
시민이 진짜 원하는 온라인 플랫폼 구축

2020. 10.

남 원 시

남원시 시민이 진짜 원하는 온라인 플랫폼 구축

□ 추진배경

- 많은 지자체에서 시민과의 소통을 위해 온라인 플랫폼을 만들고 있지만 활용이 잘 안 된다는 평가이다.
- 이러한 우려 속에서 남원시도 시민과의 온라인 소통 플랫폼을 만든다는데, **시민이 진짜 원하는 온라인 플랫폼은 무엇일까?** 이를 구축해 보고자 국민디자인단과 함께 수요자의 니즈를 파악하고 온라인 플랫폼을 설계하였다.

□ 추진내용

- 1단계 : 남원시가 온라인 플랫폼을 만들고자 한다면 어떤 기능과 서비스가 우선되어야 하는지에 대한 조사목표 설정
- 2단계 : 시민들이 사용하고 있는 SNS(소셜네트워크서비스)에 대한 장점과 한계, 남원시 온라인 플랫폼 구축에 대한 필요성을 조사하고, 친화도맵 작성을 통해 수요 유형 파악
- 3단계 : 진짜문제를 정의하기 위해, 남원시가 만들고자 하는 온라인 플랫폼의 가상 수요자를 정하고 고객여정맵 등을 작성해 보면서 페인 포인트를 발견, 이를 해결하기 위한 온라인 플랫폼 설계 접근
- 4단계 : 국민디자인단 활동을 통해 시민들이 바라는 남원시 온라인 플랫폼의 핵심 서비스 기능을 “연결”로 정의하고, 이를 해결하기 위한 아이디어 워크숍 진행

□ 추진성과 및 기대효과

- 시민이 원하지 않는 또 하나의 온라인 플랫폼을 만들 뻔 한 위기 모면
- 수요자 중심의 정책 서비스 제공 실현을 위한 시스템 구축

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 공급자(행정)가 일방적으로 의도한 시민 참여 온라인 플랫폼 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자(시민)이 진짜 원하는 기능을 탑재한 온라인 플랫폼 구축

□ 향후계획

- 남원시 온라인 플랫폼 구축과 파일럿 프로그램 운영

1

시민이 진짜 원하는 온라인 플랫폼 구축 (남원시)

과제유형	기획 - 단독과제	정책분야	마을공동체
주관기관 (협업기관)	전라북도 남원시 (남원시 중간지원조직, 시민 단체)	과제담당자	김태훈 주무관 연락처 : 063-620-6013 이메일 : im1004th@korea.kr

1

과제 개요

- ◆ (사업목표) 수요자 중심의 정책 서비스 제공 실현을 위한 시스템 구축
- ◆ (주요고객) 남원시민(일반인, 청년, 학생 등)
- ◆ (추진기간) '20. 3. ~ '21. 3.
- ◆ (소요예산) ('20) 100백만원(행안부 50, 남원시 50) / ('21) 50백만원(특교세)
- ◆ (추진내용) 남원시 온라인 소통 플랫폼을 국민디자인단과 함께 디자인
 - (추진배경) 많은 지자체에서 시민과의 소통을 위한 온라인 플랫폼을 만들었지만, 활용이 잘 안 되고 있다는 평가이다. 남원시도 온라인 소통 플랫폼을 만들기 위해 행안부 공모사업에 선정, 사업비를 확보하였지만, 남원시가 만들려는 온라인 플랫폼이 과연 수요자 입장에서 잘 설계될 수 있을까? 이를 국민디자인단과 함께 해결
 - (추진내용)
 - 1단계 : 남원시 온라인 플랫폼 구축 필요에 대한 논의 및 어떤 기능과 서비스가 우선되어야 하는지에 대한 조사목표 설정
 - 2단계 : 기존 온라인 플랫폼에 대한 장점과 한계, 남원시 온라인 플랫폼 구축에 대한 필요성을 조사하고, 이의 친화도맵을 통해 수요 유형 파악
 - 3단계 : 진짜문제를 정의하기 위해, 온라인 플랫폼의 가상 수요자를 정하고 고객 여정맵을 작성해 보면서 페인 포인트를 발견, 이를 해결하기 위한 온라인 플랫폼 설계 접근
 - 4단계 : 남원시에서 온라인 플랫폼을 통해 제공하면 좋겠다고 바라는 서비스 핵심 키워드를 “연결”로 정의하고, 이를 해결하기 위한 아이디어 워크숍 진행
 - (추진성과)
 - 민간에서 활성화된 영역을 행정이 대처하기는 매우 어렵다는 점을 파악하고, 남원시에서 온라인 플랫폼을 통해 시민에게 제공하기를 바라는 서비스 영역을 도출. 이를 위한 온라인 플랫폼 구성과 운영 방안을 마련하였음.

2

추진배경

※ 추진목표

< 수요자 중심의 정책 서비스 제공 > 실현을 위한 시스템 구축

□ 2015년부터 현재까지 연 2회 <남원시민 원탁회의> 개최

- 남원시는 2015년부터 2019년까지 <남원시민 원탁회의>를 9회째 개최
 - 이러한 과정을 통해 총 260개의 과제를 발굴하고, 단기·중단기·불가 사업을 구분하여 정책 시행. (100여명/회, 총 1,116명 참석)
- 그러나, 기존 형태에 크게 벗어나지 않는 제안은 수용이 쉬운 반면, **새로운 아이디어와 혁신적 제안은 대부분 불가처리** 되는 아쉬움 발생

□ 2019 남원시는 국민디자인단 과제로 <사회적 가치 구현을 위한, 일하는 방식 개선>에 대한 수행

- **왜 시민이 제안하는 정책은 잘 실현되지 않는가?**
 - 시민 정책제안 창구는 늘어나고 있으나, 시민이 제안한 정책들이 여전히 잘 실현되지 않는 이유는 무엇일까?
 - 이에 대한 원인을 발굴하고 개선하기 위해, 2019년 남원시는 국민디자인 프로세스를 적용하여 공무원 스스로 문제를 진단하고 해결해 보는 시간을 가짐 (2019 국민디자인단 행안부 장관상 수상)
 - <일하는 방식 개선> 과제 수행을 통해, 불필요한 업무 개선 및 직원들 간 숨겨진 니즈와 세대 간 갈등 문제를 도출하였으며, 이를 함께 공론화하고 해결방안을 모색해 가는 과정에서 나만의 문제가 아닌 모두의 문제임을 공감하고 소통하는 장을 마련.



