

CHAPTER 1.

2024

과제발굴워크샵

“ 의미 있게 그리고 신나게 ”

서울미디어대학원대학교 부교수 (2010~)

전 LG전자 디자이너

한국디자인학회 이사, HCI 학술대회 조직위원장, 한국
서비스디자인학회 부회장,

(전)SDN 한국지부 사무총장, iGDN 한국대표 발기인

서울시 디자인 컨설턴트, 행정안전부 국민디자인단 자
문, 행정안전부 정부혁신 컨설팅('19-20),

부산시민공감디자인단자문, 지방자치인재개발원강사



jylee6977@gmail.com



TODAY'S WICKED PROBLEM

사회적가치의
끊임없는변화

기술의 파괴

초경쟁경제

환경의 파괴

정치적 로드블럭



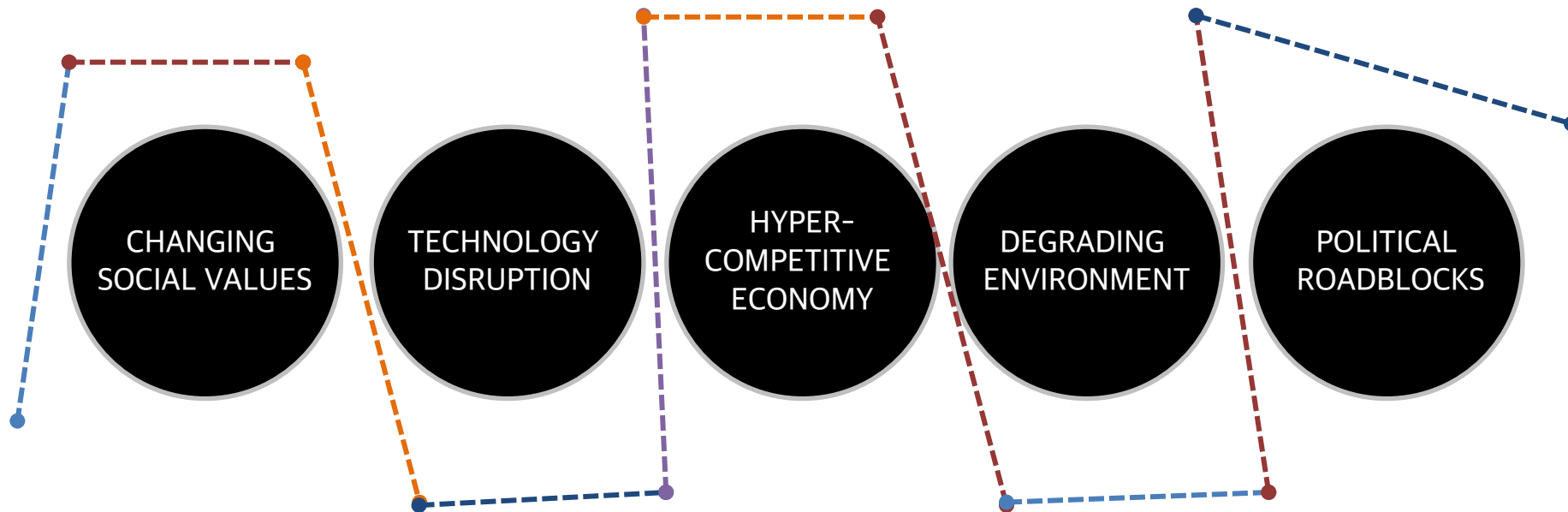
해답이 맞는지 틀리는지 판단할 수 없다. 심술긋은 문제의 해답은 “**좋거나 나쁘다**”

문제해결과정에서 도입할 수 있는 접근방법이 **무수히 많다**

심술긋은 **문제를 설명할 수 있는 방법은 문제를 푸는 사람의 “세계관”** 에 따라 무수히 많을 수 있다.

