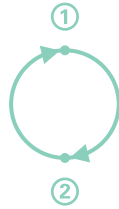


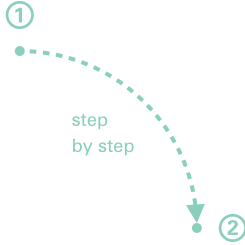
국
국



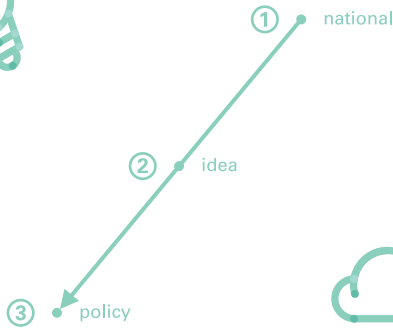
정부 3.0



미
L



디자인다



운
L



영
O



매
L



뉴
L



연
L

kidp
한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0
국민디자인단
운영매뉴얼

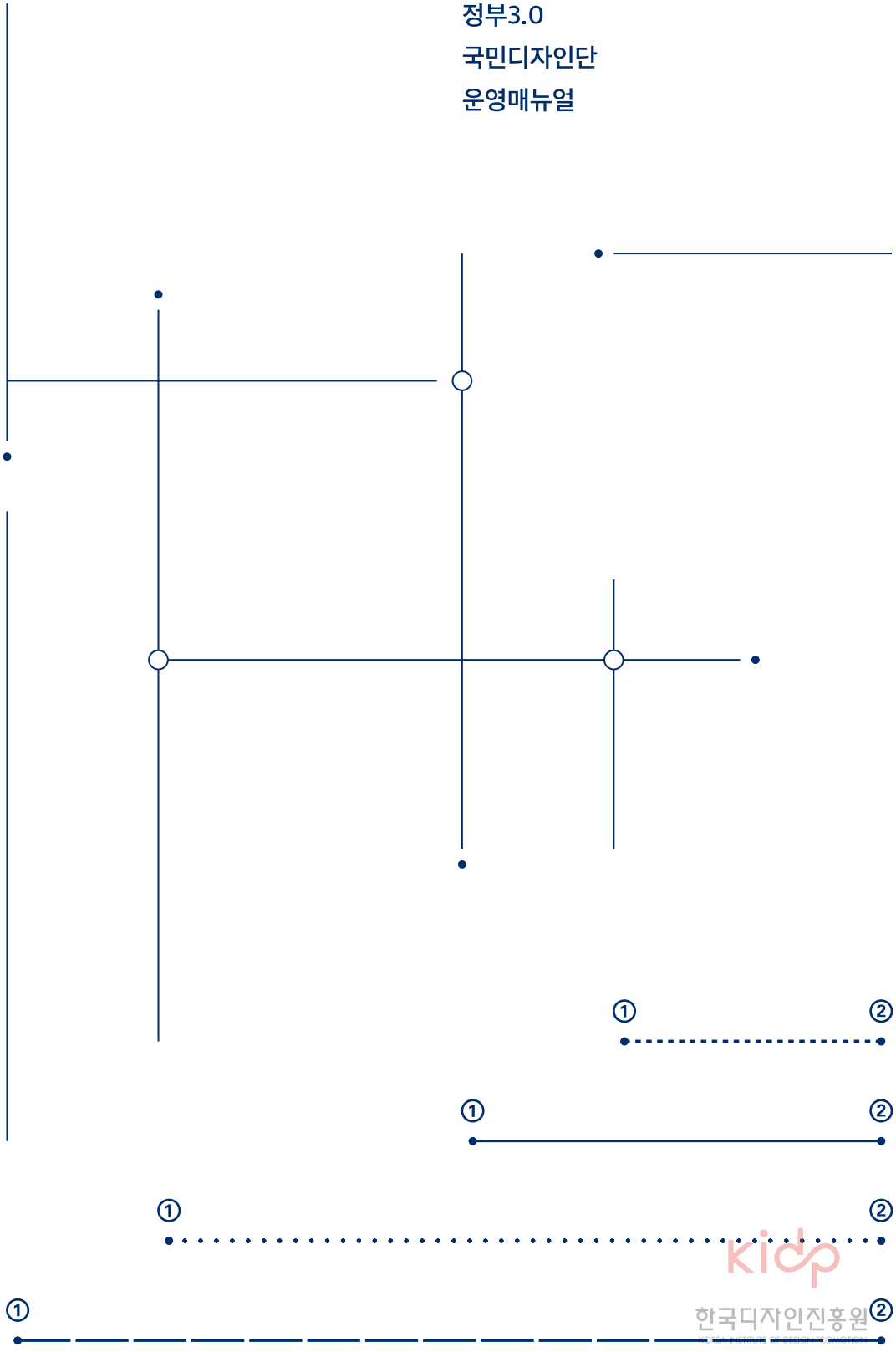


TABLE OF CONTENTS

차례

CHAPTER 1

정부3.0 국민디자인단 이해하기

정부3.0 국민디자인단이란 무엇인가?	6
정부3.0 국민디자인단을 통한 공공정책 혁신	10
정부3.0 국민디자인과제 어떤 정책에 적용할까?	14

CHAPTER 2

정부3.0 국민디자인과제 추진하기

정부3.0 국민디자인단 구성하기	20	
정부3.0 국민디자인과제 수행하기		
이해하기	도입단계	25
발견하기(DISCOVER)	1단계	28
정의하기(DEFINE)	2단계	33
발전하기(DEVELOP)	3단계	39
전달하기(DELIVER)	4단계	44



CHAPTER 3

정부3.0 국민디자인과제 추진 노하우

공공서비스디자인 다섯 가지 원칙	52
공공서비스디자인 성과측정	57
정부3.0 국민디자인단 활동 결과 홍보	60
정부3.0 국민디자인단 이런 게 궁금해요	70

Chapter 1



정부3.0 국민디자인단 이해하기

6



17

KIDP

한국디자인진흥원
www.kidp.or.kr

정부3.0 국민디자인단이란 무엇인가?

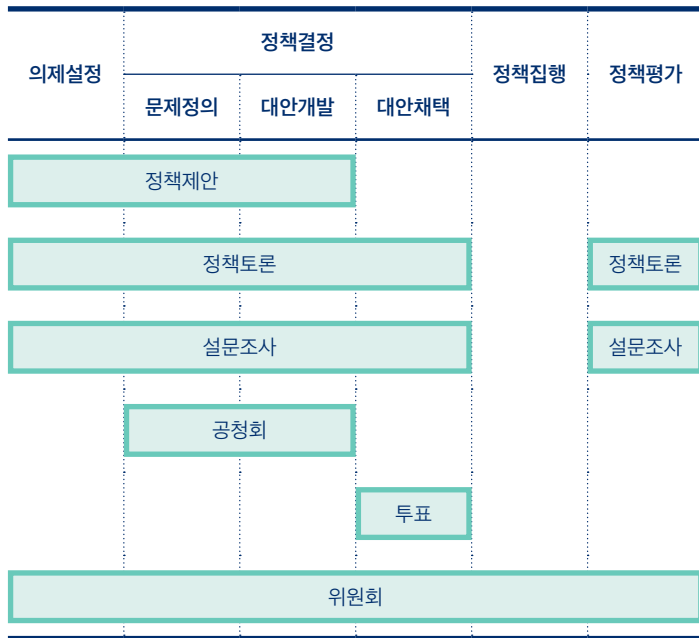
정부3.0 국민디자인단 개념

정부3.0 국민디자인단은 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 정책 공급자인 공무원, 정책수요자인 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 기법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책 워킹그룹을 의미합니다.

정부3.0 국민디자인단은 '국민'이 정책과정에 함께 참여하여 '디자인 사고(Design Thinking)'와 그 방법론 도입을 통해 공공서비스를 개발, 개선한다는데 의미가 있습니다.

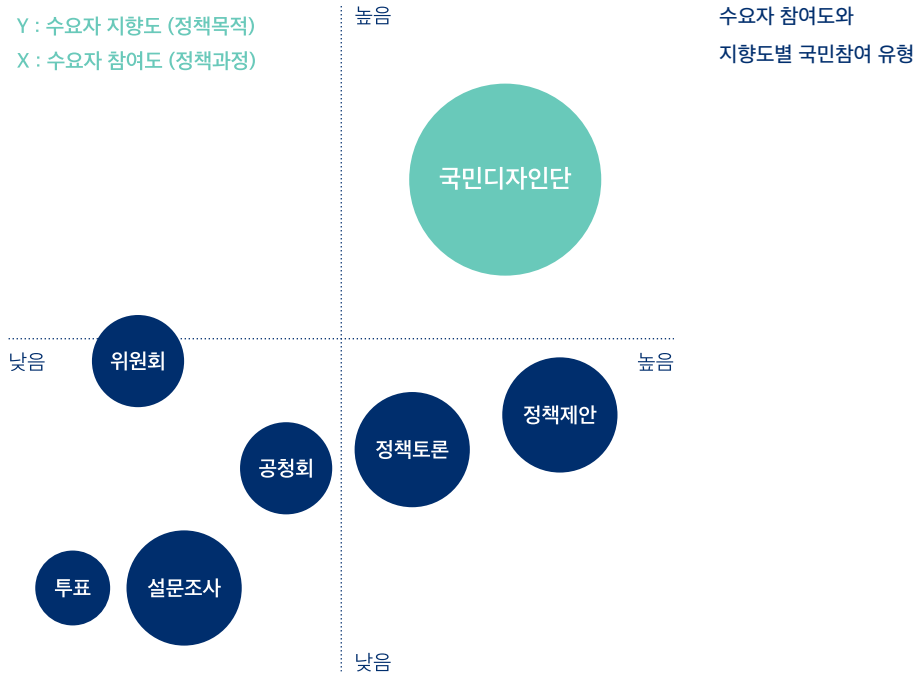
물론 지금까지도 정책제안, 공청회, 투표, 정책토론 등 정책수립에서 평가에 이르기까지 국민의 의견을 수렴하여 정책에 반영하고자 하려는 노력을 해왔습니다. 그러나 기존방식은 정책과정 중에 수요자의 욕구(Needs)를 반영할 때, 정책제안이나 토론회, 공청회 등 단편적인 의견수렴 방식을 사용하고 있습니다. 이러한 방식은 일부 적극적 발언을 하는 국민 외에 대다수 국민의 요구사항이나 표현되지 않은 숨은 욕구에 대해서는 반영하기 어려운 점이 있습니다. 이로 인해 정책 공급자는 수요자의 중요한 욕구를 놓치게 되는 결과를 초래할 수 있습니다.

기존 정책과정 단계별
국민참여 유형



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

Y : 수요자 지향도 (정책목적)
X : 수요자 참여도 (정책과정)



수요자 중심 혁신, 서비스디자인

그렇다면, 정책과정에서 수요자의 표현되지 않은 욕구까지 찾아서 반영하려면 어떻게 해야 할까요? 바로 디자인에 그 답이 있습니다.

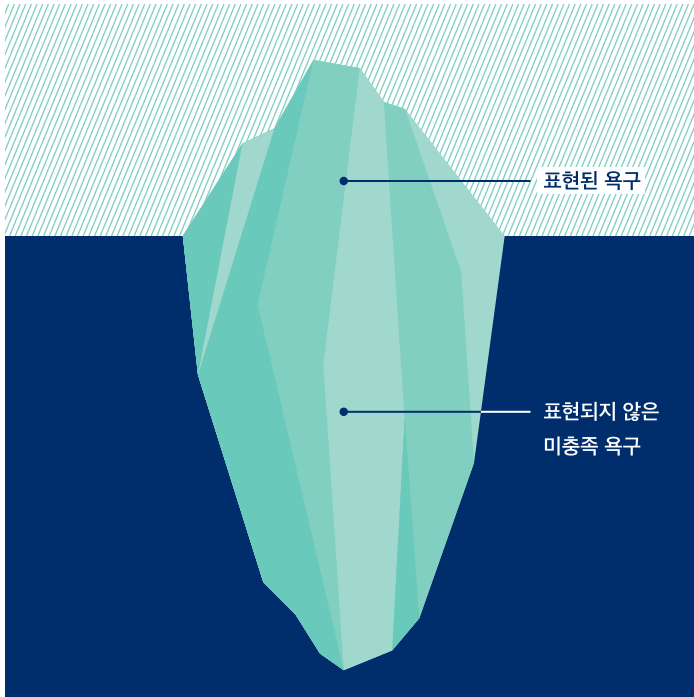
- 1978년 설립된 이 회사는 디자인 컨설팅 회사로 세계적인 디자인 혁신 기업이다. 애플(Apple)사의 첫 번째 컴퓨터 마우스 디자인에서 비롯하여, 미국 최상급 의료기관인 '메이요 클리닉(Mayo Clinic)'의 디자인혁신센터 설립, 스탠포드 대학 내에 디자인 방법론 도입을 통한 융합교육 프로그램인 'D-School' 창립 공신이다. 이 회사는 미국 내에서도 가장 혁신적인 기업으로 손꼽히며, 하버드 MBA 출신부터 마케팅 전문가, 의사, 생물학자, 심리학자 등등 다양한 정통한 전문가들이 회사의 구성원으로 재직하며, 자신이 생각한 아이디어를 쏟아내는 Deep Dive 과정 등 디자인방법론 도입을 통한 선도적인 업무 방식과 기업문화로 알려져 있다.

미국의 디자인 혁신 기업 아이디오(IDEO)●는 1996년 오랄비(Oral-B)사를 위해 '어린이의 작은 손에는 오히려 굵은 칫솔이 필요하다'는 혁신적인 컨셉의 어린이용 칫솔 제품을 만들었습니다. 이 제품이 출시되기 전까지는 어린이용 칫솔은 어른의 칫솔보다 작아야 한다는 생각으로 만들어졌을 뿐이었습니다. 그러나 IDEO에서 직접 아이들이 이 닦는 장면을 세심하게 관찰해보니 대부분 손바닥으로 감싸듯 칫솔을 잡는다는 것을 알 수 있었습니다. 그래서 손에서 잘 빠지지 않고, 더 쉽게 칫솔을 잡게 하려면 오히려 어른의 칫솔대 보다 더 두꺼워야 한다는 결론을 얻을 수 있었고, 그 결과 전과는 다른 통통한 고무 손잡이로 만든 어린이 전용 칫솔이 탄생하게 되었습니다.

이러한 혁신은 기존의 선입견에서 탈피해서 현장에서 사용자의 행동을 면밀히 관찰함으로써 가능했습니다. 디자인 방법론은 이렇게 사람들이 표현하지 않은 욕구를 발견하기 위해서 선입견을 배제하고, 사람들의 평상시 행동을 관찰함으로써 문제를 재정의하고, 새로운 해결책을 제시합니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



수요자의 표현된 욕구와
표현되지 않은 욕구

정부3.0 국민디자인단을 통해 경험하게 될 '서비스디자인'은 수요자의 경험(행동), 감정(심리상태)에 대한 면밀한 관찰과 분석을 통해 수요자가 진정으로 원하고 필요(needs)로 하는 서비스를 개발, 개선해 나가는 과정이라 할 수 있습니다.

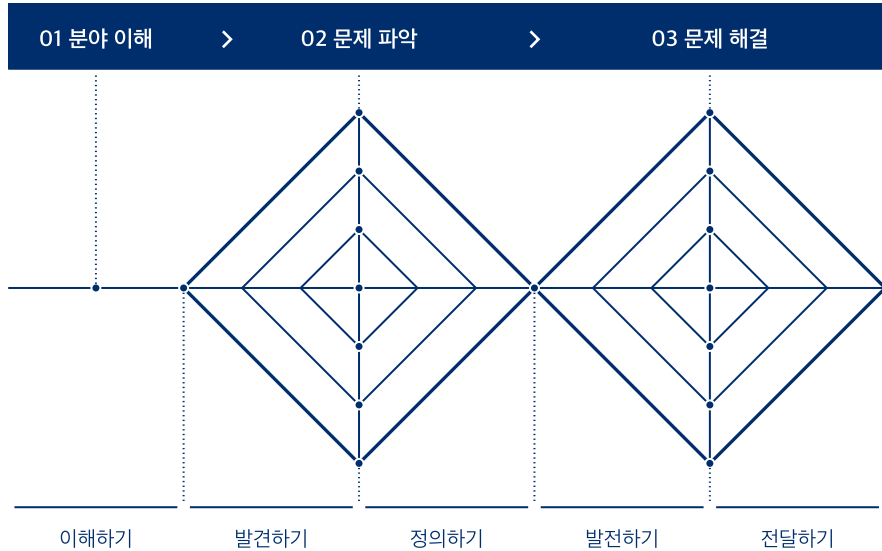
kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

서비스디자인의 핵심:디자인적 사고(Design Thinking)

아래 표에서 보듯이 서비스디자인 프로세스는 다이아몬드가 2개 이어진 형상을 띄고 있습니다. 왜 이런 형상을 하고 있을까요? 바로 '확산'과 '수렴'을 반복하는 '디자인적 사고'를 기반으로 하기 때문입니다.

서비스디자인 프로세스 '더블 다이아몬드(Double Diamond)'모델



세계에서 가장 영향력 있는 경영학 교수 중 한 사람인 로저 마틴(Roger L. Martin)은 자신의 저서 「디자인 씽킹」에서 "디자인 씽킹이란, 지식이 단계적으로 심화될 수 있도록 만들어주는 분석과 직관의 통합적 사고방법이자, 경영자적 마인드와 디자이너의 본능이 공존하는 생각의 최고 지점이다" 라고 이야기 하며, 모든 혁신은 '분석'과 '직관'이라는 두 가지 사고방식의 조화가 이루어 질 때 가능해지며 가장 성공적인 경영은 분석적 사고에 기반을 둔 완벽한 숙련과 직관적 사고에 근거한 창조성이 역동적으로 상호작용하며 균형을 이루는 것이라고 말합니다.

다시 말하면, 디자인적 사고는 확산적 사고를 통해서 기존 통념과는 다른 다양한 시각으로 문제를 바라보고, 수렴적 사고를 통해 문제의 핵심을 찾아냄으로써 최선의 해결안을 개발해나가는 통합적 사고입니다.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인단을 통한 공공정책 혁신

정부는 정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민에게 실질적으로 필요한 맞춤형 서비스 제공을 위하여 새로운 국민 참여방식을 도입할 필요가 있었습니다. 그리고 최근 '서비스디자인'이 고객에 대한 세밀한 관찰과 분석을 토대로 수요자의 잠재적인 욕구를 발견하여 이를 만족시키는 서비스를 개발하고 다양한 실행전략을 제시한다는 점에 주목하여, 정부의 공공서비스 정책과정에 민간의 서비스디자인 기법을 도입하고 국민이 정책과정에 직접 참여하는 '정부3.0 국민디자인'을 추진하게 되었습니다.

2014년에 중앙부처 19개 정책과 지자체 12개 정책에 대하여 국민디자인단을 시범적으로 운영하였고, 2015년에는 모든 중앙부처와 시·군·구 지자체까지 '1기관 1과제'를 목표로 중앙부처 42개 과제(37개 기관), 지자체 206개 과제(204개 기관)가 정부3.0 국민디자인단을 통하여 추진되었습니다.

행정자치부는 산업통상자원부, 한국디자인진흥원과 함께 각 기관들이 국민디자인단을 운영하는 데 필요한 매뉴얼 제작, 교육 및 컨설팅, 우수사례 발굴·홍보 등을 지원하고 있습니다.

정부3.0 국민디자인 추진체계



*** 국민디자인단지원센터**

발굴된 각 과제별 국민디자인단 운영 등 개별과제 수행에 필요한 컨설팅, 정보제공, 디자이너 매칭 등 상시지원 창구

**** 공공서비스디자인아카데미**

지역디자인센터(광주·대구·부산)와 연계하여 권역별 서비스디자인 전문가 양성, 발굴된 시도 및 시군구 현안과제 수행 지원



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인단 운영을 통해 국민과의 소통과 참여로 정책을 함께 만들 수 있었고 그 결과 국민 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 도출하며 정책의 완성도를 제고할 수 있었습니다. 또한 서비스디자인 방법론을 각 기관별 정부3.0 과제에 적용하여 국민 관점의 서비스 설계, 정책고객 확대 등 공직사회에 큰 반향을 유도하여 공무원의 일하는 방식을 변화시키고 있습니다.

결국 정부3.0 국민디자인단은 정부3.0의 목표, '국민 중심의 서비스정부, 일 잘하는 유능한 정부, 소통하는 투명한 정부'를 구현하는 표준 모델로서 자리매김하게 된 것입니다.



kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

공공 서비스디자인 도입을 통한 기대효과

공공서비스 혁신

서비스디자인은 고객의 행동과 심리를 인식함으로써 수요자 중심의 공공정책을 개발할 수 있도록 합니다. 서비스디자인은 고객중심의 서비스개발을 위한 다양한 방법을 갖추고 있어 공공서비스가 추구하는 혁신 목표를 실현하는데 도움을 줍니다.

협업을 통한 창조

서비스디자인은 협업에 의한 창조(Co-creation)를 통해 복잡한 문제 해결을 달성할 수 있도록 돕습니다. 서비스디자인은 다양한 분야의 전문가가 협업을 통해 결과물을 산출하는 과정을 중요시 합니다. 여기에는 해당 서비스와 직접 연관된 분야 이외의 분야의 전문가도 함께 하여 다양한 관점이 고려된 결과물을 제공할 수 있습니다.

높은 효과성 및 실현가능성

서비스디자인은 실현가능성이 큰 해결안을 효과적으로 제시할 수 있게 합니다. 처음부터 수요자뿐 아니라 여러 이해관계자의 참여와 협업을 통해 진행되면서 당사자들의 실제적인 사정이 고려되기 때문에 실현가능성이 큰 방향을 제시할 수 있습니다. 기획 단계에서 이해관계자의 니즈를 포괄적으로 파악하여 이를 근거로 계획하고 실행한다면 구상 단계에서 기존보다 다소 시간과 비용이 더 소요되더라도 정책 홍보와 집행 단계의 예산을 대폭 절감할 수 있게 되어 결과적으로 비용효과를 높이고 정책 목표도 효과적으로 달성 할 수 있게 됩니다.

상호이해와 신뢰성 구축

서비스디자인을 통해 제공자 및 수요자 간의 상호 이해 및 신뢰성을 구축할 수 있습니다. 공급자와 수요자가 서비스개발 과정을 거치며 서로의 사정을 이해하게 되고 상호 신뢰가 향상되며 이를 통해 개발된 서비스의 만족도가 향상되는 선순환이 일어나게 됩니다. 수요자의 참여를 높이는 것은 공공서비스에 대한 신뢰와 만족도를 향상시키는 결과를 가져옵니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인단 참여자 소감

유병철 디자이너

정부3.0 국민디자인단이라는 이름으로 국민들에게 진짜 도움이 되는 서비스를 만들어나가는 활동이 행복한 시간이었고, 수요자 입장에서 정책을 만드는 좋은 모델인 거 같다. 국민을 대표해서 참여한다는 것에 책임감을 가지고 정부3.0 국민디자인단으로 활동을 지속해간다는 게 굉장히 멋진 일이었다. 이번 활동을 계기로 국민의 생각이 정책에 반영될 수 있다는 자부심과 긍지가 생겼다.