국민디자인단 출범



국민디자인단 운영



공무원 원탁회의 개최

□ 2019 국민디자인단 과제 운영 중 <시민 관심의제>가 원탁회의를 만나 실행 된 모범 사례 도출

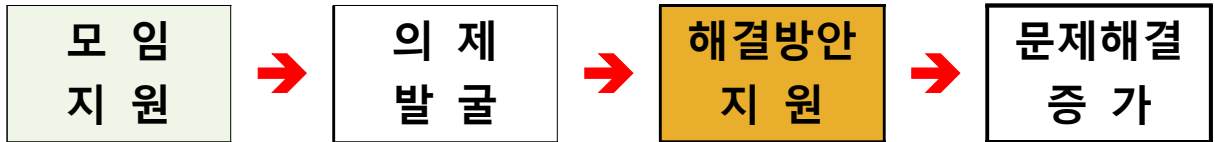
- 시민 모임을 통해 활성화된 의제가 원탁회의를 통해 정책으로 실행되는 모범 사례 발굴
 - 시민 정책제안 수용을 위해서는, **시민들이 만나 이야기하고 의제를 도출할 수 있도록 지원하는 소통 플랫폼 구축 필요를 느낌.**
 - 사례) 원탁회의 의제가 정책으로 반영된 사례



□ 이러한 소통 플랫폼을 IT기술을 활용하여 촉진해 보고자 행안부 e-공감 공모사업 신청 **과제 선정 : 1억 원 확보**

- 시민주도 문제해결을 위한 시스템 구축
 - **지역에서 일어나는 다양한 문화 활동과 이슈를 한눈에 볼 수 있도록 지원하는 온라인 플랫폼을 통해 누구나 쉽게 관심 있는 주제와 문화 활동에 참여할 수 있도록 지원**
 - 문제의 관심사가 비슷한 사람이 만나 취미, 문화 활동 등을 즐기며 관계를 맺고, 아이디어로 발전시킬 수 있도록 지원

- 다양한 시민이 주도적으로 문제를 발굴하고 해결해 갈 수 있도록
**시간과 장소의 제약을 넘어 시민이 원하는 다양한 장소에서 모임을
직접 개설하고 의제를 만들어 갈 수 있도록 지원하는 플랫폼 구축**

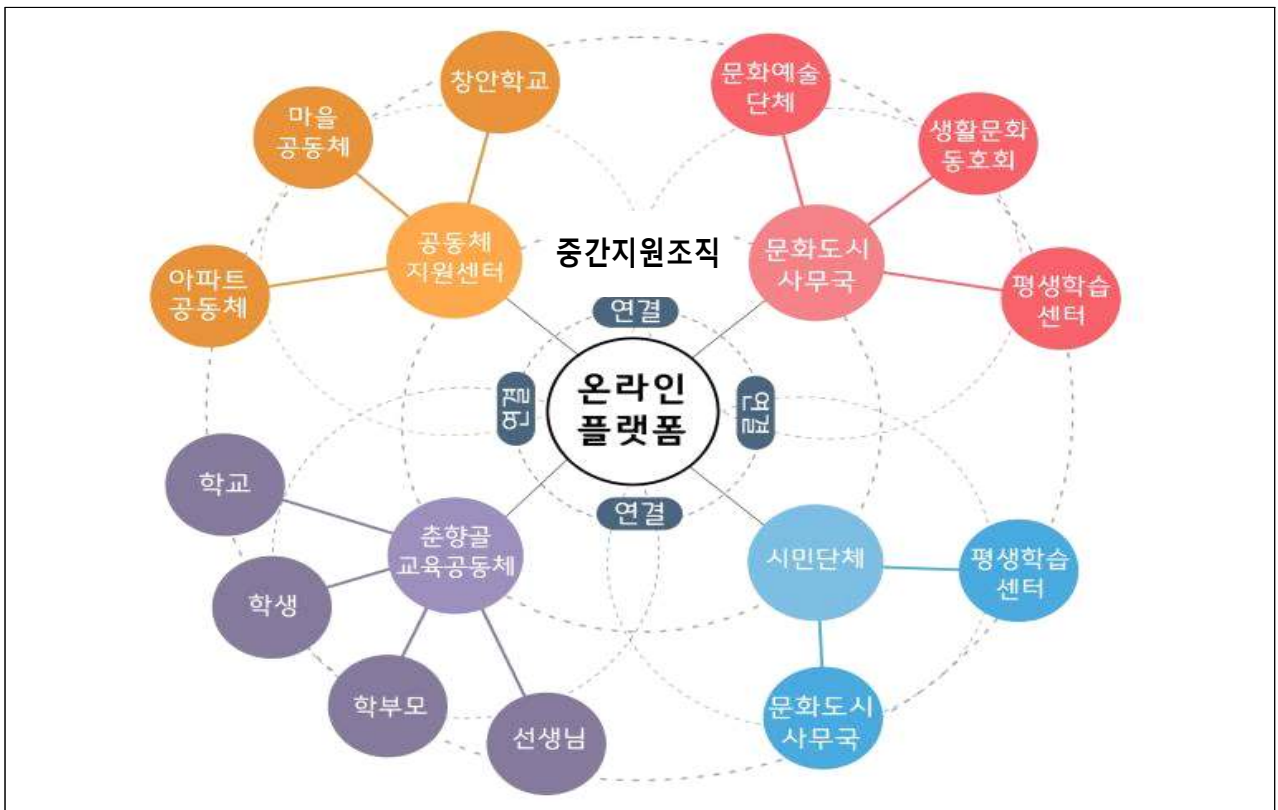


3 추진내용

□ 남원시 국민디자인단 추진 프로세스

- 남원시 온라인 플랫폼 필요에 대한 공감대 형성 그룹
 - 중간지원조직 : 공동체지원센터, 문화도시사무국
 - 춘향골 교육공동체 : 학교, 학생, 학부모, 선생님
 - 시민단체 : 지리산 남원포럼, 남원시 청년모임

○ 《온라인 플랫폼》 이해관계자 맵



□ [1단계] 국민디자인단 이해하기



○ 주제 선정

- 공동체 등 다양한 시민활동 증진을 위한 남원시 온라인 플랫폼 구상

○ 팀 구성 및 오리엔테이션

- 남원시 원탁회의에 참여한 경험을 가지고 있으며, 지역의 변화, 공동체 활성화를 원하는 시민 및 중간지원조직

○ 조사 목표 설정

- 남원시 온라인 플랫폼 구축 필요에 대한 논의 및 어떤 기능과 서비스가 우선되어야 하는 지 등에 대한 목표 설정

▶ 남원시가 온라인 플랫폼을 구축한다고 하는데,

온라인 플랫폼을 구축하는 것이 정말 필요가 있나?

기존의 온라인 플랫폼을 이용하면 되지 않나?

어떤 기능을 수행하는 온라인 플랫폼이 필요할까? 에 대한 조사 목표 도출.



