

국민디자인단 프로세스 이해



정책 기획 방법으로서의 서비스디자인 (2014~현재)

서비스디자인, 정책 결정 새 모델로 정착됐죠

정책개발에 국민 참여 이끌어
9개월간 248개 사업 추진 성과

곡성군 '귀농·귀촌 유치 정책'
관세청 '맞춤형 해외여행정보' 등
행자부, 우수과제 10개 선정

통계청은 올해 ▲우리나라 국민들이 통계적으로 어떤 위치에 있는지 알려주는 '통계로 보는 자화상 서비스' ▲통계를 통해 살고 싶은 집을 찾아주는 '주거지 분석 맵 서비스' ▲창업에 필요한 통계와 정보들을 지도와 함께 보여주는 '창업 전기누설 애플리케이션' 사업 등을 새로 추진했다. 이 사업들의 공통점은 수요자인 국민이 직접 정책 개발에 참여했다는 점이다. 서비스디자인 개념을 정책 결정 모델로 활용해 통계청이 자체적으로 국민디자인단을 꾸려 추진했다. 통계청 창조행정담당관실은 지난해 행정자치부와 산업통상자원부, 한국디자인진흥원에서 추진하는 정부3.0 국민디자인단 시범 운영 과정을 살펴보고 벤치마킹해 사업들을 진행했다.

13일 행정자치부에 따르면 지난 3월부터 11월까지 전국 241개 정부부처와 지방자치단체는 공무원과 시민, 서비스 디자이너가 합심해 정책 수요자입장에서 정책을 디자인하는 정부3.0 국민디자인단 활동을 진행했다. 이를 통해 새롭게 추진된 사업은 무려 248개나 된다.



정종섭(둘째줄 왼쪽 일곱번째) 행정자치부 장관과 정부3.0 국민디자인단 활동우수자들이 11일 서울 동대문디자인플라자에서 열린 '2015 정부3.0 국민디자인단 성과공유대회'에서 파이팅을 외치고 있다. /사진제공=행정자치부

'공무원들이 정책을 만들고 국민들이 그 혜택을 본다'는 고정관념을 뒤집어 '국민들이 공무원과 함께 정책을 만들고 공무원들은 국민들이 그 혜택을 잘 누리고 있는지 살핀다'는 서비스디자인 개념을 행정에 적용한 것은 생각보다 놀라운 변화를 가져왔다. 통계청처럼 자발적인 움직임을 보이는 기관도 생겨났다.

서지현 통계청 사무관은 "처음 청 내에서 자체적으로 국민디자인단을 시작할 때 동료들은 일이 늘어날까 봐 달갑지 않게 생각했는데 추진한 지 9개월만에 이 과정이 의미가 있다고 생각하는 사람들이 많이 늘었다"며 "통계로 보는 자화상처럼 흥미로운 아이디어도 국민들과 서비스 디자이너의 참여가 없었다면 나오기 어려운 콘텐츠"라고 말했다.

지난 11일 동대문디자인플라자에서는

올 한해 정부3.0 국민디자인단 활동을 통해 국민들의 수요에 맞는 사업과제를 발굴하고 가장 큰 변화를 주도했던 10개 팀의 과제가 선정돼 수상하기도 했다.

대상(창조정부상)은 전라남도 곡성군 국민디자인단이 차지했다. 전남 곡성군은 인구감소로 어려움을 겪는 곡성군에 귀농·귀촌인을 많이 유치하기 위해 흩어져 있는 귀농·귀촌 정보를 한 곳에서 해결할 수 있도록 하고 귀농인들과 정착민, 군정이 다면적 관계를 형성할 수 있게 정책을 디자인했다는 점에서 가장 좋은 평가를 받았다. 지역주민과 농업 전문가, 공무원 등으로 구성된 전남 곡성군 팀은 신규 귀농인들의 간담회를 열어 다양한 문제점을 파악하고 귀농인들과 지역 정착민이 서로 가진 오해를 풀어냈다. 최철호 전남곡성군청 주무관은 "이반 활

동으로 생각의 다양함을 담아낸다는 것이 쉽지 않았지만 이것이 앞으로 행정의 방향인 것 같다"며 "이제 공무원 2년차인데 국민디자인단 활동을 통해 배운 이 기간이 앞으로 20년 공무원 생활에 방향을 제시해줬다"고 소감을 밝혔다.

사용자 중심의 맞춤형 해외여행정보 과제를 수행한 관세청과 마을 공동체가 함께 해결하는 주차 시스템을 제안한 광주광역시, 이주민의 토속음식 사업지원 사업을 수행한 충청남도가 최우수상(국민행복상)을 수상했다. 이밖에 인천광역시, 산업통상자원부, 울산광역시, 환경부, 행정자치부, 농촌진흥청이 우수상(국민사랑상)을 받았다.

한 해 동안 국민디자인단에 참여한 시민 남복희 씨는 "공무원과 전문가, 시민이 함께 모여 일을 하니 한 방향으로 치우치지 않은 좋은 생각들이 모아졌다"며 "이런 방식으로 정책을 만들면 국민 눈높이에 맞춘 좋은 정책이 대거 등장할 것 같다"고 말했다.

정종섭 행정자치부 장관은 이날 성과 공유대회에서 "정부3.0 국민디자인단은 국민들이 실질적으로 문제 해결 대안을 마련하고 정책결정, 집행단계까지 참여하도록 해 국민 주권주의를 매우 세련되게 실현한 사례"라며 "국민과 함께 정책을 만드는 새로운 정책결정모델이 공식 사회에 정착하고 확산될 수 있도록 노력하겠다"고 말했다.