비사이로 막가득


이러한 문제들을 인간 중심으로 해결



국민이 공공서비스(정책) 수요자인 실현가능성이 높은 주제 선정

 지역환경개선



 어린이/교육



 안전/생활/편리



 산업지원



 사회복지



 문화/관광




 마을공동체



 기타

국민이 공공서비스(정책) 수요자인 실현가능성이 높은 주제 선정

 지역환경개선

 어린이/교육

 안전/생활/편리

 산업지원



마을정원, 분리수거, 거리조성, 테마마을



발명, 교육공동체, 아동 돌봄, 교육 디자인



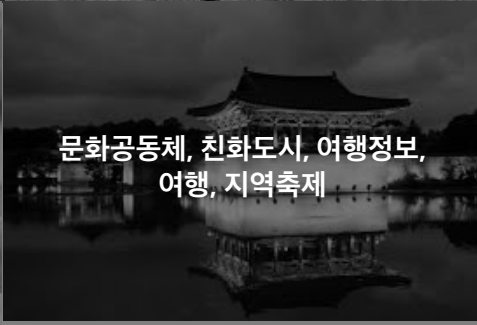
정보제공, 신고, 안전디자인, 안심 골목길, 대피소



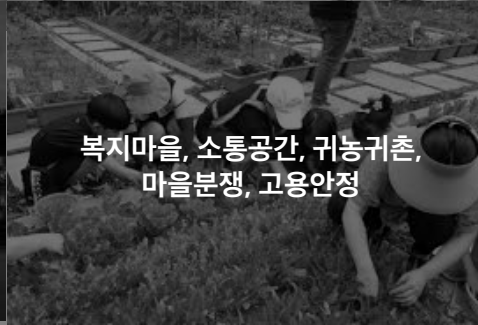
산업단지, 지원서비스, 대국민서비스



복지사각지대, 서민배려정책, 고령화, 장애인, 다문화, 재활



문화공동체, 친화도시, 여행정보, 여행, 지역축제



복지마을, 소통공간, 귀농귀촌, 마을분쟁, 고용안정



일자리, 인식개선, 맞춤형 통계, 청년

 사회복지


 문화/관광

 마을공동체

 기타

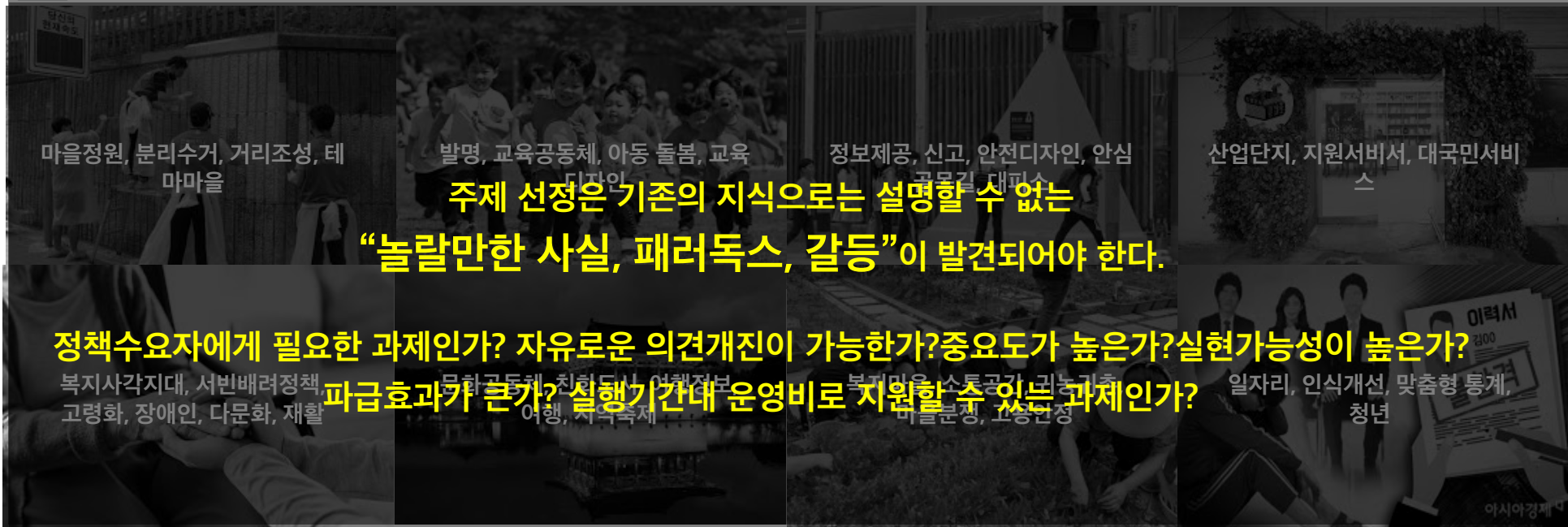
국민이 공공서비스(정책) 수요자인 실현가능성이 높은 주제 선정

 지역환경개선

 어린이/교육

 안전/생활/편리

 산업지원



마을정원, 분리수거, 거리조성, 테마마을

발명, 교육공동체, 아동 돌봄, 교육 디자인

정보제공, 신고, 안전디자인, 안심 건물길, 대피소

산업단지, 지원서비스, 대국민서비스

주제 선정은 기존의 지식으로는 설명할 수 없는

“놀랄만한 사실, 패러독스, 갈등”이 발견되어야 한다.

정책수요자에게 필요한 과제인가? 자유로운 의견개진이 가능한가? 중요도가 높은가? 실현가능성이 높은가?

복지사각지대, 서민배려정책, 고령화, 장애인, 다문화, 재향

파급효과가 큰가? 실행기간대 운영비로 지원할 수 있는 과제인가?