국민디자인단 출범



국민디자인단 OT

□ [2단계] 국민요구 발견하기



○ 온라인 플랫폼 구축 필요에 대한 심층인터뷰

- (SNS) 현재 이용하고 있는 온라인 소통 공간은 ?
: 밴드, 페이스북, 홈페이지, 맘카페, 카톡, 현수막, 교차로 등
- (장점) 주로 활용하고 있는 SNS의 활용 이유는 ?
 - 밴드 : 밴드 방 별로 목적과 대상자가 뚜렷함. 많은 이용자
 - 맘 카페 : 원하는 정보가 망라되어 있음
- (한계) 기존에 활용하고 있는 온라인 공간에 대한 애로 및 문제
 - 밴드(BAND)
 - ① 각 관심 주제별 밴드를 찾아 들어갈 수 있으나, 정보가 순차적으로 쌓여있어, 나에게 불필요한 정보가 함께 올라옴
 - ② 원하는 정보를 찾는 데에 피로도 증가
 - 맘 카페
 - ① 가입자 등급이 높은 사람만 더 고급 정보를 받을 수 있음
 - ② 카페 운영자에게 너무 많은 개인 정보를 제공해야 하는 데에 따른 불안감
 - 시 홈페이지 : 모바일 환경에서의 접속과 정보 찾기가 어려움



심층 인터뷰 활동

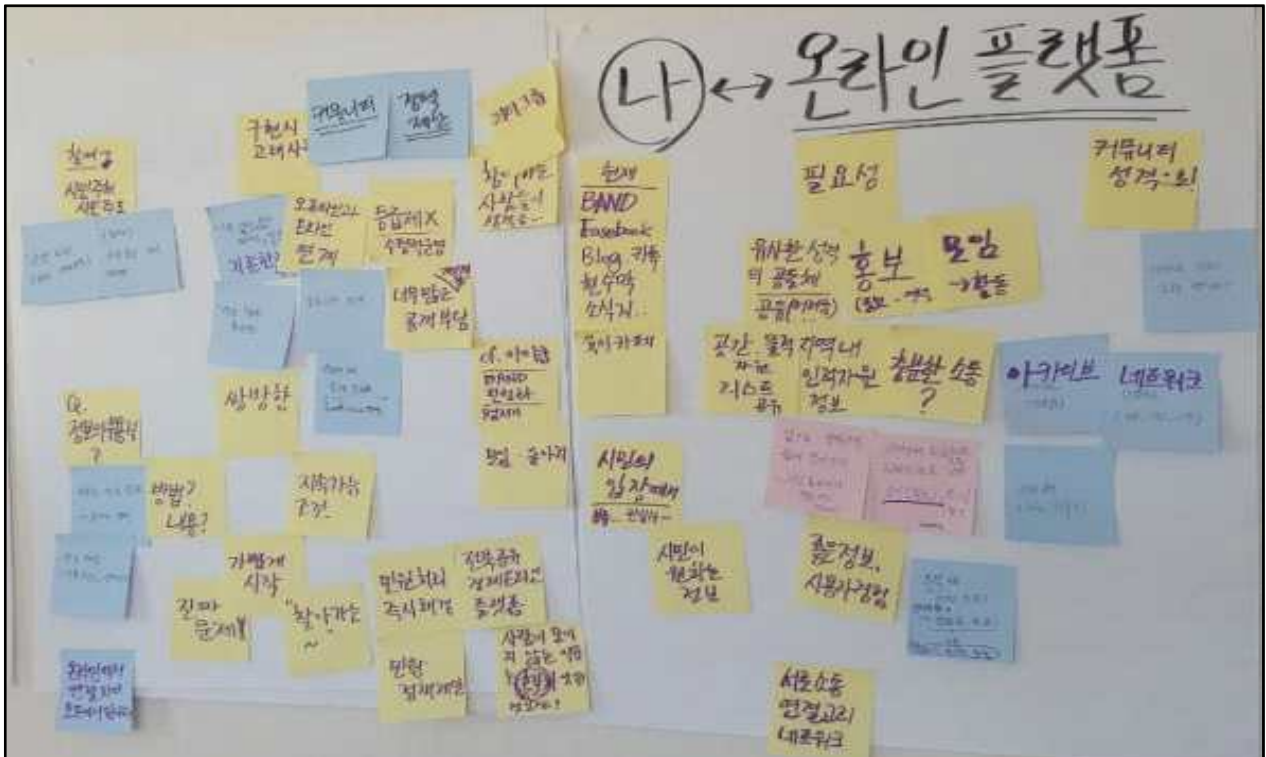


심층 인터뷰 공유



친화도맵 작성

○ 친화도맵 작성 : 나와 온라인 플랫폼의 관계 연결



- 온라인 플랫폼의 필요성

- (자원공유) 지역 내 **인적자원 발굴 및 공간 및 물적 자원 공유**
- (정보제공) 시민이 원하는 유용하고 좋은 정보 제공
남원에서 제일 **이슈가 되는 소식전달(공청회)**
- (네트워크) 지역 내 **활동소식**을 쉽게 찾아보기, 소통, 연결고리
- (아카이브) **지역 자원의 아카이브**
- (사업홍보) 홍보의 어려움 해소

- 구현 시 고려사항

- (운영주체) 참여 보다 **시민주도**를 지향
- (운영방법) 오프라인과 온라인 연계, 수평적 정보 공유, 민원해결 (숙의과정), 쌍방향 소통
- (사용성) 핸드폰으로 접근용이, 가볍게 보이는 UI 구성
 - 생활정치 참여를 유도시키는 도구
 - **시민의 자발적 연대 촉진 및 도움**

□ [3단계] 진짜문제 정의하기 : **시민에게 유용한 온라인 공간 조성**



○ 퍼소나 : 가상의 대표 수요자(퍼소나)를 설정하여, 핵심문제 도출
 ▶ 변화, 공동체, 모임에 관심 있고 참여를 원하는 시민



참 교육

■ (교육)의 핵심 수요

▶ 교육에 활용할 인적자원 풀 필요

- 방과 후 활동, 마을교육 공동체 등으로 **학교 교육의 영역이 다양해지고, 넓어짐에 따라 지역에서 활동하고 있는 다양한 인적 자원 발굴 및 풀 관리 필요**