정인에 디자이너

실질적인 정책수요자의 목소리를 들으면서 편견 없는 관찰자가 되어야 한다는 걸 느꼈고, 앞으로 서비스디자인이 공공정책 설계과정에서 활발히 적용되어 국민에게 다가간 정책들이 많이 실현되기를 기대한다. 정부3.0 국민디자인단의 정책탐험가이드로 3개월간 현장조사, 서비스개선 도출 활동 등에 참여하면서 작은 정책적 변화가 많은 사람들의 행복을 찾아줄 수 있다고 느껴져 뿌듯하다.

국토부 사무관

정부정책은 현장과의 소통이 중요하지만 그 방법을 잘 몰랐는데, 서비스디자인이라는 접근방법을 이해하게 되어 정책수립 및 집행과정에 많은 도움이 되었고, 앞으로 잘 활용해야겠다는 생각이 들었다.

교육부 주무관

서비스디자인을 통해 정책 수립에 임하는 자세와 생각이 많이 유연해졌다. 국민을 위해 끊임없이 고민하고, 열정이 넘치게 일하는 새로운 계기가 되었다.

참여시민

정부3.0 국민디자인단이라는 이름으로 국민들에게 진짜 도움이 되는 서비스를 만들어나가는 활동이 행복한 시간이었고, 수요자 입장에서 정책을 만드는 좋은 모델인 거 같다. 국민을 대표해서 참여한다는 것에 책임감을 가지고 정부3.0 국민디자인단으로 활동을 지속해간다는 게 굉장히 멋진 일이었다. 국민의 생각이 정책에 반영될 수 있다는 자부심과 긍지가 생겼다. 이러한 국민 참여가 계속되기를 희망한다.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인과제 어떤 정책에 적용할까?

공공 서비스디자인은 사람들이 공공서비스를 이용할 때 어떤 선택이나 행동을 하고, 무엇을 생각하는지를 포착하여 재설계하는 것으로, 아래와 같은 경우에는 공공 서비스디자인이 중요한 역할을 할 것으로 기대합니다.

- 이용하기 위한 절차나 방법이 복잡한 경우
- 이용자가 자세히 봐서 구별하지 않으면 혼동할 여지가 있는 경우
- 이용방법과 관련하여 이용자 몸에 배인 습성이 있는 경우
- 정책이나 공공서비스와 관련하여 이해관계가 다른 이용자들이 있는 경우

또한 중앙부처와 지자체 정책 구분 없이 모두 적용 가능하며, 특히 주거환경이나 복지 등의 분야에 대민접점이 많은 지자체에서 유용할 것입니다.

실제로 2015년에 중앙부처와 지자체에서 수행한 정부3.0 국민디자인과제를 분석해보면, **주거환경, 보건복지, 문화관광 분야에서 중앙부처와 지자체에서 많은 과제를 발굴하고 수행한 것을 볼 수 있습니다.**

2015년 정부3.0
국민디자인과제
분야별 현황

중앙부처 분야별 과제 현황

분야	개수(개)	비율(%)
문화관광	7	17%
민원	3	7%
보건복지	8	19%
안 전	5	12%
주거환경	6	14%
기 타	13	31%
합계	42	100%

지자체 분야별 과제 현황

분야	개수(개)	비율(%)
문화관광	39	19%
민원	5	2%
보건복지	46	22%
안 전	18	19%
주거환경	42	20%
기 타	56	27%
합계	206	100%



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

2014년과 2015년에 정부3.0 국민디자인단을 운영한 결과, 다음과 같은 과제 유형에서 국민디자인단의 투입 효과가 높은 것으로 확인되었습니다.

첫째, 정책과정 중 '의제설정'과 '정책결정' 단계에 있는 과제일 경우입니다.

정부3.0 국민디자인단은 서비스디자인을 통해 정책과정 초기단계에서 국민의 니즈를 제대로 발견했을 때, 최적의 서비스를 개발할 수 있습니다. 국민디자인단 참여자 중 일부는 정책 집행단계에서 투입되면 이미 결정된 정책 방향 테두리 안에서의 아이디어만을 제안할 수밖에 없는 한계점이 있다는 점을 지적하였습니다.

둘째, 서비스 사용자가 국민 개인인 과제입니다.

서비스사용자의 경험·행동·감정 등에 대한 관찰을 핵심으로 하는 서비스디자인의 특성상, 사용자가 기관 또는 법인인 과제(예시:방재대응 의사결정을 위한 위험기상 감시·분석 서비스, 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스) 보다는 개인인 생활밀접형 과제(예시:해외여행 국민안전 정보통합 시스템, 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차)가 적합할 것입니다.

셋째, 서비스 사용자가 많거나 확대 가능성이 큰 과제입니다.

국민 전체 등 사용자 폭이 넓거나(예시:국민과 함께 디자인하는 관광주관, 소비자 중심의 영양정보표시 서비스 개선 등), 지자체 과제 중 전국 확산 가능성이 큰 과제(예시:9988 행복지킴이를 통한 소외노인 상시돌봄 서비스)는 국민디자인단 투입비용 대비 효과가 크므로 적합할 것입니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인단 운영 사례

홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스(농림축산식품부)

미션	농촌 독거 노인들이 함께 모여 살 수 있도록 전국 지자체는 공동생활 홈을 제공하고 있습니다. 어르신들이 보다 편하게 생활하시려면 어떻게 개선해야 할까요?
디자인단 구성	디자인와우엔파트너스 부대표(디자이너), 대학생, 마을제작소 연구원, 경남과기대 교수, 강동대학교 교수
아이디어 제안	공동생활 홈에 거주하는 어르신들과 한참 이야기를 나누고, 먹고, 자고, 씻는 일상생활을 밀착 관찰한 결과 다음과 같은 이슈들을 제기하였습니다

"넒찍한 방에서 다 같이 자니 사생활이 보장되지 않아 불편하다."

"밤에 현관 앞이 어두워 할머니, 할아버지들이 위험하실 거 같아요."

"공동급식시설까지 걸어가는데 무릎이 아파 움직이기 힘들다."

상기 문제 해결을 위해 여러 가지 아이디어들이 제시되었으며, 그 중 3가지 아이디어를 제안하였습니다.

- 독립적 공간을 만들기 위한 접이식 칸막이 설치
- 현관에 자동 센서등 설치
- 이동 보건 진료와 순회 밥차를 연계하여 운영

실행 제안된 아이디어는 소관 지자체의 사정에 따라 신규로 개소하게 될 공동생활 홈에 적용될 예정

국민디자인 운영 전	국민디자인 운영 후
공동 생활공간으로 개인활동 불편	독립된 공간을 만들어 개인 사생활 보장
현관 앞 조명등이 없어 밤에 위험	현관에 자동 센서등 설치
시설 내 공동 급식시설 이용 불편	이동식 보건진료와 밥차를 연계하여 운영



홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스

국민디자인단 운영 결과보고서 보기

<http://goo.gl/ggkufD>

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인단 운영 사례

공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차(광주광역시)

미션	한 가정에 자가용 1대 이상을 기본적으로 보유하고 있으나 주차공간이 부족하여 불법주차로 동네가 무질서합니다. 동네주민의 주차난 해소와 통행권을 확보하기 위해서 어떻게 해야 할까요?
디자인단 구성	광주전남연구원 박사(디자이너), 청년활동가, 전남대학교 교수, 공무원, 주민자치회, 상인회, 대학교 학생회
아이디어 제안	동네주민들과 마을주차에 관한 이야기를 나누며, 다음과 같은 불법주차로 발생한 문제점과 애로사항들을 이야기하였습니다.

"이차선 도로에 차가 양쪽으로 주차되어 통행하기 불편하다."

"대학교 상가 앞 이면도로가 좁아 학생들의 차가 주차되면 시민들이 통행하기 힘들다."

"마을 공한지가 쓰레기 불법투기로 몸살을 앓고 있다."

상기 문제 해결을 위해 여러 가지 아이디어들이 제시되었으며, 그 중 다음과 같은 아이디어를 제안하였습니다.

- 도로 한쪽에 주차봉 설치 등 한쪽주차제 시행
- 대학가 차 없는 거리 및 커뮤니티 공간조성
- 마을 공한지 활용한 공용 주차장 조성

실행 마을주민의 통행권과 주차권 확보를 위한 주민주도의 마을주차문제해결

국민디자인 운영 전	국민디자인 운영 후
쓰레기 불법투기로 마을의 애물단지 공터	마을 공용주차장 활용
불법주차로 보행이 어려운 대학교 상가 앞 도로	차 없는 거리 및 커뮤니티 공간 조성으로 보행권 보장
양쪽주차로 통행이 어려움	한쪽주차제 시행으로 통행권 보장



공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차 국민디자인단 운영 결과보고서 보기
<http://goo.gl/mkc773>



248개의 국민디자인단 주제 중 22개의 우수사례를 엄선하였습니다.
 국민디자인단 성과사례집에서 운영과정과 결과를 확인하세요.
<http://goo.gl/xRbi1K>

한국디자인진흥원
 KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

Chapter 2



kidp

한국디자인진흥원
Korea Design Promotion Center

정부3.0 국민디자인과제 추진하기



KIDP

한국디자인진흥원
www.kidp.or.kr

정부3.0 국민디자인단 구성하기

- ① 팀원 구성 팀원은 서비스디자인 전문가 1명, 정책공급자(공무원) 3명, 분야 전문가 1명, 디자인 전공자 2명, 정책 수요자 3명 등을 포함하여 약 10명 내외로 구성합니다.

정부3.0 국민디자인단 구성원 및 역할(안)

구분	구성원 (총 10명 내외)	역할
서비스 디자이너	서비스디자인 전문가 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> 서비스디자인 프로세스 및 활용 방법론 안내 서비스디자인 방법을 통해 정책 개선 방안 제시
공무원	정부3.0 담당 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 국민디자인단 우수활동사례 개발 확산 국민디자인단 추진결과 홍보 총괄
	사업 담당 (2명)	<ul style="list-style-type: none"> 사업설명 및 과제 추진, 성과도출 등 공공서비스디자인 체험, 이해관계자 참여 협조 국민디자인단 활동결과 정책반영 및 이행
국민	분야 전문가 (1명)	<ul style="list-style-type: none"> 사업 관련 단체, 정책 전문가(연구원 등)로 관련 전문지식 제공 등
	디자인 전공자 (2명)	<ul style="list-style-type: none"> 일반 디자인 전공, 프로젝트 참여 경험 등 디자인 실무에 대한 이해가 있는 참여자로 조사, 회의 기록, 자료 구성 등
	정책 수요자 (3명)	<ul style="list-style-type: none"> 수요자중심의 관점, 아이디어 제시 및 인터뷰 등

TIP

- 팀원은 원칙적으로 전 일정에 참여가 가능한 사람으로 구성합니다.
- 서비스디자이너 모집은 한국디자인진흥원에 도움을 요청하거나 서비스디자인 전문기업(부록 수록)에 직접 연락합니다.
- 국민은 서비스디자이너를 도와 조사를 진행할 디자인 전공자와 해당 정책의 최종 수요자인 일반국민으로 나누어 모집합니다.
- 일반국민은 참여희망자 중에서 관심분야와 활동경력, 지원동기, 활동가능 지역, 연령대 등을 고려하여 구성합니다.
- 협조기관 또는 협조부서 공무원은 가급적 모두 참여하도록 합니다.
- 팀원은 동일한 지역에 거주 중인 분으로 모집하는 것이 원활한 운영에 도움이 됩니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

② 역할 배정

서비스디자이너

서비스디자이너는 해당 분야에 대한 전문가로서 프로젝트 기획·총괄(Project Planner) 역할을 담당합니다. 서비스디자이너는 서비스디자인 프로세스 및 활용 방법론 안내, 서비스디자인 조사 계획, 서비스디자인 방법을 통한 정책 개선 방안 제시, 사업로드맵 수립 지원, 과제별 국민디자인 전·후 성과사례 자료를 제공합니다.

담당공무원

정책공급자인 공무원은 프로젝트 관리자(Project Manager)로서 팀 운영에 필요한 자원제공 및 관리를 담당합니다. 사업 추진현황 자료 제공 및 사업방향 설정, 팀 미팅 장소 섭외 및 현장조사 협조, 인터뷰 대상자 등 섭외, 이해관계자 참여 협조요청, 최종보고서 작성 및 제출, 공공서비스디자인 추진성과를 홍보하는 역할을 합니다.

국민

분야 전문가 정책분야 전문가는 교수, 연구원, 단체·협회 관계자 등 해당분야 전문지식 보유자로 구성하며, 공무원의 추천이 가능합니다. 전문가는 해당 분야와 관련된 전문지식(법, 제도, 현황 정보 등)을 팀원들에게 제공하며, 팀원들과 함께 정책개선 제안 방향을 만들어 나가도록 합니다.

디자인 전공자 디자인 전공, 프로젝트 참여 경험 등 디자인 실무에 대한 이해가 있는 참여자로 서비스디자인 전문가와 함께 서비스디자인 조사를 수행하며, 팀 미팅 시 회의 기록, 리서치 및 발표자료 작성, 팀 활동과정 자료 정리의 역할을 수행합니다.

정책 수요자 정책수요자는 해당 정책의 최종 수요자 및 이해관계자로서 서비스디자인 조사를 위한 수요자 인터뷰에 참여하여 수요자의 불편사항을 발굴할 수 있도록 도우며, 수요자 관점에서 정책 개선 아이디어를 제시하고, 알기 쉬운 과제별 정책 네이밍 및 홍보방안 제시, SNS 등 온오프라인 매체를 통한 국민디자인단 소개 활동을 할 수 있습니다.

●최종수요자는 해당 정책의 최종적인 수혜를 받는 사람을 말하며, 이해관계자는 최종수요자가 수혜를 받기 위한 중간 단계에 있는 사람들이다.
예를 들어 '노량진 자취촌 지역문제 해결을 위한 사업의 경우, 최종 수요자는 자취생이며, 지역 통·반장은 이해관계자로 볼 수 있다.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

구성		역할	소속 및 직위
서비스디자이너		탐험가이드	(주)텐지노그룹 책임연구원
정책 공급자	주관부서	정책가이드	특허청 서기관
	정부3.0		특허청 창조행정담당관실 서기관
국민	분야전문가	탐험대원	(주)크림박스 대표
	디자인 전공자		시각 디자인 전공 대학원생
	정책 수요자		과제 지원 일반인

특허청 '청소년 창의성 계발을 위한 융합형 발명·디자인 교육과정 개발' 국민디자인단 구성 사례, 2015

③ 활동기간과 운영계획 수립하기

과제 성격과 규모에 따라 짧게는 6주에서 길게는 3개월까지 설정이 가능합니다. 예산(수당·조사비·다과비·인쇄비 등 팀 활동시 소요되는 제반 경비), 회의장소 등 운영가능한 자원을 고려해 서비스디자이너와 상의하여 활동기간, 일정 등 국민디자인단 운영 계획을 수립하도록 합니다.

TIP

- 6회 이상 매주 1회의 모임을 권장합니다.
- 일반국민 중 정책수요자 역을 하는 팀원은 인터뷰 조사 등 정해진 일정에만 참가하도록 하여 부담을 줄여주는 것이 좋습니다.
- 모임이 어려울 경우, 화상회의를 적극 활용해보세요

④ 팀 오리엔테이션 하기

정부3.0 국민디자인단 활동에 대한 안내

서비스디자이너는 팀의 활동내용 안내 및 팀원 역할에 대해 공지하여 팀원들이 앞으로 벌어질 활동들과 자신의 역할을 분명히 이해할 수 있도록 자세히 안내하도록 합니다.

정책 현황 자료 공유

담당 공무원은 해당 정책과 관련된 현황 자료들을 팀원들에게 공유하고, 분야 전문가는 정책과 관련된 법, 제도 등에 대한 전문지식을 공유하여 팀원들이 담당할 정책분야에 대해서 이해할 수 있도록 돕습니다.

조사 목표 수립

팀원들은 해당 정책에 관한 데스크리서치(미디어와 문헌 등을 통한 자료조사) 및

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

대상 서비스에 대한 전반적인 이해를 통해 정책 계획안 수준의 추상적인 목표가 아닌 서비스디자인 조사를 위한 구체적인 목표를 수립합니다.

TIP

- 서비스디자인을 접해보지 못한 팀원의 경우, 서비스디자인에 대한 이해가 필요하므로, 팀원들을 대상으로 한 서비스디자인 교육이 오리엔테이션 이전에 실시되는 것을 권장합니다.
- 조사 목표를 수립하기 전에 서비스디자인 핵심 대상 범위와 핵심 수요자에 대한 정의를 선행하는 것이 팀원 간의 견해 차이를 빠르게 좁힐 수 있는 방법입니다.

- 한국디자인진흥원 서비스디자인팀 유튜브 채널에는 국민디자인단 운영 방안 소개, 국민디자인단 사례 소개 등 다양한 영상자료가 제공되고 있습니다. 국민디자인단 활동에 앞서 학습용으로 활용하시길 권합니다. <https://goo.gl/7bzl8S>



⑤ 과제관리 계획

단계별 활동 및 결과물 도출 계획

서비스디자인어는 단계별로 필요한 활동과 목표 결과물 도출 계획을 작성합니다.

정부3.0 국민디자인단 활동 및 결과물 도출 계획안 예시

단계	주차	주요활동	주요내용 및 결과물
이해하기 Understand	1	팀 오리엔테이션 데스크 리서치 전문가 인터뷰(1회)	• 국민디자인단 팀 운영안내 • 관련 정책 현황 공유 • 조사 목표 설정
발견하기 Discover	2~3	고객경험 현장관찰(1회) 수요자 심층인터뷰(2회) 이해관계자 인터뷰(1회)	• 정책수요자 경험에 대한 현장관찰 분석 • 정책수요자 대상 심층인터뷰 분석 • 이해관계자 인터뷰 분석
정의하기 Define	4~5	팀 미팅	• 정책수요자 문제점 분석 및 니즈 도출 • 수요자 니즈 도출 • 퍼소나, 고객여정지도, 이해관계자 맵 등 작성 • 정책 방향성 수립 • 서비스 원칙 만들기
발전하기 Develop	6	코크리에이티브 워크숍 (Co-creative Workshop)	• 정책 아이디어 구체화 • 정책아이디어 브레인스토밍 • 서비스 컨셉 개발
전달하기 Deliver	7~8	팀 미팅 유관부서 및 이해관계자 협의	• 정책 실행전략 마련 • 서비스 스토리보드, 서비스 블루프린트 작성 • 비즈니스모델 및 운영모델 작성



활동 현황 공유

담당 공무원은 과제가 진행되고 있는 상황과 결과물을 정리하여 언제, 누구에게, 어떤 내용으로 보고할지 계획을 수립합니다.

과제 현황판은 정부3.0 국민디자인단 카페에 링크되어 있습니다.

2015년
정부3.0
국민디자인단
과제현황판

구분	A	B	C	D	E	F
1			정책과제			
2	담당	팀구성(명)	과제	서비스디자이너	연락처	1차
3	산업부	8	원스탑 에너지복지요금을 통한 복지사각지대 해소			2015. 5. 7
4	특허청	7	청소년 창의성개발 위한 융합형 발명-디자인 교육과정 개발			2015. 5. 6(수) 19:30~22:20 (조사목표설정 워크숍) 공간터하기 강남점
5	국로부	7	관리비 등 공동주택관리 정보분석-공개로 아파트 버리 제거			2015. 5. 18 오후2:00~4:00, 세종시 정부종합청사
6	문광부	9	국민과 함께 디자인하는 2015 가을 관광주간			2015. 4. 26 서울-문화부사무소 팀 내부교육

정부3.0 국민디자인단 카페

<http://cafe.naver.com/govservicedesign>

①

도입단계 이해하기



이해하기란 본격적인 국민디자인단 활동을 시작하기 전에 대상 정책 및 서비스와 관련된 외부 상황(트렌드, 공공환경 변화)으로부터 내부 상황(조직, 협업 구조, 서비스 시스템)에 이르기까지 대상 정책에 대한 팀원들의 이해도를 높이고 조사의 목표를 설정하는 단계를 말합니다. 단, 이 단계는 국민디자인단 오리엔테이션에서 함께 수행할 수도 있습니다.

목적

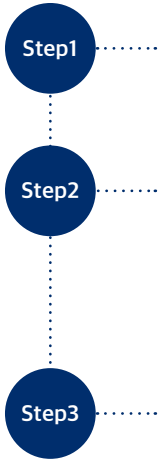
넓은 주제 범위 안에서 어떤 문제에 집중할 것인지에 대한 조사목표를 설정하고, 다음 단계 조사를 위한 계획 수립

진행 과정 및 방법론

정책 현황 공유	미디어와 문헌 등을 통한 자료조사 및 공공서비스 대상에 대한 공공서비스디자인 팀의 이해를 돕는 과정
조사목표 설정	공공서비스 수요자들이 직면하고 있는 문제들을 확인하고, 무엇을 조사해야하는지를 구체화하는 출발점으로 대상 서비스의 수요자들이 직면하고 있는 문제 상황들을 정의하고, 해결해야 할 도전과제를 찾아내는 것을 목표로 함



수행방법 ① 정책현황 공유



실행순서

- Step1** 대상 정책 현황을 팀원들과 공유합니다.
팀원들과 함께 과제계획서를 검토하며 현 공공서비스 과제의 진행상황을 되짚어 보세요.
- Step2** 팀원들과 함께 공공서비스 핵심범위와 핵심 수요자에 대해 정의해보세요.
공공서비스의 넓은 대상 범위를 최대한 핵심 범위로 좁혀봅니다. 그리고 모든 국민이 아닌 핵심 수요자는 누구인지 집중해야하는 대상을 생각해봅니다.
- Step3** 새로운 공공서비스 구상에 활용할 수 있는 자원을 파악합니다.
현재 수요자들이 공공서비스를 이용하는 과정을 파악하고, 이를 통해 서비스 제공에 관여된 이해관계자가 누구인지 어떠한 자원이 필요한지 확인합니다.

TIP

대상 정책이 복잡한 상황에 놓여있다면 분야 전문가(교수, 연구자, 저자 등) 인터뷰를 시도해보세요. 그들의 노하우를 통해 빠른 시간 안에 해당분야에 대한 깊은 통찰을 얻을 수 있고, 추가되어야 할 조사에 대한 정보를 얻을 수 있습니다.

실행도구

비즈니스모델 캔버스

정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 11 페이지

[사용 설명서]
1. 국민디자인 서비스 구조를 비즈니스모델의 형태로 정리 하세요.

비즈니스모델캔버스

사업명: _____

핵심 파트너십 <small>---사업 주요 파트너십(공급, 수요)은 누구인가?</small>	핵심활동 <small>---사업 활동으로 수요자가 원하는 가치를 전달할까? ---핵심 활동(서비스)은 무엇인가? ---핵심 운영(인력, 시설)은 어떻게 될까? ---핵심 운영, 채널, 재무 등, 어떤가?</small>	가치제안 <small>---수요자 어떤 가치로 충족시켜줄까? 하고 ---수요자에게 어떤 가치를 제공할까?</small>	수요자관계형성/유지 <small>---사업 활동을 통해 수요자와 연결할 것 인가?</small>	정책수요자 <small>---사업 목표로 정책수요자는 누구인가?</small>
	핵심자원 <small>---수요자에게는 어떤 어떤 자원이 필요할까?</small>		채널 <small>---사업 활동을 통해 수요자와 연결할 것 인가?</small>	
비용구조 <small>---사업 운영을 위하여 어느 어떤 비용인가? ---핵심가치 전달을 하는 비용은 얼마가 될까?</small>		수익원 <small>---사업 운영에 어떤을 전달 수 있을까? ---수요자가 지불하고 싶어하는 가치는 무엇일까?</small>		

* 본 매뉴얼에 소개되는 실행도구 양식은 '정부3.0 국민디자인단 서비스디자인 운영툴킷'에 수록되어 있습니다.
정부3.0 국민디자인단 네이버 카페 자료실에서 다운로드 받으실 수 있습니다. <http://goo.gl/ZEtMRO>



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

수행방법 ② 조사목표 설정

실행순서

Step1

대상 서비스 수요자들이 직면하고 있는 문제들에 대해서 토론합니다.