문화공동체, 친화도시, 여행정보, 여행, 지역축제

복지마을, 소통공간, 귀농귀촌, 마을분쟁, 고령안정

일자리, 인식개선, 맞춤형 통계, 청년

 사회복지

 문화/관광

 마을공동체

 기타

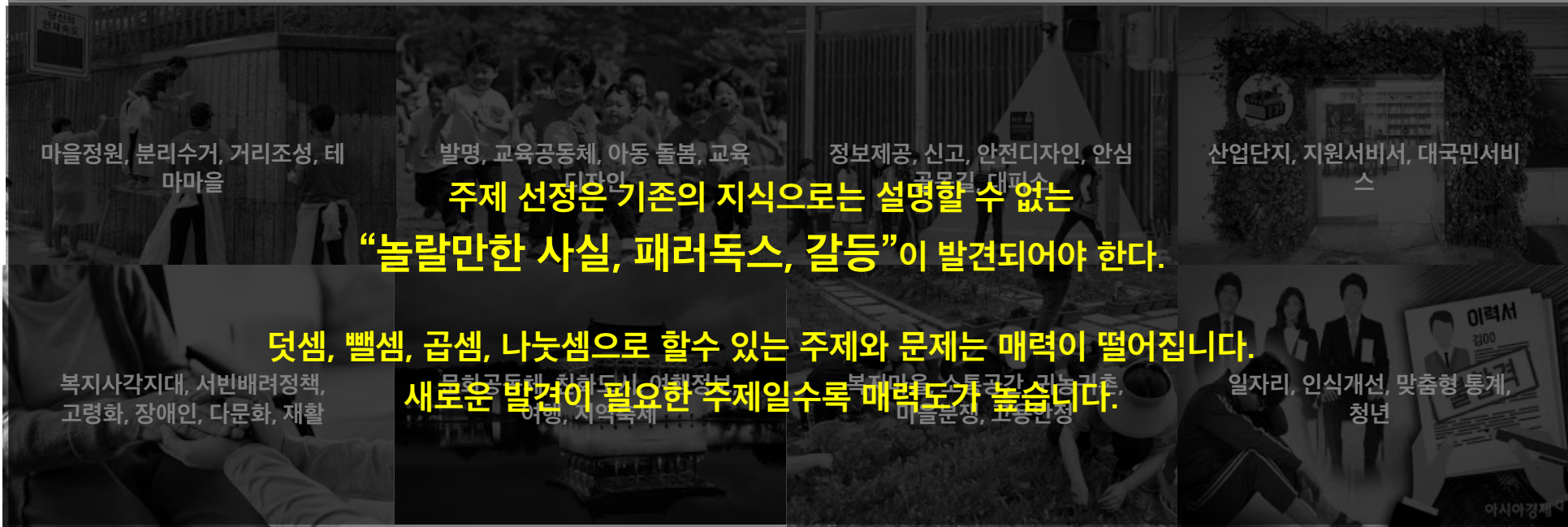
국민이 공공서비스(정책) 수요자인 실현가능성이 높은 주제 선정

 지역환경개선

 어린이/교육

 안전/생활/편리

 산업지원



마을정원, 분리수거, 거리조성, 테마마을

발명, 교육공동체, 아동 돌봄, 교육 디자인

정보제공, 신고, 안전디자인, 안심 건물길, 대피소

산업단지, 지원서비스, 대국민서비스

주제 선정은 기존의 지식으로는 설명할 수 없는 “놀랄만한 사실, 패러독스, 갈등”이 발견되어야 한다.

덧셈, 뺄셈, 곱셈, 나눗셈으로 할 수 있는 주제와 문제는 매력이 떨어집니다.

복지사각지대, 서민배려정책, 고령화, 장애인, 다문화, 재활

새로운 발견이 필요한 주제일수록 매력도가 높습니다.

복합마을, 소통공간, 귀농귀촌, 마을문장, 표창안정

일자리, 인식개선, 맞춤형 통계, 청년

 사회복지

 문화/관광

 마을공동체

 기타

국민디자인단 과제 발굴 절차

1. 정책 관련 민원 사항 파악하기

주관 부서에서 관리하는 정책과 관련된 민원 사항을 정리해 보세요.
국민생각함에서 관련 정책에 대한 국민들의 의견을 수렴해 보세요
기관 내 참여 동기가 높은 사업을 확인해 보세요

2. 과제 분야 설정하기

앞서 파악한 정책 관련 내용들을 바탕으로 - 산업지원, 사회복지, 안전/생활/편리, 문화/관광, 어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체 - 7개 분야 중 과제에 맞는 분야를 설정합니다.

3. 유사 과제 사례로부터 아이디어 얻기