/강광우기자 pressk@sed.co.kr

공공서비스디자인 개념

공공서비스디자인

공공정책 및 공공서비스를 구상해 전달하는
과정 전반에 **디자인적 사고** 를 적용함으로써,
수요자의 욕구를 포착하고, 효과적으로
행동변화를 유도해서 **정책목표를 달성** 할 수
있도록 하는 방법

공공서비스디자인 개념

디자인 사고(Design Thinking)

확산적 사고

다양한 시각으로 바라봄



수렴적 사고

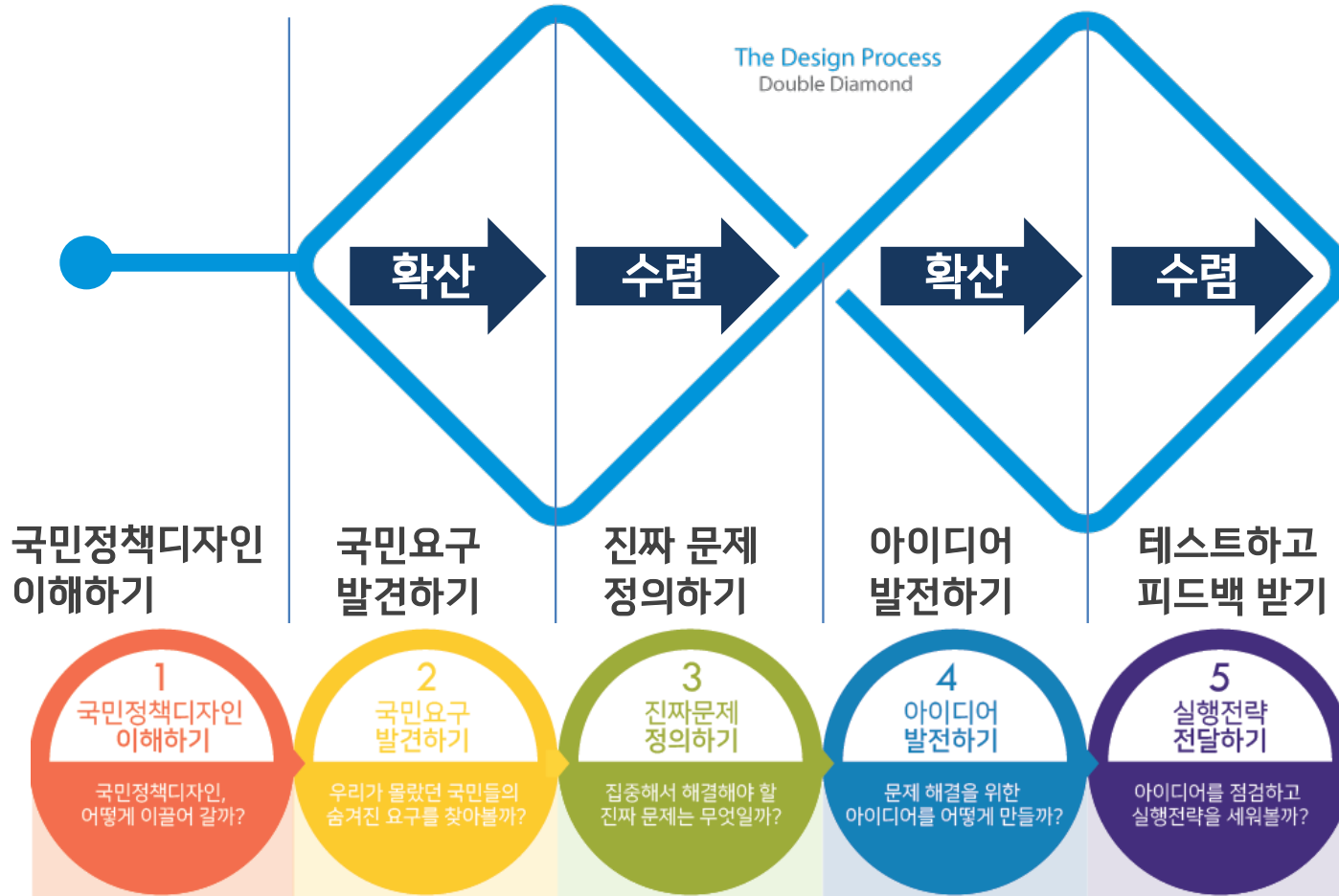
문제의 근원을 찾아냄

“최선의 해결안을 만들해 나가는 **통합적 사고**”

공공서비스디자인의 특징



공공서비스디자인의 특징



공공서비스디자인의 특징

The Design Process
Double Diamond

문제정의

Research

왜, 무엇을 해야 하는가?

수요자 관점에서
진짜 문제 정의하기

문제해결

Practice

어떻게 해결할 것인가?

행동을 변화시키는
해결책 만들기



공공서비스디자인의 특징 1.

수요자 잠재욕구 파악
진짜 문제 정의하기

기존 방식 : 과속방지턱 설치



이은종 한동대학교 교수 제공, 2012

진짜 문제는?



이은종 한동대학교 교수 제공, 2012

서비스디자인 접근 방법

관찰/공감을 통한 문제해결

<수요자 공감>

“에잇, 바쁜데
반대편으로 가지 뭐!”

어떻게 하면 운전자가
스스로 속도를 줄이게
할 수 있을까?



어떻게하면 안전하게 운전하게 할 수 있을까?



공공서비스디자인의 특징 2.

협업해서 함께
해결책 만들기

이상한 그림 찾기



어떤 변화가 필요한 걸까요?