신 청년

■ 청년

▶ 지역에서 같은 고민을 함께 나누고 싶음

- 주위 청년들과 함께 배워보고 싶은데 같은 고민을 하는 청년들이 어디에 있는지 찾기가 힘들



강 활동

■ 지역 활동가

▶ 활동의 홍보와 연대

- 사회적 문제 해결을 위해 열심히 활동하고 있는데, 활동에 대한 홍보의 어려움



나 문화

■ 귀농·귀촌을 희망하는 50대

▶ 문화 활동을 쉽게 영유할 수 있는 시스템

- 지방소도시로의 귀농·귀촌을 희망하는데, 문화적 활동을 할 수 없을 것 같아 망설이고 있음

○ 고객여정맵

♣ 페인 포인트

1. (지역주민) 어느 날 갑자기 우리 집 앞에 있는 공원의 명칭이 만인의 공원으로 바뀌었다. 그런 영문을 모르고 있었는데, 시에서 공청회를 통해 공원명칭을 바뀌었다고 한다.
 - ▶ 어떤 사항을 논의하기 위하여 시에서 공청회를 열었다고 하는데 그러한 정보를 들어 볼 수가 없었다.
2. 학교 선생님이 방과 후 활동이나 현장 학습을 위한 지역에서 활동하는 선생님, 프로그램을 찾고 싶어 하나 찾기 어려움.
 - ▶ (청소년) 내일 찾기(진로, 멘토) 프로그램을 진행하는데, 지역에서 실제 거주하는 요리사, 음악가, 디자이너 등을 만나 관련 이야기를 들을 수 있어 만족도가 높았다
 - ▶ (학부모) 아이들과 함께, 지역의 역사문화·자연체험 프로그램에 참여하고 싶은데, 정보에 늘 아쉽다.
3. 전문 강사를 찾고 싶으나, 관련 강사가 어디에 있는 지 정보를 얻기 어려움.
4. 어떤 정보를 물어보거나, 같은 관심사를 가진 사람들을 찾고자 하였으나 찾을 수가 없음.
5. 지역 청년 사업을 위해 시에 제안하지만 시청 내에 이슈 전문가가 없어 제안이 반영되지 않는 것 같다.
6. 청년층이 다양한 창업을 시도하고 있지만, 프로그램 홍보의 어려움으로 창업에 많은 어려움을 겪고 있음.
7. 다양한 단체들 모임과 공연, 행사들이 수시로 이루어지고 있으나, 이를 통합 홍보할 수 있는 온라인 공간이 부족하여 매번 홍보하는 데 어려움을 겪고 있음.
8. 정보가 너무 많아 내가 정작 찾고 싶은 정보를 찾는데 어려움이 있음.

○ 서비스 목표 수립

- 정책 수요자가 직면한 문제 상황들을 질문형으로 바꿔 이야기하며 아이디어 내기 : "어떻게 하면 OOO할 수 있을까?"

① 정보 소비자에게 유용한 정보 제공 필요.

▶ 어떻게 하면 유용한 정보를 제공받고, 제공할 수 있을까?

② 밴드, 페이스북, 단톡방 등을 운영하고 있지만, 서로의 활동을 공유할 플랫폼이 없음.

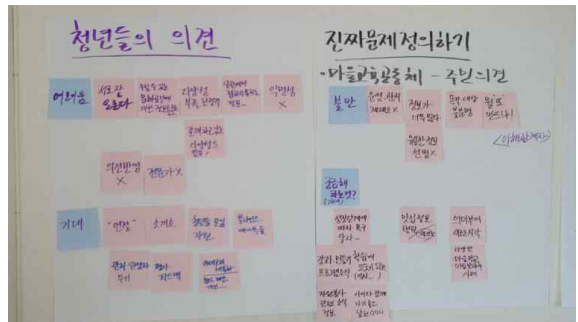
▶ 어떻게 하면 활동을 서로 쉽게 공유할 수 있을까요?

③ 지역의 인적·물적 자원을 공유할 수 있는 공간 필요

▶ 어떻게 하면 온라인 플랫폼을 활용하여 지역의 인적·물적 자원을 모을 수 있을까요



심층 인터뷰 활동



심층 인터뷰 공유

▶ 서비스 핵심 키워드 도출

#변화 #연결 #활기 #모임 #제안반영 #궁금 #정보

모
정
수
궁

임
보
다
금



"연결"



제
반
변
활

안
영
화
기

□ [4단계] 아이디어 발전하기



○ 정의된 문제 : **지역에 다양한 모임과 사람들을 어떻게 잘 연결할 수 있을까?**

○ 연결을 위한 아이디어

- 연결을 위한 다양한 이벤트와 프로그램 개최
- 온라인 플랫폼을 이용한 다양한 내용들을 잘 엮어 발간
- **온라인 플랫폼 촉진단 운영 !!**

▣ “다양한 지역 이슈 및 모임을 한눈에 볼 수 있는 플랫폼”

+

“정상회의@대전 모형처럼 발굴된 의제를 논의할 수 있는 플랫폼 설계”

+

“이를 기획하고 운영할 수 있는 **온라인 촉진단 운영**”



[다양한 모임 활동을 지도로 나타냄]

‘우리의 이야기가 지역의 변화, 삶의 변화로 이어지도록 해보자’

일상의 대화가 삶의 변화로!

- 시즌1을 통해 시민은 스스로 문제를 인식하고, 스스로 우리의 미래를 얘기하고, 스스로 책임질 줄 안다는 것을 확인함
- 새로운 대화 방식, 새로운 네트워크에 대한 집단 학습이 자연스럽게 이루어졌으며, 시즌1의 참여자들이 향후 6.13 지방선거를 맞이하여 시민의 대화가 정착이 되고, 후보진들과 시민협약을 하는 시즌2를 자발적으로 준비하기 시작함
- 시민을 대변하는 리더가 아니라 시민이 곁들여 리더를 만들어가고 있음

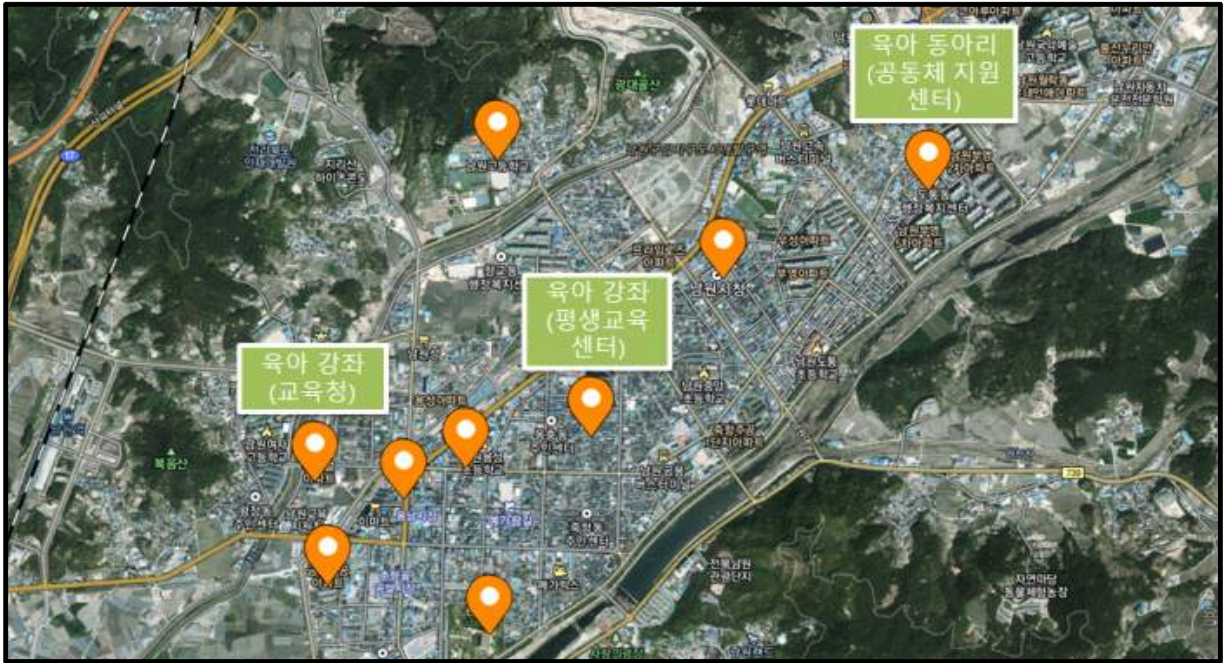


[활동 내용을 기록하고 공유]

