

창업404: 지역사회를 위한 창의적 문제해결

유쾌한 이노베이션 요약 보고서

2014147518 김준규

이 책에서는 이노베이션에 대한 고찰을 보여주고 있다. 저자 톰 켈리는 컨설턴트로 활동하며 얻은 경험으로 자신의 기업을 성장시키는데 큰 기여를 하였다.

먼저 자신의 기업 IDEO 의 이노베이션 과정에 대해서 설명하는데, 가장 첫 번째로 수행되는 것이 '관찰하기' 이다. 관찰한다는 것은 단순히 상대방의 입장이 되어보거나 직접 물어보는 것을 뛰어넘는 행위가 되어야 한다고 말했다. 그 사람이 겪은 경험이나 내재된 생각을 알 수 없는 관찰하기는 의미가 없는 것으로 간주하고, 따라서 자신이 직접 보고 그 입장을 느끼는 것만이 가치가 있는 것이라고 말했다. 또한 관찰의 방법론 뿐만 아니라 관찰의 효과에 대해서도 언급하였다. 관찰은 있는 그대로의 자연스러운 현상을 밝혀내고, 또한 자신이나 기업이 가지고 있었던 잘못된 생각 및 가치관을 개선할 수 있는 또 하나의 기회를 주는 것으로 판단하였다.

관찰의 몇가지 기본 원칙으로는 '인간을 이해하기', '작은 이노베이션' '움직임을 인식하기' 등을 언급하였다. 인간을 이해한다는 것은, 모든 계산을 할 때 사람을 숫자로 인식하는 것은 좋은 방법이 아니고 고객과 소통하는 것이 중요하다는 뜻을 의미한다. 작은 이노베이션이라는 것은, 항상 작은 관찰을 통해 사용자에게 새로운 경험을 시도할 수 있게 하는 방법을 주는 것을 의미한다. 아주 작은 이노베이션도 미묘한 착오 때문에 실패 할 수 있다는 것도 의미하였다. 움직임을 인식한다는 것은 항상 명사가 아니라 동사의 관점으로 바라보아야 한다는 것이다. 실제 삶에 적용되는 방식을 이해하는 것에 더 많은 도움을 주는 방법이라고 언급하였다.

관찰의 스킬로는 '버그를 찾기', '호랑이 굴에 들어가기', '눈을 크게 뜨기', '어린이의 눈으로 바라보기' '별난 사람, 잘난 사람', '때론 빠딱한 사람의 눈이 진실을 본다' 를 언급하였다. 버그를 찾는다는 것은 새로운 경험이나 난관에 봉착하였을 때, 수많은 자신과 제품에 대한 질문을 통해 의문점들을 메모하고, 이 메모를 항상 소지하면서 사소한 결점을 발견하게 되면 언제든지 해결할 수 있도록 하는 것이다. 또 호랑이 굴에 들어간다는 것은 직접 경험해야 한다는 것을 의미한다. 새로운 아이디어는 직접 체험하고 그 환경에서 느껴야만 출발할 수 있다는 것을 의미한다. 눈을 크게 뜨라는 것은 공식적인 문서나 통계에 의존하지 않고, 자신이 속한 팀과 대상화되는 사람들에 대해 관찰하고 느껴야 한다는 것을 의미한다. 이 과정에서 관찰의 질을 높일 수 있고, 모호했던 문제들이 분명하게 떠오를 수 있다고 언급하였다. 어린이의 눈으로 바라본다는 것은 대상으로 삼는 고객 집단의 관심과 욕구를 파악하기 위해 미묘한 관점과 시야의 차이를 이해해야 한다는 것이다. 항상 지금 있는 자리에서 바라보는 것이 아니라 대상의 위치에서 바라보아야만 한다는 것이다. 별난 사람, 잘난 사람이란 상호작용의 중요성에 대해서 언급한 부분이었다. 기능을 엄격히 분리시키게 되면 팀간의 상호작용을 통한 시너지 효과가 나타날 수 없기 때문에 이를 조심해야 한다는 뜻이다. 때론 빠딱한 사람의 눈이 진실을 본다는 것은, 모든 사용자 대상을 평균적인 사용자로서 치부하면 안된다는 것이다. 뭔가 다른 방법으로 접근하는 사람이나, 약점을 찾아내는 사람, 지시한 사항을 알 아보지 못하는 사람들에 대해서 이해하고 그 사람들 또한 포용할 수 있는 이해를 가져야 한다는 것을 의미한다.