선정한 분야의 유사 과제들을 참고하여 과제의 특성을 파악해 봅니다.
이 책에 수록된 7대 분야 대표과제 분석을 참고하셔도 좋습니다.
사례를 조사할 때는 결과 보고서뿐 아니라 단계별 산출물도 참고하면 적절한 과제를 선정하는 데 도움이 됩니다.

4. 과제 선정 체크리스트로 점검해보기

정책 현황 조사와 유사 과제 사례 파악을 통해 떠오른 과제 아이디어를 체크리스트(P.41)로 점검해 보세요.

* 출처 : 사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼(2019), 40페이지

① 정책 관련 민원 사항 파악하기

여러분들이 **관심있는 정책과 관련된 민원 사항**을 정리해 보세요.

아니면, 진행하셨던 정책 중 어려움을 겪으셨거나,

꼭 진행 하고픈 지역의 **고질적인 문제**여도 됩니다.

또는 국민생각함에서 관련 정책에 대한 국민들의 의견을 수렴해 보세요.

정책 관련 민원 사항 파악 양식

민원 사항
파악 하기

누가? ()

정책 민원을 제기하거나, 민원의 대상이 되는 사람이 누구인지 생각해 보세요.

언제? ()

정책 민원인이 당면하고 있는 상황(시간,장소,환경 등 context)을 생각해 보세요.

어떤 어려움을 가지고 있는가?

()

정책 민원인에게 가장 절실한 어려움이 무엇인지 생각해 보세요.

정책 관련 민원 사항 파악 양식

민원 사항
파악 하기

누가? (공원근처에 사는 주민)

정책 민원을 제기하거나, 민원의 대상이 되는 사람이 누구인지 생각해 보세요.

언제? (휴일에 공원 방문객의 불법 주차로 집을 나오거나 들어갈 수가 없는 상황 발생)

정책 민원인이 당면하고 있는 상황(시간,장소,환경 등 context)을 생각해 보세요.

어떤 어려움을 가지고 있는가?