○ 아이디어 스케치

[1단계] IT 기술 활용 시민 모임 활성화 온라인 플랫폼 지원

: < “관심사” + “위치” 기반 지도를 통해 > **누구나 쉽게 모임을 개설하고 홍보할 수 있으며**, 지역에서 이루어지는 **다양한 문화·공동체 활동을 쉽게 찾을 수 있는** 온라인 플랫폼 서비스 제공



→ **시민들의 자발적인 모임 활성화**

: 자율, 참여, 협업을 위해 **배움과 관심을 서로 나눌 수 있는** 커뮤니티 활동 지원

[2단계] 지역 의제를 모으고, 변화가 이루어지도록 촉진

'우리의 이야기가 지역의 변화, 삶의 변화로 이어지도록 해보자'

일상의 대화가 삶의 변화로!

- 시즌1을 통해 시민은 스스로 문제를 인식하고, 스스로 우리의 미래를 예기하고, 스스로 책임질 줄 안다는 것을 확인함
- 새로운 대화 방식, 새로운 네트워크에 대한 집단 학습이 자연스럽게 이루어졌으며, 시즌1의 참여자들이 향후 6.13 지방선거를 맞이하여 시민의 대화가 정책이 되고, 후보자들과 시민협력을 하는 시즌2를 자발적으로 준비하기 시작함
- 시민을 대변하는 리더가 아니라 시민이 고통하는 리더를 만들기로 함

참고

"놀이와 놀이터 날선시민모임"

놀이터디자인비전 놀이운동가
편해문선생님 특강 공동주최~
- 아이들에게 놀이란?

원탁회의의 참여
'우리아이 놀이환경 바뀌어요' (노선형, 농촌형)
- 전달부서, 체계가 없다

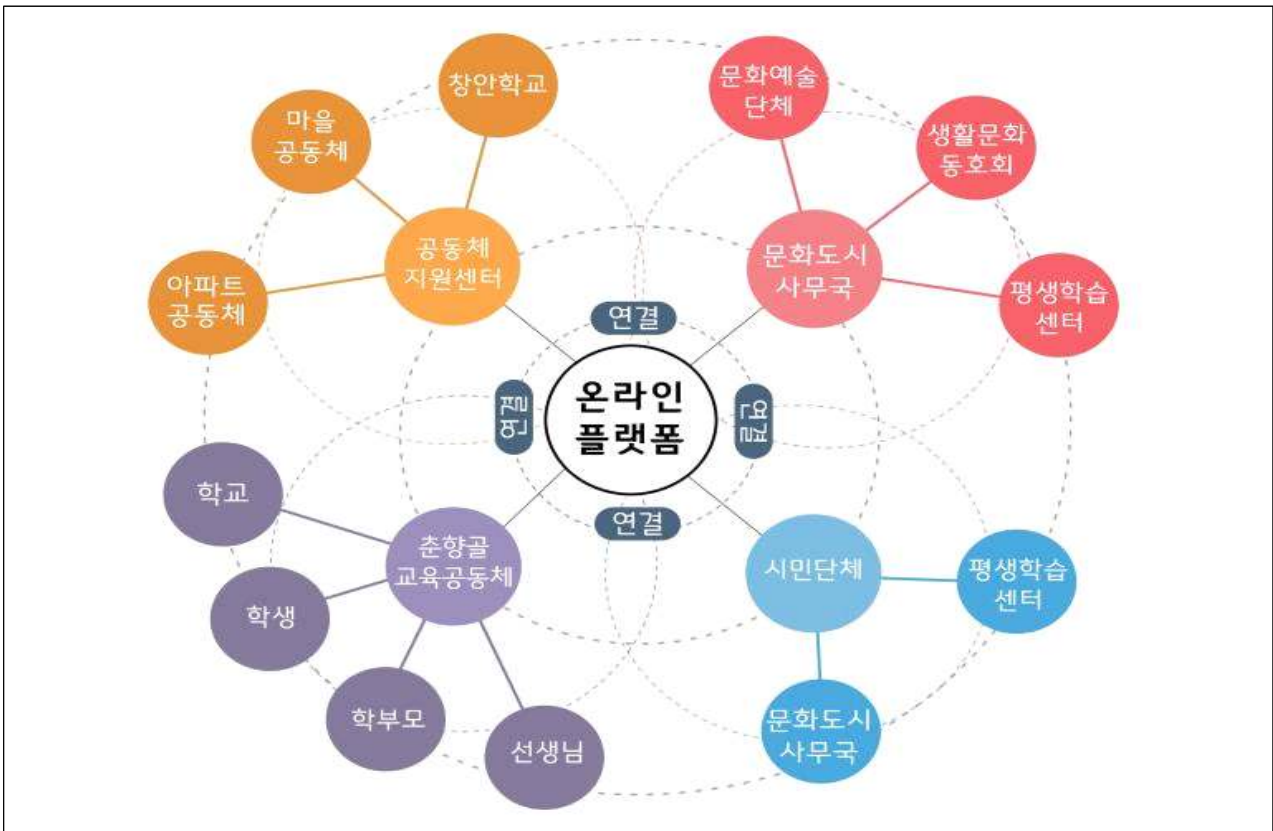
→ **일상의 모임에서 발굴된 의제가 원탁회의(숙의)로 이어지도록 추진**

4

국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가 (중간지원조직)	이규용 / 센터장 (공동체 지원센터)	○ 공동체 활성화 관련 의견모음과 제시
		진영관 / 사무국장 (문화도시 사무국)	○ 문화 활동 관련 의견모음과 제시
	정책수요자	최현진 / 대표 (춘향골 교육공동체)	○ 교육 관련 의견모음과 제시
		유지선 / 대표 (남원작은변화포럼)	○ 시민단체들이 연합되어 있는 남원작은변화포럼 의견모음과 제시
		함경록 / 대표 (청년_사회적기업)	○ 청년 모임, 청년 기업 의견모음과 제시
서비스 디자이너		이창림 / 교장 (민주주의 기술학교)	○ 퍼실리테이터
공무원	국민디자인단 담당	김태훈 주무관 (남원시 기획실)	○ 국민디자인단 과제운영
	사업담당		○ 행안부 e-공감 공모사업 추진



나. 국민디자인단 추진 성과

□ 온라인 플랫폼 구축 및 운영에 필요한 <진짜문제> 발견

○ 지자체에서 만든 온라인 플랫폼들이 왜 실패할까?