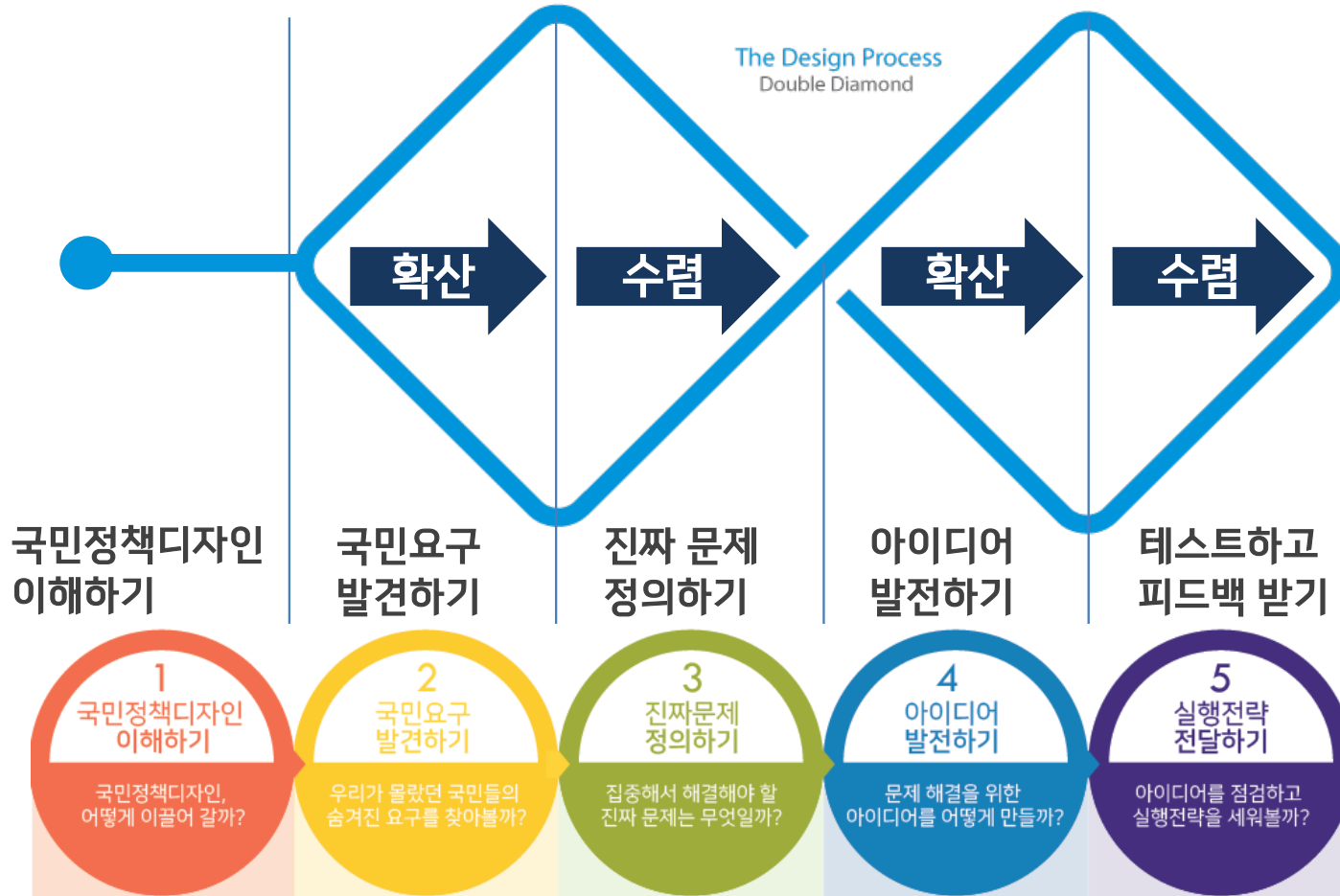


국민디자인단 프로세스 이해



공공서비스디자인 프로세스

The Design Process
Double Diamond



1단계 국민정책 이해하기



본격적인 활동을 시작하기 전에
관련 정책 및 공공서비스의
현황을 이해하고, 정책서비스 목표를 설정함



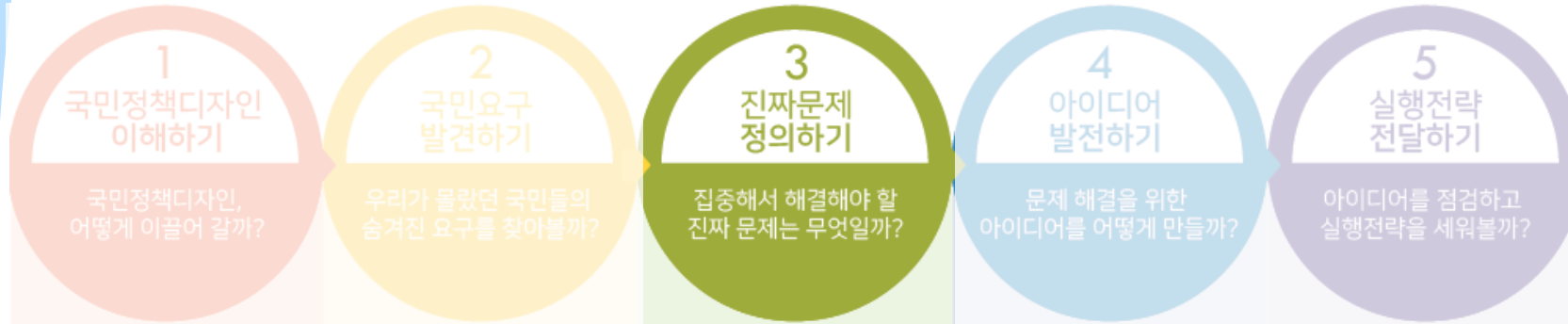
2단계 국민요구 발견하기 단계



수요자 경험조사를 통해 가능한 한 관련된 모든 수요자와 이해관계자의 목소리를 듣고 관찰하여 국민의 요구를 발견함



3단계 진짜문제 정의하기



폭넓게 수집한 정보들을 정리하여
수요자 중심으로 진짜 문제를 정의함



4단계 진짜문제 정의하기



정의 내린 문제를 바탕으로
팀원들과 **다양한 해결책**을 모색해보는 단계



5단계 실행전략 전달하기



아이디어를 최종 점검하고 실행전략을 수립하여
공공서비스로 국민에게 전달하는 단계



1단계 국민정책 이해하기



본격적인 활동을 시작하기 전에
관련 정책 및 공공서비스의
현황을 이해하고, 정책서비스 목표를 설정함



1단계 국민정책 이해하기



대상 정책에 대한 이해도를 높이고, 서비스 목표를 설정하는 단계

주제 선정

- 정책별 민원 파악
- 주제 분야 설정
- 체크리스트

팀 구성

- 주제에 맞는 팀 구성
- 체크리스트

서비스 목표 설정

- 정책 현황 공유
- 현재 문제점 파악
- 핵심 수요자 정의
- 서비스 목표 설정

조사설계

- 조사방법 선정
- 조사대상 선정
- 조사수행 방식



1단계 국민정책 이해하기



1 주제선정

1) 목적

- 대상 주제에 대한 팀원들의 이해도를 넓히고 넓은 주제 범위 안에서 어떤 문제에 집중할 것인지에 대한 방향 설정

정책별 민원 파악

정책과 관련된 민원 사항 정리

주제 분야 설정

산업지원, 사회복지, 안전/생활/편리, 문화/관광, 어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체 7개 분야

주제 선정 체크리스트

과제 아이디어를 체크리스트로 점검



1단계 국민정책 이해하기



2 주제선정

2) 주제 선정 체크 리스트

- 정책 수요자에게 꼭 필요한 과제인가?
- 정책 수요자의 요구 반영과 아이디어 개진이 자유로운 과제인가?
- 해당 부처에서 중요도가 높다고 판단하는 과제인가?
- 실현가능성이 높은 과제인가?
- 과제 수행의 파급효과가 큰 과제인가?



1단계 국민정책 이해하기



3 팀 구성

1) 목적



서비스디자이너
서비스디자인 활동을 통해 정책 개선 과정을 안내하는 역할을 합니다.



