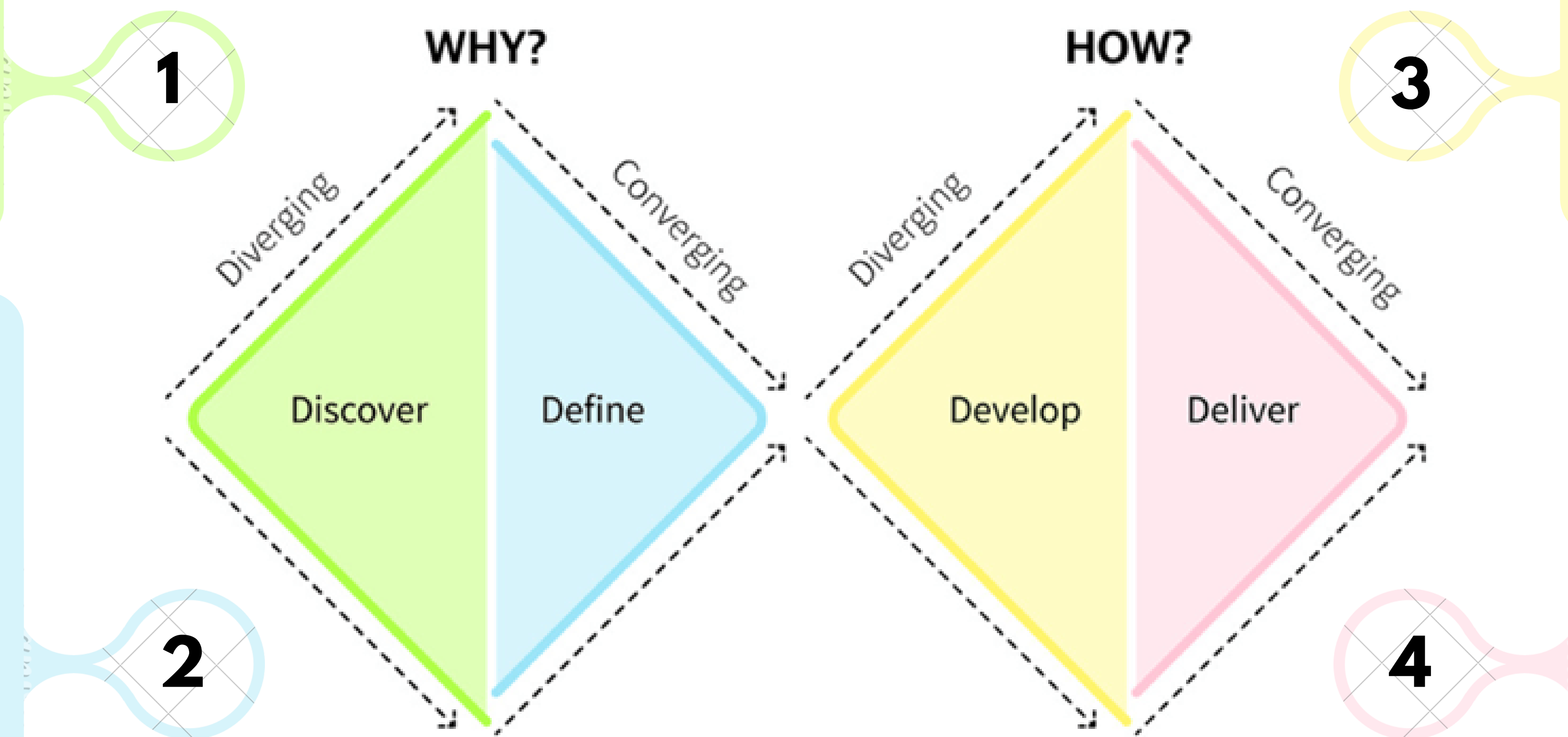
사용자의 충족되지 않은 니즈를 알아내는 단계

서비스 디자인에 대한 자료조사, 경쟁이 되는 서비스에 대한 경쟁자 조사, 서비스를 이용하는 사람들에 대한 사용자 조사 조사한 것들을 바탕으로 무엇이 문제인지 해석하는것