① 공급자(행정) 입장에서 기획된 온라인 플랫폼이기 때문

- ▶ 지자체마다 만들고 있는 정책제안 플랫폼 운영이 잘 안됨.
- ▶ 구축 이후 운영방안에 대한 고민이 더 필요(운영이 8할)

② 민간에서 활성화된 영역을 행정이 대처하기 어렵다.

- ▶ 지자체에서 <배달 앱>을 만들었지만 실패.
- ▶ 남원시만이 제공할 수 있는 고유의 기능을 가진 온라인 플랫폼 구축 필요

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 공급자(행정)가 의도한 시민참여 온라인 플랫폼 구축 • 기존에 사용하고 있는 SNS를 대처할 온라인 플랫폼 개발 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자(시민)이 진짜 원하는 시민 참여 온라인 플랫폼 구축 • 남원시에서 고유하게 서비스를 제공할 수 있는 영역의 온라인 플랫폼 개발

□ 지속가능한 온라인 플랫폼 운영 방안 도출

○ 지속 가능한 온라인 플랫폼 운영을 위한 <온라인 촉진단> 운영

- 중간지원조직(공동체 지원센터, 문화도시), 시민단체(춘향골 교육공동체, 지리산 작은변화포럼) 등으로 구성된 온라인 촉진단을 운영하고 온라인 플랫폼에서 다양한 이벤트 기획

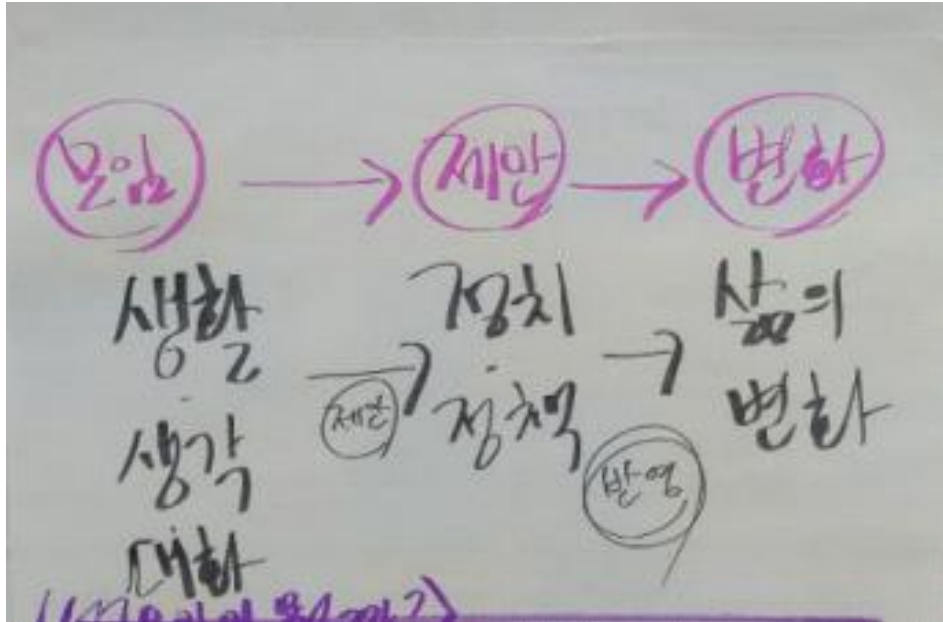
국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 운영주체를 한 곳 선정하여 온라인 플랫폼 운영 • 온라인 플랫폼 운영을 위한 인력 및 예산 지원에 대한 고민 필요 • 온라인 플랫폼 구축 후 운영방안에 대한 고민 미흡 	<ul style="list-style-type: none"> • 여러 중간지원조직 및 시민 단체 등이 각각의 관심 영역을 운영 • 기존 자원 및 예산을 연결하고 활용하여 인력 및 자원 효율적 사용 • <온라인 촉진단> 운영을 통해 시민들의 다양한 활동 촉진

□ 남원시 온라인 소통 플랫폼 운영 프로세스 방안 도출

개선 방안

원탁회의 / 제안제도 운영에 앞서, 시민들이 늘 상 모일 수 있는 공간을 제공하여, 문제 발굴 및 문제 해결에 대한 아이디어와 깊이를 더 할 수 있도록 지원

○ 일상의 모임 → 제안 → 변화



○ 대전에서 추진하는 <누구나 정상회담@대전> 운영 프로세스 차용

- ① 지역 어디에서나 모임이 열린다 / 지역 곳곳에서 시간과 장소, 형식과 규모에 제한 없이 누구든지 자발적으로 만들어가는 다양한 모임과 대화 진행
- ② 모임 및 대화 내용 공유 및 연결 → 이슈도출 / 다양한 모임과 일상에서 대화해 보자 → 서로의 문제와 대화를 연결
- ③ 이슈 논의 / 우리의 이야기가 지역의 변화, 삶의 변화로 이어지도록 <온라인 촉진단> 기획회의 → 대화의 장을 여는 사람들 모임추진 → <남원시민 원탁회의> 로..
- ④ <남원시민 원탁회의>로 / 사전에 다양한 모임을 통해 발굴되고 이슈가 된 의제를 중심으로 우선순위 과제 선정

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> 한정된 장소와 시간 안에서 원탁회의를 진행하여 결론을 급하게 도출 	<ul style="list-style-type: none"> 일상의 모임에서 의제를 발굴하고 이를 해결하기 위한 숙의과정 진행

□ 아이디어 회의를 통해 < 온라인 플랫폼 > 인터페이스 구성

○ 다양한 모임을 온라인 플랫폼으로 개설할 수 있도록 구성

① 모임 만들기 지원 (언제?, 어디서?, 관심 주제 설정)

<p>레슨/스터디 독서모임 직무/네트워킹 문화/예술</p> <p>영어/외국어 스포츠/여행 요리/음식 사고/친목</p> <p>+ 모임</p>	<p>모임 만들기</p> <p>30만 회원이 함께하는 모아, 지금 바로 쉽고 빠르게 우리만의 특별한 모임을 시작해보세요!</p> <p>이름 최소 2자 최대 20자 이내로 작성해주세요</p> <p>모임 한줄 소개</p>
<p>모임 주제의 카테고리를 선택하여 신규모임 개설</p>	<p>모임 일시 / 장소 모임에 필요한 금액(수강료) 등을 명시</p>