담당 공무원
정책 현황을 국민디자인단 참여자들에게 설명하고 활동 결과를 정책에 반영합니다.



국민참여자
수요자 관점에서 의견 및 아이디어를 제시하고 정책 과정에 참여합니다.

약 7명 내외로 구성

서비스디자이너

담당 공무원(정책공급자)

일반 국민(수요자)

분야 전문가

디자인 전공자



1단계 국민정책 이해하기

3 팀 구성

서비스
디자이너

서비스디자인 분야 **업무 경력자**

▪ **과제관리(Project Management) 총괄** 역할

- ✔ 서비스디자인 프로세스 및 활용 방법론 안내
- ✔ 서비스디자인 방법을 통한 정책 개선 방안 제시
- ✔ 사업 로드맵 수립 지원
- ✔ 팀 활동 전·후 성과사례 자료 제공



1단계 국민정책 이해하기

3 팀 구성

담당
공무원

팀의 중요한 **조력자(정책공급자)**

▪ **팀 운영에 필요한 자원제공** 담당

- ✓ 사업 추진현황 자료 제공 및 사업방향 설정
- ✓ 팀 미팅 장소 섭외 및 현장조사 협조
- ✓ 인터뷰 대상자 등 섭외 및 이해관계자 참여 협조요청
- ✓ 최종보고서 작성 및 제출과 공공서비스디자인 추진성과 홍보



1단계 국민정책 이해하기

3 팀 구성

분야
전문가

해당분야 **전문지식 보유자**

- 교수, 연구원, 단체·협회 관계자 등

- ☑ 해당 분야 관련 전문지식(법, 제도, 현황 정보 등)을 국민디자인단 팀원들에게 제공
- ☑ 팀원들과 함께 정책개선 제안 방향 구성



1단계 국민정책 이해하기

3 팀 구성

일반 국민

서비스디자인 리서치 위한 **정책수요자 인터뷰** 참여

▪ **수요자의 불편사항을 발굴**할 수 있도록 도움

- ☑ 수요자 관점에서 정책 개선 아이디어 제안
- ☑ 알기 쉬운 과제별 정책 네이밍 제안
- ☑ 홍보방안 제시
- ☑ 국민디자인단 활동에 대한 블로그 등 SNS 홍보



1단계 국민정책 이해하기

3 팀 구성

디자인
전공자

디자인 실무에 대한 이해가 있는 참여자

▪ 디자인 전공, 서비스디자인 프로젝트 참여 경험

- ☑ 과제 진행 관리
- ☑ 서비스디자인 리서치 수행
- ☑ 팀 미팅 시 회의 기록, 리서치 및 발표자료 작성
- ☑ 팀 활동과정 자료 정리



1단계 국민정책 이해하기

3 팀 구성

특허청 '융합형 창의발명교육' 국민디자인단

구분		역할	소속 및 직위
서비스디자이너		탐험가이드	서비스디자인 기업 책임연구원
정책 공급자	주관부서	정책가이드	특허청 주무관
	행정부서		특허청 서기관
분야 전문가		전문가	B회사 대표
일반국민		탐험대원	과제 지원 시민
디자인 전공자		탐험대원	과제 지원 시각디자이너