(주말에 쉬고 싶은데 많은 시간을 주차와 출차에 빼앗기는 것에 대한 불만과 그로 인한 소음, 갈등에 대한 문제점)

정책 민원인에게 가장 절실한 어려움이 무엇인지 생각해 보세요.

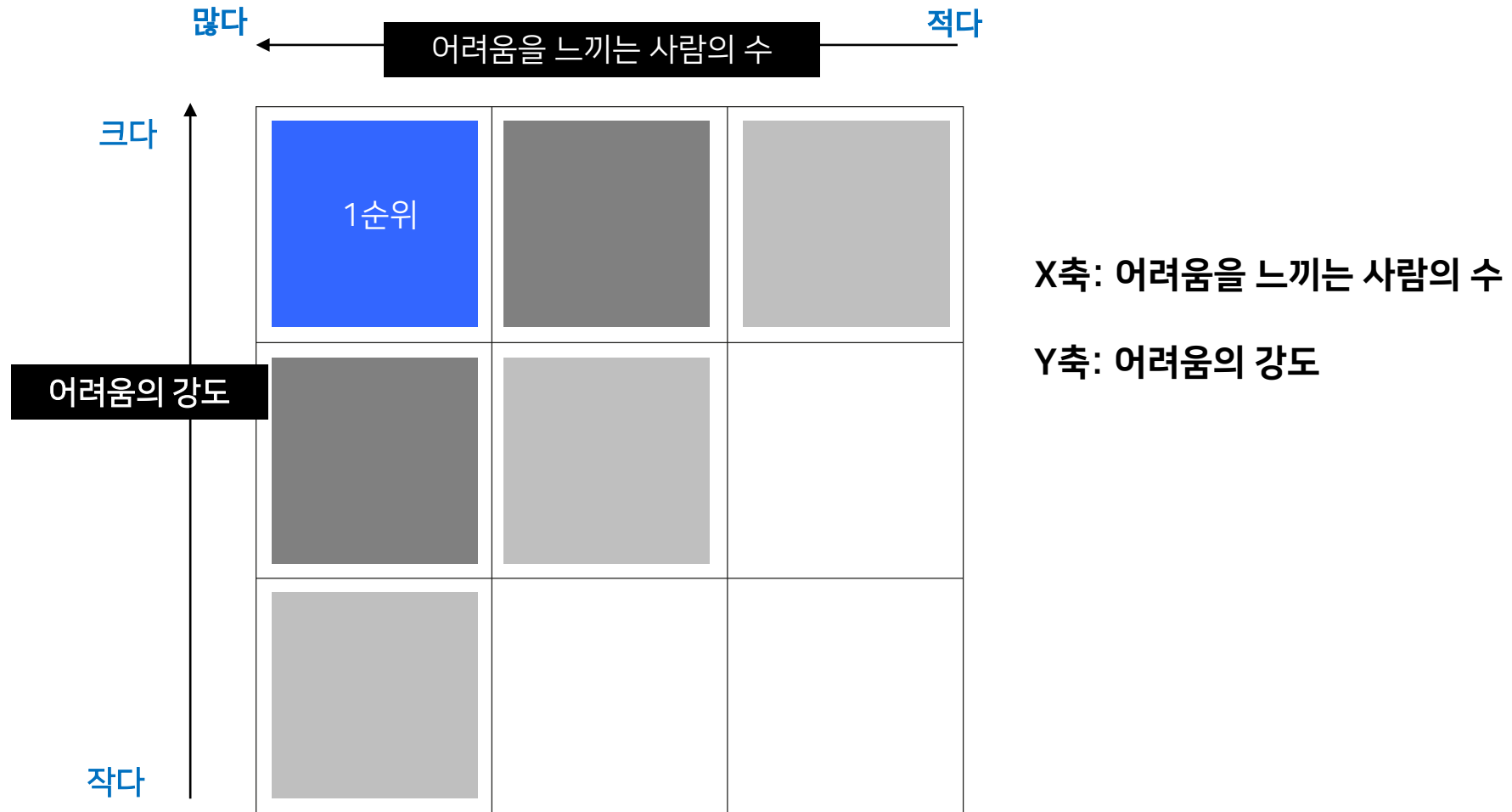
정책 관련 민원 사항 파악 양식 작성시 참고 예

- 국민이 가장 빈번하게 제기하는 민원 사항
- 우리 지역만의 고유한 특성에 따라 발생하는 문제
- 방송 또는 언론에서 자주 언급하는 사항
- 기관 또는 지자체에서 이슈가 되는 객관적 통계가 있는 사항
- 기관장 주요 관심 또는 역점 사항
- 기타