○ 개설된 지역의 다양한 모임을 한눈에 볼 수 있도록 지원

② 모임 찾기 / 지도 검색 등 지원

<p>인기 공예·DIY 프로그램 전체 보기</p> <p>아포/서티어링 향수/향초</p> <p>Create your own perfume! [서울/홍대] 최상급 프랑스 향료로 나만의 향수 만들... 42,750원 45,000 NEW</p> <p>#한남동맛집 #센트럴파크 #꽃다... 2020 플라워 힐데이 클래스 4가지 선택 (예약... 39,000원 59,000 ★ 4.98</p> <p>아포/서티어링 향수/향초</p> <p>오늘은 나도 화가 공손-대관영 :D 특별한 캔버스 조명 만들기 (예약 가능) 36,000원 55,000 ★ 4.96</p> <p>도예 공방에서 세상에서 단 하나... 도예 공방 힐데이 / 도자기 그릇 만들기 (예약가능) 32,000원 55,000 ★ 4.76</p>	<p>이벤트 앱</p> <p>한 키워드에서 검색</p> <p>서울특별시</p>
<p>만들어진 모임은 주제별(카테고리), 거리별 등으로 검색</p>	<p>내 관심 표시 주변의 모임 검색</p>

○ 지역에서 다양하게 이루어지는 **모임과 대화 기록 및 이를 공유**

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 현장의 다양한 사람을 직접 만나 조사하는 것에 대한 미흡

- 코로나 19 사회적 거리두기 영향도 있었지만, 진짜 문제를 발굴하기 위하여 직접 탐문하고 관찰할 수 있는 시간과 여력이 부족
- 향후에 이러한 과정을 좀 더 잘 설계하여 테이블에서는 발굴하지 못하였던 진짜 문제를 발굴하는 데 좀 더 주안을 두도록 개선

□ 국민디자인단 과제 수행, 시민 홍보 부족

- 코로나 19 사회적 거리두기로 3월에 여유를 두고 기획되었던 일정이 10월에 모두 급하게 이루어 졌음.
- 이러한 과정에서 국민디자인단 과제가 어떻게 진행되고 있는지 SNS 등으로 상세히 홍보하고 참여와 관심을 유도하는 과정을 할 수가 없었음.
- 이러한 미흡사항을 보완하기 위하여, 10월 23일 이루어지는 <온라인 플랫폼 촉진단 운영 워크숍> 이후의 과정들에 대해서는 좀 더 많은 홍보를 통해, 지역의 관심을 유발할 수 있도록 할 예정임.

5 **향후 추진계획**

□ <온라인 플랫폼> 전산 프로그램 개발

- 행안부 e-공감 공모사업으로 확보된 사업비를 활용하여 온라인 플랫폼 개발 발주
 - 사업기간 : 2020. 10. ~ 3.
 - 계약 체결 시 협상에 의한 방법으로 진행하여 **국민디자인단이 심사자로 참가.** 프로그램 개발업체 선정

- 프로그램 개발 시 **프로토타입을 먼저 개발**하여 사용해 보고 문제 및 개선사항을 반영하여 개발할 수 있도록 추진

□ <온라인 플랫폼> 파일럿 프로그램 운영

○ <정상회담@대전> 과 같은 **파일럿 프로그램 운영**

- 사업기간 : 2021. 3. ~ 11.
- 사업비 : 50백만원
- 확보방안 : **2020 국민디자인단 운영 인센티브 확보 노력**
- 시민이 수요로 하는 다양한 강좌와 모임을 지원하고 이를 의제로 옮길 수 있는 다양한 프로그램과 이벤트를 <온라인 촉진단>과 함께 기획 운영

6 홍보실적 및 계획

□ 국민디자인단 발대식

○ 남원시, 온라인 플랫폼 구축을 위한 국민디자인단 발대 (2020. 6.)

<p>새천년신문 2020년 06월 04일 (목) 지역 07면</p> <p>시민과 함께 문화·공동체 온라인 플랫폼 구축</p> <p>남원시, 국민디자인단 발대</p> <p>남원시는 시민들의 다양한 문화와 공동체 활동을 증진시킬 온라인 플랫폼을 구축한다. 시는 지난 5월 행정안전부가 주관하는 '공공 e가득' 공모사업에 선정돼 총사업비 1억원을 확보했고, 지난달 29일 시민과 공무원, 관련 전문가로 구성된 국민디자인단을 출범시켜 본격적인 활동에 들어갔다.</p> <p>국민디자인단은 행정안전부가 수요자인 시민의 입장에서 정책이 공급될 수 있도록 서비스 디자인을 지원하는 사업이다.</p> <p>시는 이번엔 발족된 국민디자인단을 통해 사업을 시행하고, 이를 통해 정책 수요자인 시민 의견과 시민의 숨겨진 니즈를 발굴, 사업의 완성도를 높여나갈 계획이다.</p> <p>시는 특히 시민들과의 협업에 역량을 두고 시민이 정말 필요한 기능을 탑재, 운영할 수 있도록 시민이 온라인 플랫폼 설계에 참여하고 의견을 수렴하는 방식으로 사업을 진행할 방침이다.</p> <p>시는 플랫폼이 구축되면 다양한 공동체 활동과 문화 활동, 평생 학습 등이 가능해지</p> <p>주민참여예산 등과 같은 사회적도 연결되기 때문에 시민들의 정책 참여가 많아지는 등 순기능이 커질 것으로 기대하고 있다.</p> <p>시 관계자는 "그동안 지역에서 이루어지는 다양한 문화행사와 공연, 교육 등의 정보를 통합, 받아 볼 수 있는 채널이 없었다는 점과 시민단체 역시 다양한 활동에 대한 홍보를 어려워하고 있었다는 점에 착안해 이번 '문화·공동체 활동 온라인 플랫폼' 구축 사업을 추진하게 됐다"며 "이번 플랫폼 구축으로 시민들이 그동안 불편하게 여겼던 분야를 디지털 기술로 활용, 맞춤형 서비스를 제공할 계획"이라고 밝혔다.</p> <p style="text-align: right;">/서정원 기자</p>	<p>전주매일 2020년 06월 04일 (목) 지역 11면</p> <p>남원시, '국민디자인단' 출범</p> <p>남원시는 행정안전부가 주관하는 '공공e가득' 공모사업(총 사업비 1억)에 선정됨에 따라 시민들의 다양한 문화와 공동체 활동을 증진시킬 온라인 플랫폼을 구축할 예정이다. 지난달 29일 시민과 공무원 관련 전문가로 구성된 '국민디자인단'을 출범시켰다. 국민디자인단은 행정안전부가 수요자인 시민의 입장에서 정책이 공급될 수 있도록 서비스 디자인을 지원하는 사업이다. 시는 이번엔 발족된 국민디자인단을 통해 사업을 시행하고, 이를 통해 정책 수요자인 시민 의견과 시민의 숨겨진 니즈를 발굴, 사업의 완성도를 높여나갈 계획이다.</p> <p>시는 특히 시민들과의 협업에 역량을 두고 시민이 정말 필요한 기능을 탑재, 운영할 수 있도록 시민이 온라인 플랫폼 설계에 참여하고 의견을 수렴하는 방식으로 사업을 진행할 방침이다.</p> <p>시는 그동안 지역에서 이루어지는 다양한 문화행사와 공연, 교육 등의 정보를 통합, 받아 볼 수 있는 채널이 없었다는 점과 시민단체 역시 다양한 활동에 대한 홍보를 어려워하고 있었다는 점에 착안해 이번 '문화·공동체 활동 온라인 플랫폼' 구축 사업을 추진하게 됐다.</p> <p>특히 시는 이번 온라인 플랫폼을 시민들과 함께 만드는 데에 역량을 두고 구축할 예정이다. 시민이 정말 필요한 기능을 탑재, 운영할 수 있도록 시민이 온라인 플랫폼을 설계에 참여하고 의견을 수렴하는 방식으로 만들어 간다는 것이다.</p> <p>이제 시는 이번 플랫폼 구축으로 시민들이 그동안 불편하게 여겼던 분야를 디지털 기술로 활용, 맞춤형 서비스를 제공할 계획이다. 시 관계자는 "플랫폼이 구축되면, 더 다양한 공동체 활동들과 문화 활동, 평생 학습 등이 가능해졌다"고 말했다.</p> <p style="text-align: right;">/유종환 기자</p>
<p>전라매일 2020년 06월 04일 (목) 지역 09면</p> <p>남원시, 온라인 플랫폼 구축</p> <p>국민디자인단 발대식</p> <p>남원시가 지난 5월 행정안전부가 주관하는 '공공e가득' 공모사업(총 사업비 1억)에 선정됨에 따라 시민들의 다양한 문화와 공동체 활동을 증진시킬 온라인 플랫폼을 구축할 예정이다.</p> <p>이를 위해 시는 시민과 공무원 관련 전문가로 구성된 '국민디자인단'을 출범시켜, 지난달 29일 발대식을 갖고 본격적으로 활동을 시작했다고 3일 밝혔다.</p> <p>'국민디자인단'이란 행정안전부가 수요자인 시민의 입장에서 정책이 공급될 수 있도록 서비스 디자인을 지원하는 사업이다.</p> <p>시는 그동안 지역에서 이루어지는 다양한 문화행사와 공연, 교육 등의 정보를 통합, 받아 볼 수 있는 채널이 없었다는 점과 시민단체 역시 다양한 활동에 대한 홍보를 어려워하고 있었다는 점에 착안해 이번 '문화·공동체 활동 온라인 플랫폼' 구축 사업을 추진하게 됐다.</p> <p>특히 시는 이번 온라인 플랫폼을 시민들과 함께 만드는 데에 역량을 두고 구축할 예정이다. 시민이 정말 필요한 기능을 탑재, 운영할 수 있도록 시민이 온라인 플랫폼을 설계에 참여하고 의견을 수렴하는 방식으로 만들어 간다는 것이다.</p> <p>이제 시는 이번 플랫폼 구축으로 시민들이 그동안 불편하게 여겼던 분야를 디지털 기술로 활용, 맞춤형 서비스를 제공할 계획이다. 시 관계자는 "플랫폼이 구축되면, 더 다양한 공동체 활동들과 문화 활동, 평생 학습 등이 가능해졌다"고 말했다.</p> <p style="text-align: right;">/유종환 기자</p>	

첨부1

국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	20년 2월 17일 11:00~12:00	도통동 행정복지센터	국민디자인단 6명 서비스디자이너, 담당 공무원
2차	20년 3월 18일 19:00~20:00	남원 신협	국민디자인단 5명 서비스디자이너, 담당 공무원
3차	20년 9월 8일 11:00~12:00	공동체 지원센터	국민디자인단 7명 서비스디자이너, 담당 공무원
4차	20년 10월 6일 11:00~12:00	남원 청년마루	국민디자인단 7명 서비스디자이너, 담당 공무원
5차	20년 10월 8일 10:00~12:00	공동체 지원센터	국민디자인단 7명 서비스디자이너, 담당 공무원
6차	20년 10월 12일 10:00~12:00	공동체 지원센터	국민디자인단 7명 서비스디자이너, 담당 공무원
7차 (예정)	20년 10월 23일 14:00~16:00	남원 아트센터	국민디자인단 7명 서비스디자이너, 담당 공무원
8차 (예정)	20년 10월 26일 14:00~16:00	남원 아트센터	국민디자인단 7명 서비스디자이너, 담당 공무원
9차 (예정)	20년 10월 30일 14:00~16:00	남원 아트센터	국민디자인단 7명 서비스디자이너, 담당 공무원

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차 2차	1단계 (이해하기)	① 서비스디자인 이해하기 ② 킥오프 미팅	· 팀구성 · 과제 설정
3차 4차	2단계 (발견하기)	① 데스크 리서치 ② 심층 인터뷰 : 현재 이용하고 있는 온라인 소통 공간 및 기존 활용하고 있는 온라인 공간에 대한 애로 및 문제 발굴 ③ 친화도 맵 : 온라인 플랫폼의 니즈 조사	· 온라인 플랫폼 필요에 대한 니즈

5차	3단계 (문제정의)	① 퍼소나 & 고객여정맵 : 퍼소나와 고객 여정맵을 통해 진짜 문제를 정의 ② 서비스 목표 수립 : 해결해야 할 서비스 핵심 키워드 도출	· 서비스 핵심 키워드 도출
6차	(발전하기)	① 정의된 문제 해결방안 모색 ② 심층 인터뷰 : 현재 이용하고 있는 온라인 소통 공간 및 기존 활용하고 있는 온라인 공간에 대한 애로 및 문제 발굴 ③ 친화도 맵 : 온라인 플랫폼의 니즈 조사	· 해결방안 도출
7차 8차 9차	(전달하기) - 계획	온라인 플랫폼을 운영하기 위한 < 온라인 촉진단 > 운영 워크숍 - 참석 : 각 대표 단체 별 2명 · 공동체 지원센터, 문화도시 사무국 · 춘향골 교육공동체, · 청년 단체 · 지리산 남원작은변화포럼	· 운영방안 도출

첨부2

국민디자인단 활동 총평

□ 국민디자인단 활동 총평

- 온라인 플랫폼을 구축하고자 국민디자인단 구성원과 함께 몇 차례 회의를 진행하였고, <행안부 e-공감사업> 공모를 신청하여 사업비를 선정 받았었다.
- 그러나, <국민디자인단>을 운영하면서 온라인 플랫폼 사업을 기획한 담당자가 큰 착각을 하고 있었다는 것을 발견할 수 있었다. 온라인 플랫폼 구축을 위한 사업이 충분히 논의되어 진행된 줄 알았는데 그동안 기획자 의도대로 진행되었던 것이었다.
- 서비스디자이너와 함께 국민디자인단을 운영하면서, 원점부터 다시 서로의 니즈를 파악하고 이야기를 나누면서 서비스디자이너가 함께하는 국민디자인단 운영의 필요를 다시 한번 느낄 수 있는 경험을 하였다.