1단계 국민정책 이해하기



4 서비스 목표 설정

1) 목적

- 팀원 간 합의를 바탕으로 정책 수요자의 상황을 이해하며 도전과제와 서비스 목표를 설정

정책 현황 공유

팀원들과 함께 과제계획서 검토
현 공공서비스 과제의 진행상황 이해

핵심 수요자 정의

핵심 수요자는 누구인지, 집중해야 하는 대상 정의

현재 문제점 파악

수요자들이 직면하고 있는 문제상황 이해



1단계 국민정책 이해하기

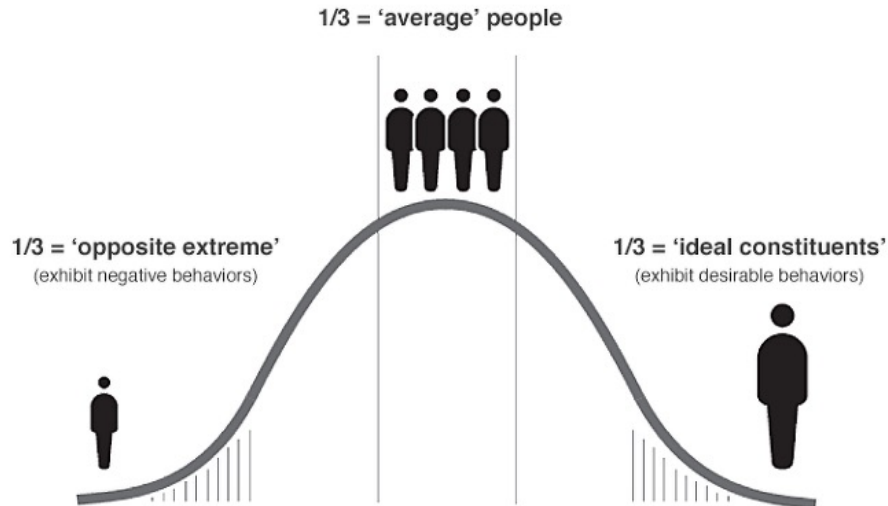


4 서비스 목표 설정

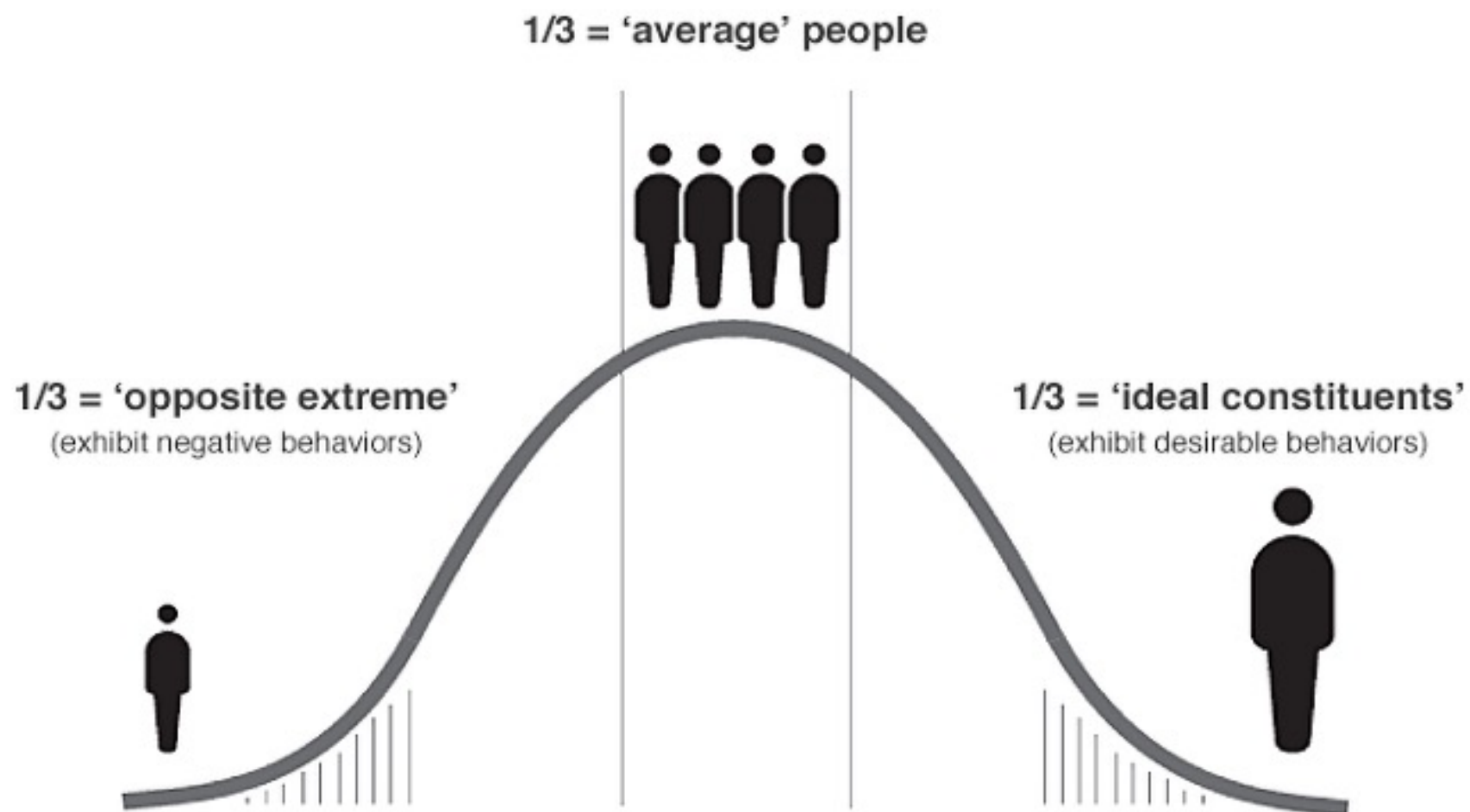
2) 실행방법

넓은 대상 범위에서 집중해야 하는 핵심 수요자 찾기

Extreme users = Innovation opportunities



Extreme users = Innovation opportunities



1단계 국민정책 이해하기



4 서비스 목표 설정

2) 실행방법

한 문장으로 서비스 목표 정리하기

어떻게 하면

WHO. 직장 또는 경력단절 여성들이

WHAT. 일·가정 양립정책을 잘 활용하도록

HOW. 내게 맞는 수혜정보를 찾고, 보다 쉽게 신청하게

할 수 있을까?



■ 이해하기 단계 : 여성 1인 가구 대상 범죄 현황

강력 범죄 피해자 [대검찰청]



구분

불안/위협을 느꼈던 상황 제목

집

타인의 위협 또는 주거침입 시도

사진/그림



구체적 상황 및 감정 설명

집 안에 있는데 초인종이 울려 나갔는데 사람이 없거나 누군가 도어락을 열고 들어오려고 할 때 두려웠습니다.

그렇게 느꼈던 이유

여성 1인 가구이기 때문에 설령 타인이 침입하더라도 나 자신을 보호해줄 사람이 없다고 느꼈기 때문입니다.

벗어나기 위한 노력

타인이 초인종을 눌러도 문을 바로 열지 않고, 도어락을 닫을 때 문 자체도 잠그려고 노력했습니다.

■ 이해하기 단계 : 핵심 문제 설정하기

각자 느끼는 '여성 안전 문제'에 대해 작성하고 한 명씩 돌아가며 공유해주세요.

15'

우선적으로 해결되어야 할 '가장 심각한 이슈'에 투표를 하고 투표한 이유에 대해 이야기를 나눕니다.