팀원들이 모두 모여 수요자들이 겪는 문제가 무엇인지 생각하고 포스트잇에 적어 붙여봅시다. 각 문제(포스트 잇)마다 찾아볼 수 있는 주요 이슈들에 대해 팀원들 각자가 돌아가며 생각을 이야기하고, 문제점(포스트 잇) 한 장당 이슈들을 한 개씩 정리해서 나란히 붙이세요.

Step2

가장 중요하다고 생각되는 이슈를 투표를 통해서 결정하세요.

팀원들은 작성된 이슈 들 중에서 가장 중요하다고 생각되는 이슈에 투표를 합니다. 투표가 끝나면 선정된 문제점과 해당 이슈들에 대해서 다시 토론한 후, 최종적인 조사목표를 설정합니다.

Step3

조사목표 설정을 할 때는 한 문장으로 정리하는 것이 좋습니다.

예를 들어 "소득이 적은 사람들에게 알맞은 저축/투자 상품을 만들어보자"라는 문구와 같이, 핵심 수요자를 중심으로 문제 해결의 가능성을 암시하는 간결한 문장으로 표현합니다.

실행도구

조사목표 설정

정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 21 페이지

조사 목표 설정

[사용 설명서]
1. 해당사항일 문제가 무엇인지 요소를상의 원인으로 토론해 보세요.
2. 각 문제에서 찾아볼 수 있는 주요과제들을 한 문장으로 적어 보세요.

“ 우리가 유지해야하는 좋은 점을 한 문장으로 적어 보세요. ”

정책수요자가 만족하는 부분은 무엇인지 적어 보세요.

“ 예산/소득이 적은 사람들에게 알맞은 저축 및 투자 상품을 만들어보자 ”

어떻게 하면 ...할 수 있을까?라는 질문으로 팀원들과 논하세요.

“ 우리가 개선해야하는 문제/이슈를 한 문장으로 적어 보세요. ”

정책수요자가 직면한 문제는 무엇인지 적어 보세요.

“ 예산/소득이 적은 사람들에게 알맞은 저축 및 투자 상품을 만들어보자 ”

어떻게 하면 ...할 수 있을까?라는 질문으로 팀원들과 논하세요.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

2

1단계 발견하기



발견하기는 서비스디자인 조사를 통해서 대상 정책 및 서비스의 문제점들을 수집하고, 정책 및 서비스 대상자의 내재된 요구사항(Needs)들을 발견하는 단계입니다. 이 단계부터 본격적인 정부3.0 국민디자인단 활동이 시작됩니다.

목적

다양한 서비스디자인 조사 방법을 통해 공공정책·서비스 경험 및 환경 조사와 수요자 행태 및 인터뷰 조사를 통한 숨겨진 요구사항 도출

진행 과정 및 방법론

조사계획 수립	성공적인 조사 수행을 위해 사전에 조사방법●을 결정하고 팀원들과 상세한 조사계획표 작성 및 공유
경험관찰 조사	정책수요자가 서비스를 경험하는 전 과정에서 겪는 불편사항들을 현장에서 발굴하고자 할 때 사용하는 방법으로 수요자가 서비스를 사용하는 상황을 동행하며 관찰하며, 이때 사람들의 감정 및 행동 반응을 놓치지 않고 포착하는 것이 중요
심층인터뷰	심층 인터뷰는 질문과 관찰을 동시에 진행하여 사람들의 행동과 동기를 파악하고, 이를 통해 정책수요자 또는 이해관계자의 공공정책·서비스 이용 특성 및 내재된 요구사항을 파악하고, 핵심이슈를 추출

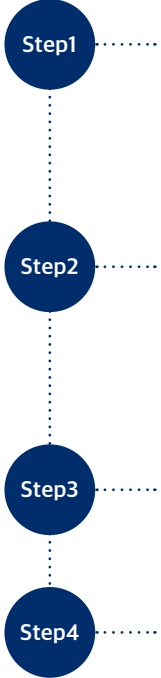
●서비스디자인 방법론은 수백 가지에 이르는 다양한 방법론이 있다. 대표적인 방법론으로 고객여정맵(Customer Journey Map), 퍼소나(Persona), 심층인터뷰, 서비스 사파리(Service Safari), 웨도잉(Shadowing), 비디오에스노그라피(Video Ethnography), 서비스 블루프린트(Service Blueprint) 등이 있다.



한국디자인진흥원

수행방법 ① 조사계획 수립

실행순서



Step1 대상에 적합한 서비스디자인 조사 방법을 선택하세요.
 핵심 사안들을 중심으로 조사범위를 좁혀보세요. 조사 범위와 대상이 정해졌다면 어떤 서비스디자인 방법으로 조사를 하는 것이 좋을지 서비스디자인과 상의해서 선택하세요.

Step2 세부적인 조사계획을 팀원들과 논의하세요.
 각 조사방법 별로 무엇을, 언제, 어떻게 조사할지 상세 계획을 수립합니다. 조사 현장에 가기 전에 현장에서 얻고자 하는 것을 확실히 얻을 수 있도록 관찰 주제와 해야 할 일을 미리 논의하세요.

Step3 조사 진행에 대한 역할을 분담하세요.
 조사를 수행하기 전에 조사현장에 나가는 팀원 각자의 역할과 목표를 명확히 합니다. 조사 누락을 막기 위해 중요한 사항마다 다시 점검해보세요.

Step4 조사에 필요한 준비물을 미리 챙기세요.
 각 조사방법 별로 필요한 준비물의 종류와 양이 다르기 때문에, 어떤 준비물이 필요할지 미리 체크합니다.

TIP
 팀원들이 현장 조사를 통해서 정책수요자(국민)로서 경험할 수 있도록 도와주세요. 현장조사는 직접 체험을 통해 수요자와 공감하는 방법입니다. 이를 통해 잠재된 요구사항들까지 포착할 수 있습니다.

실행도구

상세 조사(탐색) 계획표
 정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 28 페이지

상세 탐색계획표

[사용 설명서]
 1. 조사 수행 전에 팀원들과 상세한 조사계획을 세우고, 준비물을 확인한 후 각자 역할에 대한 책임을 지주세요.

>> 조사 배경 및 목적
 조사 배경 :
 조사 목표 :
 조사 방법 : 현장 조사 정형 관찰 직접 체험 심층인터뷰 일일기록

>> 조사 대상
 조사 일자 : 20 . . . / □ 오전 □ 오후 : - : (총 시간)
 조사 장소 :
 장소명 : 주소 / 장소 연락처 :

조사 대상자 프로파일

	이름/연락처		이름/연락처		이름/연락처
나이 :		나이 :		나이 :	
직업 :		직업 :		직업 :	
유형 :		유형 :		유형 :	
특징 :		특징 :		특징 :	

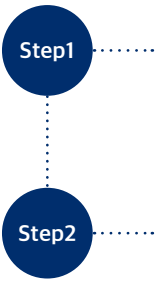
>> 조사 수행
 담당자명 : 이름 : 역할 :
 이름 :
 이름 :
 이름 :
 이름 :
 이름 :
 이름 :
 이름 :
 이름 :

>> 체크 리스트
 조사 계획 시 주요 고려점, 조사 준비물 등

- 조사대상자(참가자) 연락처
- 담당직원 비상 연락처
- 조사 장소 알아가는 방법, 소요 시간
- 카메라 (배터리 충전 여부 확인)
- 휴대폰
- 조사대상자(참가자)를 위한 감사 선물
- 메모지, 필기구
- 질문 가이드

KIDP KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

수행방법 ② 경험관찰 조사



실행순서

Step1 수요자의 행동을 예측해보고 주의사항을 작성합니다.

각 서비스 단계별로 예상되는 수요자의 행동들을 예측해보고 발생할 수 있는 돌발 상황을 대비하도록 합니다.

Step2 최대한 사람들의 눈에 띄지 않게 현장에서 경험관찰을 진행합니다.

조사 팀원들은 최대한 사람들의 눈에 띄지 않게 행동해야 하며 메모나 비디오, 사진 등 다양한 방법을 동원해서 서비스 상황을 기록합니다. 이때 고려해야 할 사항은 관찰자 효과(사람들이 조사자들과 함께 있는 것만으로도 평상시와 다른 행동을 할 수 있음)를 최소화 시키는 것입니다.

TIP

비디오 촬영 또는 녹음을 해주세요. 당시에는 발견하지 못했지만 나중에 촬영된 비디오 또는 녹취 내용에서 중요한 요소가 발견되는 경우가 종종 있습니다. 비디오 촬영과 녹음은 탐험대원들이 관찰 도중 잊고 지나갈 수 있는 세세한 사항을 담아낼 수 있으므로 잊지 말고 꼭 기록하세요.

실행도구

조사기록장(경험 관찰용)

정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 32 페이지

조사기록장 : 경험 관찰용		사용 설명서 1. 각 서비스 진행 단계별로 보고 들은 것들을 기록하되, 모든 여정을 포함하여 기록되는지 유의합니다. 2. 관찰 내용을 확인하여 자신이 영지한 것을 적습니다.	>> 조사 일시 · 장소 / 조사대상자 정보
>> 공공정책서비스 진행 단계	>> 행동 관찰 / "인용문"		>> 해석



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



"평소에 (발명에 대해) 생각을 해오던 아이는 없지만, 갑자기 수업시간에 '지금부터 내뽀라'했을 때는 '뭐하지'라고 처음 부터 고민해요." - 정OO 발명교사

수행방법 ③ 심층인터뷰 조사

실행순서

- Step1 조사대상을 선정하기 위한 기준을 만들어 보세요.
대표성이 있는 인터뷰 대상을 선정하기 위해 정책수요자 그룹을 분류하고 이에 따른 인터뷰 섭외 계획을 세웁니다.
- Step2 심층 인터뷰 질문 가이드를 작성합니다.
심층 인터뷰의 성공은 인터뷰 대상자가 자신의 삶을 얼마나 심도있게 공유했는지에 달려 있기 때문에, 사전에 질문 리스트를 작성하여 전체적인 인터뷰 흐름을 조율합니다.
- Step3 인터뷰 시작 전 인터뷰 대상자로부터 인터뷰 동의서에 승인하는 서명을 받아주세요.
- Step4 가능한 인터뷰 대상자들이 편안해지는 분위기 속에서 되도록 깊이 있는 논의를 유도할 수 있는 환경을 고려해야 합니다.

TIP
직설적인 질문을 가급적 피하세요. 국민들은 종종 자신이 '그렇다'라고 이야기하는 것과 다르게 행동하는 경우가 있습니다. 따라서 '예/아니오'로 대답할 수 있는 직설적인 질문은 하지 않도록 주의합니다.



3

2단계 정의하기



정의하기란, 조사된 내용이 함축하고 있는 의미를 파악하여 주요 이슈들을 도출하고, 이를 통해서 대상 정책 및 서비스의 전략적인 방향을 결정하는 단계입니다.

목적

조사를 통해 도출된 모든 기본 정보 취합 및 조사된 데이터 파악을 통해 주요 이슈들을 도출하여 정책 및 서비스의 전략적인 방향 결정

진행 과정 및 방법론

퍼소나(Persona)	퍼소나는 유사한 행동 패턴을 지닌 수요자 그룹을 대표하는 한 명의 가상인물로 정의하는 방법론으로, 이를 통해 수요자들이 어떤 동기를 가지고 어떻게 행동하는지 유추할 수 있고 새로 만들어질 서비스의 특성과 필요 요소에 대한 판단 기준을 찾아냄
고객여정맵	고객여정맵은 눈에 보이지 않는 무형의 서비스를 이용하는 정책수요자의 경험을 시간, 순서 등에 따라 시각화하여 정밀하게 분석하기 위한 중요한 방법론으로 이를 통해 정책수요자 관점에서 서비스의 문제와 기회요인을 파악할 수 있음
디자인 챌린지 수립	서비스 조사와 분석을 통해 도출된 내용을 바탕으로 서비스 컨셉을 도출하기 위한 방향 수립을 위한 중요한 결과물



한국디자인진흥원

수행방법 ① 퍼소나(Persona) 만들기

실행순서

Step1

조사된 내용을 토대로 정책수요자의 행동변수를 작성해보세요. 정책수요자 관찰 데이터를 토대로 그들의 행동 변수를 나열해봅니다.

1. 활동내역(수요자는 서비스 상황에서 어떤 행동을 하는가?)
2. 태도(서비스 상황에 어떻게 반응하고 느끼는가?)
3. 동기(서비스를 이용하는 이유는 무엇인가?)

Step2

같은 그룹에 속한 정책수요자유형을 찾아보세요.

각 행동 변수마다 유사한 행동을 보인 정책수요자들을 분류합니다. 그리고 행동패턴이 유사한 수요자들을 찾아보세요.

Step3

각 퍼소나의 특성 파악 및 상황 설정을 해보세요.

퍼소나를 구성하는 행동 패턴의 세부적인 내용을 결정하고, 하루의 업무나 환경을 묘사합니다. 이 때, 퍼소나의 특성(성별, 연령, 특이사항 등)과 서비스 상황에서 겪는 문제점을 설정해봅니다.

Step4

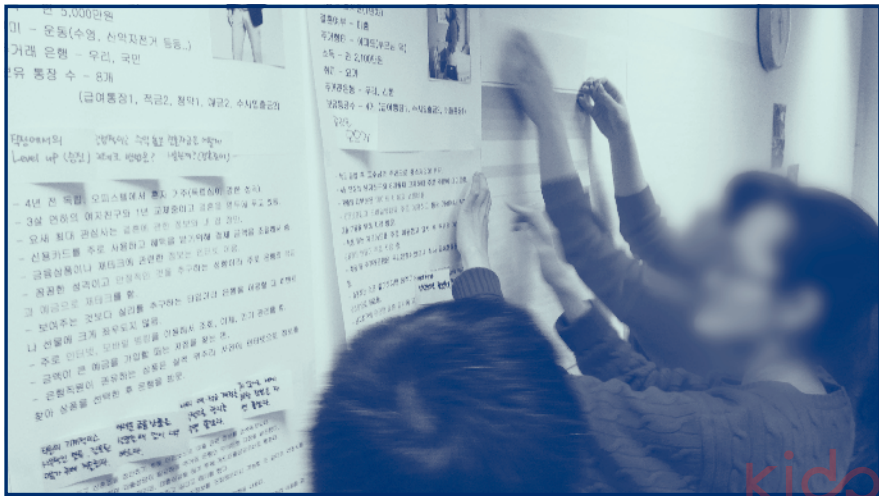
퍼소나의 행동 패턴과 주요 특징을 중심으로 상세 설명 작성합니다.

퍼소나의 특징(성별, 연령 등)을 글로 풀어서 설명해보세요. 상세설명과 함께 퍼소나를 대표하는 사진을 넣어 시각화하고, 퍼소나가 해당 정책과 관련하여 처한 상황을 기술합니다.

TIP

성공적인 퍼소나의 핵심은 얼마나 실제인물처럼 표현되었는지에 달려있습니다. 생동감 있는 표현을 위해 시각적 묘사에서 자세한 일화에 이르기까지 다양한 기법을 사용할 수 있습니다.

퍼소나 작성 과정



실행도구


퍼소나(Persona)

정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 42 페이지

퍼소나

이름
성별 / 나이

직업:
가족:
성격:
관심사:



0	1	2	3	4	5

“
”

Needs :

Tasks :

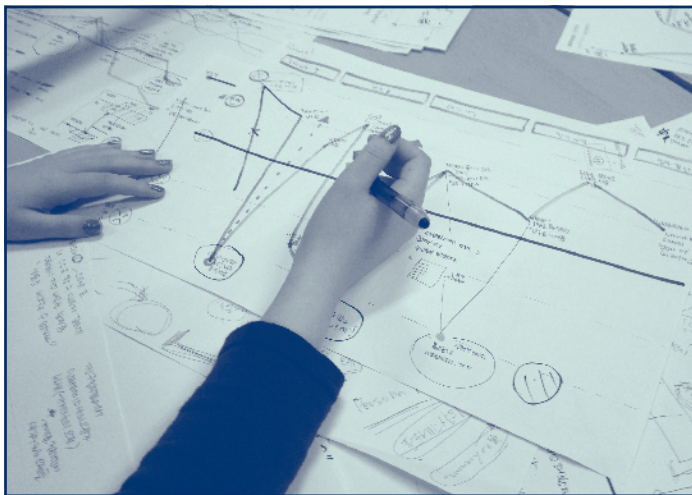
특징 :

경험 시나리오 :

사용 설명서

1. 고객인 사용자들의 중요 행동 패턴 및 특성을 파악하세요.
2. 각 퍼소나에게 특성을 부여하고 상세설명을 작성하세요.
3. 퍼소나 유형별 특징을 좌측 하단 다이어그램에 표시하세요.

수행방법 ② 고객여정맵 그리기



고객여정맵 작성 과정



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

실행순서

- Step1 **고객 경험을 순서대로 상단에 배열해주세요.**
민원센터 경험의 경우, '대기표 뽑기-서식작성-대기하기-호출'과 같은 순서로 작성할 수 있습니다.
- Step2 **각 경험단계에서 정책수요자의 감정선을 그려주세요.**
각 경험단계에서 정책수요자의 경험을 그려봅니다. 이 때, 감정상태를 '매우 좋음'부터 '매우 나쁨'까지 5단계로 나누어 선을 연결하여 표현해보세요.
- Step3 **각 경험지점마다 수요자가 말한 대표 문구를 적어보세요.**
각 경험지점마다 수요자의 감정을 대표하는 문구를 고객이 말한 인터뷰 내용에서 인용하여 표시하세요.
- Step4 **각 경험지점마다 어떤 서비스 접점이 있는지 표시하세요.**
각 경험지점마다 서비스에서 제공하는 접점(안내문, 민원직원, 스마트폰 등)을 정리하고 표시하세요.
- Step5 **작성이 완료되었다면 팀원들과 빠진 부분은 없는지 내용을 확인하세요.**

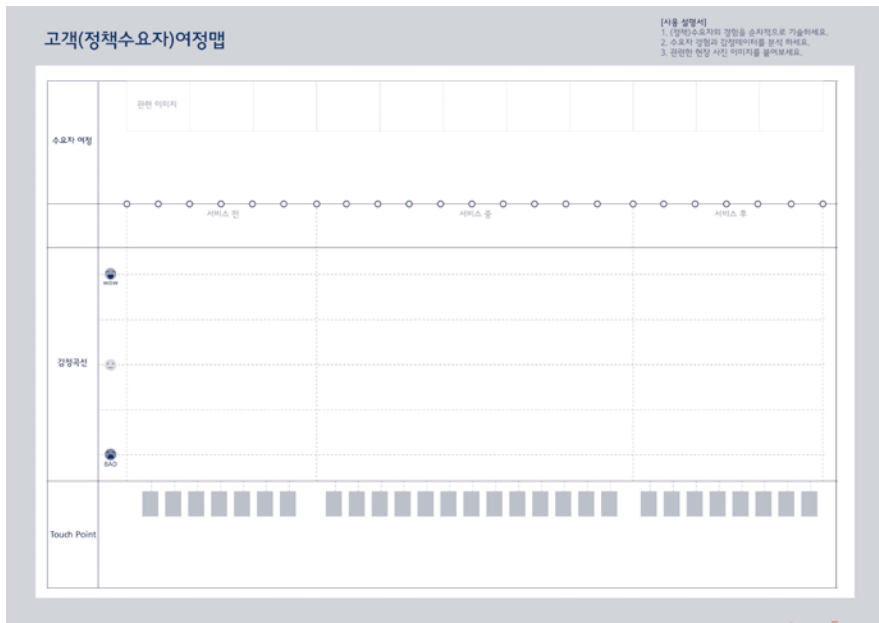
TIP

너무 많은 데이터를 보여주려고 하지 마세요. 고객여정맵을 작성할 때, 너무 많은 내용을 한 번에 넣으려고 하면 오히려 정보를 인식하는 데 방해가 될 수 있습니다.

실행도구

고객여정맵

정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 44 페이지



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

수행방법 ③ 디자인 챌린지 수립하기

실행순서

- Step1** **조사를 통해 발굴한 정책서비스 핵심 이슈에 대한 기회요인을 찾아보세요.**
모든 팀원들에게 포스트잇 노트와 마커를 나누어 주고, "어떻게 하면 000할 수 있을까?"라는 문장을 바탕으로 그 기회를 찾아보도록 합니다. 기회영역은 조사과정에서 발견한 문제발생지점(Pain-point) 등에서 찾도록 합니다.
- Step2** **기회요인을 그림으로 표현하고, 포스트잇에 적어 붙이세요.**
적어도 15분 동안 각각 작성한 질문에 대한 문제를 해결할 수 있는 기회점을 가급적이면 시각화해서 표현해보도록 합니다. 포스트잇에 적어서 해당 질문 옆에 붙입니다.
- Step3** **기회요인들에 대해서 팀원들과 논의하고, 서비스의 나아가야 할 방향성을 작성하세요.**
팀원들과 핵심 기회요인들을 발굴하고, 최종적으로 5개 정도의 디자인 챌린지로 간추려 정리해보세요.

TIP

의도적으로 어려운 챌린지를 설정해보세요. 발전단계에서 사용할 "어떻게 하면 000할 수 있을까?"라는 목표를 3-5개로 좁혀갈 때, 의도적으로 현재 프로젝트 범위나 능력을 벗어나는 것들을 선택합니다. 이 때 내부 조직 역량보다는 정책수요자가 필요로 하는 것을 중심으로 선택하는 것이 좋습니다.

실행도구

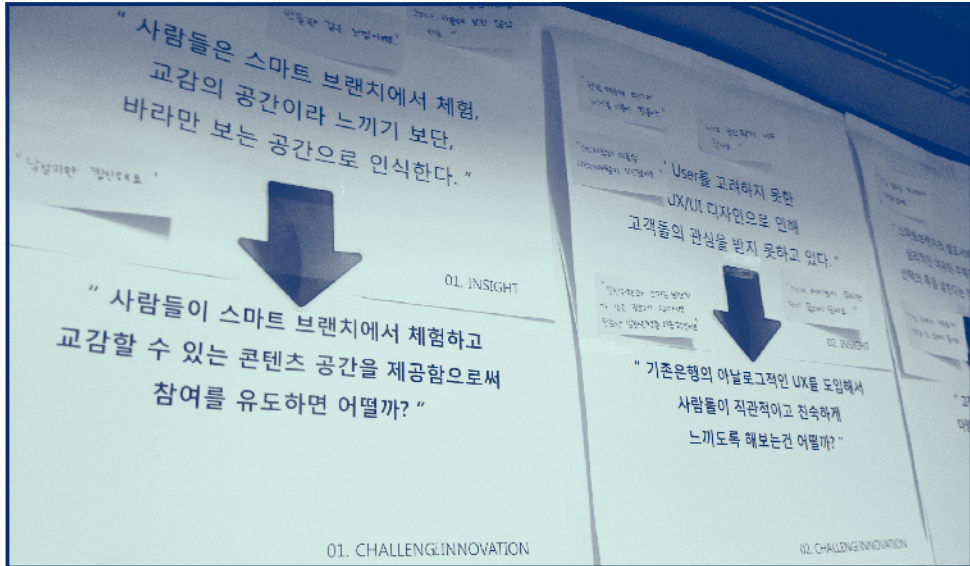
디자인 챌린지를 통한 서비스 목표 수립

정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 48 페이지



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

디자인 챌린지 작성 과정



4

3단계 발전하기



발전하기란 정책담당자, 서비스디자이너, 국민, 전문가가 모여 함께 창조적인 아이디어를 발산하고, 수요자를 위한 가치제공에 중심을 둔 서비스 컨셉을 개발하는 단계입니다. 이 단계는 모든 관계자가 참석하여 아이디어를 발산하는 코크리에이티브 워크숍을 통해 진행하는 것을 권장합니다.