Define
: Affinity Diagram, Personas, Customer Journey Map

핵심 인사이트와 패턴 발견의 단계

인사이트에서 나온 아이디어들을 분석해 일정한 패턴/주제/키워드를 도출한 뒤 어떤 문제 상황에 집중하여 해결해나가야 하는지 결정



Develop
: Idea Brainstorming, Creative Idea, Service Blueprint, Idea Sketch

아이디어 구체화를 통한 컨셉 개발 단계

서비스 프로토타입을 만들어 검증해보고 개발을 통해 구현했을 경우 나타날 수 있는 이슈에 대해 탐구하며 서비스를 발전

Deliver
: Scenarios, Output

아이디어 타당성을 확인하는 단계

개발한 서비스를 사람들에게 효율적으로 전달할 방법을 정하는 단계
포로토 타이핑 방법론을 이용해 시각화한 서비스를 사람들에게 평가받고 피드백을 받으며 수정하는 과정을 반복

Double Diamond 프로세스 적용 예시: 재택의료 활성화

Discover
재택의료수요환자 심층 관찰

- 문헌연구 (시장현황/기술트렌드 파악) : 한국은 전체인구 중 20%이상이 65세 이상의 노인, 일본,미국,싱가포르 등 선진국은 1970년대부터 재택의료 도입 활성화
- 현장관찰 : 의료기관을 직접 찾아가는것에 어려움이 있는 65세이상 노인에게 현재의 의료시스템은 융통성이 부족
- 설문조사 : 설문조사에 따르면 방문진료 지불 의향 대상자는 300만명으로 추산, 재택의료 수요환자를 비롯한 다양한 이해관계자 대상으로 설문조사하여 경험과 감정을 도출, 수요환자의 어려움은 무엇인지 파악
- 사용자심층인터뷰 : 재택의료 수요환자 인터뷰 및 관찰을 통해 일상 및 의료서비스 제공시 행동 등을 재도입, 로그데이터로 관찰하여 일상속 임상적 지원이 필요한 행동은 무엇인지 파악

Define
재택의료수요환자 인사이트 도출

- 이해관계자 맵 : 사용자(수요환자), 병원, 응급지원요청 앱의 현황을 정리해보며 몰랐던 새로운 사실과 수요환자가 진정으로 원하는것을 파악
- 리서치 데이터분석 : 리서치 작업을 통해 노인 의료 서비스 현황을 파악하고 페르소나를 만들기
- 페르소나 맵 : '김만배, 나이 75세, 직업 무직, 거주지 경기도 외곽, 근처에 의원은 있으나, 대형병원까지 대중교통으로 1시간 이상 걸림' 으로하여 수요환자의 경험을 구체적으로 상상
- 문제 그루핑 : 수요환자 심층요구 찾고, 크게 문제를 분류하여, 사용전략과 목표를 세우고, 마지막으로 재택의료 서비스 전력과 목표를 세운다
- 고객여정 맵 : 수요환자가 재택医료를 경험하며 어떤 때에 불편함을 느끼는지, 어떤 서비스에 만족을 느끼는지, 서비스 입문부터 종료까지 타임라인으로 묘사

Develop
수요환자 중심의 해결방안 모색

- 아이디어 발전 과정 : '브레인스토밍, 랜덤링크, 불스아이'를 통해 수요환자를 위한 발상을 하며 창의적인 해결방안 모색, 왜 이 의료 서비스가 들어가야 하는지 아이디어를 발전
- 디자인 컨셉 : 인사이트를 토대로 아이디어 제시하며 서비스의 컨셉과 스토리 구성
- 디자인 컨셉도출 : 제시되는 아이디어들이 얼마나 가능성이 있는지 평가메트릭스(Idea evaluation matrix)를 통해 우선순위를 정하고 핵심기능을 파악
- 디자인 구체화 : 재택의료 수요환자를 위한 서비스, 디바이스, 어플은 어떻게 구성되어야 하는지 구체적으로 정리

Deliver
새로운 재택의료 서비스모델 제안

- 스토리보드 : 재택의료 환자가 서비스를 경험하며 느낄것에 대해 시나리오 작성
- 사용자 검증 : 수요환자의 경험을 바탕으로 재택의료 서비스의 핵심적인 컨셉과 기능의 장점은 강화하고 단점은 보완해나가기
- 전문가 자문 : 대한재택의료학회 전문가, 그리고 의료인과 수요환자 데이터 분석을 통해 질적 서비스 유지
- 모니터링 : 수요환자의 경험을 모니터링, 노인 수요환자의 경우 의사표현이 힘든 환자일 확률이 높아 로그데이터를 수집하여 모니터링
- 디자인 적용 : 아이디어를 가장 쉽게 전달 할 방법 적용, 예를 들면 눈이 침침한 노인들도 쉽게 알아볼 수 있는 어플 인터페이스 디자인 또는 디바이스