15'

[여성 1인 가구 안전의 문제점]

불안한 집, 주거공간 “내집도 안심이 안되요”

1. 배달음식을 혼자 시켜먹을때 받으러 나가기 무섭다
2. 혼자사는 걸 누가 알까봐 두렵다(남자 신발 의류 구비)
6. 집에 수리할일이 있을때 수리 기사님 오시는것도 부담스럽다(혼자 거주, 친구 초대)
11. 오피스텔 살고 있는데요,, 들어갈때 나올때... 같은 층에 내리게 되면 일부러 늦게 들어가게 됩니다!!
12. 창문을 열거나 기본적으로 누릴수 있는 당연한 것들도 주저 하게 됩니다.

2.

4. 밤에 혼자 귀가 할 때 따라올까봐 무섭다

3.

5. 누군가가 침입하려고 할 때 혼자 대처하기가 어렵다(상대적으로 힘이 약함)
8. 어려움을 당했을 때 도움을 요청하기 어려움
9. 누가 침입해도 대처하기가 어렵다

4.

9. 1인 가구 여성이라는 이유로 이사를 하거나 집주인의 무시를 당하는 경우도 있다
10. 강아지와 산책을 하더라도 ,, 괜히 화를 내십니다

5.

3. 3모녀 사건처럼 여성가구에 외부인 침입문제(퀵서비스를 가장)
7. '저소득층' 연립형 아파트에 살고 있는데, “출입자 통제” 부분이 취약하여 누구나 쉽게 들어올 수 있다.
13. 아파트단지에 살아도 CCTV도 부족한 곳이 많은것 같습니다

■ 이해하기 단계 : 서비스 목표 설정하기

핵심 이슈 : 불안한 집/주거공간 “내집도 안심이 안되요”

어떻게 하면

	장애가 있는 여성(대처 어려움)	여대생(취약한 주거환경)
WHO. 누구를 위해(핵심 수요자 유형)	2030 미혼 여성(범죄 주타겟)	혼자 남겨진 아동
WHAT. 무엇을 하도록(궁극적 목적)	안심할 수 있도록(잠금장치, 안심콜, CCTV, 방법 강화) 불안감을 낮출 수 있도록	
HOW. 어떻게(기회 요인)	혼자서도 안심하고 일상생활~	

할 수 있을까?

1단계 국민정책 이해하기



4 서비스 목표 설정

2) 실행방법

한 문장으로 서비스 목표 정리하기

어떻게 하면

WHO. 2030 미혼 여성들이

WHAT. 혼자서도 안심하고 일상생활을 할 수 있도록

HOW. 생활(집, 동네, 커뮤니티) 속 안전 체계 및 장치를 강화

할 수 있을까?