목적

브레인스토밍을 통해 가급적 많은 아이디어를 발산하고, 실현 가능한 공공정책·서비스 아이디어들을 정리하여 최종 서비스 컨셉 결정

진행 과정 및 방법론

코크리에이티브 워크숍	모든 관계자들이 함께 모여 자유롭게 생각을 확장할 수 있도록 돕고, 서비스 컨셉을 구체화하기 위한 아이디어 도출
서비스 컨셉 정리	아이디어를 한 개의 컨셉으로 정리하고, 명확한 개발 방향성 수립을 위한 방법
서비스 시나리오	서비스 컨셉을 설명하기 위해 영화 시나리오와 같이 상세한 정보가 담겨진 이야기 형식의 가설로 정책수요자가 처한 상황을 보다 생생하게 느끼게 하고 그들의 요구와 목적을 구체적으로 이해할 수 있는 장점



한국디자인진흥원

수행방법 ① 코크리에이티브 워크숍 실시하기

실행순서

Step1

함께 아이디어를 생각해 볼 문장을 준비합니다.

서비스 원칙 수립 단계에서 작성한 3-5개의 "어떻게 하면 000 할 수 있을까?"라는 문장을 준비합니다. 각각의 문장을 별도의 벽이나 보드에 붙입니다. 모두에게 포스트잇과 마커를 나누어 줍니다.

Step2

참가자들에게 구체적인 아이디어를 제안하도록 요청합니다.

각자 포스트잇에 아이디어를 쓰게 합니다. 굵은 마커를 사용하여 모든 사람들이 아이디어를 함께 볼 수 있도록 합니다. 이때, 참가자들은 *브레인스토밍 7가지 규칙을 따르도록 합니다.

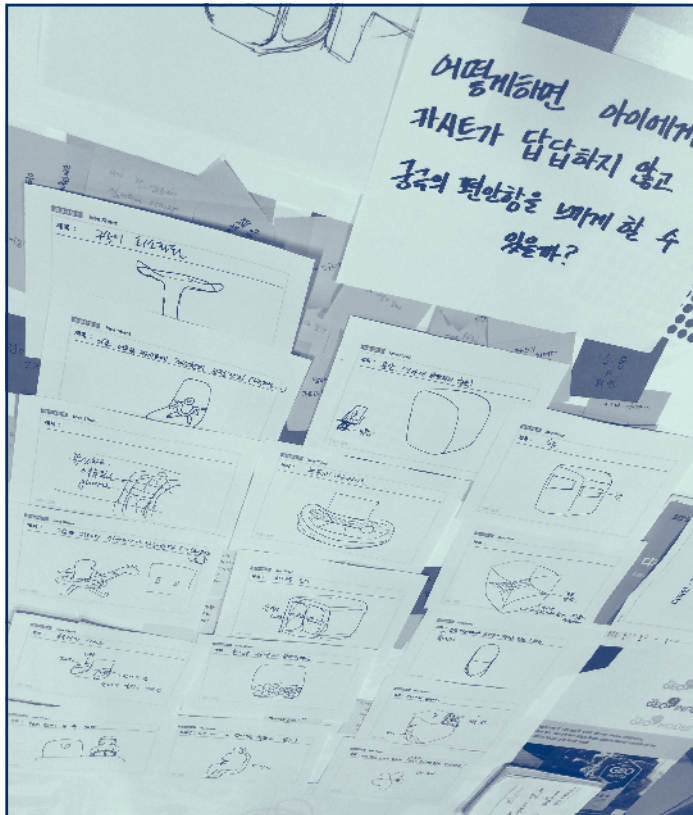
Step3

다음 각각의 아이디어 속성을 정의해봅니다.

어느 정도 아이디어가 도출되었다면, 다음 각각의 아이디어들이 가진 기회요인과 장벽에 대해 생각해봅니다.

TIP

기발한 아이디어는 대부분 어리석고 불가능해 보이는 100개 이상의 아이디어들을 기반으로 만들어집니다. 효과적인 코크리에이티브 워크숍을 위해서는 비현실적 아이디어라도 많은 양의 아이디어를 떠올리는 연습과 마음의 준비가 필요합니다.



아이디어 제안 과정

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

브레인스토밍을 위한 7가지 규칙

- **판단은 뒤로 미뤄라!**
브레인스토밍을 실행하는 동안에는 나쁜 아이디어란 없습니다.
팀원들과 합의하에 정리단계로 들어가기 전까지는 아이디어를 평가하지 마세요.
- **다듬어지지 않은 아이디어를 장려하라!**
때때로 다듬어지지 않은 아이디어가 혁신을 만들어 냅니다. 나중에 아이디어를 현실적으로 검토하는 것은 어렵지 않습니다.
- **다른 사람의 아이디어를 발전시켜라!**
'그러나' 대신에 '그리고'를 염두에 둡니다. 만약 다른 사람의 아이디어가 마땅치 않다면 그것을 발전시켜 더 좋게 만드는 것에 도전해 보도록 합니다.
- **주제에 계속 집중하라!**
모든 사람이 이 원칙을 지키면 더 좋은 결과를 얻을 수 있습니다.
- **시각적으로 표현하라!**
좌뇌와 우뇌, 논리와 창조적인 측면을 같이 사용하도록 노력해봅시다.
- **한번에 하나씩 의견을 나눠라!**
많은 아이디어를 산발적으로 이야기하기보다 발제된 하나의 아이디어를 경청한 후에 모든 팀원이 그것을 발전시키는 것에 대해 집중하고, 다음 아이디어로 넘어가는 것이 좋습니다.
- **되도록 많은 아이디어를 발산하라!**
코크리에이티브 워크숍을 진행하는 동안 가급적 많은 아이디어를 도출하는 것을 목표로 잡습니다. 아이디어는 장황하게 설명하기보다 빠르게 공유하도록 합니다.

수행방법 ② 서비스 컨셉 정리하기

실행순서

Step1

아이디어를 유사한 그룹별로 묶어보세요.

코크리에이티브 워크숍에서 도출된 아이디어를 유사한 내용끼리 그룹으로 정리한 후 그룹별 제목을 붙여줍니다. 제목을 붙일 때는 브랜드처럼 편하고 친근한 명칭이 좋습니다. 예를 들면, "행복한 발명창작교실"과 같은 제목을 떠올려보세요.

Step2

여러 묶음 중 컨셉 후보안을 선정합니다.

팀원들과 투표 및 토론을 거쳐 아이디어 묶음 중 중요순위를 결정하고, 제일 우선순위에 있는 3~5개 컨셉 후보안을 선정합니다.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

Step3

컨셉 스케치를 진행하세요.

약 10~15분 동안 선정된 컨셉 후보안들을 가능한 자세하게 그림으로 그려봅니다. 글로는 생각하는 바를 구체적으로 전달하기 힘들기 때문입니다. 어렵더라도 그림으로 표현해보세요.

Step4

컨셉에 대한 설명을 적어보세요.

각각의 컨셉을 전달하는데 도움이 되는 내용은 페이지의 오른쪽 영역에 글로 작성하세요. 이 때, 서비스 설명, 특징, 고객니즈, 제안방향, 가치/효과, 적용기술/시스템을 포함하여 작성합니다.

Step5

최종 서비스 컨셉 1~2개로 정리하세요.

선정된 3~5개 컨셉 중 팀원들의 투표를 거쳐서 최종 서비스 컨셉을 1~2개로 정리하세요. 이때 나머지 컨셉들 중 핵심 요소들을 최종안에 포함시키는 것도 가능합니다.

TIP

컨셉을 시각화하면 팀 내에서 서로의 생각을 더 쉽고 빠르게 이해할 수 있기 때문에 모든 참가자들이 그들의 생각을 시각적인 그림으로 표현하도록 유도해주세요.

서비스 컨셉 정리는 가급적 코크리에이티브 워크숍에서 수행하는 것이 관계자들의 의견을 수렴하고 참여를 유도하는데 도움이 됩니다.

수행방법 ③ 서비스 시나리오 작성하기

실행순서

Step1

시나리오에 가상인물인 퍼소나를 넣어 구체적인 상황을 구성해보세요.

현실적인 상황설정은 서비스에 대한 이해도를 높여줍니다. 보다 현실적인 상황을 만들기 위해 시나리오에 퍼소나를 포함하여 명확하게 정의된 인물을 중심으로 특정한 문제상황을 설정합니다. 이런 상황은 시나리오의 목적에 맞게 신중하게 구성합니다.

- 누구를 주인공으로 삼을 것인가?
- 주인공이 처한 구체적인 (문제)상황은 무엇인가?
- 어떤 서비스 목표가 컨셉에서 실현되고 있는가?
- 어떤 단계를 거쳐서 서비스가 진행되는가?

TIP

잘 만들어진 서비스 시나리오는 수요자 의견을 미리 들어보는데 활용할 수 있습니다. 완성도 있는 서비스 시나리오가 만들어졌다면 수요자 의견을 들어보고, 서비스 컨셉의 부족한 부분을 보완해나가는데 활용할 수 있습니다.

Step2

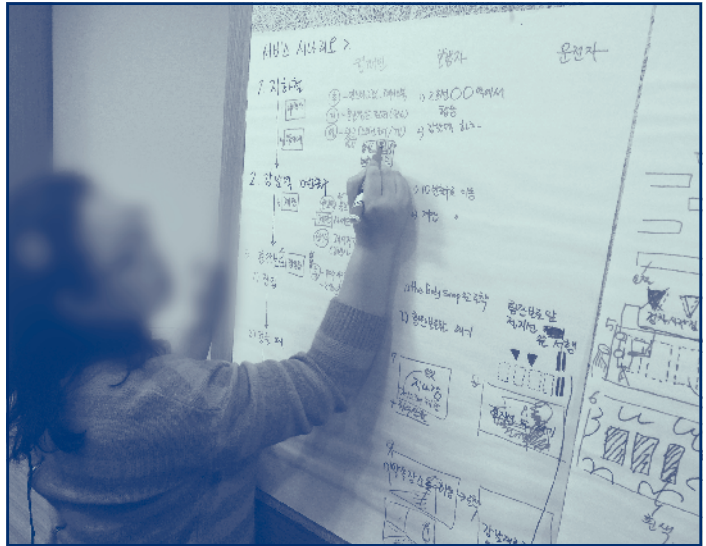
새로운 서비스 컨셉을 경험하는 수요자에 대해 적어보세요.

정책수요자가 문제상황에서 겪는 경험을 설정했다면, 다음 순서로 해결책인 새로운 서비스 컨셉이 실현되었을 때 수요자의 경험과 감정을 적어보세요.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

서비스 시나리오
작성 과정



실행도구

서비스 시나리오

정부3.0 국민디자인단 공공 서비스디자인 운영툴킷, 57 페이지

서비스 시나리오

서비스명: _____

대상(주요 수요자)

피호자를 반영하여 특징을 명확하게 기입하세요.

[사용 설명서]

1. 서비스명: OOO를 위한 OOO서비스 형태로 작성하세요.
 2. 대상수요자와 서비스 특징을 명확하게 설정하세요.
 3. 특성상항을 설정하여 서비스를 결정과정을 상상하여 기록해주세요.

시나리오

조사된 자료를 바탕으로 가상의 특정상황을 설정하여 작성하세요.

서비스 특징

서비스를 구성하는 세부내용

니즈 & 제공가치

- 공급자 -> 수요자:

- 수요자 -> 공급자:

적용기술/시스템



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

5

4단계 전달하기



전달하기는 정부3.0 국민디자인단에서 제안하는 새로운 서비스 컨셉에 대하여 서비스 프로토타입을 통해 정책수요자의 의견을 최종적으로 점검하고, 실행계획을 수립하는 단계입니다.

목적

서비스 컨셉을 관련된 사람들에게 전달하는 단계로 정책 수요자에게 서비스 필요성에 대한 공감 및 의견을 얻고, 의사결정자가 서비스 적용 및 개선하도록 유도

진행 과정 및 방법론

서비스 흐름도 (Service Flow)	서비스 컨셉을 기반으로 서비스 흐름을 시각화하고, 각 이해관계자들의 역할을 명시하여 서비스가 실제로 구현되기 위해 필요한 서비스 흐름에 대한 개념을 정리하기 위한 방법
서비스 스토리보드 (Service Storyboard)	서비스 스토리보드는 아직은 실현되지 않은 미래의 서비스 경험을 설명하고 검토하기에 좋은 방법으로, 누구나 이해할 수 있어야 하고, 새로운 서비스 컨셉을 긴 설명 없이 빠르고 쉽게 전달할 수 있는 만화 형식으로 사람들에게 새로운 서비스 컨셉을 빠르고 쉽게 전달
서비스 프로토타입 (Service Prototype)	서비스 프로토타입은 아직 구현되지 않은 서비스를 정책 수요자에게 가급적 실제 상황과 같은 경험(테스트)으로 제공함으로써 그들의 반응을 관찰하기 위한 방법론입니다. 서비스 프로토타입은 무형의 서비스를 구체화시켜 주기 때문에 수요자 및 이해관계자의 반응(추가적인 요구사항 또는 불편사항)을 파악하여 서비스를 개선하는데 활용할 수 있습니다.
서비스 블루프린트 (Service Blueprint)	서비스 블루프린트는 서비스 전달 과정에 포함된 모든 요소를 명시하고, 서비스 접점에서 수행되는 업무는 물론 서비스가 실현되기 위한 후방업무까지 상세하게 도식화한 개념도



수행방법 ① 서비스 흐름도 그리기

실행순서

Step1

서비스 컨셉에 관련된 모든 구성원을 파악해보세요.

정책수요자 및 서비스 제공자, 이해관계자 등 서비스에 관련된 모든 참여 구성원들의 연결관계를 그려봅니다.

Step2

서비스를 통해 수요자에게 전달할 가치를 적어보세요.

정책제공자가 수요자에게 어떤 가치를 제공하는가에 대해 생각해보고, 그 과정을 연결관계 위에 적습니다.

Step3

투입 자원 및 기대효과에 대해 생각해보세요.

수요자에게 가치가 제공되는 전체적인 흐름을 파악한 뒤 이를 실현하기위해 어느 정도의 비용과 자원이 투입되어야 하는지 생각해봅니다. 이 때 누가 제품이나 서비스 개발에 예산을 투입할 것인지, 각각의 이해관계자들은 어떤 가치를 어떻게 지불할 것인가 등을 함께 생각해봅니다.

Step4

이해관계자가 받을 혜택에 대해 생각해보세요.

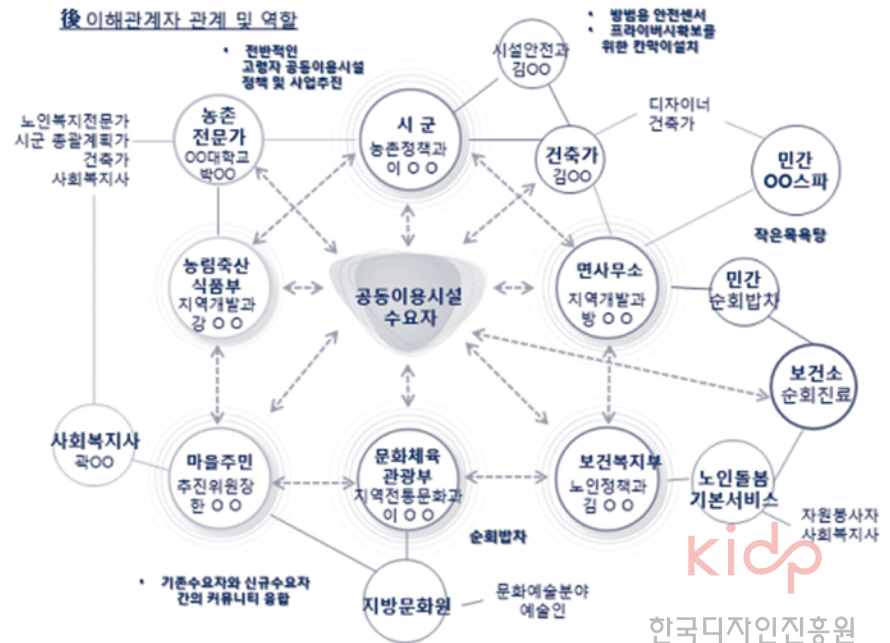
서비스 컨셉 실행과 관련된 모든 이해관계자 또는 관련자들을 적고, 이들에게 어떻게 하면 참여하는 동기를 부여할 수 있을지 생각해봅니다.

TIP

서비스 컨셉의 성공여부는 새로운 서비스가 지속될 수 있는 운영모형을 디자인하는 것에 달려있습니다.
서비스 흐름도를 작성할 때, 최종 수요자에게 제공되는 고객가치가 어떻게 전달되는지 그리고 그 가치를 전달하는 이해관계자들에게는 어떤 혜택이 제공되는지가 고려되어야만 지속가능한 전략 수립이 가능합니다.

농식품부 정부3.0 국민디자인단(2014),

'홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스' 발표자료에서 발췌



수행방법 ② 서비스 스토리보드 작성하기

실행순서

Step1

스토리보드를 구상할 때 아래 내용을 참고해서 내용을 생각해보세요.

- 주인공 및 등장인물에 대한 소개
- 문제가 발생하는 상황을 생각해보세요.
- 서비스를 경험하는 과정에 등장인물에게 어떤 일이 일어나는지 생각해보세요.

Step2

중요한 장면들을 먼저 구상해보세요.

A3 용지에 8개의 사각프레임을 그리고, 각각의 프레임 안에 상황에 대한 그림을 그립니다. 프레임 하단에는 '이 화면에서 어떤 일이 벌어지고 있는가?'에 대해서 간단한 설명을 적으세요. 팀원 중에 디자이너가 시나리오 시각화를 담당하도록 합니다. 필요하다면 프레임들 더 추가합니다.

Step3

다른 사람들에게 이야기를 들려주고, 고칠 부분은 없는지 검토해보세요.

팀 원 외에 다른 사람들에게 스토리보드를 보여주면서 설명을 해주고, 꼭 필요한데 빠진 부분이나 의도와는 다르게 해석되는 부분은 없는지 확인해보세요.

TIP

각 장면을 카드(또는 포스트잇) 형식으로 만들어 보세요.

스토리보드를 구상할 때, 팀원들과 서로 의논을 하다 보면 이야기의 앞뒤 순서가 바뀌는 경우가 많습니다. 이때 각각의 장면을 분리된 카드형식으로 만들어 두면 쉽고 빠르게 이야기를 재구성할 수 있습니다.

농식품부 정부3.0 국민디자인단(2014),

'홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스' 발표자료에서 발췌

서비스 시나리오 스토리보드

정부 3.0
KIDP

8. 서비스 시나리오

친구와 약속이 있어 카페에 친구가 스마트폰을 이용하여 무엇인가를 하고 있음.

친구는 어플로 농사정보알림을 받아보고 있었음.

농사정보알림이라는 건데 내 작물에 맞춰서 출몰 시기나 출몰 면적 시기를 실시간으로 알려주는 거야

친구가 농사정보알림 서비스에 대해 설명을 해주자 최가지는 흥미가 생겨 친구 뒷밭에 방문 하기로 함.

주말에 친구 옥싯밭으로 놀러 올 있는데 같이 경작하는 사람 앞으로 택배가 도착. 옥싯밭이 들어 있었음.

옥싯밭이라는 거야요. 작물이 사용했을 때 어플로 신청을 하면 소량으로 포장된 자재들이 이렇게 배달되고 식물구급팩스라고 생각하시면 되요.

옥싯밭에 대한 설명을 도시 농부가 해줌.

친구의 추천으로 옥싯 APP을 다운 받음.

옥싯114는 정보발람서비스야. 농사를 하는 동안 필요한 정보들을 얻을 수 있어.

친구가 옥싯 114에 대한 설명을 해줌. 옥싯 114에는 주변 옥싯 알리미, 경작정보알리미, 옥싯 큐레이팅이 있음.

옥싯114는 정보발람서비스야. 농사를 하는 동안 필요한 정보들을 얻을 수 있어.

옥싯 119는 옥싯카드 신청, 방문에 진단 서비스, 옥싯 고수되기 커뮤니티를 이용할 수 있음.

최가지씨는 옥싯114 안에 있는 주변 옥싯 알리미를 이용해 자신의 집과 가까운 옥싯을 찾아냄.

어플에서 제공한 옥싯 정보를 보고 직접 와보니 맘에 들어 분양 신청을 함. 큐레이팅을 통해 옥싯밭에 심을 작물을 추천받기로 함.

성별, 나이, 경작 경험, 투자가 농 시간, 옥싯 유형등을 선택

최가지씨에게 적합한 작물들이 추천. 그 작물에 해당하는 정보들도 볼 수 있음.

추천 받은 작물의 정보를 보고 들은 마음에 옥싯밭에 가서 씨를 심음. 초반에는 주변 사람에게 자재들을 빌림.

계속 자재를 빌리는 게 눈치가 보여 그냥 사기로 결심. 자재를 살 때 포인트를 적립할 수 있는 비우터 카드를 신청



수행방법 ③ 서비스 프로토타입 만들기

실행순서

- Step1** **프로토타입을 통해 얻고자 하는 바를 명확히 합니다.**
 정책수요자에게 전달하고자 하는 서비스 컨셉을 최종 점검한 후 프로토타입 진행 목적과 범위를 논의합니다.(서비스 컨셉 시각화, 테스트를 통한 검증 및 효과 확인 등)
- Step2** **서비스 컨셉 표현에 적합한 프로토타입을 제작하세요.**
 팀원들은 다양한 프로토타입의 장단점을 파악하고, 서비스 컨셉을 잘 반영할 수 있는 프로토타입 방법을 결정하세요. (예:역할극, 비디오 영상 제작, 제품 및 공간 샘플 제작 등)
- Step3** **프로토타입을 수요자들에게 경험하게하고, 간단하게 테스트해보세요.**
 프로토타입이 서비스 컨셉에 제시하는 내용들을 의도한대로 반영하고 있는지 수요자들에게 보여주고 테스트해보세요. 이때 세부 아이디어가 요구하는 기본적인 사항들까지 효과적으로 전달되고 있는지 확인하세요.

TIP

가능하다면 서비스 프로토타입을 지속적으로 테스트하고 수정하는 것을 반복하세요. 실제 서비스가 만들어지기 전까지는 테스트하고 수정하는 것을 꾸준히 반복하여 최종 정책서비스가 시행되었을 때 오류를 최소화하는 것이 좋습니다.