② 정책 민원 사항 우선 순위 점검하기

파악된 정책 관련 민원 사항을 주어진 프레임에
대입하여 우선 순위를 점검해 보세요.

정책 민원사항/기관내 관심사항 우선 순위 점검



③ 타 기관 내용 참고하기

같은 테이블에 앉은 모든 기관의 내용을 전지에 함께 붙여 보세요.

④ 과제 분야 설정하기

앞서 파악한 정책 관련 민원들을 바탕으로
산업지원, 사회복지, 안전/생활/편리, 문화/관광, 어
린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체
7개 분야 중에서 과제에 맞는 분야를 설정합니다.

각 분야에 대한 정의를 참고 하세요.

https://designdb.com/?menuno=790&cate=&order=new&period=&key=community&search_type=bbsconts&keyword=%EC%A0%95%EC%B1%85%EB%94%94%EC%9E%90%EC%9D%B8&writer=&pageIndex=1&sphereCode=&comm=null#gsc.tab=0

7대 분야 정의

분야	정의
산업지원	기업의 재화나 서비스 생산 활동 등을 활성화할 수 있는 사업 및 정책
사회복지	노인, 장애인, 여성 등 사회 취약 계층을 위한 사업 및 정책
안전/생활/편리	국민 생활 곳곳의 서비스를 개선하여 접근성과 효과성을 높이는 사업 및 정책
문화/관광	대한민국 또는 개별 지역의 문화를 확산 하거나 이를 이용하여 관광 제반 서비스 활성화에 기여하는 사업 및 정책
어린이/교육	정책 수요자가 어린이이거나 특정 정보 전달을 위한 교육 시스템의 효과를 향상시키는 사업 및 정책
지역환경개선	지역 주민의 거주여건 및 쾌적한 환경을 조성하기 위한 사업 및 정책
마을공동체	마을 주민 공동체 활동을 촉진하는 사업 및 정책

⑤ 과제 선정 체크리스트로 점검해보기

정책 현황 조사와 유사 과제 사례 파악을 통해 떠오른
과제 아이디어를 **체크리스트**로 점검해 보세요.

참고) 과제선정 체크리스트

* 출처 : 사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼(2019), 41페이지

정책 수요자에게 정말로 필요한 과제인가요?

- 다수의 정책 수요자들이 불편과 필요를 느껴 변화를 요구해왔던 과제
- 국민 개개인의 생활에 밀접한 과제

정책 수요자의 요구 반영과 아이디어 개진이 자유로운 과제인가요?

- 정책 과정 중 초기 단계(정책의제 설정, 정책 결정)로 아직 방향과 계획이 구체화되지 않아 다양한 가능성을 수용할 수 있는 과제

해당 부처에서 중요도가 높다고 판단하는 과제인가요?

- 부처 및 담당자가 문제 해결의 필요성에 동의하고, 높은 참여 동기를 갖는 과제

실현가능성이 높은 과제인가요?

- 관할 부처에서 제안뿐 아니라 실행의 권한이 있는 과제
- 타 부서와 협업을 통해 정책을 개선해 볼 수 있는 과제

과제 수행의 파급효과가 큰 과제인가요?

- 정책 수요자가 구체적이고 정책 파급효과가 뚜렷한 과제
- 단계별 사업 추진 계획으로 지속적인 관리가 가능한 과제

국민디자인단 실행 기간 내에 운영비로 진행할 수 있는 과제인가요?

- 투입 가능 기간과 예산을 고려하여 달성할 수 있는 과제