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

1) 이해하기 단계 - 추진배경

고령자 교통사고
사망자수 증가

65세 이상
고령자 사망사고
전년대비 275% 증가

교통사고 예방
성과 미흡

범군민캠페인 등을
추진하였으나
정책 효과 미흡

유관기관
협업체계 미흡

각각의 기관에서
업무를 추진하여
비효율 발생



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

1) 이해하기 단계 - 조사목표



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인 2) 발견하기 단계 - 조사계획



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인 2) 발견하기 단계 - 관찰조사



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

- 1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인
 - 2) 발견하기 단계 - 관찰조사



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

2) 발견하기 단계 - 관찰조사

마을회관 근처 주민통행량 증가, 신호등 멀어 무단횡단 증가

시외에서의 대형차량에 대한 감속 장치 부족

시내에서는 불법 주정차로 인한 보행자 시야확보가 안됨

도로에 표시된 표지판이 작아서 운전자가 인식을 잘못함

노인보호구역으로 지정이 안된 곳이 너무 많음



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

3) 정의하기 단계 - 문제 정의

친화도맵

신체능력
저하

시야확보
문제

과속
운행

주변
환경

안전의식
부족

보도 속도가
느린 노인

(노인)
눈이 침침

목이 불편

시야확보

보행자
시야확보

정자경인

과속카메라

과속

횡단보도가
없다

횡단보도의
위치

도로 인근에 있는

노인시설

안전의식부족

인지가
부족

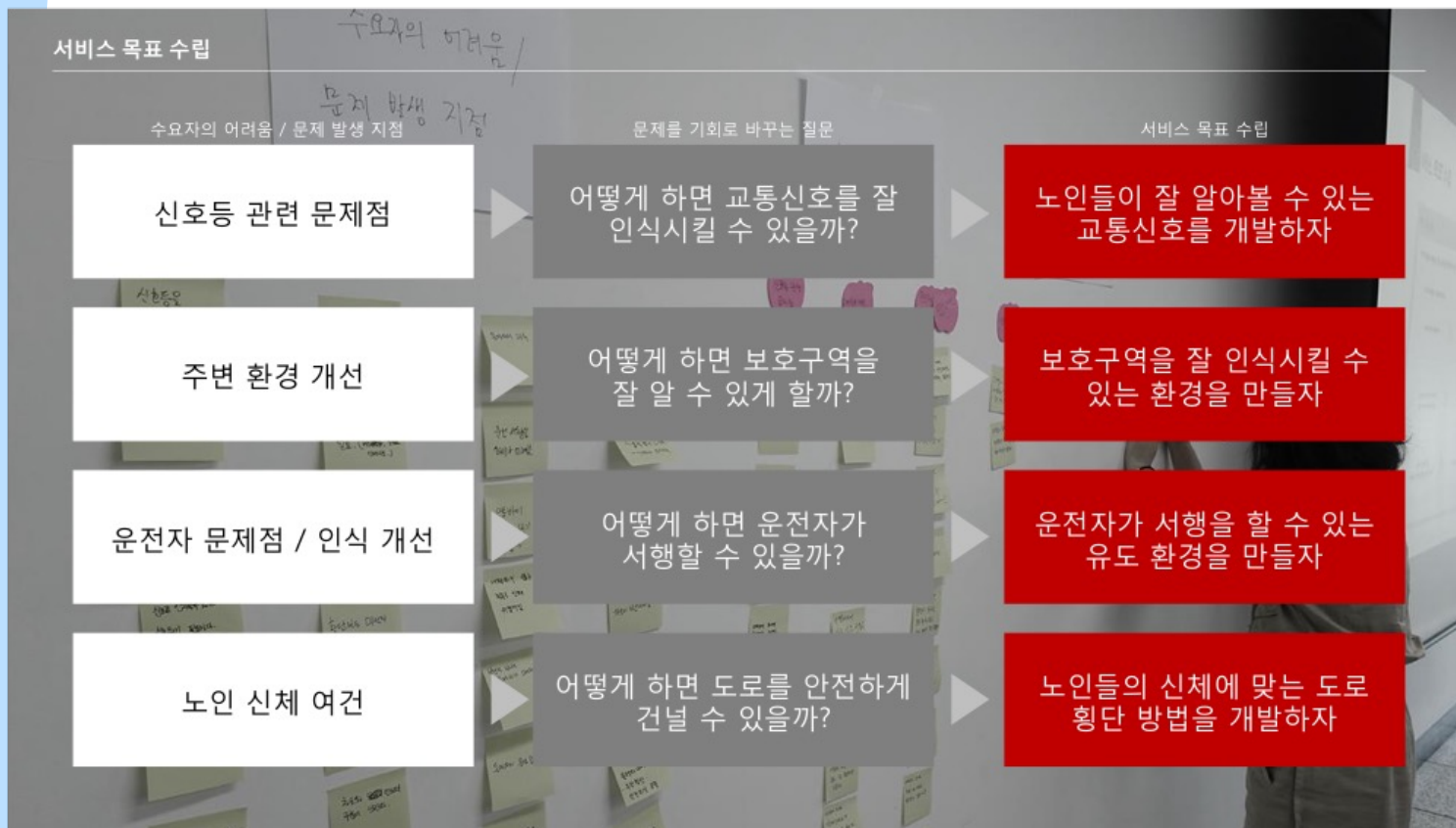
교통법규



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

3) 정의하기 단계 - 서비스 목표 수립



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인 4) 발전하기 단계 - 아이디어 워크숍

아이디어 발전하기 - 아이디어 워크숍



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

4) 발전하기 단계 - 아이디어 워크숍

아이디어 발전하기 - 아이디어 워크숍

문제정의: 어떻게 하면 도로를 안전하게 건널 수 있을까?

	Idea A	Idea B	Idea C
1	횡단보도 대기장소에 노인전용 유선과 비치	횡단보도에 센서로 설치해서 도로위 사람이 있는 경우 차량 긴급목격사건 발생 시	횡단보도 미 사용 시 경고음 발생 폭주 신호등 유지 (횡단보도)
2	횡단보도 앞이 의자 배치.	노인 보호를 위해 음성 안내 장치	노인 보호를 위한 신호등 개선 전용
3	홍보 문구 (큰글씨) 표지판 설치	표지판 표지판 잔여시간을 음성 안내로 안내.	보행신호가 없는 횡단보도에 점멸신호등 설치.
4	홍익(아빠뽕) 선광관 설치	횡단보도 통과 시 음성 이 확보되는 등차구 설치	보행자 전용도로 신설
5			



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인 4) 발전하기 단계 - 아이디어 워크숍

아이디어 발전하기 - 아이디어 워크숍

노인보행자를 위한 교통안전 디자인

1. 횡단보도 안내표시

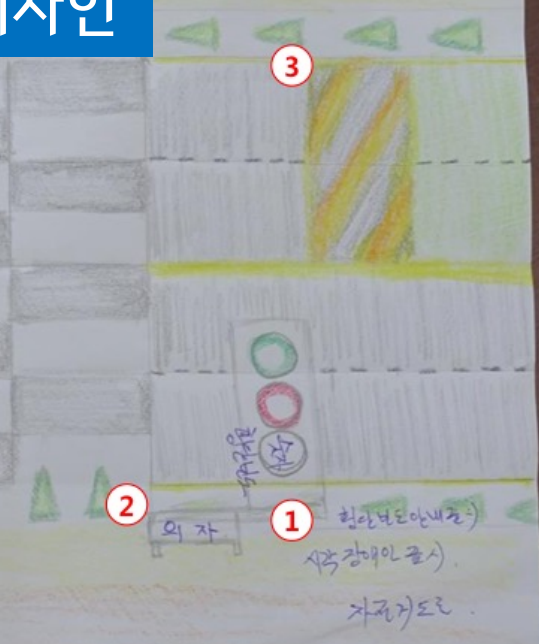
: 무단횡단을 하지 않도록 보도블럭에 횡단보도 유도 안내 표시

2. 횡단보도 쉼터(휴식처)

: 횡단보도까지 걷기 힘들기 때문에 중간에 노인들이 휴식을 취할 수 있는 장소를 마련함

3. 과속방지 디자인

: 도로에 과속방지 디자인을 추가하여 일반 운전자들이 감속을 할 수 있도록 유도함



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

4) 발전하기 단계 - 아이디어 워크숍

아이디어 발전하기 - 아이디어 워크숍

- 보호구역 가랑자리 선포시. (생모구분)
- 보호구역 바다시 - 추후 (야광)

2) 정지선

- 요점

일반운전자들을 위한 노인교통안전 디자인

- 1 노인 표지판 안내** (방리역)
: 노인이 많이 다니는 길에는 노인 전용 표지판을 세워 일반 사람들도 쉽게 인지할 수 있도록 함 (노인)
가랑자리선영 (야광)
188
감자밭도
분초(3호)
- 2 정지선의 다양화**
: 하나뿐인 정지선이 아닌 여러 개의 정지선을 표시하여 운전 시 감속을 할 수 있도록 유도

회살표, 속도(30)표시 → 바닥

1 노인 (외망이쁜) 표지판

외망이쁜 노인 표지판

경리선 → 3개

30 회살표, 속도표시



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

5) 전달하기 단계 - 스토리보드

기다림 벨
"안심하고 천천히 걸으세요"

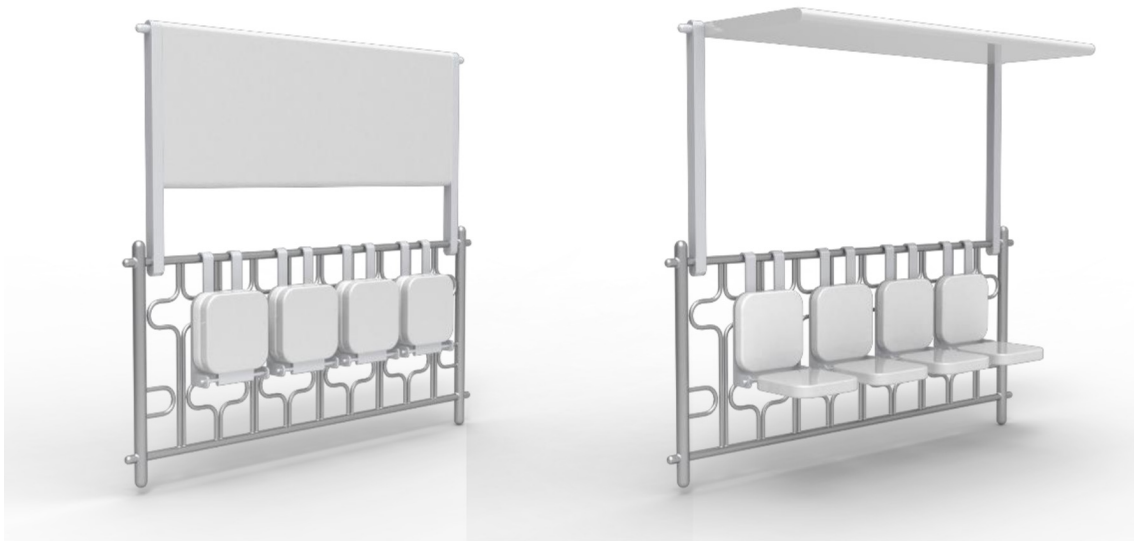


국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

5) 전달하기 단계 - 스토리보드

안전 쉼터
" 잠시 쉬었다가 걸어가세요"



국민디자인단 고령화 안전 분야 사례

1 부여군 노인 맞춤형 교통안전 서비스디자인

6) 향후 계획

구분	'17년	'18년	'19년	'20년
추진내용	어르신 보행 편의지원 (쉼터의자 설치)	기다림벨 시설물 디자인 개발 및 시설물 구축	신규 시설물 모니터링 (주민의견 조사 등)	아이디어 추가 발굴 및 사업추진
사업비	40백만원	100백만원	50백만원	50백만원
성과목표 (노인교통사고 사망자수)	13명	10명	8명	6명



감사합니다