Step4

부족하거나 의도와 다른 부분이 있다면 수정하세요.

팀원들이 의도한 바와 다르게 사람들이 반응하거나 요구사항 중 빠진 부분이 발견되었다면 바로 수정하도록 합니다.

수행방법 ④ 서비스 블루프린트 그리기

실행순서

Step1

정책 수요자의 경험을 시간/단계의 흐름에 따라
가로축으로 나열합니다.

앞 단계에서 작성한 고객경험여정맵의 수요자 경험여정을
활용해도 좋습니다.

Step2

각 경험 단계별로 정책 수요자와 공급자가 상호작용하는
접점을 생각해봅니다.

민원 서비스의 경우, 상담 단계의 접점은 민원상담인,
온라인 문의 등이 해당됩니다.

Step3

접점에서 수행되는 전방 업무를 적어봅니다.

- 민원상담인 > 상담접수, 상담진행, 상담결과기록 등
- 온라인 문의 > 상담접수, 상담댓글기록, 이메일결과 등

Step4

전방 업무를 지원하기 위한 후방 업무를 적어봅니다.

- 민원상담인 > 상담접수, 상담진행, 상담결과기록 > 상담지침수립, 상담만족도분석 등
- 온라인 문의 > 상담접수, 상담댓글기록, 이메일결과 > 온라인 문의시스템 개발 등

Step5

공급자의 업무를 지원하는 프로세스를 정리합니다.

Step6

각 행위의 발생순서와 방향을 알 수 있도록 화살표를 표시합니다.

TIP

유관부서와 같이 함께 작성하면
효과가 상승됩니다. 서비스
블루프린트를 유관 부서와 함께
작성하는 것은 모든 기관 및
부서가 공감하는 자료를 만들어
조직 간 협력을 강화시키고
효율적인 인력과 자원을
재배치하도록 도와줍니다.

서비스 블루프린트

[사용 설명서]
1. 서비스 관련 직무를 최종 세로줄에 구획하여 적으세요.
2. 소요시간(그룹)의 명칭(시간)에 따라 기타 대상별 행동을 가로줄으로 적으세요.
3. 각 대상별 관계를 분석하고 상호작용 순서를 화살표로 연결하세요.

서비스 설정 (Touch Point)

수요자1 행동

수요자2 행동

상호작용선

대면 서비스 제공자

가이드선

비대면 서비스 제공자

내부상호 작용선

지원 프로세스

Chapter 3



정부3.0 국민디자인단 추진 노하우



공공 서비스디자인

다섯 가지 원칙

민간영역과 공공영역을 통틀어 많은 기업과 기관들이 서비스디자인에 관심을 갖고 수행하고 있습니다. 혹시 공공서비스디자인을 도입해도 그리 큰 변화가 없었다고 생각될 경우, 또는 기존의 방법과 많이 다르지 않다고 생각될 경우에는 꼭! 공공서비스디자인 다섯 가지 원칙을 잘 수행했는지 검토해보시기 바랍니다.

- 첫째, 온라인 설문조사나 포커스그룹 인터뷰(FGI)만으로는 '공감'을 통한 수요자의 입장을 이해하기 어렵고, 수요자가 제시한 대안을 있는 그대로 수용만해서는 근원적인 요구사항을 알기가 어렵습니다.
- 둘째, 책상에서 작성되는 사업계획서만으로는 해당 정책·서비스가 수요자가 원하는 것이 맞는지 '검증'을 통한 확인이 어렵습니다.
- 셋째, 조직 내 부서 간 장벽을 극복하고, 수요자를 비롯한 다양한 관계자들을 참여시킬 수 있는 '협업'이 우선되어야 새로운 방식의 실현이 가능합니다.
- 넷째, 수요자의 말과 행동은 다를 수 있습니다. 수요자도 알지 못하는 잠재된 요구사항을 발굴해내는 '통찰'을 발휘해야 합니다.
- 다섯째, 공공서비스는 수요자의 경험 여정으로 구성됩니다. 하나의 단일 접점에 너무 매몰되지 않고 '총체적인 맥락'에서 공공서비스가 디자인되어야만 좋은 경험으로 기억될 수 있습니다.

원칙 1

공감하기

서비스디자인은 해결책을 찾는 것이 아니라 문제점을 잘 찾아내는 것이 더 중요합니다. 문제가 잘 규정된다면 좋은 해결책을 얻기가

더 쉽기 때문입니다. 따라서 수요자의 관점에서 대상 서비스와 상황을 명확히 이해하는 것은 성공적인 결과를 얻기 위해 매우 중요합니다. 공감하기는 수요자를 단순히 대상으로만 바라보는 것이 아니라 '내가 그 사람이었다면'하는 역지사지(易地思地)의 마음으로 수요자와 동화되는 것이 중요합니다. 조직의 문제를 수요자의 관점에서 분명하게 정의할 수 있을 때 비로소 중요한 문제들을 발견할 수 있습니다.

"공공서비스디자인의 문제정의는 반드시 수요자의 입장에서 출발해야 합니다"



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

민간기업 서비스디자인 사례

○○의료기기 제조기업에서 차세대 자가혈당측정기를 개발하려고 합니다. 세계최고의 자가혈당측정 기술을 보유한 이 기업은 앞으로 어떤 기술이 필요할지 수요자에게 확인하고 싶었습니다. 서비스디자이너는 사람들에게 어떤 기술이 필요한지를 바로 질문하기보다 자가혈당기를 사용하는 상황에 공감하는 방식을 통해서 조사해보았습니다. 이 과정을 통해서 발견한 것은 많은 당뇨환자들이 당뇨측정을 할 때 다른 사람의 눈에 띄지 않도록 가방 안에 손을 넣고 측정하거나, 혼자 있는 장소에서 측정하는 모습이었습니다. 그리고 당뇨환자들은 "사람들이 환자로 취급하는 것이 싫어요."라고 이야기했습니다.

여러분은 이 사례를 들으면서

수요자들에게 진정으로 필요한 것이 무엇이라고 생각하셨나요?

당뇨환자들에게 무엇보다 필요한 것은 인간으로서 '자존감'을 보호해주는 자가혈당 측정기가 아니었을까요? 환자에 대한 타인의 시선으로부터 자신을 보호하고자 하는 욕구, 이러한 근원적인 욕구를 알아주는 자가혈당 측정기. 우리는 이 사례를 통해서 ○○의료기기 제조기업이 레드오션 시장에 대응하기 위해서는 자가혈당 측정기에 대한 정의를 '단순 의료기기에서 퍼스널 감성기기'로 재정립할 필요성을 생각하게 됩니다.

원칙 2

탐험하기

디자인 사고(思考)의 주요특징 가운데 하나는 실수를 피하는 것이 아니라 가능한 많은 실수를 탐험하는 것입니다. 여기에서 핵심은 테스트를 통해서

'오류'를 가능한 빨리 경험하고, 아이디어를 실현하거나

"공공 서비스디자인은 똑똑한 실수를 탐험하는 과정입니다" 새로운 컨셉을 채택하기 전에 가능한 실패 확률을 줄이는 것입니다. 이러한 방식은 정책이 채택되어 시행되고 난 후

실패에 따르는 비용을 최소화 할 수 있는 전략이 됩니다.

이것을 공공서비스디자인에서는 '프로토타이핑(Prototyping)'이라고 하는데요. 서비스는 경험의 과정이므로 단순 설문조사와 같은 의견청취 방법으로는 수요자들이 정책·서비스에 대해서 어떻게 생각하는지 알기 어렵습니다. 그래서 가능한 서비스를 경험할 수 있는 방식(만화형식의 스토리보드, 영상, 역할극 등)으로 구현하는 것이 중요합니다. 그리고 이러한 프로토타입 테스트는 실제 환경이나 실제에 가까운 상황에서 시행되는 것이 좋습니다.

이는 훌륭한 공연을 만들기 위해서 배우들이 많은 리허설을 거쳐야하는 것처럼 훌륭한 서비스를 만들기 위해서는 프로토타입을 만들고, 그것이 수요자들에게 어떤 영향을 미칠지 반복해서 테스트하는 과정을 거쳐야 하기 때문입니다.

정부3.0 국민디자인단 사례

정부3.0 국민디자인단 활동 중 '청소년 창의성 계발을 위한 융합형 발명·디자인 교육과정 개발(특허청)의 경우, 창의적인 발명교육을 위해서 '어떻게 하면 학생들을 보다 창의적으로 문제를 바라보게 할 수 있을까?'에 대한 서비스 목표를 세우고, <게임 형식을 통한 일상에서 문제 발견하기>라는 교육과정을 해결방안으로 제안하였습니다. 그리고 이를 학생/학부모와 함께 코크리에이티브 워크숍을 통해 프로토타입 테스트를 실시해보았는데요.

<게임 형식을 통한 일상에서 문제 발견하기> 프로토타입 테스트

- 1 일상에서 자주 볼 수 있는 물건 제시하기
- 2 2개 팀으로 나누어 그 물건의 이모저모를 꼼꼼히 살피기
- 3 각 팀원들이 함께 물건의 세부적인 특징을 발견하기
- 4 서로 다른 팀에서는 발견하지 못했을 특징 선정하기
- 5 팀 대항전 '우리만 알고 있는 물건의 비밀' 진행하기



프로토타입 테스트가 끝나고, 참여한 학생/부모들의 의견을 들어보았습니다.
대부분 '흥미진진했다', '이런 수업이 발명교육에도 있었으면 좋겠다', '나도 직접 교육 프로그램을 제안하고 싶다'라는 의견들이었고, 이러한 과정을 통해 정부3.0 국민디자인단에서 제안하는 교육과정의 효과를 확인할 수 있었습니다.

원칙 3

함께 만들기

새로운 정책·서비스가 전체적이고 지속적인 해결책을 구축하기 위해서는 주요 이해관계자들과 수요자인 국민, 정책 공급자(담당 공무원은 물론 관련부서 공무원 등), 개발을 담당할 디자이너 또는 개발자에 이르기까지 관련된 모든 사람을 포함하는 다학제 팀을 운영하는 것이 매우 중요합니다. 여기에서 최종 수요자 외에 정책 공급자들의 역할이 매우 중요합니다. 정책공급자들에게 동기부여와 참여를 유도하는 것은 지속적인 서비스 실행을 하기위한 필수조건이기 때문입니다.

"수요자를 비롯한 모든 이해관계자가 공공서비스디자인 과정에 참여해야 합니다"

따라서 국민디자인단을 운영할 때, 프로세스 초반부터 담당 공무원을 비롯한 관계자들이 참여할 것을 권장합니다. 특히 변화의 실행을 위해서는 정책 의사결정자와 정책 담당자가 새로운 서비스 방안에 대해 확신을 가지고 추진해야 작은 문제에 봉착하더라도 좌절되지 않습니다. 또한 이러한 함께 만들기의 과정은 실제 공공 서비스를 제공할 때 이해관계자 간의 상호작용을

kidp

국민디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

항상시켜 수요자와 직원 모두를 만족시킬 수 있습니다. 또한 수요자는 함께 만드는 과정을 통해서 서비스 개발에 참여함으로써 정책 공급자와 동반자 관계로 서비스에 가치를 더할 기회를 얻게 됩니다. 이렇게 수요자인 국민의 참여가 높아질수록 해당 정책에 대한 국민의 주인의식과 신뢰도가 높아지게 될 것입니다.

원칙 4

통찰하기

"수요자의 행동 뒤에 숨어있는 진정한 동기를 알기 위해서는 통찰이 필요합니다"

공공서비스디자인은 큰 그림을 이해하며 최대한 수요자의 행동 뒤에 숨어 있는 진정한 동기를 알아내는 것이 중요합니다. 이는 단순히 경험적 데이터를 모으는 것이 아니라 이에 대한 통찰이 필요합니다. '통찰'은 조사를 통해 발견된 '현상'에 대한 '해석'의 과정을 거쳐야만 도달할 수 있습니다. '해석'의 과정은 인간에 대한 심층적인 분석을 통해 진행됩니다. 심층적 분석은 '현상'의 이면에 있는 수요자의 '감정', '욕구', '필요'를 발굴해내는 것으로 진행됩니다. 수요자의 근원적인 요구사항을 파악한 후 여러분은 '통찰'을 통해 문제를 재정의할 수 있습니다.

범죄예방 서비스디자인 사례

범죄로부터 안전한 사회를 구축하기 위한 공공정책을 수립하고자 합니다. 범죄예방을 위해 필요한 것이 무엇인지 국민들에게 물어보았을 때, CCTV 증설에 대한 요구가 많았습니다. 정부 기관들은 이러한 요구에 부응하여 CCTV 확대설치를 실시했는데요. 그러나 CCTV는 범죄 발생 사후조치에는 효과가 있었으나 투입되는 예산대비 범죄예방 대응에 크게 실감을 느끼지 못하는 주민들의 요구가 계속되었습니다.

여러분, 주민들이 요구하는 대로 했는데 왜 민원이 끊이지 않았을까요?

먼저, 사람들이 말하는 내용 이면에 존재하는 요구사항에 대해 생각해봅시다. 주민들이 요구한 CCTV는 그들이 알고 있는 정보범위 내에서 하나의 해결안을 제시한 것일 뿐 그 이면에 존재하는 그들의 감정은 '혼자 다니기 무섭다'는 것이고, 여기서 근원에 있는 '안전함을 보장받고 싶다'는 욕구에 대해 생각해볼 수 있습니다. '안전함'을 위한 해결방안은 CCTV 외에도 매우 다양하게 존재할 수 있으며, 많은 예산을 들이지 않고 현재 있는 자원에서 활용할 수 있을지도 검토하는 것이 가능합니다.

서비스디자이너는 이러한 주민의 골목길에 주차되어 있는 차량의 블랙박스를 CCTV 대용으로 활용하는 방안을 모색했습니다. 이를 실현하기 위해서 주차구역 라인을 정비하고, 이곳에 블랙박스 장착차량을 주차시킴으로써 보다 적은 예산으로 주민들의 요구를 수용할 수 있는 대안을 발굴할 수 있었습니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

원칙 5

"공공서비스디자인은 서비스 경험
여정에 있는 모든 서비스 접점을
고려합니다"

총체적 여정을 디자인하기

서비스는 일정 시간에 걸쳐 발행하는 과정입니다. 이러한 경험을 통해서 남는 인상이 최종적으로 공공서비스를 평가하는 척도가 됩니다. 따라서 공공서비스를 이용하기 전-중-후에 걸쳐서 제공되는 모든 서비스 접점을 망라하여 총체적인 관점에서 다시 디자인되어야 합니다. 좋은 서비스는 훌륭한 연극이나 영화와 같습니다. 재미있는 이야기를 통해서 국민의 관심과 기대감을 유발해야 하고, 서비스 접점에서 국민에게 제공되는 경험은 이러한 이야기를 잘 전달할 수 있도록 업무 프로세스를 재배치하고 그에 맞게 개발되어야 합니다.

정부3.0 국민디자인단 사례

여성가족부는 일·가정 양립 여성을 위한 다양한 정부 혜택을 한곳에 모아 보여주는 스마트폰 앱을 개발하였습니다. 스마트폰 앱을 개발하고 나면 어떻게 홍보해야 할지 고민이 되었는데요. 서비스디자이너들은 이 문제를 스마트폰 앱에만 한정하지 않고, '일·가정 양립 여성이 필요한 정보를 찾아나가는 서비스 전-중-후 과정'을 조사했습니다. 수요자들은 먼저 정보를 찾기 위해 민간 정보검색 사이트에 접근하고, 블로그를 통해 대부분 정보를 습득하고 있었습니다.

여러분, 정부기관에서 개발한 앱을 많은 국민들이 사용할 수 있도록 하려면 어떻게 해야 할까요?

대대적인 홍보를 하는 것도 하나의 방법이 되겠지만 먼저 수요자들이 어떤 경로를 통해서 해당 앱을 알게 되는지, 앱을 어떻게 사용하는지, 마지막으로 사용하고 난 후에 재방문을 하는지 등에 대해서 알아야 그에 맞는 전략을 짤 수 있습니다.



위 사례의 경우, 수요자들이 블로그를 통해서 정보수집하는 것을 선호하는 이유는 블로거들이 직접 실행하면서 겪은 체험담을 알기 쉽고, 상세하게 제공하기 때문입니다. 공급자는 '좋은 정보만 제공하면 잘 되겠다'라고 생각하기 쉽지만 수요자들은 그 좋은 정보를 찾기까지 많은 시행착오를 거쳐야 하기 때문에 중간에 포기하고 돌아가는 경우가 생기게 됩니다. 위와 같은 경우라면, 미디어에 홍보하기보다 블로그를 운영하여 친절한 체험담 형식으로 앱에 대한 소개를 하는 것이 더 효과적일 수 있습니다.

공공서비스디자인은 여기에서 끝나지 않고 서비스를 사용하고 난 후에 대해서도 생각합니다.

한 명의 사용자는 다른 사용자에게 자신의 체험을 전파할 수 있는 강력한 매체이기도 합니다. 이들에게 좋은 정보를 나눌 수 있는 기회를 제공해주면 다른 사용자를 유도할 수 있게 됩니다.

정부3.0 국민디자인단은 이에 착안해서 앱을 SNS 친구에게 소개하기 기능을 제공하고, 소개한 사람들에게 이주여성 돕기 등 사회공헌 마일리지 적립하기 기능을 추가함으로써 착한 기부를 통한 바이럴 효과를 유도할 수 있었습니다.

공공 서비스디자인 성과측정

● 조소연(2012), '지방행정의 서비스 제고를 위한 사례분석 및 정책방향', 월간지방자치



<http://pixabay.com/>

공공 서비스디자인 성과측정을 위한 새로운 지표 마련

기존 공공정책의 목표를 평가하고 관리하는 시스템도 정교하게 설계되어 있습니다. 그러나 주로 효율성과 생산성 측면의 정량적 성과에 집중하는 등 정책이 의도했던 목표를 정확히 측정하거나 실제적 성과를 높이는데 기여하고 있지 못하는 등 성과측정의 유효성에 관해서 많은 논란이 있는 것도 현실입니다.

공급자의 입장에서 정책 목표를 설정할 때에 보다 달성하기 쉬운 목표를 임의로 선택하여 정책과 서비스를 제공할 수 있다는 것입니다. 문제를 출제하는 출제자가 쉬운 문제를 낸 후 스스로 그 시험의 수험자가 되는 것과 같다고 할 수 있습니다. 공급자 편의대로 정책 목표를 설정하고 성과 측정을 할 수 있는 가능성이 존재하기 때문에 보입니다. 그러나 이와 같은 방식으로는 수요자 중심의 혁신을 만들기 어렵습니다.

정책 목표는 수요자의 욕구를 반영하여 수립되어야 합니다. 그러자면 정책 목표를 수요자 중심으로 변화시킬 동인인 평가 시스템의 혁신이 필요합니다. 특히, 정부3.0 국민디자인단을 운영하기에 앞서 어떻게 성과측정을 할 것인지에 대한 계획수립이 필요합니다.

수요자 중심 정책실현 성과측정

공공 서비스디자인 도입을 통해서 수요자 중심의 정책이 실현되기 위해서는 정책의 성과를 평가하는 시스템이 고객에게 새로운 가치를 주기 위한 방향으로 재설계되어야 합니다. 수요자 중심으로 공공부문의 평가 지표가 변화될 수 있는 가능성을 찾아야 합니다. ● 기존의 공공서비스가 '공급하는 양'의 관점에서 평가 되었다면, '수요자가 사용하는 양'의 관점에서 공공서비스의 평가지표를 만드는 것이 하나의 방법이라 할 수 있습니다.

예를 들면 경로당과 관련된 기존의 정책 평가 지표가 '지역 내 몇 개소 증설'이라는 목표를 가지는 것이었다면 그것을 사용자의 관점에서 더 의미가 있는 '이용률'이라는 지표로 바꾸는 것입니다. 지역 노인의 경로당 이용률을 현재 10%에서 15%로 높이는 등 목표를 수요자의 관점에서 설정하게 된다면 공직자들은 어떻게 하면 노인분들이 경로당을 더 많이 이용하게 할 수 있을까를 생각하면서 교통이나 편의성, 프로그램 등 고객관점에서 경로당 접근의 장벽을 낮추고 환경과 서비스의 매력도를 높일 방법을 구상하게 될 것입니다. 자연스럽게 정책 목표가 고객을 지향하게 된다는 것입니다. 이 예시를 보더라도 정책 목표와 측정지표를 바꿈으로써 정책을 수요자 중심으로 개선할 수 있는 가능성이 있다는 것을 알 수 있습니다.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

차원	측면	항목	개념
서비스 관리	시스템 관리	시스템 설계	• 공공서비스를 제공하는데 적절한 시스템을 갖추고 있는지
		시스템 개발 및 개선	• 서비스에 적절한 시스템을 개발하며 적극적으로 개선하려는 노력을 하는지
	조직 관리	조직운영	• 서비스를 제공하는 조직이 내부적으로 품질 향상을 위한 노력이 이루어지고 있는지 • 외부 인력의 품질에 대해 적절한 평가와 지도가 이루어지는지
		인력운영	• 내부 인력에 적절한 보상과 동기부여를 하고, 서비스에 필요한 교육 및 훈련을 제공하는지 • 외부 인력을 운용하는데 있어서 공정한 관계를 유지하는지
	지역 공동체 관리	지역 공동체와의 활동	• 지역 공동체에 가치 있는 활동을 하고 있는지
지역 공동체와의 관계		• 활동을 위해 유기적인 관계를 하고 있는지	
환경적 상호 작용	접근성	공간적 접근성	• 교통편을 이용해 접근하기 좋은지 • 기관의 내·외부 공간간의 연계가 잘되어 시민들이 이동하거나 이용하는데 적절한지
		시간적 접근성	• 시민들이 기관을 방문하는 시간과 기관의 서비스와 지역의 특성에 맞는 적절한 시간에 서비스를 제공하는지
	심미성	외관 심미성	• 기관의 외관이 다른 장소와의 조화를 이루는 외관 조성을 하였는지
		내부 심미성	• 외부 심미성과 연계된 내부 환경을 조성하고 있는지 • 상호 꾸준한 관리를 통해 쾌적하고 청결한 내부 환경을 유지하는지
	편리성	사용 편리성	• 기관 내부의 창구, 대기기자, 화장실 등의 편의 시설이 갖춰져 있는지 • 시민들이 그 공간 조성의 의도에 맞게 활용하는지
		이동 편리성	• 이동하는 과정에 필요한 시설물이 배치되어 있는지 • 안내를 위한 표시는 되어 있는지
	안정성	안정성	• 기관을 활용하는 사람들의 구성과 기관의 특성에 맞는 공간 설계에 따른 안정성을 제공하는지
안전성		• 안전시설 혹은 경비 등의 배치를 통해 안정성을 제공하는지	
인적 상호 작용	서비스	다양성	• 각기 다른 요구를 가진 시민의 대다수를 충족시킬만한 다양한 서비스가 제공되는지 • 기관을 방문한 사람들이 기관의 시설물 혹은 서비스를 다양하게 활용하고 있는지
		보편성	• 서비스를 이용하고자 하는 시민들에게 동등한 기회를 제공하는지 • 모든 연령대의 사용할 수 있는 서비스가 마련되어 있는지
	서비스 제공자	친절성	• 서비스 제공자가 시민의 요구를 명확하게 이해하고 자발적으로 인적 서비스를 제공하는지
		전문성	• 서비스를 제공하는데 있어 정확한 지식을 바탕으로 시민들이 작용 이해하기 쉽게 서비스를 제공하는지
		신속성	• 서비스를 제공하는데 있어 업무를 신속하게 처리하여 다수의 시민에게 서비스를 전달하는지
	시민	사회성	• 다양한 사람들이 서로 긍정적인 감정의 상호작용을 하는지 다양한 연령의 사람들이 기관을 이용하는지 • 시민들은 서로 도움을 주고받는지
활동성		• 사람들이 기관의 서비스를 적극적으로 활용하며 서비스를 함께 제공받는 사람들과 자발적으로 상호작용을 하는지	
서비스 만족도		목표 달성도	• 시민이 원하거나 기대했던 서비스가 제공되었는지
		신뢰도	• 상호 서비스를 제공하는데 있어 정확한 지식을 바탕으로 시민들이 작용 이해하기 쉽게 서비스를 제공하는지
		만족도	• 서비스를 제공 받고 나서 전반적인 만족도에 대한 내용으로 긍정적인 감정이 발생하였는지

◀공공 서비스 평가도구 세부항목 및 개념

김영혜(2014), 「공공서비스 평가를 위한 서비스디자인 도구 개발에 관한 연구」, 한양대학교

시스템 성과측정

시스템 성과측정을 위해 고려해야 할 사항은 다음과 같습니다. 이를 실현하는 운영체제와 그 결과물의 효과성 두 가지 사항 모두를 대상으로 합니다. 이는 단지 결과물인 행정 서비스만 대상으로 하는 것이 아니라 그것을 포괄하는 정책 및 중점 목표와 발전 결과를 비교하여 측정하는 것을 말합니다. 시스템 성과측정 프로세스는 다음 표와 같습니다.

성과측정 프로세스

Evaluation Design, SEE Policy Booklet 3.(2010, 11)

성과측정 시스템을 수립하였는가?	<ul style="list-style-type: none"> • 정기적인 성과측정을 위한 모니터링 체계를 갖추어야 함 • 3~5년 동안 1년 또는 한 달 주기로 측정을 권장함
행정서비스 운영체제에 대한 성과를 측정하였는가?	<ul style="list-style-type: none"> • 대부분의 성과측정이 서비스 영향력보다는 단순 산출물 측정에 집중되어 있음 • 결과물의 양적 측면보다 서비스 시행 후 수요자 행동변화 측정에 중점을 두어야 함
행정서비스 중점목표와 그 결과에 대한 내용인가?	<ul style="list-style-type: none"> • 명확한 목표가 있어야만 해당 서비스 목표달성 수준에 관한 데이터를 수집할 수 있음 • 많은 서비스 목표들이 구체적이지 않기 때문에 애초의 추구했던 중점목표 측정에서 벗어나는 경우가 빈번함
프로세스 개선을 측정하였는가?	<ul style="list-style-type: none"> • 주기적으로 업데이트 시행되는 행정서비스의 경우, 주기마다 서비스 프로세스 개선도를 측정하는 것이 중요함 • 해당 서비스를 지속할지 말지에 대한 결과통보가 아닌 수용하고 배울 점을 찾는 것에 주안점을 두어야 함



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0

국민디자인단

활동 결과 홍보

정부3.0 국민디자인단을 진행하면서 느낀 여러 점들을 다양한 방식으로 국민들에게 알리기 위해서는 동영상 홍보, 카페·블로그 홍보, SNS 홍보, 언론보도, 사례집 발간 등이 있습니다. 이러한 다양한 매체에 홍보하기 위해 무엇이 필요할지 알아보겠습니다.

① '이야기와 감동'이 있는 스토리텔링 만들기

소소하지만 감동적인 에피소드를 풀어라

국민디자인단을 운영하면서 겪은 어려웠던 점 또는 수요자의 문제상황에 공감하고 해결하면서 발생한 다양한 경험 등을 인위적이지 않은 자연스러운 서술 방식으로 기술합니다.

혁신 문화를 만들어가고 있음을 강조하라

스토리텔링을 통해서 문화를 만들 수 있어야 합니다. 할리데이비슨은 반항적이면서도 낭만을 중시하는 문화를 만들었습니다. 정부3.0 국민디자인단은 정책을 탐험하면서 겪었던 어려움과 여정을 통해서 '대한민국을 바꾸는 혁신'을 국민과 함께 창조하고 있음을 강조합니다.

이미지를 제공하라

소셜 네트워크 시대에는 대중의 시선을 사로잡는 이미지가 중요합니다. 하지만 단순히 사진과 영상, 여타 시각적인 자료를 올리는 것만으로는 부족하며, 한 발 더 나아가 이야기를 만들어내는 비주얼 스토리텔링이 필요합니다. 비주얼 스토리텔링은 사람들의 표정과 이야기가 살아 있는 생생한 이미지와 동영상 자료를 활용하도록 합니다.

관련된 정보를 같이 제공하라

단순 정책 홍보가 아닌, 해당 정책과 관련된 정보를 같이 제공하는 것이 좋습니다. 예를 들어 주류유통업체의 경우, 각 지역별 와인 설명과 와인 마시는 법에 대한 다양한 TIP을 동시에 제공했을 때 와인에 관심있는 많은 사람들을 끌어들이 수 있습니다. 관세청의 투어패스 서비스 사례의 경우, 단순히 통합된 여행정보를 제공하는 앱을 개발했다는 내용 외에도 시즌별 여행 시 주의사항 등에 대한 정보를 같이 제공할 수 있습니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

② 다양한 홍보 매체 활용하기

동영상 홍보

정부3.0 국민디자인단의 활동과정을 담은 동영상을 제작하여 Youtube에 게재하거나 행정자치부나 한국디자인진흥원에서 제작한 동영상 링크를 공유하여 홍보할 수 있습니다.

Youtube에 동영상 게재하기



- 1 www.youtube.com에 접속하여 회원가입(기존 가입자 제외)을 합니다.
- 2 화면 오른쪽 상단에 업로드 버튼을 클릭합니다.



- 3 업로드할 파일을 선택'에 게재할 동영상 아이콘을 끌어다 놓습니다.

* 각 부처 및 지자체, 기관에서 영상, 자료집 등 국민디자인단 운영과 관련한 콘텐츠를 제작할 시에는 행정자치부 다음 문의처로 연락 주시기 바랍니다. 널리 홍보 될 수 있도록 하겠습니다. 문의처 : 행정자치부 국민참여정책과 02-2100-3464

kidp

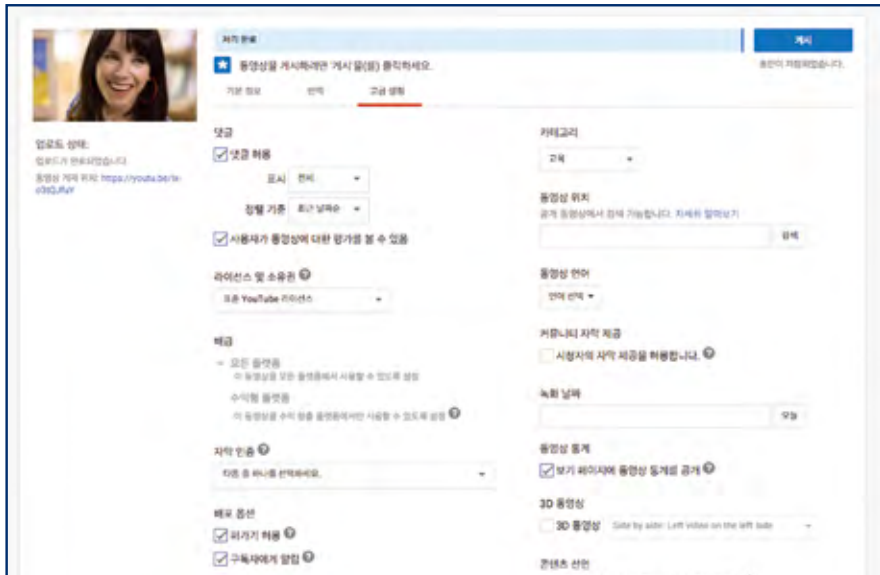
한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

기본정보 입력



- ① '처리 중' 화면이 나타나면 제목설정 란에 '정부3.0 국민디자인단'을 쓰고 해당 기관명이나 프로젝트 이름을 추가 기입합니다.
- ② 설명 란에 프로젝트와 관련된 내용을 적고, 공개로 설정합니다.
- ③ 태그 입력란에는 가급적 '정부3.0 국민디자인단'을 기입합니다.

고급설정 및 게시하기



- ① 위 예시와 같이 설정합니다.
- ② 화면 상단에 파란색 '게시' 버튼을 클릭하면 최종적으로 동영상이 게시됩니다.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

QR코드 홍보

QR코드는 사진 및 동영상, 웹사이트 등 다양한 정보를 보다 편리하게 담아낼 수 있는 매체입니다. 책자, 인쇄광고, 명함 등에 삽입하여 연결된 인터넷 정보를 검색하기 쉽게 도와주는 역할을 합니다.

QR 코드 제작·배포하기



- ① 무료 QR코드를 제작하는 프로그램 중에 하나인 네이버 QR코드 홈페이지 <http://qr.naver.com> 으로 접속하여 로그인을 합니다.
- ② 메뉴 상단의 '코드 생성' 메뉴를 클릭합니다.

기본정보 입력



- ① 코드제목 입력란에 '정부3.0 국민디자인단'을 쓰고 해당 기관명이나 프로젝트 이름을 추가 기입합니다.
- ② 테두리 컬러 및 스킨을 선택합니다.

- ③ 추가 옵션으로 이미지나 문구를 삽입하는 기능이므로, 일반적인 QR코드를 만들 때는 '추가옵션 사용안함'에 체크합니다.

- ④ 'QR코드 비공개하기'는 만든 코드를 나만 볼 수 있게 하는 비공개 옵션이므로 '공개코드로 내보내기'를 체크합니다.

추가정보
입력하기

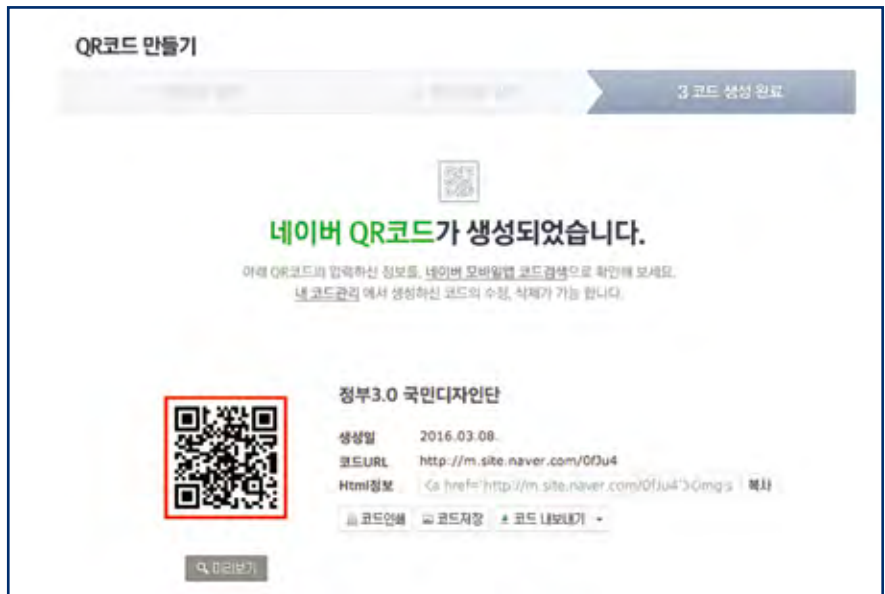
- ① '링크로 바로 이동' 버튼을 클릭합니다. 이 방식은 내가 지정한 홈페이지나 블로그 주소로 이동하는 웹사이트 주소로 연결하는 방식입니다. 국민디자인단 프로젝트 관련 홈페이지나 블로그, 동영상 등을 소개할 때 적합한 방식입니다.

- ② 주소창에 연결하고 싶은 웹사이트 주소를 복사해 넣고, 하단에 '작성완료' 버튼을 클릭합니다.

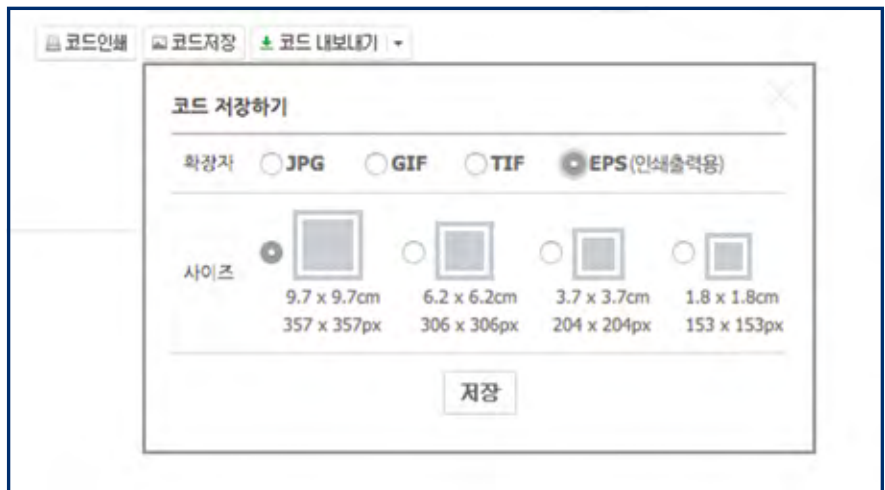


한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

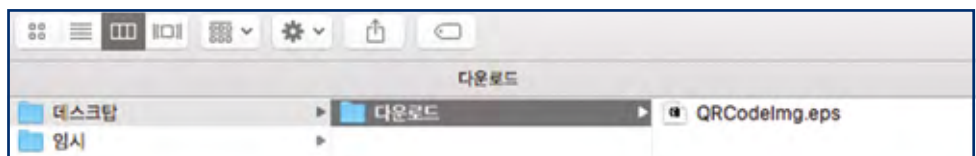
코드 생성
완료하기



① 코드가 생성되었음을 알리는 화면이 보입니다.



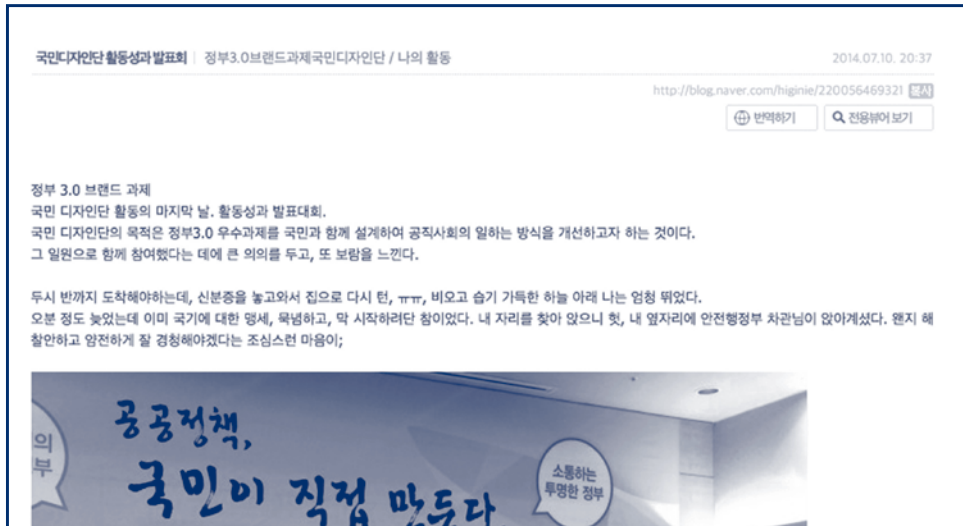
② '코드저장' 버튼을 누르고, EPS(인쇄출력용)을 선택하고 적당한 크기로 코드를 저장합니다.



③ 저장된 파일은 데스크탑>다운로드 폴더에서 'QRCodeImg'라는 파일을 찾을 수 있습니다.

블로그 홍보

정부3.0 국민디자인단의 일원인 대학생 팀원들이 활동 소감, 행사 참가 후기 등을 본인 블로그, 페이스북에 게재할 수 있도록 독려합니다. 블로그에 내용을 기입할 때는 '정부3.0 국민디자인단'을 키워드로 제목이나 태그 등에 기입하는 것이 좋습니다.



③ 정부3.0 국민디자인단 보도 자료 및 홍보 콘텐츠 현황

동영상 홍보

youtube에서 '정부3.0 국민디자인단' 키워드 검색하시면 50여개 동영상을 시청하실 수 있습니다.



정부3.0 국민디자인단
관련 유튜브 동영상을
QR코드에 링크하여
확인하실 수 있습니다.
<https://goo.gl/BeLEXz>



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION


언론보도

2015년 한 해에만 정부3.0 국민디자인단 관련하여 693건 언론보도가 실시되었습니다.

보도자료 배포시에는 가급적 제목란에 '정부3.0 국민디자인단'이 표기 될 수 있도록 매체측에 요청하는 편이 좋겠습니다.

서울경제

2015년 12월 14일 월요일 A16면 산업

 정책 DIY 대한민국을 바꾼다 <3·끝> 결실 맺는 '정부 3.0 디자인단'

서비스디자인, 정책 결정 새 모델로 정착됐죠

정책개발에 국민 참여 이끌어
9개월간 248개 사업 추진 성과
국성균 '귀농·귀촌 유치 정책'
관세청 '맞춤형 해외여행정보' 등
행정부, 우수과제 10개 선정

통계청은 올해 △우리나라 국민들이 통계적으로 어떤 위치에 있는지 알려주는 '통계로 보는 자화상 서비스' △통계를 통해 살고 싶은 집을 찾아주는 '주거지 분석 앱 서비스' △창업에 필요한 통계와 정보들을 지도와 함께 보여주는 '창업 전가수설 애플리케이션' 사업 등을 새로 추진했다. 이 사업들의 공통점은 수요자인 국민이 직접 정책 개발에 참여했다는 점이다. 서비스디자인 개념을 정책 결정 모델로 활용해 통째로 자체적으로 국민디자인단을 꾸려 추진했다. 통계청 창조행정담당관실은 지난해 행정자치부와 산업통상자원부, 한국디자인진흥원에서 추진하는 정부3.0 국민디자인단 시범 운영 과정을 살펴보고 벤치마킹해 사업을 진행했다. 13일 행정자치부에 따르면 지난 3월 부터 11월까지 전국 241개 정부부처와 지방자치단체는 공무원과 시민, 서비스 디자이너가 합심해 정책 수요자일장에서 정책을 디자인하는 정부3.0 국민디자인단 활동을 진행했다. 이를 통해 새롭게 추진된 사업은 무려 248개나 된다.



정중섭(통계청)을 왼쪽 일곱번째 행정자치부 장관과 정부3.0 국민디자인단 활동우수자들이 11일 서울 동대문디자인플라자에서 열린 '2015 정부3.0 국민디자인단 성과공유대회'에서 파이팅을 외치고 있다.

"공무원들이 정책을 만들고 국민들이 그 혜택을 본다"는 고정관념을 뒤집어 "국민들이 공무원과 함께 정책을 만들고 공무원들은 국민들이 그 혜택을 잘 누리려고 있는 지 살핀다"는 서비스디자인 개념을 행정에 적용한 것은 생각보다 놀라운 변화를 가져왔다. 통계청처럼 자발적인 움직임을 보이는 기관도 생겨났다. 시지현 통계청 사무관은 "처음 청 내에서 자체적으로 국민디자인단을 시작할 때 동료들은 많이 놀라다며 달갑지 않게 생각했는데 추진한 지 9개월만에 이 과정이 의미 가 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 국성군 국민디자인단이 차지했다. 전남 국성군은 인구감소로 어려움을 겪는 국성군에 귀농·귀촌인을 많이 유치하기 위해 출여져 있는 귀농·귀촌 정보를 한 곳에서 해결할 수 있도록 하고 귀농인들과 정착민, 군청이 다면적 관계를 형성할 수 있게 정책을 디자인했다는 점에서 가장 좋은 평가를 받았다. 지역주민과 농업 전문가, 공무원 등으로 구성된 전남 국성군은 신규 귀농인들의 건담회를 열어 다양한 문제점을 파악하고 귀농인들과 지역 정착민이 서로 가진 오해를 풀었다. 최철호 전남국성군청 주무관은 "이런 활

동으로 생각의 다양함을 담아내는 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(국민정책상)을 수상했다. 아남에 인천광역시, 산업통상자원부, 울산광역시, 환경부, 행정자치부, 농촌진흥청이 우수상(국민정책상)을 받았다. 한 해 동안 국민디자인단에 참여한 시민 남희복 씨는 "공무원과 전문가, 시민이 함께 모여 일을 하니 한 방향으로 치우치지 않은 좋은 생각들이 모아졌다"며 "이런 방식으로 정책을 만들면 국민은 높이에 맞춘 좋은 정책이 대거 등장할 것 같다"고 말했다. 창조집 행정자치부 장관은 이날 성과 공유대회에서 "정부3.0 국민디자인단은 국민들이 실질적으로 문제 해결 대안을 마련하고 정책결정, 집행단계까지 참여하도록 해 국민 주권주의를 매우 세련되게 실천한 사례"라며 "국민과 함께 정책을 만드는 새로운 정책결정모델이 공식 사회에 정착하고 확산될 수 있도록 노력하겠다"고 말했다. /김광우기자 pressk@sed.co.kr



언론보도 모음을 QR코드에 링크하여 확인하실 수 있습니다.
<https://goo.gl/ziy4fW>

SNS 홍보

facebook에서 '정부3.0 국민디자인단' 키워드 검색하시면 최근 국민디자인단 활동을 확인하실 수 있습니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION



정부3.0 국민디자인단 페이스북을 QR코드에 링크하여 확인하실 수 있습니다.



카페·블로그 홍보

네이버 카페에서 '정부3.0 국민디자인단' 키워드 검색하시면 최근 국민디자인단 활동 및 관련 자료를 확인하실 수 있습니다.



정부3.0 국민디자인단 네이버 카페를 QR코드에 링크하여 확인하실 수 있습니다.



정부3.0 국민디자인단 이런 게 궁금해요

Q1. 정부3.0 국민디자인단은

기존 국민참여형 워킹그룹 활동과 무엇이 다른가요?

정부3.0 국민디자인단은 국민이 함께 참여하여 서비스디자인 방법을 통해 정책서비스를 개발하거나 개선하는 방식입니다. 서비스디자인은 단순 국민 참여에서 더 나아가 수요자 중심으로 정책혁신을 할 수 있는 다양한 방법론을 보유하고 있습니다. 공공 서비스는 그 특성 상 다양한 이해관계자 의견을 조율할 수 있어야 하고, 기존의 틀을 벗어나서 문제를 재정의 할 수 있는 방법이 필요합니다. 수백여 가지에 이르는 서비스디자인 방법론은 다양한 정책 케이스에 적용하여 정책혁신을 실현할 수 있는 강력한 도구가 될 것입니다.

Q2. 국민디자인단 운영 이후에는 어떻게 발전시켜야 할까요?

서비스디자인이라는 새로운 방법론을 조직에 정착되도록 하기 위해서는 내부 인식을 높이고 성공사례를 만들어 점차 확산하는 전략이 필요합니다.

- ① (국민디자인단) 우선 국민디자인단 운영을 통해 서비스디자인으로 기대할 수 있는 효과를 가늠해 본 다음,
- ② (시범사업) 시범사업 실행으로 더욱 정교하게 초기 아이디어를 가다듬고 실질적으로 구체화함으로써 적용 성과를 확인한 후
- ③ 보완하여 전체 영역으로 확대 적용하는 방향으로 추진해야 할 것입니다.



국민디자인단 도입 후 추진 전략에 대해

'공공서비스디자인 사용설명서'(2014. 행정자치부)에 제시되어 있습니다.(20~28페이지) 참고해 주시기 바랍니다.

<http://goo.gl/hmTPOW>

Q3. 서비스디자인과 서비스디자인 전문가에 대한 정보는

어디에서 얻을 수 있나요?

한국디자인진흥원 서비스디자인실은 국내 서비스디자인과 관련한 교육, 산학 네트워크, 관련 연구업무를 하고 있습니다. 특히 2016년부터 정부3.0 국민디자인 지원센터를 운영하여 각 과제별 국민디자인단 운영 등 개별과제 수행에 필요한 컨설팅, 정보제공, 디자이너 매칭 등 상시지원 창구 역할을 담당토록 하고 있습니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인단 이런 게 궁금해요

정부3.0 국민디자인단 관련 정보

- 페이스북 <https://www.facebook.com/govservicedesign>
- 카페 <http://cafe.naver.com/govservicedesign>

Q4. 서비스디자이너의 전문성을

어떻게 확인할 수 있나요?

행정자치부와 한국디자인진흥원에서는 정부3.0 국민디자인단 카페(<http://cafe.naver.com/govservicedesign>) 등을 통해서 서비스디자이너 전문가 리스트를 공유하고 있습니다. 각 기관에서는 서비스디자이너의 서비스디자인 프로젝트 실행 경험 또는 정부3.0 국민디자인단 참여실적 등을 참고하여 국민디자인단을 구성할 수 있습니다.

- 서비스디자이너 Pool 링크 <https://goo.gl/n27TNv>
- 서비스디자인 관련 기관

한국디자인진흥원 서비스디자인팀 031-780-2262 http://www.kidp.or.kr	서울디자인재단 시민서비스디자인센터 02-2096-0119 http://www.seouldesign.or.kr
광주디자인센터 062-611-5000 http://www.gdc.or.kr	대구경북디자인센터 053-740-0053 http://www.dgdc.or.kr
부산디자인센터 051-790-1000 http://www.dcb.or.kr	한국서비스디자인협의회 02-515-6156 http://www.servicedesign.or.kr

Q5. 정부3.0 국민디자인단의 성공적인 수행을 위해서는

어떤 점을 유념해야 할까요?

- 국민디자인단 이후 활동을 통한 차별점이 도출되어야 합니다.
- 서비스디자인 프로세스를 충실히 수행해야 합니다.
- 국민디자인단 실행 전에 성과 측정을 위한 정성적·정량적 기준을 도입합니다.
- 국민디자인단에서 제안된 아이디어가 정책에 반영되도록 합니다.

kidp

한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

[참고 1] 2015년 정부3.0 국민디자인과제 목록

중앙부처 집중육성과제 : 10개

연번	과제명	주관 부처
1	「One-Stop 에너지복지요금」을 통한 복지사각지대 해소	산업통상자원부
2	관리비 등 공동주택관리 정보 분석·공개로 아파트 비리 제거	국토교통부
3	국민과 함께 디자인하는 2015 가을 관광주간	문화체육관광부
4	도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요	농림축산식품부
5	범죄예방 디자인(CPTED)을 통한 행복마을 만들기 프로젝트	경찰청
6	소비자 중심의 영양표시 및 정보 제공	식품의약품안전처
7	청소년 산림교육 활성화	산림청
8	청소년 창의성 계발을 위한 융합형 발명·디자인 교육과정 개발	특허청
9	‘통일맛이 첫마을’ 대성동 프로젝트	행정자치부
10	학부모 맘에 속 드는 진로정보 제공	교육부

중앙부처 자율과제 : 23개

연번	과제명	주관 부처
1	청소년 맞춤형 문화유산 해설 서비스	문화재청
2	국민과 함께 하는 통일문화 조성	통일부
3	국민과 함께하는 여권업무 선진화	외교부
4	국민맞춤형 서비스, 통계로 보는 자화상	통계청
5	금융상품 통합 비교공시 시스템 구축	금융위원회
6	기업지원플러스(G4B) 이용 활성화 추진	미래창조과학부
7	가드닝 기술 기반 마을정원 만들기 토털서비스 "Garden I"	농촌진흥청
8	누리장터 이용확산으로 아파트관리비 등 투명성 제고	조달청
9	맞춤형 해양관광-레저 정보제공 서비스	해양수산부
10	범죄예방 환경개선(셉테드)	법무부
11	생활안전지도 확산 구축 및 공개	국민안전처
12	전우사랑보험 제도	국방부
13	정보취약계층을 위한 스마트폰 활용 및 피해예방 교육	방송통신위원회
14	제대군인의 사회복지 지원 정책에 대한 국민공감대 확산	국가보훈처
15	행복도시 정주여건 품질개선	행정중심복합도시건설청
16	찾기 쉬운 생활법령 정보서비스	법제처
17	개인건강기록서비스(My Health Bank)를 통한 맞춤형 건강정보 제공	보건복지부
18	새만금산업단지 수요자맞춤형 선제적 대응시스템 개발	새만금청
19	안전하고 신뢰받는 청소년 활동 체계 구축	여성가족부
20	어머니 장병급식 모니터링단과 함께 하는 병영문화 건전화	방사청
21	청소년 세금교육 활성화	국세청
22	민·관·군이 함께 하는 입영문화제 활성화 방안	병무청
23	수요자 중심 「고용노동 민원마당」 서비스 개선	고용부



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

중앙·광역시·도 성과관리과제 : 중앙 9개, 지자체 3개

연번	과제명	주관 부처
1	홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스	농식품부 ('14.브랜드)
2	생애주기별 유형별 맞춤형 주거복지정보서비스 제공	국토부 ('14.브랜드)
3	목적자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스	경찰청 ('14.브랜드)
4	해외여행 정보 맞춤형 통합지원서비스	관세청 ('14.브랜드)
5	식품정보와 식물치유프로그램 제공으로 국민건강 증진	농진청('14.브랜드)
6	중소기업 맞춤형 통합지원서비스	중기청 ('14.브랜드)
7	방재 대응 의사결정을 위한 위험기상 감시 및 분석서비스	기상청 ('14.브랜드)
8	주민참여를 통한 「예산낭비 신고센터」 활성화	행자부 (신규)
9	구석구석 재활용 동네마당 설치 지원	환경부 (신규)
10	맞춤형 재난현장 체험 시뮬레이션	경기 ('14.브랜드)
11	행복한 우리마을 건강3.0	경북 ('14.브랜드)
12	관광산업 일자리 미스매칭 해소를 위한 공공데이터 개발	제주 ('15.선도)

광역시·도 집중육성과제 : 10개

연번	과제명	주관 부처
1	공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차	광주광역시
2	공동체 활성화를 위한 마을학교 운영	전라북도
3	교통정보통합서비스시스템 구축	대구광역시
4	산업단지 안전디자인	울산광역시
5	신고자의 마음까지 생각하는 강원 119 신고앱 서비스	강원도
6	원도심의 세대간 교류를 지원하는 서비스디자인	인천광역시
7	유스워크(Youth+Network)를 활용한 청년이 돌아오는 전남 만들기	전라남도
8	이주민의 토속음식 먹거리 창업지원을 통한 다문화 인식변화	충청남도
9	청소년 문화 친화도시	세종특별자치시
10	현장소통형 농업인 애로 해결소	경상북도

광역시·도 자율과제 : 6개

연번	과제명	주관 부처
1	고위험 음주율 저감 정책 개발	충청북도
2	범죄예방 디자인을 활용한 칠산동 안심마을 만들기	부산광역시
3	시민이 만드는 안전하고 깨끗한 3대 하천	대전광역시
4	생활권 문화공동체 「문화우물」	경상남도
5	관광 안전도시 조성을 위한 렌터카 교통사고 발생률 저감대책	제주특별자치도
6	디지털 서울을 디자인한다	서울특별시



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

시·군·구 자율과제 : 187개

연번	광역	기초	과제명
1	서울	종로구	자문(창의문) 밖 창의예술마을 조성
2	서울	중구	성곽 예술문화거리 조성
3	서울	용산구	주민참여 골목길(동네숲) 가꾸기
4	서울	성동구	민관협력 활성화 시범사업 추진
5	서울	은평구	「주민과 함께하는 '산골마을' 주거환경 관리사업」
6	서울	강남구	함께 발굴하는 공공데이터베이스 개방·확대
7	서울	송파구	청소년이 행복한 송파 만들기
8	서울	도봉구	역사문화관광벨트조성
9	서울	강북구	청소년의 행복한 미래를 위한 학교주변 유해업소 정화추진
10	서울	서초구	현장소통을 위한 서초형 커뮤니티 매핑 프로젝트 추진
11	서울	강동구	주민참여 행정을 통한 「2030 강동구장기발전종합계획」 수립
12	서울	영등포구	주민과 함께하는 「공구도서관 운영활성화」
13	서울	마포구	아름다운 소유 '삼개나루 공유센터'
14	부산	중구	영주2동 책임봉사단 '한마을 봉사'
15	부산	서구	출생에서 헬스케어까지 윈스톱 지원체계 구축
16	부산	동구	우수인재 양성을 통한 선진교육도시 조성
17	부산	영도구	주민스스로 만들어가는 해동이 행복나눔터
18	부산	부산진구	도시재생 시설 연계 평생학습빌리지 활성화
19	부산	남구	행복을 키우는 양달마을
20	부산	북구	행복한 삼시세끼! 마을나눔밥상 조성 사업!
21	부산	해운대구	공유문화 디자인 '해운대 행복-이음가게'
22	부산	사하구	여성친화도시 조성
23	부산	금정구	주민과 함께하는 희망삼차로 주거환경관리사업 추진
24	부산	강서구	기존 양묘장을 유아놀이마당(터) 운영
25	부산	연제구	복지사각계층을 위한 맞춤형 서비스 강화
26	부산	수영구	민(民)이 주(主)가되는 수영구 만들기
27	부산	사상구	주민과 함께 가꾸어가는 따뜻한 마을 만들기
28	부산	동래구	마을 안심 동행(동래는 행복)
29	부산	기장군	「아토피케어 푸드센터」로 아토피 없는 기장군 만들기
30	대구	달성군	화원권 역사·문화 탐방로 조성
31	대구	남구	“주민과 함께 그려가는 꿈, 주민주도 도시재생사업”
32	대구	달서구	주민과 함께, 미로(迷路)가 미로(美路)되는 안전마을
33	대구	동구	동구를 대표하는 축제 만들기
34	대구	북구	우리마을 교육나눔
34	대구	북구	연암 서당골 여행(餘幸)
35	대구	서구	찾아가는 좋은이웃 생활불편 ZERO
36	대구	수성구	주민과 함께하는 “행복마을 공동체 만들기 프로젝트”



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

연번	광역	기초	과제명
37	대구	중구	2015년 우범지역 환경개선 「희망길 조성사업」
38	인천	동구	열린 문화 공간 「솔마루 생활문화센터」 조성
39	인천	연수구	여성이 안전한 연수구 조성
40	인천	남구	국민 참여 및 소통을 위한 「구민예술촌」
41	인천	남동구	명동1 지역공동체와 함께 북한이탈주민 조기 정착을 디자인하자
42	인천	부평구	여성친화적 도시공간 개선
43	인천	계양구	구민과 함께하는 계양구 블로그 운영
44	인천	강화군	지역주민과 함께하는 도시재생사업
45	인천	중구	인현동, 북성동 주거환경관리사업
46	인천	서구	공업지역 환경개선을 위한 권역별 재정비사업
47	인천	옹진군	지역주민이 함께 꿈과 희망을 만들어가는 마을기업
48	광주	동구	주민이 만들어가는 생활환경 개선
49	광주	서구	도심속 "전원일기" 도심텃밭 디자인
50	광주	남구	거점 경로당 운영 활성화
51	광주	북구	안전한 마을만들기 프로젝트
52	광주	광산구	주민협치 정책자문시스템 운영
53	대전	중구	2015년 중구 안심마을 만들기
54	대전	서구	행복(안전)UPI 여성친화 행복마을 환경 조성
55	대전	유성구	관평동 마을 어플리케이션 운영
56	대전	동구	희망동구21 추진협의회
57	울산	중구	도시재생활성화를 위한 지역비즈니스 창조
58	울산	남구	사회취약계층 찾아가는 생활민원 해결서비스
59	울산	동구	화암추등대 관광자원화 사업
60	울산	북구	주민 안심마을 디자인
61	울산	울주군	민·관이 함께하는 「도량살리기 운동」 추진
62	경기	남양주시	'온라인 Talk Talk(톡톡) 공감 네트워킹' 구축
63	경기	여주시	시민과 함께 하는 깨끗하고 밝은 마을 만들기
64	경기	이천시	관광인프라 종합 연계, 100개 체험관광 아이템 개발
65	경기	광명시	복지사각지대 해소를 위한 「광명시 복지동(洞) 제도」
66	경기	구리시	여성이 안전한 도시, 여성안심귀가서비스 제공
67	경기	동두천시	쇠퇴한 외국인관광특구 살리기 프로젝트
68	경기	성남시	장애인 전용주차구역 식별성 확보 방안
69	경기	수원시	"공공시설물 시민에게 돌려주기"
70	경기	시흥시	시민참여와 데이터 분석을 연계한 교통정책 수립
71	경기	광주시	홀로 어르신들의 건강증진과 안부확인을 위한 독거노인 야쿠르트 지원사업
72	경기	안양시	주민과 함께 도시를 바꾸는 도시재생대학
73	경기	용인시	2015 「디자인 나눔」 프로젝트



연번	광역	기초	과제명
74	경기	하남시	「시민이 나선다」 복지사각지대 발굴
75	경기	부천시	마을공동체가 함께하는 우리동네 질서유지
76	경기	화성시	다문화가정 통합 모자건강관리사업
77	경기	의정부시	"작은참여, 큰 변화" 모두가 꿈꾸는 마을 만들기
78	경기	고양시	화전지역 「국토환경디자인시범사업」 통합마스터 플랜 수립
79	경기	연천군	귀농·귀촌 탐방 및 체험학교 운영
80	강원	춘천시	소외된 이웃, 따뜻한 사회를 만나다.
81	강원	원주시	민·관·군이 함께 하는 벽화사업
82	강원	정선군	희망e웃 구축으로 사회복지 사각지대 해소
83	강원	철원군	찾아가는 민원 접수팀 대민서비스 향상
84	강원	양양군	마을공동체가 함께하는 남설악 오색약수 사진전
85	강원	화천군	「희망e빛 협의체」 활성화
86	강원	횡성군	지역내 복지사각지대 이웃은 지역자원봉사자가 돕는 따뜻한 행복봉사 공동체 실현
87	충북	청주시	주민 공감 DIY(do it yourself) 골목길 만들기
88	충북	충주시	함께 가꾸는 마을 만들기
89	충북	제천시	시정소통 시민회의
90	충북	보은군	귀농·귀촌인의 유입방안 모색을 통한 인구증가대책 강구
91	충북	영동군	건강100세 행복마을 건강지도자 육성
92	충북	증평군	현장포럼을 통한 증평군 행복마을 만들기
93	충북	괴산군	민관이 함께하는 생명지킴이 운영 「3품 3go사업」
94	충북	단양군	군민과 함께 만드는 매표천 생태공원 관광 명소화
95	충북	음성군	"동요와 미술로 이야기 하는 마을 조성"
96	충북	옥천군	로컬푸드사업 활성화
97	충북	진천군	일자리 해결사 뉴턴(New-Turn) 프로젝트팀
98	충남	공주시	생활민원 기동처리반 운영
99	충남	계룡시	함께 만들고 함께 나누는 사랑의김장
100	충남	천안시	주민이 만드는 원성1동 행복한 안심마을
101	충남	논산시	복지계획 시민모니터단 운영
102	충남	당진시	기지사 문화마을 조성사업
103	충남	아산시	시민과 함께하는 도시재생 대학 운영으로 지속 가능한 균형성장
104	충남	예산군	틈마루사업을 통한 도심활력 재창조
105	충남	청양군	복지단체 통합 관리를 위한 재단 설립
106	충남	홍성군	원도심 활성화 방안
107	충남	금산군	귀농·귀촌인 안정적 정착 지원
108	충남	부여군	우리가 디자인하는 백제역사유적지구 세계유산도시 부여
109	전북	전주시	전주생태동물원 조성
110	전북	군산시	시민공동체 활성화



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

연번	광역	기초	과제명
111	전북	익산시	주민과 함께하는 원도심활성화 및 도시재생 모델 개발
112	전북	정읍시	청소년들을 위한 문화 진화도시
113	전북	남원시	청년, 유휴공간을 창조하다
114	전북	김제시	전원생활 준비부터 성공까지
115	전북	완주군	군민과 함께하는 사회소통 기금 조성
116	전북	진안군	청정프로젝트 3NO로 희망 진안을!
117	전북	무주군	체험·관광형 슬로푸드 마을
118	전북	장수군	장수군 행복온도 100°C 만들기
119	전북	임실군	숨은 우리지역 찾기
120	전북	순창군	음식물 쓰레기 줄이기
121	전북	고창군	청소년이 만드는 문화축제 조성
122	전북	부안군	지역주민이 함께하는 안전한 우리동네 만들기
123	전남	목포시	목포시 숲 체험 프로그램 운영 활성화
124	전남	여주시	여주시 의료 인프라 강화 및 시민 건강권 확보 방안
125	전남	순천시	순천시 주민과 함께하는 신도심 아파트 디자인
126	전남	나주시	나주시 인정 넘치는 혁신도시 공원텃밭 만들기
127	전남	광양시	광양시, 이웃과 함께 만드는 건강한 마을 가꾸기
128	전남	담양군	담양군 평생학습 맞춤형 프로그램 발굴 방안
129	전남	곡성군	곡성군 귀농귀촌과 정착민의 행복공동체 '동고동락'
130	전남	구례군	구례군 「지리산의 힐링푸드」 나물 6차 산업화
131	전남	고흥군	고흥군 드림스타트 서비스 고도화
132	전남	보성군	보성군 녹차산업 및 주변 관광지 활성화
133	전남	화순군	화순군 다문화가족 조기 정착과 가족생활 지원
134	전남	장흥군	장흥군 정남진 장흥토요시장 만들기
135	전남	강진군	강진군 고려청자DB를 활용한 청자산업 활성화
136	전남	해남군	해남군 땅끝순례 문학관의 효과적인 운영
137	전남	영암군	영암군 수요자 맞춤형 취업지원 서비스 제공
138	전남	무안군	무안군 나눔봉사단 구성 및 깨끗한 농촌마을 가꾸기
139	전남	함평군	함평군 지역사회 나눔 숲 조성
140	전남	영광군	영광군 청소년이 만들고 싶은 행복한 영광
141	전남	장성군	장성군, 거버넌스 참여로 옐로우시티 브랜드화
142	전남	완도군	완도군 장애인을 위한 다양한 일자리 마련
143	전남	진도군	진도군, 인구늘리기를 통한 지역경제 활성화 방안
144	전남	신안군	신안군, 효과적인 귀농·귀촌 정착지원 방안
145	경북	포항시	생애주기별 정신건강 Total Service 제공
146	경북	경주시	택시 안심귀가 서비스 이용 활성화
147	경북	김천시	도농일자리 창출을 통한 수요자 맞춤 양방향 일자리서비스 제공



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

연번	광역시	기초	과제명
148	경북	안동시	벽화마을 재생프로젝트 - 날아라! 달동네
149	경북	구미시	시민과 시정의 가교, 「시민행복추진단」 운영 활성화
150	경북	영주시	영주驛前, 逆轉사업(영주시 도시재생 디자인)
151	경북	영천시	참여와 실천으로 함께 행복한 건강스타마을
152	경북	상주시	복지 이·통장제 및 읍면동 민관협의체 구성운영
153	경북	문경시	「범계 게 셋거라-!」, 안전한 마을 만들기 프로젝트
154	경북	의성군	주민과 함께하는 의성교육발전 계획
155	경북	영양군	로컬푸드를 이용한 소규모농가 활성화 방안
156	경북	영덕군	함께 만드는 어르신 공동거주제
157	경북	청도군	건강한 군민, 행복한 가정, 휴(休)락(樂) Project
158	경북	고령군	주민-전문가-행정이 함께하는 대가야장인아카데미
159	경북	성주군	생명존중·생명사랑
160	경북	칠곡군	인문학 마을의 마을기업/사회적기업 조성
161	경북	봉화군	농촌 들녘 밥상, 놀산리 마을식당
162	경북	예천군	삶의 질을 바꾸는 행복한 공동거주의 집
163	경북	울진군	작은 어촌마을 희망 가꾸기 디자인
164	경북	울릉군	찾아가는 건강상담센터
165	경북	청송군	건강새마을조성사업
166	경남	창원시	시민과 함께하는 광려천 힐링로드 조성
167	경남	진주시	비봉산 제모습 찾기 사업
168	경남	통영시	함께하는 아름다운 마을 만들기
169	경남	사천시	취약지역 소외계층을 위한 찾아가는 행복버스 운영
170	경남	김해시	시내버스 차고지 이전에 따른 노선조정
171	경남	거제시	지역 맞춤형 특화거리 조성으로 지역 활성화
172	경남	양산시	시민과 함께 만들어가는 건강도시 양산
173	경남	밀양시	시민과 함께하는 테마관광 코스 개발
174	경남	함안군	청소년 "자연과 공감 소통! 숲체험" 프로그램
175	경남	창녕군	민간협의회와 양방향 소통을 통한 친환경정책 수립
176	경남	남해군	"배우고 잡(job)자" 학습형 일자리 찾기
177	경남	하동군	주민과 함께하는 하동읍 활력 프로젝트
178	경남	산청군	마을대표 요양보호사 양성
179	경남	합천군	안전하고 행복한 합천 만들기
180	경남	의령군	사용자 편의 중심의 정부3.0 기반 홈페이지 구축
181	경남	거창군	민간영역 중요기록(역사)물 발굴 및 보호
182	경남	고성군	어린이 꿈동산! 어린이가 행복한 고성 만들기!
183	경남	함양군	투명한 농기계지원 사업
184	서울	양천구	2015 범죄예방 디자인사업



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

연번	광역시	기초	과제명
185	서울	동대문구	마을공동체 활성화
186	경북	경산시	경산치매힐링센터 운영
187	경북	군위군	주민, 전문가, 공무원이 함께 그리는 희망찬 군위

* 과제별 세부 실행내용이나 결과보고서에 대한 내용은 각 과제가 추진된 부처, 지자체의 정부3.0 담당자에게 문의 바랍니다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

[참고 2] 2014년 정부3.0 국민디자인과제 목록

연번	과제명	주관 부처
1	국가환경지도 제작·공개	환경부
2	임대주택정보 통합으로 주거복지 종합서비스 제공	국토부
3	통합재정정보 공개시스템 구축	기재부
4	실시간 첨단 스마트 재난상황실(스마트 빅보드) 구축	안행부
5	도로 위험상황 예보서비스로 안전운전 지원	경찰청
6	해양사고 예측 경보 제공으로 안전운항 지원	해경청
7	외국인 고용변동신고, 폐업신고 등 한 번에 처리	법무부/안행부/고용부/국세청
8	식품정보와 식품치유프로그램 제공으로 국민건강 증진	농진청
9	재난관리자원 공동 활용으로 재난피해 최소화	방재청
10	무역정보통합포털을 통한 수출기업 원스톱서비스 제공	산업부
11	홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형서비스	농식품부/복지부
12	목격자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스	경찰청
13	사회적 약자를 위한 스마트 안심귀가 서비스	경찰청
14	일-가정 양립 맞춤형 수혜정보 제공	여가부
15	국민이 안심할 수 있는 먹거리 환경 조성	식약처
16	중소기업 맞춤형 통합지원서비스 제공	중기청
17	해운항만 운영 정보 통합 및 민원업무 일원화	해수부
18	안심-편리 어선거래, 어선 사고 팔 때는 어선거래시스템으로	해수부
19	방과후 돌봄서비스 연계	교육부
20	"재미있고 흥미롭게 안전하게" 맞춤형 재난훈련 시뮬레이션	경기도
21	주민이 행복한 희망의 원도심 만들기	인천광역시
22	사용자 중심의 대전형 복지전달체계 '희망T(tree)움 센터' 운영	대전광역시
23	빅데이터(재난정보) 활용 재난예보시스템 구축	충청남도
24	'9988 행복지킴이'를 통한 소외노인 상시 돌봄 서비스	충청북도
25	위급환자 단계별 긴급서비스 제공	대구광역시
26	경상북도 smart 두레 공동체	경상북도
27	행복한 우리마을 건강3.0	경상북도
28	동네 환경공동체 조성을 위한 "다가치 Green 서비스" 개발	광주광역시
29	귀농인 안정적 정착 지원방안	전라남도
30	장애인, 이주여성 등 재난취약계층 간편119 신고체계로 생활안전망 운영	전라북도
31	「찾아가는 환경민원 센터」 환경서비스 고도화	전라북도



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

[참고 3] 서비스디자인 관련 기관

'14~'15년중 참여한 국민디자인과제(주관기관, 서비스디자인이름) 표시

기업·연구소 (가나다순)

서비스디자인 기업명 * 서비스디자인 이외 전문분야	수행한 서비스디자인 프로젝트	연락처
Continuum 한국지사 전략, 제품, 브랜드	<ul style="list-style-type: none"> 대장암센터내 의료경험 및 정보관리 서비스디자인 (삼성의료원) 고객관점 금융서비스디자인 (BBVA, 스페인) 식품관리 여정을 반영한 스마트키친 시스템 설계 (삼성전자) 	www.continuum innovation.com 02-720-7178
EdG 경험 디자인 UX	<ul style="list-style-type: none"> 노숙인 이동식 쉼터 서비스디자인 (서울시) 고객경험 향상 공간 서비스디자인 (코오롱글로벌) 미래서비스 컨셉 개발 (삼성전자) 	www.edg.co.kr 02-2678-0927
FRUM 브랜드, 시각, 컬러 커뮤니케이션디자인	<ul style="list-style-type: none"> 공장건축 프로그램 서비스디자인 (현대자동차) UX 인문기반 중소병원 서비스디자인 (산업부) 디자인기업과 디자이너를 위한 스마트디자인워킹 시스템 (산업부) 	www.fruminsight.com 1566-3786
pxd Inc. UX	<ul style="list-style-type: none"> Smart bedside station Project (분당 서울대학교병원) 	story.pxd.co.kr 02-543-2951
SWBK 디자인전략, 브랜드, 제품, 시작, UX	<ul style="list-style-type: none"> BMW i Series Charging System Service & Industrial Design (BMW) Kimberly-Clak Health Work Place Design Strategy (킴벌리클락) Siemens Ultra Sound System Design Strategy (지멘스) 	www.swbk.com 02-517-9873
the dna UX	<ul style="list-style-type: none"> 태국 철도 서비스디자인 컨설팅 (디자인진흥원, 태국디자인센터) 정수기 서비스 경험 확장을 위한 제품서비스디자인 (코웨이) 제조사의 서비스화; 후드 렌탈 케어 서비스디자인 (하츠) 실시간 첨단 스마트재난상황실구축 (국민안전처, 민영삼대표) 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고 (국토부, 민영삼대표) 수요자중심 「고용노동민원마당」 서비스개선 (고용부, 민영삼대표) 	thedna.co.kr 02-562-6827
UDI 도시, 환경	<ul style="list-style-type: none"> 태국 철도 서비스디자인 컨설팅 (디자인진흥원, 태국디자인센터) 정수기 서비스 경험 확장을 위한 제품서비스디자인 (코웨이) 	www.udidea.com 02-3471-9588
가치같이 브랜드디자인-컨설팅, 커뮤니케이션디자인	<ul style="list-style-type: none"> 매력적인 광주만들기 광주충장로 서비스디자인 (광주디자인센터) 금남로 보행환경개선 서비스디자인 (광주디자인센터) 동밖거리 트레킹 서비스디자인 (광주광역시 동구) 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요 (농식품부, 한우일대표) 유스워크(Youth+Network)를 활용한 청년이 돌아오는 전남 만들기 (전남도, 한우일대표) 귀농인 안정적 정착 지원방안 (전남도, 한우일대표) 동네환경공동체조성을 위한 "다가치 Green서비스" (광주광역시, 한우일대표) 	www.facebook. com/designgachi 062-222-7991
김현선디자인연구소 환경	<ul style="list-style-type: none"> 산업단지 안전사고 저감을 위한 서비스디자인 (디자인진흥원) 면목동, 행운동, 용산2가동 범죄예방디자인 (서울시) 등평초, 영동중, 양서중 서울색 컨설팅 가이드라인 (서울시) 주민이 행복한 희망의 원도심 만들기 (인천시, 김현선소장) 	www.khsd.co.kr 02-545-6429

서비스디자인 기업명 * 서비스디자인 이외 전문분야	수행한 서비스디자인 프로젝트	연락처
디맨드 경영컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> • 동대문디자인플라자 안전을 위한 서비스디자인 (서울디자인재단) • 서비스디자인 육성을 위한 로드맵 (디자인진흥원) • 서비스디자인 기본계획 (경기도) • 범죄예방디자인(CPTED)를 통한 행복마을 만들기 (경찰청, 이보연책임) • 목적자정보 활용을 통한 안심치안 서비스 (경찰청, 김광순대표) • 사용자중심의 대전형복지전달체계 '희망T움센터'운영 (대전시, 김광순대표) 	www.demand.co.kr 02-3471-8311
디자인앤오 시각	<ul style="list-style-type: none"> • 전통시장 활성화 서비스디자인 (디자인진흥원) 	02-3445-5643
디자인와우엔파트너스 제품	<ul style="list-style-type: none"> • 경로당 서비스디자인 (디자인진흥원) • 수요자 중심의 장기요양 서비스디자인 개발 (디자인진흥원) • 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형서비스 (농식품부, 이정규부대표) • '9988행복지킴이'를 통한 소외노인상시돌봄서비스 (충북, 이정규부대표) 	www.designwow.net 02-518-9944
로보엔컴퍼니 공공서비스	<ul style="list-style-type: none"> • 공공서비스디자인 기술개발 (산업부) • 공공서비스디자인 워킹그룹 designDIVE 개발 • 종합민원실 서비스디자인 designDIVE (안행부) • 학부모 맘에 쏙 드는 진료정보 제공 (교육부, 정인애대표) 	www.lovo.kr 02-790-2250
바이널엑스 UX	<ul style="list-style-type: none"> • 스마트튼튼 서비스디자인 (튼튼영어) • 코웨이 코디/닥터 서비스디자인 (웅진코웨이) • 소셜 커머스 서비스 전략/디자인 (SKT) • 관광산업 일자리미스매칭해소를 위한 생활밀착형 서비스 (제주, 광승훈대표) 	www.vinyl-ux.com 070-7452-1247
사이픽스 제품, 의료, 교육	<ul style="list-style-type: none"> • 정형외과진료실 서비스디자인 (디자인진흥원) • 건강검진결과서 서비스디자인 (디자인진흥원) • CPR확산을 위한 서비스디자인 (디자인진흥원) • 해양사고 예측경보 제공으로 안전운항 지원 (해양경찰청, 이경미대표) 	www.cyphics.com 02-549-7210
샘파트너스 브랜드컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> • 범죄예방디자인-염리동 소금길/공진중학교 (서울시) • 안심마을만들기 프로젝트 (회기동) • 래미안 아파트 커뮤니티 서비스디자인 (삼성물산) 	www.sampartners.co.kr 02-508-7871
유앤디자인 HCI, 교육, 디자인컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스디자인 교육, 워크숍 (SK 등 대기업) • 연세대, 충북대, 군산대 등 협력 교육 등 • One-stop 에너지복지요금을 통한 복지사각지대 해소 (산업부, 유병철대표) • 사회적 약자를 위한 스마트안심귀가 서비스 (경찰청, 유병철대표) 	byngchul.yoo@gmail.com 010-3549-0848
위아카이 의료,환경, 공간디자인	<ul style="list-style-type: none"> • 소아암, 여성암 환자를 위한 특화공간조성 (연세의료원 암병원) • 지속가능한 의료공간설계/서비스디자인 (여수백병원) • '꽃보다 약주머니' 서비스디자인 (강북삼성병원) • 어머니장병급식모니터링단과 함께하는 병영문화선진화 (방사청, 노미경대표) 	www.wearekai.com 02-3446-5930~1
이넥스 디자인컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> • 서비스 융합형 디자인 컨설팅 지원기술 개발 (산업부) • 서비스디자인 컨설팅 평가 모델 연구 (산업부) • 의료 융합 디자인 연구 (디자인진흥원) • 범죄예방 환경개선(셉테드) (법무부, 염명수대표) • 근로자와 시민이 함께 만드는 산업단지 안전디자인 (울산시, 염명수대표) • 통합재정정보 공개시스템 구축 (기재부, 염명수대표) 	02-785-5238



서비스디자인 기업명 * 서비스디자인 이외 전문분야	수행한 서비스디자인 프로젝트	연락처
코크리에이션 UX, 퍼실리테이션	<ul style="list-style-type: none"> 주인 맞춤형 원스톱 환경오염문제해결 과제 (전북) 재난취약계층 간편119 신고체계 과제기획 서비스디자인 (전북) 구석구석 재활용 동네마당 설치지원 (환경부, 김민수대표) 새만금산업단지 수요자맞춤형 선제적 대응시스템 개발 (새만금청, 김민수대표) 식품정보와 식물치유프로그램 제공으로 국민건강증진 (농진청, 김민수대표) 장애인, 이주여성 등 재난취약계층 간편119신고체계로 생활안전망운영 (전북도, 김민수대표) '찾아가는 환경민원센터' 환경서비스 고도화(전북도, 김민수대표) 	www.cocreation.co.kr 070-7501-0150
탠저린 한국지사 제품	<ul style="list-style-type: none"> 미래형 자동차 서비스디자인 (토요타) 오프라인 체험형 통신매장 서비스디자인 (SKT) 런던 고속철 토털 디자인 프로젝트 (히드로 익스프레스) 	www.tangerine.net 02-553-0213
(주)탱진그룹 서비스디자인, UX, 교육	<ul style="list-style-type: none"> 해외수출형 원스톱 건강검진 서비스디자인 총괄 (산업부) 대국민 건강실천 캠페인 서비스디자인 (한국건강증진재단) 국민건강포럼 브랜드 서비스디자인 (한국건강증진재단) 일·가정 양립 맞춤형 수혜제공 서비스 (여가부, 오영미대표) 청소년 창의성 계발을 위한 융합형 발명·디자인교육과정개발 (특허청, 정주연책임) 개인건강기록서비스(My Health Bank)를 통한 맞춤형 건강정보 제공 (복지부, 오영미대표) 공동체 정원사업 (가평군, 오영미대표) 2015 정부3.0 국민디자인단 총괄 프로젝트 매니저 (행자부, 오영미대표) 	www.tanginogroup.com 02-303-0600
팀인터페이스 UX	<ul style="list-style-type: none"> 서울시 범죄예방 서비스디자인 (서울시) 파라다이스 호텔 (파라다이스 그룹) 	www.teaminterface.com 02-574-9541
플리버드 의료	<ul style="list-style-type: none"> 평생학습센터 및 주민센터 혁신 (시흥시) PHR기반 헬스케어 개인건강관리 시범서비스 (대구시) 스마트병원을 위한 공간 및 서비스 설계 (여수백병원) 국민과 함께디자인하는 2015가을 관광주간 (문광부, 이종근대표) 행복한 우리마을 건강3.0 (경북도, 신호찬책임) 위급환자 단계별 긴급서비스 제공 	070-4794-0501
필로마인 UX	<ul style="list-style-type: none"> 컨테이너 향만 물류시스템 디자인 소호 고객대상 신규서비스 개발 (KT) u-health 서비스 (LG) 현장소통형 농업인 애로해결소 (경북도, 장중균대표) 재난관리자원 공동활용으로 재난피해 최소화 (안전처, 장중균대표) 	www.philomine.com 02-572-2310
서비스디자인연구소	<ul style="list-style-type: none"> 소비자 중심의 영양정보 표시 서비스 개선 (식약처, 임지선대표) 청소년 맞춤형 문화유산 해설 서비스 (문화재청, 임지선대표) 	070-4154-0729
서비스디자인연구소 SD.lab	<ul style="list-style-type: none"> 에너지절감을 위한 아파트관리비 고지서 디자인개발 (산업부) 청소년 산림교육 활성화 (산림청, 최미경대표) 민·관·군이 함께하는 입영문화제 활성화 방안 (병무청, 최미경대표) 안전하고 신뢰받는 청소년활동 체계 구축 (여가부, 최미경대표) 	070-4829-4501 010-3010-0727
글로벌경영 연구소	<ul style="list-style-type: none"> 가드닝기술 기반 마을정원만들기 토털서비스 "Garden I" (농진청, 김창호대표) 실물기반 3D입체 소방 훈련프로그램 구축 (경기도, 김창호대표) 	www.gmi.re.kr 02-785-4800

기관·단체

한국디자인진흥원 서비스디자인팀 031-780-2262 http://www.kidp.or.kr design@kidp.or.kr	서울디자인재단 시민서비스디자인센터 02-2096-0119 http://www.seouldesign.or.kr
광주디자인센터 062-611-5000 http://www.gdc.or.kr	대구경북디자인센터 053-740-0053 http://www.dgdc.or.kr
부산디자인센터 051-790-1000 http://www.dcb.or.kr	한국서비스디자인협의회 02-515-6156 http://www.servicedesign.or.kr sdc@servicedesign.or.kr

대학

성균관대학교 서비스융합디자인협동과정 석, 박사 김용세 교수 031-299-6581 yskim@skku.edu	인제대학교 헬스케어서비스디자인 전공 학사 백진경 교수 055-320-3661 dejpaik@inje.ac.kr
이화여자대학교 서비스디자인 전공 석사 이혜선 교수 02-3277-3929 lhs@ewha.ac.kr	동서대학교 서비스디자인 전공 석사 이성필 교수 051-320-1846 sungplee@gdsu.dongseo.ac.kr
한양사이버대학교 서비스디자인 전공 석사 정성모 교수 02-2290-0464 1110009@hycu.ac.kr	홍익대학교 서비스디자인 전공 석사 이연준 교수 02-3688-3706 국민과 함께하는 여권업무 선진화 (외교부)
성신여자대학교 최민영 교수 02-920-7504 minychoi@sungshin.ac.kr 2015 성과관리과제 PM	금오공과대학교 김선아 교수 054-478-7662 2015 지자체과제 PM 경상북도 smart 두레 공동체 (경북도)
서울미디어대학원대학교 이정연 교수 02-6393-3293 해외여행 정보, 투어패스 하나로 끝 (관세청)	한남대학교 이은석 교수 042-629-7896 방재대응 의사 결정을 위한 위험기상 감시·분석 서비스 (기상청)



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

제1장 총칙

제1조(목적)

이 지침은 행정절차법 제52조의 규정에 따라 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 운영 등에 관한 일반적인 사항을 정하여 행정과정에 국민의 참여를 확대하는 것을 목적으로 한다.

제2조(정의)

이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. “정부3.0 국민디자인단”이라 함은 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 공무원, 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책추진단을 말한다.
2. “정부3.0 국민디자인과제”라 함은 공무원, 일반국민, 서비스디자이너가 정책추진단을 구성하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.
3. “서비스디자인”이라 함은 수요자의 경험, 행동, 감정, 심리에 대한 면밀한 관찰과 분석을 통해 수요자가 진정으로 원하고 필요로 하는 서비스를 개발, 개선시켜 나가는 과정 또는 결과물을 말한다.
4. “과제 수행기관”이라 함은 정부3.0 국민디자인과제를 수행하는 중앙행정기관 및 지방자치단체(시·군·구 등 기초지방자치단체 포함)를 말한다.

제3조(추진체계)

- ① 행정자치부장관은 정부3.0 국민디자인단이 활성화 될 수 있도록 운영모델 개발, 교육·홍보, 평가 등 과제 관리업무를 수행한다.
- ② 한국디자인진흥원은 정부3.0 국민디자인단이 원활하게 운영될 수 있도록 서비스디자이너 양성, 운영도구 개발 등 과제 지원업무를 수행한다.
- ③ 과제 수행기관의 장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴하고, 그 결과를 공공서비스 개발 또는 개선에 활용하는 업무를 수행한다.

제2장 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 운영

제4조(정부3.0 국민디자인단의 구성 및 역할)

- ① 정부3.0 국민디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반 국민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 8~15명 내외로 구성한다.
- ② 서비스디자이너는 디자인 관련 분야의 경력자로서, 서비스디자인 방법을 통하여 과제 수행을 총괄적으로 기획·운영하는 역할을 수행한다.
- ③ 공무원은 과제와 관련된 정책서비스의 공급자(주관부서 담당, 협력부서 담당, 정부3.0 담당 등)로서, 해당 정책서비스 추진현황을 국민디자인단에 제공하고 현장조사 및 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리·지원하는 역할을 수행한다.
- ④ 일반국민은 과제와 관련된 정책서비스의 수요자로서, 국민디자인단 조사활동에 참여하고 해결방안 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다.
- ⑤ 관련분야 전문가는 교수, 연구원, 유관기관 담당자 등 관련분야의 전문가로서, 해당 분야와 관련된 전문지식을 국민디자인단에 제공하는 역할을 수행한다.
- ⑥ 과제 수행기관은 과제의 규모 및 특성 등에 따라 정부3.0 국민디자인단의 구성 및 역할을 조정할 수 있다.

제5조(과제의 발굴)

- ① 과제 수행기관은 공공서비스의 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴한다.
- ② 과제 수행기관은 원활한 과제 발굴을 위하여 일반국민을 대상으로 사전 수요조사를 실시할 수 있다.

제6조(과제의 수행)

- ① 과제 수행기관은 8~12주 내외의 기간 동안 과제를 수행하면서 다음의 서비스디자인 프로세스 및 방법을 활용하여야 한다.
 1. 발견하기(1단계):관찰조사, 체험조사, 심층인터뷰 등 현장조사를 통하여 정책수요자의 잠재적인 욕구를 발견하는 단계
 2. 정의하기(2단계):조사된 내용 등을 분석하여 정책수요자의 욕구해결을 위한 서비스의 방향 및 목표를 결정하는 단계



3. 발전하기(3단계):코크리에이티브 워크숍 등을 통하여 구체적인 해결방안을 도출하는 단계
4. 전달하기(4단계):서비스 프로토타입 등을 통하여 국민디자인단 활동 결과물에 대한 정책수요자의 의견을 점검하는 단계

② 과제 수행기관은 해당 과제의 원활한 수행을 위하여 자료조사비, 출장여비 등 정부3.0 국민디자인단 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

제7조(과제 결과의 활용)

- ① 과제 수행기관은 정부3.0 국민디자인단 활동 종료 후, 수행한 과제 결과가 실제 활용될 수 있도록 실행계획을 수립한다.
- ② 과제 수행기관은 과제 결과보고서 및 과제 결과에 따른 해당 정책서비스의 개발 또는 개선 실행계획을 행정자치부장관에 제출하여야 한다.

제8조(교육 및 홍보)

- ① 행정자치부장관은 한국디자인진흥원, 지역디자인센터 등 디자인 진흥기관, 각급 교육훈련기관과 협력하여 정부3.0 국민디자인과제 수행역량 강화를 위한 교육을 실시한다.
- ② 행정자치부장관은 과제 수행기관과 협력하여 정부3.0 국민디자인과제 성과 확산을 위한 홍보를 실시한다.

제3장 우수사례 발굴 및 포상, 평가

제9조(우수사례 발굴)

- ① 행정자치부장관 및 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인과제를 통하여 공공서비스의 개선효과가 큰 우수사례를 발굴, 전파한다.
- ② 정부3.0 국민디자인과제 우수사례의 일반적인 기준은 다음과 같다.
 1. 정부3.0 국민디자인단 활동 이전과 이후의 차별점이 도출되어야 한다.
 2. 정부3.0 국민디자인단은 서비스디자인 프로세스 및 방법을 충실히 수행해야 한다.
 3. 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인단에서 제안한 아이디어가 정책에 반영되도록 적극적으로 노력한다.

제10조(포상)

- ① 행정자치부장관 및 과제 수행기관의 장은 정부3.0 국민디자인과제를 수행한 우수기관 또는 유공자에게 포상할 수 있다.
- ② 행정자치부장관은 매년 정부3.0 국민디자인과제 포상계획을 수립하여 과제 수행기관의 장에게 통보한다.
- ③ 제2항의 포상계획에서 정하지 않은 사항은 정부포상업무지침을 준용한다.

제11조(평가)

행정자치부장관은 정부3.0 기관 평가시, 기관별 정부3.0 국민디자인과제 수행 및 정책 적용 여부를 성과 평가에 반영하여 국민 중심의 일하는 방식이 중앙정부 및 지방자치단체에 확산될 수 있도록 노력하여야 한다.

제4장 보칙

제1조(시행일)

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

정부3.0 국민디자인단 운영매뉴얼
이 책은 정부3.0 국민디자인단을
기획하고 운영하는 공무원들을 위한
매뉴얼입니다. 서비스디자인



프로세스에 따라 국민이 원하는 정책을 만들어 보세요.

<http://goo.gl/R20nAM>

본 책자 전문을 다운 받으실 수 있습니다.

정부3.0 국민디자인단 네이버 카페
에서 활동 결과보고서, 소식, 사례,
사진, 운영 도구, 동영상 교재, 온라인
교육과정 등 국민디자인단 운영에
필요한 다양한 자료들을 보실 수
많은 활용을 바랍니다.



<http://cafe.naver.com/govservicedesign>

정부3.0 국민디자인단 운영매뉴얼

발행일	2016년 3월
발행처	행정자치부
주소	03171 서울시 종로구 세종대로 209
전화	02 2100 3464
참여기관	산업통상자원부, 한국디자인진흥원, (주)텐지노그룹
기획편집	(주)텐지노그룹
디자인	oo&p.



<http://goo.gl/R20nAM>

본 책자 전문을 다운 받으실 수 있습니다.

정부3.0 국민디자인단 운영매뉴얼

이 책은 정부3.0 국민디자인단을 기획하고 운영하는 공무원들을 위한 매뉴얼입니다.
서비스디자인 프로세스에 따라 국민이 원하는 정책을 만들어 보세요.



한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION