

서비스디자인 확산을 위한 정책 및 발전 로드맵 개발



HONGIK UNIVERSITY
SDE Lab.

Service Design for Experience

홍익대학교 서비스경험디자인연구소

제 출 문

한국디자인진흥원장 귀하

본 보고서를 “서비스디자인 확산을 위한 정책 및발전 로드맵 개발”
최종보고서로 제출합니다.

2023. 12. 20

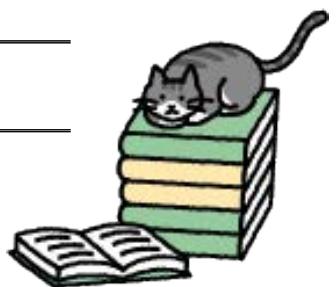
홍익대학교 서비스경험디자인연구소 구유리 교수

연구진

연구책임자: 구유리(홍익대학교 교수)

공동연구원: 김은정(홍익대학교 박사후연구원)

연구보조원: 이해인(홍익대학교 석사연구원)



I. 연구개요	1
1. 연구 배경 및 목적	1
1-1. 연구의 배경 및 필요성	1
1-2. 연구의 목적	3
2. 연구 내용 및 프로세스	4
2-1. 연구의 내용	4
2-2. 연구의 프로세스	5
II. 연구 조사 및 분석	7
1. 연구 조사	7
1-1. 국내 조사대상 선정	7
1-2. 해외 조사대상 선정	8
2. 연구 분석	9
2-1. 분석기준 개요	9
2-2. 사업 주체	10
2-3. 정책 추진 방식	11
2-4. 솔루션 유형	12
2-5. 문제해결분야	14
2-6. SWOT 분석	16
III. 국내 서비스디자인 관련 사업 현황	17
1. 조사 대상과 범위	17
2. 2022 디자인산업통계조사 결과 요약	18
2-1. 개요	18

2-2. 2022 디자인산업통계자료 주요 결과 요약	19
2-3. 종합 시사점	26
3. 정부 사회문제해결 및 서비스디자인 사업 육성정책 현황 분석	28
3-1. 조사 대상과 범위	28
3-2. 과학기술 기반 사회문제해결 분야 현황	29
3-3. 과학기술 기반 사회문제해결 R&D 현황	30
3-4. KIDP 서비스디자인 혁신사업 추진 현황	31
3-5. 정부 주요 사회문제해결 및 서비스디자인 정책 문제해결 분야 종합 시사점	32
3-6. 산업디자인종합계획에 따른 K-디자인혁신전략	33
4. 국내 서비스디자인 관련 공고사업 현황 분석	34
4-1. 조사 대상과 범위	34
4-2. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 주체 현황	35
4-3. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 발주/수행처 현황	39
4-4. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 정책추진방식 현황	40
4-5. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 솔루션 유형 현황	43
4-6. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 문제해결분야 현황	45
4-7. 종합 시사점	48
5. 국내 서비스디자인 사업 현황 분석 결과 종합	50
5-1. SWOT 분석	50
IV. 해외 서비스디자인 관련 사업 현황	52
1. 조사 대상과 범위	52
2. 해외 서비스디자인 관련 사업 현황 분석	54
2-1. 해외 서비스디자인 관련 사업의 주체 현황	54
2-2. 해외 서비스디자인 관련 사업의 정책추진방식 현황	68
2-3. 해외 서비스디자인 관련 사업의 솔루션 유형 현황	78

2-4. 해외 서비스디자인 관련 사업의 문제해결분야 현황	86
2-5. 종합 시사점	93
V. 국내 서비스디자인 신사업 수요 및 과제 개발	95
1. 국내외 비교를 통한 시사점 도출	95
1-1. 사업 주체 및 협업구조에 따른 시사점 도출	95
1-2. 솔루션 유형에 따른 시사점 도출	97
1-3. 문제해결분야에 따른 시사점 도출	98
1-4. 국내외 비교를 통한 종합 시사점 요약	100
2. 문제해결 테마별 주제(안) 도출	101
2-1. 주제(안) 도출 방법	101
2-2. 11가지 문제해결 테마별 주제(안) 도출	102
2-3. 주제(안) 도출 - 종합	139
VI. 서비스디자인 확산을 위한 정책 및 로드맵 제안	142
1. 서비스디자인 확산을 위한 정책 개발 전략	142
1-1. 추진방향 및 전략별 실행과제	142
1-2. 우선순위에 따른 주요 사업 발굴	148
2. 서비스디자인 확산을 위한 정책 과제 제안	152
2-1. (개발지원) 고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원	152
2-2. (교육/컨설팅) 중·소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환 (Digital Transformation) 교육과 역량강화 컨설팅 지원	162
2-3. (다부처협업) 기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드 라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/설증	173
3. 서비스디자인 확산을 위한 발전 로드맵 제안	188

VII. 결어	193
1. 과제요약	193
2. 국내외 서비스디자인 관련 사업 동향과 주요 시사점	201
3. 서비스디자인 확산을 위한 사업의 활용방안과 기대효과	203
 참고문헌	205
 (부록) 최종 사업(안) 요약	210
(부록) 해외 사례 주제별 목록	220

I. 연구개요

1. 연구 배경 및 목적

1-1. 연구의 배경 및 필요성

□ 디자인 산업 패러다임의 변화

- [디자인 역할의 확장] 현대 사회에서 디자인은 단순한 시각적 측면을 넘어, 다양한 분야의 통합, 사회적 영향력의 수행, 지속가능성 확보, 서비스와 경험 개선 등 넓은 의미에서의 역할로 확장됨
- [AI 기술의 활용] 인공지능(AI) 기술은 프로세스의 자동화, 무한한 결과물 생성, 실시간 반영, 빅데이터의 활용, 최적화 및 효율성 향상 등의 측면에서 디자인의 새로운 가능성에 기여하고 있음
- [기술/비즈니스/디자인의 융합] 급격하게 변화하는 기술과 비즈니스 환경에 대응하기 위해 디자인과의 융합을 꾀하는 사례가 증가하고 있음
- [친환경 및 자원순환] 산업 전반적인 영역에서 자원 소비와 환경적 영향을 최소화하는 방향으로 지속가능한 개발과 전환을 지향하고 있음

□ 국가 경쟁력의 혁신 수단으로 주목 받는 디자인

- [제품 차별화] 제품의 외관, 기능, 사용자 경험 전반에 디자인을 도입함으로써 사용자 중심, 창의적 가치 기반 제품을 생산하여 국가 경쟁력 확보 가능함
- [융복합 지식기반 서비스 제공] 여러 분야의 전문 지식과 기술을 결합하여 차별화된 혁신을 이루는 데 디자인이 주체적 역할을 수행할 수 있음
- [시장 규모의 확대] 다양한 사용자를 고려한 디자인은 기존 시장의 규모를 확대하거나 새로운 시장을 개척하는 데 도움이 됨
- [글로벌 시장의 급성장] 디자인을 통해 글로벌 시장으로 대상 시장을 확장, 새로운 시장을 개척함으로써 국제적 경쟁 우위를 확보할 수 있음

□ 성장 잠재력과 산업 역량의 부족

- [낮은 산업 경쟁력과 디자인 활용률] 산업 전반에서 디자인의 활용률이 불충분하며, 디자인 산업의 경쟁력이 확보되지 않음
- [부족한 산업자본 역량과 인재] 디자인 산업 내 공급 자본과 인재가 부족하여 디자인 개발 및 투자에 제약 발생함
- [디자인 투자 감소] 디자인의 한정적 역할, 부족한 역량 등으로 보다 발전적인 디자인 개발을 위한 투자가 소극적임
- [취약한 혁신 인프라] 새로운 아이디어 발굴 및 구현을 위한 물질적, 인적 인프라가 미흡하여 혁신 달성을 어려움이 있음

□ 요약

- 디자인 역할의 확장, AI 기술의 활용, 기술/비즈니스/디자인의 융합, 친환경 및 자원순환 등 디자인 산업의 패러다임이 전환되고 있음
- 디자인 산업은 제품 차별화, 융복합 지식 기반 서비스 제공, 시장 규모의 확대, 글로벌 시장 급성장에 따라 국가 경쟁력의 혁신 수단으로 작용함
- 반면, 낮은 산업 경쟁력과 디자인 활용률, 부족한 산업자본 역량과 인재, 디자인 투자 감소 및 취약한 혁신 인프라 등으로 인해 성장 잠재력과 산업 역량의 발전이 저해됨
- 사회 혁신 수단으로서 서비스디자인을 확산시키고, 활용분야를 확대하기 위한 정책 개발이 필요하며, 향후 방향성 모색의 필요성이 부각됨

1-2. 연구의 목적

□ 서비스디자인 사업의 범위 확대

- 안전디자인, 국민디자인단, 사회적기업 육성 등 특정 분야에 국한된 서비스디자인의 사업 범위를 확대하기 위한 확장성을 제시함

□ 기존 디자인 산업의 현황 파악

- 기존의 서비스디자인 사업 현황을 파악하고, 해당 성과를 토대로 사회/공공 영역의 핵심 정책 사업의 방향성을 제시함

□ 수요자 중심 서비스디자인 혁신 추구

- 사회 전반에서 수요자 중심의 서비스디자인을 통해 혁신을 달성하고, 이를 통해 잠재력을 발현시키기 위한 방안을 모색함

□ 연구의 목표

- 사회 혁신 수단으로서 서비스디자인을 확산하고, 활용 분야를 확대하기 위해 1) 서비스디자인 산업 분석을 통한 디자인 산업의 발전 전략을 모색하고, 2) 신사업 과제 발굴과 중장기 발전 로드맵을 개발하고자 함



사회 혁신 수단으로서 서비스디자인 확산 및 활용분야 확대를 위해

1) 서비스디자인 산업 분석을 통한 디자인산업 발전 전략 모색 및 2) 신사업 과제 발굴과 중장기 발전 로드맵 개발

[그림 1-1] 연구의 목적 및 목표

2. 연구 내용 및 프로세스

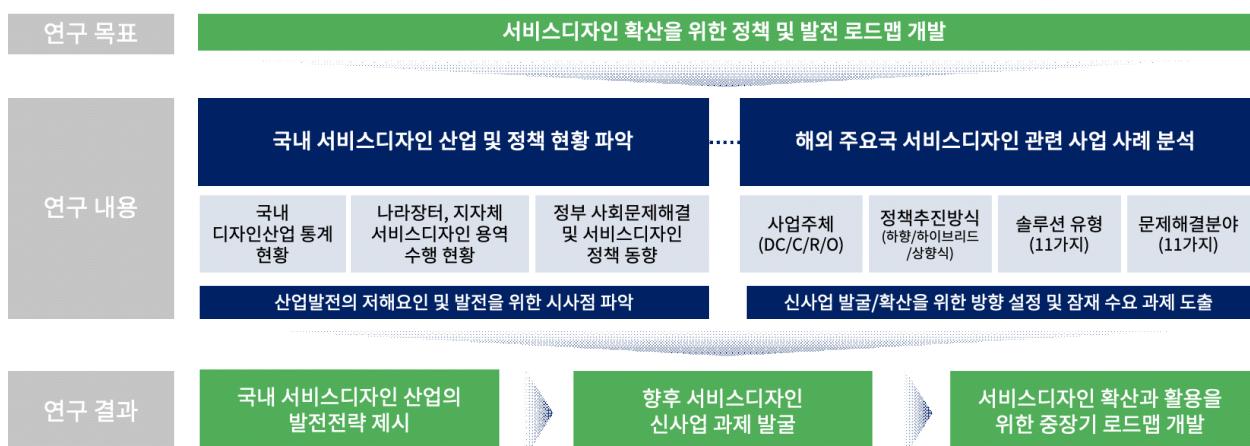
2-1. 연구의 내용

□ 국내외 현황 분석

- 서비스디자인 확산 및 고도화를 위해 국내 산업 현황, 해외 서비스디자인 정책 우수 사례 분석을 진행함
 - [국내 산업 현황 분석] 국내 디자인산업 통계 현황, 나라장터 및 지자체 서비스디자인 용역 수행 현황, 정부 사회문제해결 및 서비스디자인 정책 동향을 분석
 - [해외 사례 분석] 사업의 주체, 정책추진방식, 솔루션의 유형, 문제해결분야를 기준으로 사례 분석

□ 정책 및 발전 로드맵 개발

- 국내 산업 현황 분석을 기반으로 도출된 산업발전의 저해요인과 시사점, 해외 우수사례의 장점을 종합하여 국내의 서비스디자인 산업 발전 전략과 신사업 과제, 중장기 로드맵을 개발함



[그림 1-2] 연구의 내용

2-2. 연구의 프로세스

□ 5단계 프로세스 수립 및 연구 진행

○ [Step1] 국내 서비스디자인 산업 현황 분석

- 국내 디자인산업 통계 리뷰, 서비스디자인 관련 공고사업 현황 분석, 정부 사회문제해결 및 서비스디자인 주요정책 현황 파악
- 국내 디자인 전략 현황 파악 및 서비스디자인 산업 및 관련 분야 사업의 SWOT 분석 진행

○ [Step2] 해외 주요국 서비스디자인 관련 사업 사례 분석

- 사업주체(DC/C/R/O), 정책추진방식(하향/하이브리드/상향), 솔루션 유형(11가지), 문제해결분야(11가지)를 기준으로 해외 주요 사례 분석
- 해외 서비스디자인 관련 사업의 동향을 이해하고, 국내 사업의 신과제 발굴 및 확산을 위한 시사점을 도출

○ [Step3] 서비스디자인 신사업 수요 및 과제 개발을 위한 시사점 분석: 국내외 비교

- 국내외 비교를 통해 정책추진방식의 다각화, 솔루션 유형의 확장, 문제해결분야(테마)의 다양성에 대한 시사점 종합 분석

○ [Step4] 문제해결분야 테마별 주제(안) 도출

- 향후 서비스디자인 신사업 진행을 위한 테마별 주제(안) 도출

○ [Step5] 서비스디자인 정책 과제 발굴 및 로드맵 제시

- K디자인 4대 정책에 따른 신(新) 정책 과제 발굴
- 과제별 로드맵 제시

국내 서비스디자인 산업 현황 분석			
Step 1.	국내 디자인산업통계 리뷰	서비스디자인 관련 공고사업 현황 분석	정부 사회문제해결 및 서비스디자인 주요정책 현황 파악
SWOT 분석 및 디자인전략 수립			

해외 주요국 서비스디자인 관련 사업 사례 분석			
Step 2.	사업주체 (DC/C/R/O)	정책추진방식(하향/하이브리드/상향)	솔루션 유형 (11가지)
해외 서비스디자인 분야 사업의 동향 이해 및 국내 사업의 신사업 발굴/혁신을 위한 시사점 도출			

서비스디자인 신사업 수요 및 과제 개발을 위한 시사점 분석: 국내외 비교		
Step 3.	정책추진방식의 다각화	솔루션 유형의 확장
정책해결분야(테마)의 다양성		

Step 4.	정책해결분야 테마별 주제(안) 도출
[그림 1-3] 연구 프로세스	

Step 5.	K디자인 4대 정책에 따른 서비스디자인 신(新) 정책 과제 발굴 및 로드맵 제시
[그림 1-3] 연구 프로세스	

II. 연구 조사 및 분석

1. 연구 조사

1-1. 국내 조사대상 선정

□ 국내 조사 목적

- 국내 서비스디자인 관련 분야의 산업 현황을 이해하여 서비스디자인 확산의 문제점을 파악하고, 개선방향 설정의 근거를 마련함

□ 국내 조사 대상

- 한국디자인진흥원, 산업통상자원부, 서울시, 한국생산기술연구원 등이 발주한 총 52건의 ‘서비스디자인’ 사업을 대상으로 선정함
 - 지역별 디자인진흥원/재단 사업 중 2018년 이후(최근 5년간) 수행된 ‘서비스디자인’ 관련 사업 31건 선정
 - 나라장터 입찰 공고 대상 사업 중 2018년 이후(최근 5년간) 수행된 ‘서비스디자인’, ‘사회문제해결’ 관련 사업 21건 선정

□ 국내 조사 방법

- 국내 디자인산업 통계 리뷰, 서비스디자인 관련 공고사업 현황 분석, 정부 주요 정책 동향 리뷰를 통해 종합적인 시사점을 도출함

[표 2-1] 국내 조사 대상

방법	내용	대상
지역별 디자인진흥원/재단 사업 중 ‘서비스디자인’ 관련 사업 조사	한국/광주/대구경북/부산/대전/강원 디자인진흥원, 디자인재단, 자체 웹사이트 검색을 통해 ‘서비스디자인’ 사업 또는 방법론 적용 사업 검색	구체적인 서비스디자인 사업 내용이 소개되어 사업의 목표, 구조와 결과를 파악할 수 있는 경우만 포함 총 31건 선정 (한국디자인진흥원 15건, 부산디자인진흥원 12건, 대전디자인진흥원 1건, 서울디자인재단 3건)
나라장터 입찰 공고 중 ‘서비스디자인’ 관련 사업 리스트 검색	2018.01.01. ~ 2023.09.01. 입찰 공고문 대상으로 ‘서비스디자인’ 또는 ‘사회문제해결’ 키워드가 포함된 사업 검색	‘서비스디자인’ 관련 96건, ‘사회문제해결’ 30건 중 서비스디자인 방법론을 적용하여 솔루션 제안이 이루어진 경우만 포함 총 21건 선정 (한국생산기술연구원 7건, 보건복지부 국립정신건강센터 1건, 서울시 5건 외)

1-2. 해외 조사대상 선정

□ 해외 조사 목적

- 해외 공공부문 서비스디자인 관련 사업의 우수사례를 발굴하여, 향후 국내 서비스디자인 신사업 발굴 및 확산을 위한 방향을 수립하고 시사점 도출의 근거를 마련함

□ 해외 조사 대상

- 24개국 대상 14개 기관(다국적 사례 포함)의 사업 중 공공부문 서비스디자인 관련 사업, 구체적 사업 내용 확인이 가능한 사례를 중심으로 총 174건을 선정함
 - [북미] 미국, 캐나다, 그린란드
 - [남미] 칠레, 페루, 아르헨티나, 브라질
 - [유럽] 영국, 독일, 프랑스, 이탈리아, 덴마크, 스웨덴, 핀란드, 네덜란드, 포르투갈, 에스토니아
 - [아시아] 일본, 싱가포르, 방글라데시, 아르메니아, 사우디아라비아
 - [오세아니아] 호주, 뉴질랜드

□ 해외 조사 방법

- 서울시 사회문제해결디자인 기본계획 2021–2023 보고서(2020), 일본 서비스디자인 보고서(2017), 국가별 디자인진흥원 기관 웹사이트, 인터넷 기사 검색(media scan)을 통해 2018년 이후(최근 5년간) 수행된 ‘서비스디자인’ 관련 사업을 수집함
- 서비스디자인 사업 주체(정부/중앙행정기관, 지방자치단체/협회, 민간기관)와 사업 성격(공공 부문 서비스디자인)에 따라 서비스디자인 관련 사업 추진 24개 국가 및 대표 사례 기관 14개 선정하여 세부 사업 현황을 조사함



[그림 2-1] 해외 조사 대상

2. 연구 분석

2-1. 분석기준 개요

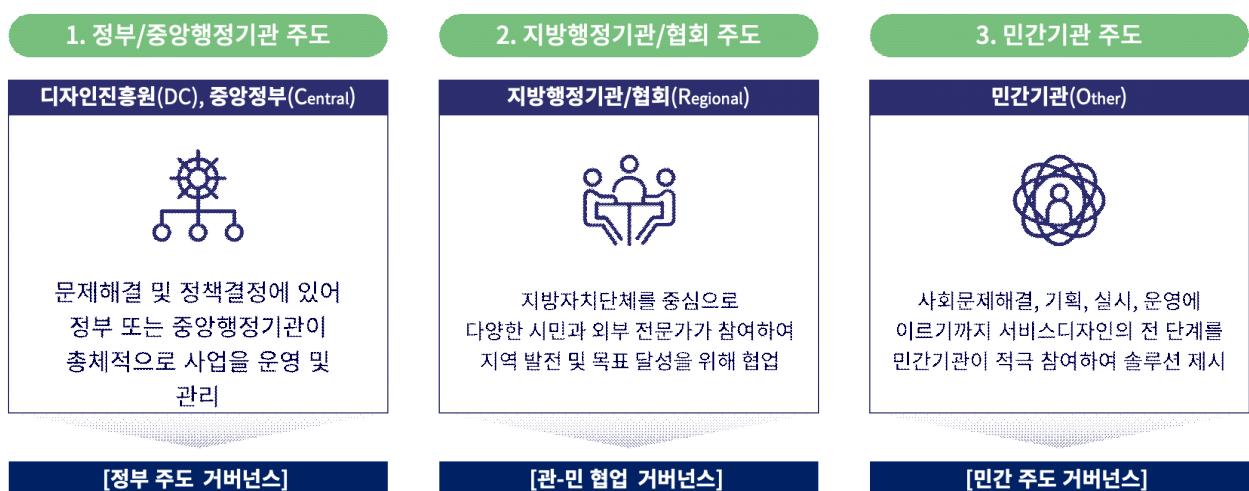
- 4가지 분석기준에 따라 국내외 서비스디자인 관련 사업 구조 및 내용 분석
- [사업의 주체] 디자인진흥원 레벨 기관(Design Council), 정부/중앙행정기관(Central), 지방행정기관/협회(Regional), 민간기관(Other)
- [정책추진방식] 하향식, 하이브리드, 상향식
- [솔루션 유형] 3가지 대분류, 11가지 세부항목
- [문제해결분야] 11가지 항목

[표 2-2] 분석 항목 및 기준

사업주체 (4가지)	디자인진흥원 레벨 기관(DC)*, 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R), 민간기관(O) * DC의 경우, 국가별로 디자인진흥원 또는 그에 준하여 공공분야의 서비스디자인 관련 사업을 주도하여 추진하는 국가행정기관을 포함
정책추진방식 (3가지)	하향식 접근방법(Top-Down), 하이브리드(Hybrid), 상향식 접근방법(Bottom-Up)
솔루션 유형 (11가지)	디자인을 통한 문제해결 (공간, 제품, 시각/정보, 패션/텍스타일, 서비스/경험, 디지털미디어/콘텐츠, 산업공예), 조직역량으로서 디자인활용 (네트워크구축, 디자인연구개발, 디자인교육), 정책을 위한 디자인활용 (디자인법률/행정/정책)
문제해결분야 (11가지)	① 안전/안심, ② 교육, ③ 일자리 창출/지역경제 발전, ④ 건강/웰빙, ⑤ 사회복지, ⑥ 문화관광, ⑦ 교통/운송/이동, ⑧ 주거/생활환경, ⑨ 기후변화 대응/순환경제, ⑩ 재난 예방과 대응, ⑪ 공공서비스 혁신

2-2. 사업 주체

- 서비스디자인 사업 발주 및 주체에 따라 디자인진흥원 레벨 기관(DC), 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R), 민간기관(O)의 4가지 유형으로 구분함
 - [정부/중앙행정기관 주도] 문제해결 및 정책결정에 있어 정부 또는 중앙행정기관이 총체적으로 사업을 운영 및 관리
 - [지방행정기관/협회 주도] 지방자치단체를 중심으로 다양한 시민과 외부 전문가가 참여하여 지역 발전 및 목표 달성을 위해 협업
 - [민간기관 주도] 사회문제해결, 기획, 실시, 운영에 이르기까지 서비스디자인의 전 단계를 민간기관이 적극 참여하여 민/관 협력에 의한 솔루션 제시



[그림 2-2] 사업의 주체 분류

2-3. 정책 추진 방식

- 사업의 목표설정과 프로세스, 방법론, 구체적인 업무계획을 수립하는 주체와 전달방식에 따라 관리자로부터 팀원에게 업무가 전달되는 ‘하향식 접근방법(Top-Down)’, 참여자 중심의 적극적인 협업을 통해 문제발굴 및 유연한 의사결정이 강조된 ‘상향식 접근방법(Bottom-Up)’, 두 가지를 조합하여 업무의 효율성과 유연성을 확보한 ‘하이브리드 접근방법(Hybrid)’의 세 가지로 구분함
 - [하향식 Top-Down] 특정한 목표 달성을 위해 사업의 주체 및 관리자가 미리 설정한 수립계획 및 프로세스에 따라 팀원/참여자가 업무 수행하는 방식
 - [하이브리드 Hybrid] 하향식 접근방식과 상향식 접근방식을 조합하여 큰 틀과 목표는 관리자가 설정하되, 구체적인 계획과 프로세스, 업무내용은 팀원이 협업하여 결정/수행
 - [상향식 Bottom-Up] 프로젝트 목표 달성을 위해 모든 직급의 팀원/참여자가 협력하여 문제 발굴, 프로세스 결정, 의견수렴을 통해 계획을 수립하고 진행하는 방식



[그림 2-3] 정책 추진 방식 분류

2-4. 솔루션 유형

□ 솔루션 유형 분류 근거

- 영국디자인진흥원(2013)의 공공디자인사다리(The Public Sector Design Ladder), 한국디자인진흥원 디자인분류체계(2019), 한국표준산업분류(KSIC 10차), 통계청 디자인산업분류(2022)의 디자인 분류체계를 기반으로 11가지의 디자인 솔루션 유형을 정의함

□ 솔루션 유형

- 디자인을 통한 문제해결(공간, 제품, 시각/정보, 패션/텍스타일, 서비스/경험, 디지털미디어/콘텐츠, 산업공예), 조직역량으로서 디자인활용(네트워크구축, 디자인연구개발, 디자인교육), 정책을 위한 디자인활용(디자인법률/행정/정책)의 세 가지 대분류, 11가지 세부 항목으로 구분함



[그림 2-4] 솔루션 유형 분류 근거

[표 2-3] 솔루션 유형 분류

분석 기준	솔루션 유형	내용
디자인을 통한 문제해결	공간디자인	건축, 조경, 인테리어, 도시환경 등 건물 외형과 공간을 결과물로 제시
	제품디자인	기능성과 심미성 고려한 형태, 색채, 질감을 지닌 유형의 산물로 전달
	시각/정보 디자인	데이터를 시각적으로 구조화하여 정보 위계, 의미, 뜻을 명확하게 전달
	패션/텍스타일 디자인	인체, 심리, 감성에 대한 이해를 바탕으로 창의적 의상, 제품, 서비스 제안
	서비스/경험 디자인	디자인씽킹/방법 기반 사용자경험 만족을 위한 유무형 서비스모델 개발
	디지털미디어/ 콘텐츠	디지털환경에서 제공하는 서비스/콘텐츠를 디자인하고 효과적으로 구현
조직역량으로서 디자인활용	산업공예	문화적 요소 반영된 기법, 기술, 소재, 문양을 활용해 수작업으로 물품 제작
	디자인역량 (네트워크 구축)	이해관계자가 목표달성을 위해 네트워크 구축, 협업하여 문제를 해결
	디자인연구개발	성과 도출을 위해 기초/응용연구를 수행하고 결과 기반 제품/서비스 개발
정책을 위한 디자인활용	디자인 교육/컨설팅	디자인 전문지식/기법 활용해 문제 분석, 프로세스 체계화, 구체적 해결안 제시
	디자인 법률/행정/정책	디자인을 활용하여 법률/정책/행정 분야의 의사결정 지원

2-5. 문제해결분야

□ 문제해결분야 도출 근거

- 과학기술정보통신부 제3차 과학기술 기반 사회문제 해결 종합계획 우선해결 사회문제 분야(10가지), UN 지속가능 발전 목표(17가지), EU Policy Lab 사회/공공분야 프로젝트 분류(11가지), 행정안전부 국민디자인단 주제(9가지), 서울시 사회문제해결디자인조례(7가지), 한국디자인진흥원 넛지디자인 분류(12가지) 종합하여 문제해결 분야 선정함



[그림 2-5] 문제해결분야 도출 과정

□ 문제해결분야

- 6개 기관에서 제시한 분류기준을 유사한 주제별로 유형화하여 ‘안전/안심’, ‘교육’, ‘일자리창출/지역경제발전’ ‘건강/웰빙’, ‘사회복지’, ‘문화관광’, ‘교통/운송/이동’, ‘주거/생활환경’, ‘기후변화대응/순환경재’, ‘재난예방과 대응’, ‘공공서비스 혁신’의 총 11가지 문제해결 분야 도출함

[표 2-4] 문제해결분야 분류

문제해결분야	내용
안전/안심	사회적 약자 보호, 취약지 개발 및 생활안전을 위한 디자인
교육	교육환경 개선, 균등한 교육기회와 소수집단의 학습권 보장을 위한 디자인
일자리창출/지역경제발전	4차산업혁명 기반 소상공인 지원, 일자리 창출 및 지역경제 활성화를 위한 디자인
건강/웰빙	남녀노소 모든 시민의 건강한 삶과 웰빙 증진을 위한 디자인
사회복지	사회적 약자에 대한 생활서비스 개선과 각종 복지 강화를 위한 디자인
문화관광	문화예술 콘텐츠 개발, 생활관광 기반구축을 위한 디자인
교통/운송/이동	대중교통, 교통환경과 문화, 스마트 모빌리티 등 지역 교통/운송 관련 디자인
주거/생활환경	지속가능한 도시 및 거주지 주거환경 개선, 지역 커뮤니티 조성을 위한 디자인
기후변화 대응/순환경재	깨끗한 환경 조성과 자원절약을 통해 지속가능 발전을 추구하는 디자인
재난예방/대응	감염병 등 예방/관리, 재난 대응, 산업체 안전사고 대응을 위한 디자인
공공서비스 혁신	행정절차, 프로세스 혁신 및 공공서비스 개선을 위한 디자인

2-6. SWOT 분석

- 국내 서비스디자인 산업 현황 및 정부 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 정책 현황을 종합하여 현 국내 서비스디자인 관련 사업의 강점(Strength), 약점(Weakness), 기회(Opportunity), 위기요인(Threat)을 분석하고 K-디자인 4대 정책과제의 디자인전략에 따른 향후 산업 발전 및 사업 확산을 위한 시사점을 도출함



[그림 2-6] SWOT 분석 및 K-디자인 혁신 전략 연계

III. 국내 서비스디자인 관련 사업 현황

1. 조사 대상과 범위

- ‘2022 디자인산업통계조사’, ‘나라장터 및 디자인진흥원/재단 공고 사업’, ‘정부 사회문제해결 및 서비스디자인 사업 육성을 위한 정책’ 대상으로 산업통계, 공고사업, 사업정책 세 가지 측면에서 국내 서비스디자인 산업의 현황을 종합적으로 분석함
- 국내 서비스디자인 산업 및 사업 동향과 민간의 수요, 산업군 내 주요 이해관계자, 정부 정책의 방향성을 파악함으로써 서비스디자인 산업의 생태계를 이해하고 서비스디자인 산업의 확산 및 발전 전략 개발을 위한 시사점을 도출하고자 함

[표 3-1] 국내 조사 대상 및 범위

2022 디자인산업통계조사	<ul style="list-style-type: none">- 2021년 기준 디자인산업 전반에 대한 실태조사 결과- 일반업체, 디자인활용업체, 디자인전문업체, 중앙부처 및 지자체 대상 조사 실시 (Ref. 2022 디자인산업통계 총괄보고서 (산업통상자원부, 한국디자인진흥원))
나라장터 및 디자인진흥원/재단 공고 사업	<ul style="list-style-type: none">- 검색 데이터베이스: 나라장터 홈페이지 (https://www.g2b.go.kr/), 한국디자인진흥원 포함 지역별 디자인진흥원, 디자인재단 홈페이지 대상 조사- 2018년 이후 최근 5년간 서비스디자인, 사회문제해결 관련 공고 사업 내용 조사
정부 중앙부처 사회문제해결 및 서비스디자인 사업 육성 정책	<ul style="list-style-type: none">- 과학기술통신부 제3차 과학기술 기반 사회문제해결 종합계획 (2023-2027) 43개 사회문제 영역- NTIS (국가과학기술지식정보서비스) 사회문제해결플랫폼 R&D 투자 현황- 한국디자인진흥원 서비스디자인 혁신 사업 주제 (2013-2022) (Ref. 2023 서비스디자인 신규분야 발굴 확산을 위한 전문가 간담회 개최 자료)- 산업통상자원부 제8차 산업디자인종합계획 K-디자인혁신전략

2. 2022 디자인산업통계조사 결과 요약

2-1. 개요

- 산업통상자원부에서 한국디자인진흥원에 위탁하여 진행한 2022 디자인산업통계자료를 활용함
 - (조사 체계) 사업체 → 조사기관 → 한국디자인진흥원 → 산업통상자원부
 - (자료 수집 방법) (주) 인터넷조사 / (부) 배포(유치)조사, 우편(팩스)조사, 기타, 집합조사, 인터넷조사, 면접조사, 전화조사

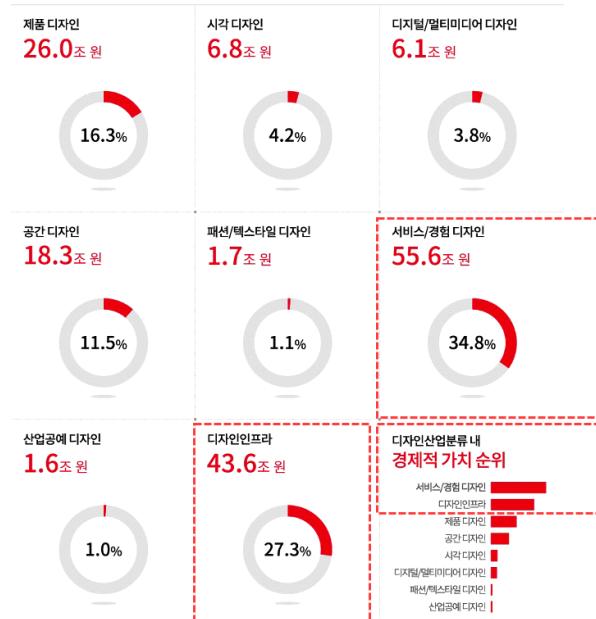
[표 3-2] 국내 조사 대상 및 범위

조사 실시 기간	<ul style="list-style-type: none">- 일반 및 디자인활용업체 : 2022. 08. 22. ~ 2022. 12. 02.- 디자인전문업체 : 2022. 08. 22. ~ 2022. 12. 02.- 공공부문 : 2022. 08. 22. ~ 2022. 12. 02.
조사 대상 개념	<ul style="list-style-type: none">- 일반업체: 2019년 전국사업체조사* 중 디자인산업분류**에 해당하는 종사자 5인 이상 사업체 *모집단 자료는 통계청에서 공개된 전국사업체조사 자료 중 가장 최신 자료(2019년)를 활용함 **제품, 시각, 디지털/멀티미디어, 공간, 패션/텍스타일, 서비스/경험, 산업공예, 디자인인프라- 디자인활용업체: 일반업체 중 디자인 활용 여부 조사에서 디자인을 활용하는 것으로 확인된 사업체- 디자인전문업체: 2019년 전국사업체조사 중 전문디자인업에 해당하는 사업체 (인테리어/제품/시각/패션, 섬유)- 공공부문: 중앙부처 및 지자체
조사 완료 표본 수	<ul style="list-style-type: none">- 일반업체(디자인 활용 여부 조사 완료 표본): 20,835개 업체- 디자인활용업체(실태조사 완료 표본): 1,882개 업체- 디자인전문업체(실태조사 완료 표본): 626개 업체- 공공부문(실태조사 완료 표본): 중앙부처 30개 기관, 지자체 234개 기관

2-2. 2022 디자인산업통계자료 주요 결과 요약

□ 서비스디자인 관련 분야 산업의 경제적 가치 현황

- 디자인의 경제적 가치는 전년 113조 원에서 159조 원으로 증가함
- 업종별 경제적 가치는 서비스/경험디자인 > 디자인인프라 순으로 높게 나타나
서비스디자인, 인터렉션디자인, 경영디자인컨설팅, 네트워크 구축 등의
서비스디자인 관련 분야 산업 전반의 경제적 가치가 상승한 것으로 평가됨



[그림 3-1] 서비스디자인 관련 분야 경제 가치
(2022 디자인산업통계 요약 보고서 20p, 총괄 보고서 78p)

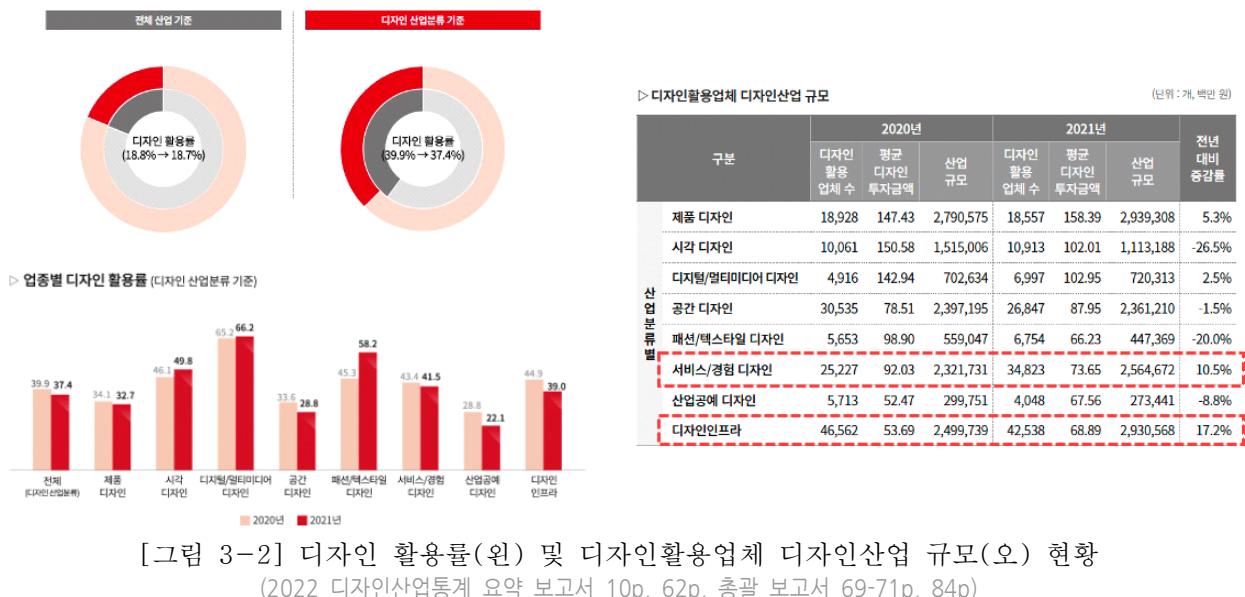
서비스/경험 디자인	보건의료서비스디자인
	여가/레저서비스디자인
	교육서비스디자인
	커뮤니티서비스디자인
	공공행정서비스디자인
	휴먼인터랙션디자인
	시스템/응용 소프트웨어디자인
	디지털간행물디자인
인터넷디자인	사용자인터페이스(UI)디자인
	기타 인터랙티브미디어디자인
기타 서비스/경험디자인	서비스/경험디자인컨설팅
	디자인인프라
디자인인프라	디자인인프라
	제품 디자인
공간 디자인	공간 디자인
	시각 디자인
인터넷디자인	인터넷디자인
	패션/스타일 디자인
기타 서비스/경험디자인	디자인인프라
	산업공예 디자인

[표3-3] 디자인산업분류 내
서비스/경험디자인 유형

□ 서비스디자인 관련 분야 산업의 디자인 활용률 및 산업규모 현황

- 전체 산업에서 디자인 활용률은 매우 낮으며, 디자인 산업분류 기준에 따른 사업체의 디자인 활용률 역시 낮은 것으로 파악됨
 - 전국 5인 이상 사업체의 디자인 활용률(2021년 기준)은 18.7%로 확인
 - 디자인산업분류 기준에 따른 사업체의 디자인 활용률(2021년 기준)은 37.4%로 전년 대비 2.5% 감소

- 디자인산업분류 기준에 따른 업종별 디자인 활용률(%)은 디지털/멀티미디어 > 패션/텍스타일 > 시각 > 서비스/경험(41.5%) > 디자인인프라(39%) 순으로 나타나 중위권에 해당함
- 전년 대비 디자인활용업체의 디자인산업 규모는 디자인인프라(17.2%) > 서비스/경험(10.5%) 순으로 타 분야에 비해 높은 증가율을 나타냄
- 서비스/경험디자인과 디자인인프라 산업은 그 규모가 높은 증가율을 보이고 있으나, 경제적 가치가 높게 평가된 것에 비해 디자인 활용률이 여전히 중위권에 머물러 있어 서비스디자인 관련 분야 산업규모 확대 및 산업활성화를 위한 디자인 활용률의 지속적인 증대 방안 마련이 요구됨



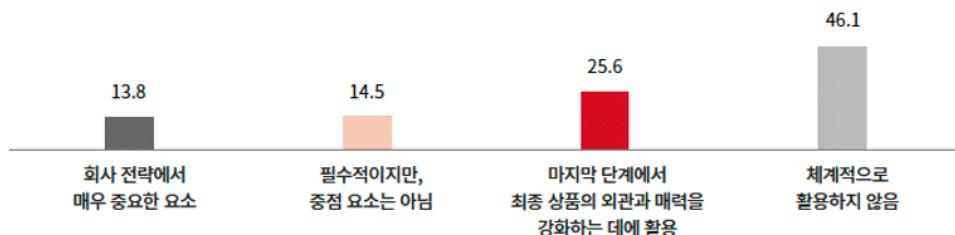
[그림 3-2] 디자인 활용률(원) 및 디자인활용업체 디자인산업 규모(오) 현황
(2022 디자인산업통계 요약 보고서 10p, 62p, 총괄 보고서 69-71p, 84p)

□ 서비스디자인 관련 분야 산업의 디자인 활용단계 현황

- 디자인 산업의 전반적인 디자인 활용 단계는 ‘체계적으로 활용하지 않음’(46.1%) > ‘마지막 단계에서 최종 상품의 외관과 매력을 강화하는 데에 활용’(25.6%) > ‘필수적이지만, 중점 요소는 아님’(14.5%) 순으로 나타남
- 디자인 산업에서 디자인 활용이 여전히 마지막 단계에 국한되거나, 체계적인 활용이 어렵고, 전략적으로 중요한 요소로 고려되지 않아 디자인 초기부터 전 과정에 깊이 관여하고 협업을 통해 혁신적인 문제해결을 이끌어내는 서비스디자인 관련 분야의 디자인 활용에 대한 필요성과 중요성 인식 제고를 위한 적극적인 노력이 필요함

▶ 디자인 활용 단계

(단위 : %)



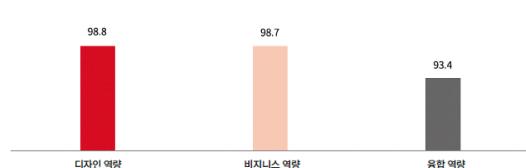
[그림 3-3] 디자인 활용 단계 현황
(2022 디자인산업통계 총괄 보고서 90-94, 129-130p)

□ 서비스디자인 관련 분야 산업의 재교육 디자인역량 인식 현황

- 디자이너 재교육의 필요 영역은 ‘디자인 역량’, ‘비즈니스 역량’, ‘융합 역량’ 순으로 나타남
 - 재교육이 필요한 디자인 역량은 ‘디자인 리서치 능력(31%)’이 높게 나타난 반면, ‘서비스디자인 방법론 및 실습(7.4%)’의 필요성은 낮게 나타남
 - 재교육이 필요한 비즈니스 역량은 ‘기획력(37.4%)’이 높게 나타남
 - 재교육이 필요한 융합 역량은 ‘팀워크(15.9%)’, ‘타분야 융합(9.3%)’의 필요성이 상대적으로 낮게 나타남

▶ 디자이너에게 필요한 재교육 (중복응답)

(디자이너 고용업체 Base, 단위 : %)



▶ 재교육이 필요한 비즈니스 역량 (중복응답)

(디자이너 고용업체 Base, 단위 : %)



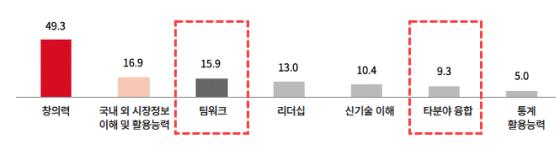
▶ 재교육이 필요한 디자인 역량 (중복응답)

(디자이너 고용업체 Base, 단위 : %)



▶ 재교육이 필요한 융합 역량 (중복응답)

(디자이너 고용업체 Base, 단위 : %)



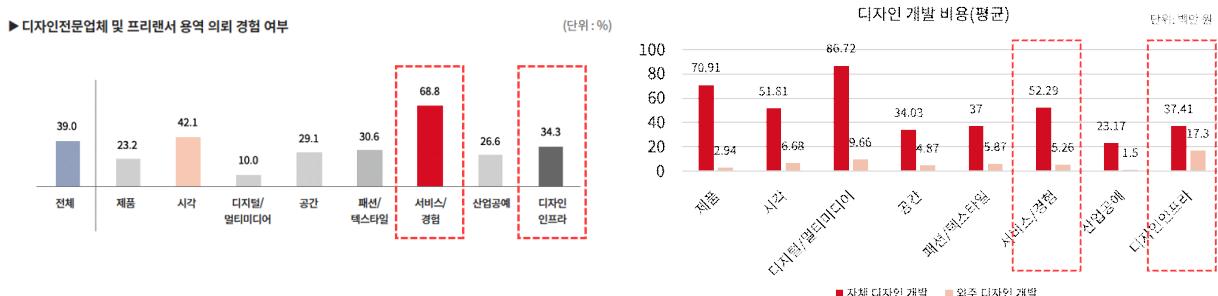
[그림 3-4] 디자인 역량 인식 현황

(2022 디자인산업통계 총괄 보고서 122-128p)

- 다양한 분야의 이해관계자와 협업을 통해 문제를 발굴하고 해결하는 서비스디자인 분야 산업의 특성을 고려할 때, ‘디자인 리서치 능력’, ‘기획력’ ‘팀워크’, ‘타분야 융합’ 등의 역량은 서비스디자인 관련 분야 산업의 육성에 매우 중요한 요소로 디자이너를 대상으로 적극적인 교육 지원이 필요함

□ 서비스디자인 관련 분야 산업의 수요 및 공급 현황

- 디자인전문업체 및 프리랜서 디자인 외주 용역의 업종별 비율은 서비스/경험(68.8%)이 가장 높게 나타남
- 서비스디자인 관련 분야의 디자인 개발 비용(평균)은 타분야에 비해 중간 정도에 해당하며, 외주 디자인 개발보다 자체 디자인 개발 비용이 현저히 높은 것으로 나타남
- 서비스디자인 관련 분야의 디자인 외주 수요가 높은 것에 비해 디자인 비용이 낮게 책정되어 외부 서비스디자인 전문업체 및 고품질 전문가 육성에 저해요인으로 작용함
- 서비스디자인 관련 분야의 디자인 개발 비용이 전반적으로 중간 수치를 보여 높은 경제적 가치를 지닌 서비스디자인 관련 산업의 육성을 위해 더 많은 예산 투자와 지원이 필요함

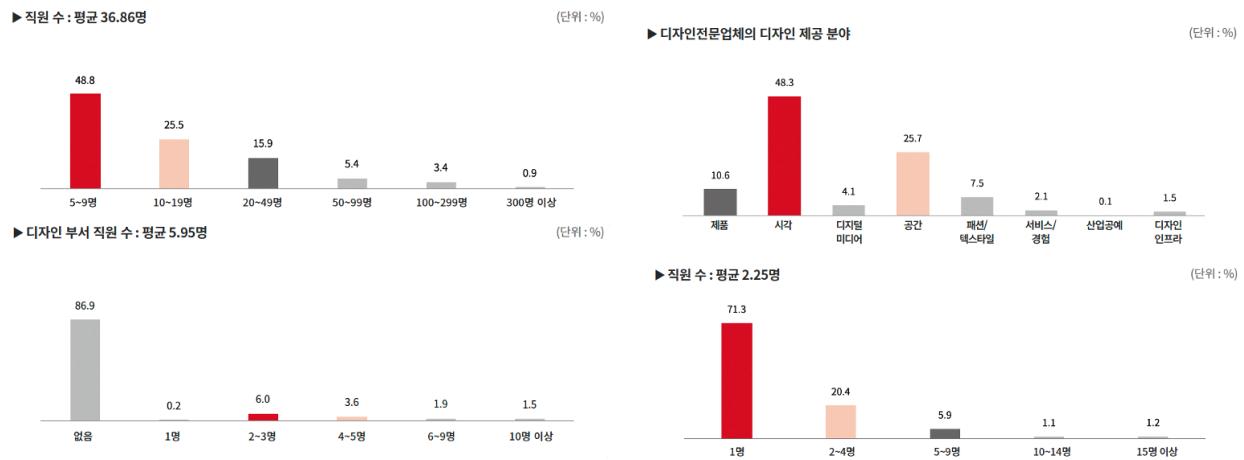


[그림 3-5] 디자인전문업체 용역 및 개발 비용 현황

(2022 디자인산업통계 총괄 보고서 87, 94p)

□ 서비스디자인 관련 분야 산업의 인력 현황

- 디자인활용업체, 디자인전문업체 전반 규모가 작고 디자인 전문 인력이 부족함
- 산업 전반의 디자인 전문인력이 매우 부족하고, 대부분 시각디자이너 위주의 고용이 이루어져 서비스디자인 관련 분야의 인력 보충 및 고용 지원이 절실힘

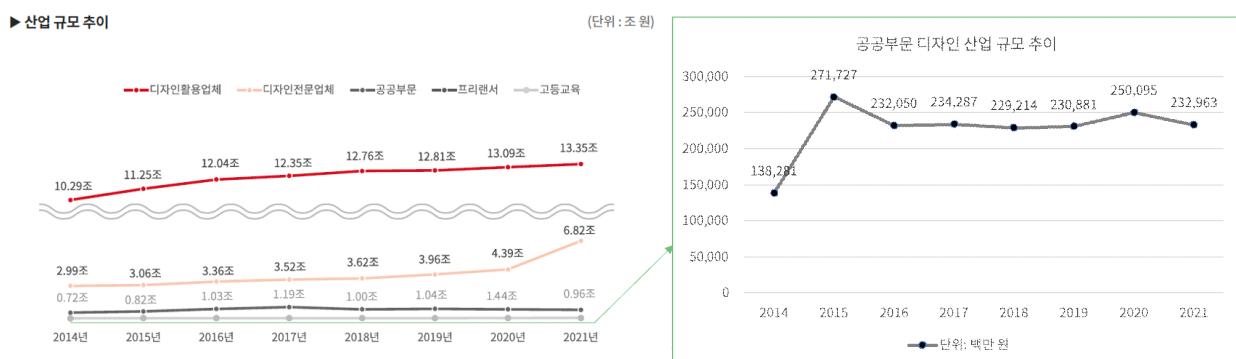


[그림 3-6] 디자인활용업체(원), 디자인전문업체(오) 인력 현황

(2022 디자인산업통계 총괄 보고서 95-96, 155-156p)

□ 공공부문 디자인 산업 규모 현황

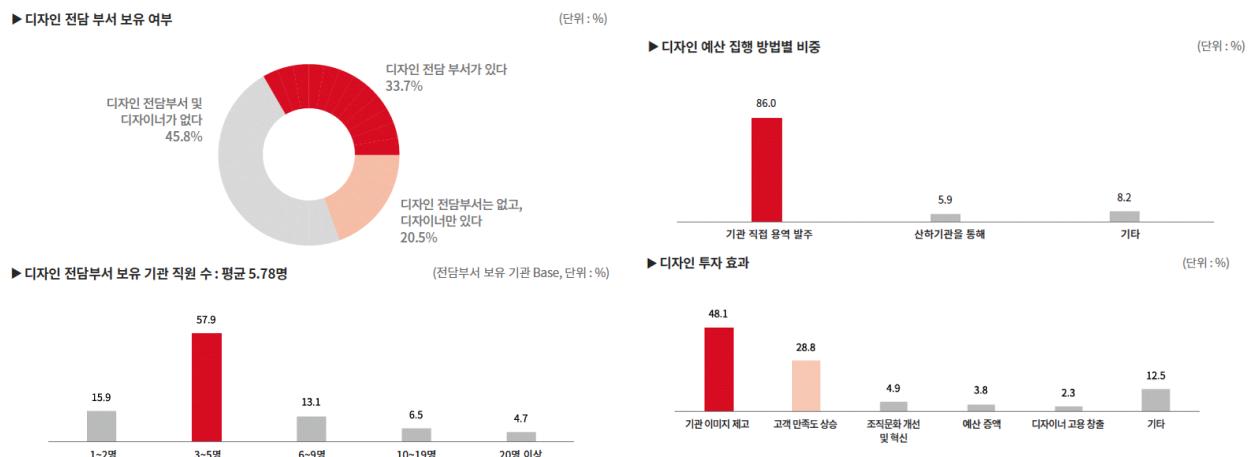
- 2021년 디자인산업 규모가 지속적으로 증가한 것에 비해, 공공부문(디자인 전담부서 예산) 산업 규모는 최근 5년간 변화가 거의 없음
- 공공부문에서 디자인의 역할이 큰 영향력을 발휘하지 못하고, 디자인 산업을 주도하고 다양한 사회문제해결에 관여하는데 한계를 지님



[그림 3-7] 공공부문 디자인 산업 규모 현황 (2022 디자인산업통계 총괄 보고서 69p)

□ 공공부문 디자인 전담부서 보유 및 예산집행 현황

- 대부분의 공공부문에서 디자인 전담부서 보유하지 않았으며, 디자인 전담부서가 있는 기관에서도 부서 내 직원은 평균 5명 내외로 적은 편임을 확인함
- 디자인 예산 집행 시 기관에서 직접 용역 발주하는 경우가 대다수이며, 디자인 투자 효과에서 ‘기관 이미지 제고’가 가장 높은 응답 비율 차지함
- 공공부문의 디자인 업무 지원을 위한 전담부서 배치 및 인력 확보가 요구됨
- 공공기관의 이미지 제고 및 서비스 만족도 향상을 위한 내부적인 목적이 아니라 국민의 삶의 질 향상을 위한 사회문제해결 수단으로 디자인 투자의 다양화 필요함



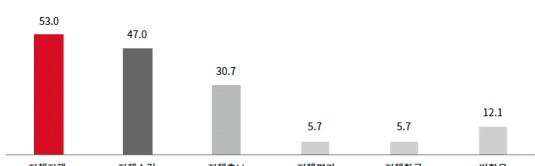
[그림 3-8] 공공부문 디자인 인력 및 예산 현황

(2022 디자인산업통계 총괄 보고서 224-242p)

□ 공공정책의 디자인 활용 현황

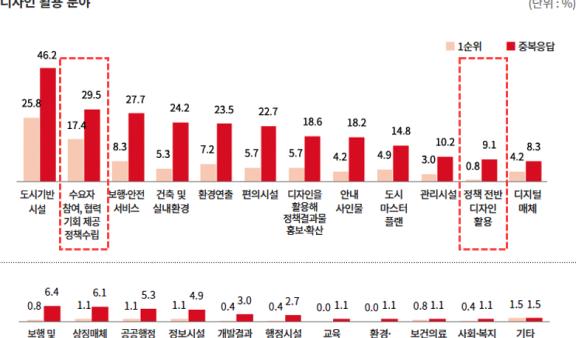
- 공공정책에서 중앙부처는 정책홍보를 위한 디자인 활용률이 높은 반면, 지자체는 정책집행과 정책수립단계에서 디자인 활용이 높게 나타남
- 공공정책의 디자인 활용은 도시기반시설에 집중되었으며, 정책 전반 디자인 활용률은 낮게, 수요자 참여 및 협력 기회 제공 정책수립의 비중은 유의미하게 높게 나타남
- 공공정책 추진시 정책의 수립 단계부터 디자인 부서와 긴밀하게 협업하여 문제해결을 위한 노력이 요구됨
- 공공정책의 디자인 활용 분야를 도시기반시설에서 다양한 분야로 확대 필요함

▶ 공공정책의 디자인 활용 단계 (중복응답)



(단위 : %)

▶ 디자인 활용 분야



(단위 : %)

▷ 공공정책의 디자인 활용 단계 (중복응답)

구분	정책집행	정책수립	정책홍보	정책평가	정책환경	미활용
중앙부처 및 지자체	53.0	47.0	30.7	5.7	5.7	12.1
지자체	56.8	49.6	23.5	3.8	4.7	12.8
중앙부처	23.3	26.7	86.7	20.0	13.3	6.7
전담부서 있음	68.5	58.4	25.8	4.5	12.4	10.1
디자이너만 있음	53.7	38.9	48.1	9.3	1.9	1.9
없음	41.3	42.1	26.4	5.0	2.5	18.2

(단위 : %)

[그림 3-9] 공공부문의 디자인 활용 현황
(2022 디자인산업통계 총괄 보고서 224-242p)

2-3. 종합 시사점

□ 국내 디자인 산업의 강점

- 공공기관 주도의 효율적인 용역 수행, 정책홍보 및 도시기반시설/환경의 높은 디자인 활용율, 수요자참여 및 협력기회제공 정책 수립 시 높은 디자인활용은 국내 디자인산업의 강점으로 작용함
 - 기관의 직접 용역 발주에 따른 효율적인 과제 수행
 - 공공정책 추진 시 정책홍보에 디자인 적극적으로 활용
 - 도시기반시설과 환경 개선 정책 분야에 높은 디자인 활용률
 - 수요자 참여 및 협력기회제공 정책수립에 높은 디자인활용 비중

□ 국내 디자인 산업의 약점

- 공공기관의 낮은 디자인 역할, 주도적 문제해결의 어려움, 디자인전담부서/인력 부족, 내부 문제해결 위한 디자인활용, 특정분야에 치중되고 분절적인 디자인활용도는 국내 디자인산업의 약점으로 확인됨
 - 공공부문의 낮은 디자인 역할 기여도 및 주도적 문제해결의 어려움
 - 디자인전담부서 및 관련 인력 부족
 - 사회가 아닌 공공기관의 내부 문제해결을 위한 디자인 용역 발주
 - 공공정책 추진 과정에 분절적인 디자인활용
 - 도시기반시설 이외의 사회문제 분야 전반에 매우 낮은 디자인활용률

□ 국내 디자인 산업의 기회

- 서비스디자인 관련 분야 산업의 경제적 가치 상승, 서비스디자인 관련 분야의 디자인역량 교육지원의 필요성 인식 증가 관련한 기회 영역이 발견됨
 - 서비스/인터랙션디자인, 경영디자인컨설팅, 네트워크구축 등 서비스디자인 관련 산업 분야의 경제적 산업가치 상승
 - 디자인리서치능력, 기획력, 팀워크, 타분야융합 등 서비스디자인 관련 분야의 디자인역량 교육지원의 필요성 인식

□ 국내 디자인 산업의 위기

- 산업규모 증가율에 비해 낮은 디자인활용률, 디자인활용의 중요성 인식 부족, 낮은 디자인비용에 따른 전문인력 양성의 한계는 국내 디자인 산업의 위기로 파악됨
 - 서비스디자인 관련 분야의 산업규모 증가에 비해 낮은 디자인활용률
 - 마지막 단계에 국한되고, 체계적 활용이 어려우며, 중요도 인식이 낮은 디자인활용의 한계
 - 낮은 디자인비용 책정에 따른 외부 전문가 육성 한계
 - 디자인 전문인력의 부족 및 시각디자이너 위주의 인력 고용의 한계

S (강점)

- 기관의 직접 용역 발주에 따른 효율적인 과제 수행
- 공공정책 추진 시 정책홍보에 디자인 적극적으로 활용
- 도시기반시설과 환경 개선 정책에 디자인 활용률 높음
- 수요자 참여 및 협력기회제공 정책수립에 디자인활용 비중 높음

W (약점)

- 공공부문의 낮은 디자인 역할 기여도 및 주도적 문제해결의 어려움
- 디자인전담부서 및 관련 인력 부족
- 사회가 아닌 공공기관의 내부 문제해결을 위한 디자인 용역 발주
- 공공정책 추진 과정에 분절적인 디자인활용
- 도시기반시설 이외의 사회문제 분야 전반에 디자인활용을 매우 낮음

O (기회)

- 서비스/인터넷디자인, 경영디자인컨설팅, 네트워크구축 등 서비스디자인 관련 분야의 경제적 산업가치 상승
- 디자인리서치능력, 기획력, 팀워크, 타분야융합 등 서비스디자인 관련 분야의 디자인역량 교육지원의 필요성 인식

T (위기)

- 서비스디자인 관련 분야의 산업규모 증가에 비해 낮은 디자인활용률
- 마지막 단계에 국한되고, 체계적 활용이 어려우며, 중요도 인식이 낮은 디자인활용의 한계
- 낮은 디자인비용 책정에 따른 외부 전문가 육성 한계
- 디자인 전문인력의 부족 및 시각디자이너 위주의 인력 고용의 한계

[그림 3-10] 국내 디자인 산업 SWOT 분석

3. 정부 사회문제해결 및 서비스디자인 사업 육성정책 현황 분석

3-1. 조사 대상과 범위

□ 국내 주요 정책 동향 파악

- (과학기술정보통신부) 제3차 과학기술 기반 사회문제해결 종합계획 (2023–2027)
 - 전문가/국민 대상 수요분석, 언론/뉴스데이터 기반 키워드중심 빅데이터 분석, 제6회 과학기술 예측조사 기반 미래사회 이슈분석 결과 종합하여 주요 사회문제 영역 소개
 - 건강(5), 환경(8), 문화여가(2), 생활안전(6), 재난재해(6), 에너지(2), 주거교통(3), 가족(4), 교육(2), 사회통합(5) 10가지 분야별 43개 사회문제 영역 현황 파악
- (국가과학기술지식정보서비스) NTIS 사회문제해결플랫폼 R&D 투자 현황 및 우수 성과
 - 2018년 이후 진행된 사회문제해결 10대 분야별 R&D 투자 현황 및 성과 주제 파악
- (한국디자인진흥원) 서비스디자인 혁신사업 주제 (2013–2022)
 - 한국디자인진흥원에서 2013년부터 2022년까지 진행해 온 서비스디자인 주요 사업 현황 파악
- (산업통상자원부) 제8차 산업디자인종합계획 K-디자인혁신전략
 - 2023년 K-디자인혁신전략 관련 정책과제 현황 파악

3-2. 과학기술 기반 사회문제해결 분야 현황

- (과학기술정보통신부) 제3차 과학기술 기반 사회문제해결 종합계획 (2023–2027)
- 개인의 일상생활 및 개인이 속한 사회에서 발생하는 국민수요 기반의 사회문제를 개선 또는 감소시켜 국민의 삶의 질 향상에 기여할 수 있는 현안 또는 미래 이슈를 소개함
 - 기존에 비해 환경(생활소음), 생활안전(보이스피싱), 가족(1인가구소외), 사회통합(사회 양극화 및 갈등)의 주제가 신규 추가됨
 - 생활안전(사이버범죄), 가족(고령화, 저출산), 사회통합(디지털격차, 일자리부족)의 주제가 개념 확대 또는 명칭이 변경되어 향후 사회 현안으로 중요성이 부각됨



[그림 3-11] 과학기술정보통신부 ‘제3차 과학기술 기반 사회문제해결 종합계획’ 분야

3-3. 과학기술 기반 사회문제해결 R&D 현황

- (국가과학기술지식정보서비스) NTIS 사회문제해결플랫폼 R&D 투자 현황 및 우수 성과
- 2018년 이후 진행된 과학기술 기반 사회문제해결 R&D 우수성과를 살펴보면, 총 30개의 사업 중 자연재해, 이상기후, 친환경작물재배 등의 ‘재난재해(8건)’, 시각/지체장애 지원, 산업안전시스템 제품화 등의 ‘사회통합(8건)’, 친환경소재, 쓰레기수거 등의 ‘환경(7건)’, 식품/환경 관리, 자율주행/무인 순찰 등의 ‘생활안전(6건)’의 순으로 주제 빈도가 높게 나타남
(사업당 복수주제 선택시 개별건으로 카운팅)
- 문화 소외, 문화/여가 공간 관련 ‘문화’, 전력수급, 에너지 빈곤 관련 ‘에너지’, 교육격차, 학교폭력 관련 ‘교육’ 등 과학기술과 직접적인 관련성이 낮은 분야는 사업 추진율 낮은데 비해, 기후변화대응, 재난예방과 대응, 사회복지, 안전/안심 등의 주제 관련 사업은 활발히 투자 지원이 이루어짐



[그림 3-12] 국가과학기술지식정보서비스 NTIS 사회문제해결플랫폼 R&D 투자 현황 및 우수 성과

3-4. KIDP 서비스디자인 혁신사업 추진 현황

□ (한국디자인진흥원) 서비스디자인 혁신사업 주제 (2013-2022)

- 한국디자인진흥원 서비스디자인 시범사업(2013-2022)* 33건 중, 2018-2022년 추진된 산업부 주관 사업은 신재생에너지, 제조 컨설팅, 산업환경개선 비즈니스모델 개발, 제조기업안전인프라 구축, 자격인증, 도시재생 등 안전/안심, 기후변화대응, 일자리창출/지역경제발전 주제에 집중함, 행안부 주관 사업은 사회적 기업 육성, 공공의료 협력체계 구축, 국민행정참여서비스 지원 등 일자리창출/지역경제발전, 건강/웰빙, 공공서비스 혁신 등의 주제를 중심으로 다룸 (*한국디자인진흥원(2023), 서비스디자인 신규분야 발굴확산을 위한 전문가 간담회 개최자료)
 - 2023년 이후 추진 사업에 산업안전(안전인프라 구축/설증, 발전소 감성안전디자인, 시험원 안전환경디자인, 제조기업 안전디자인), ESG 글로벌 이슈(사회적기업 디자인), 지역공공사회문제(국민정책디자인단, 도전한국 공모), 개인정보보호(국민점검단), 고령화(고령친화서비스디자인), 과제발굴(서비스디자인 신분야발굴/확산 로드맵개발) 포함하여 제조기업 안전디자인, 고령친화 서비스디자인 사업, 서비스디자인 신분야발굴 연구 신규 추가 예정됨

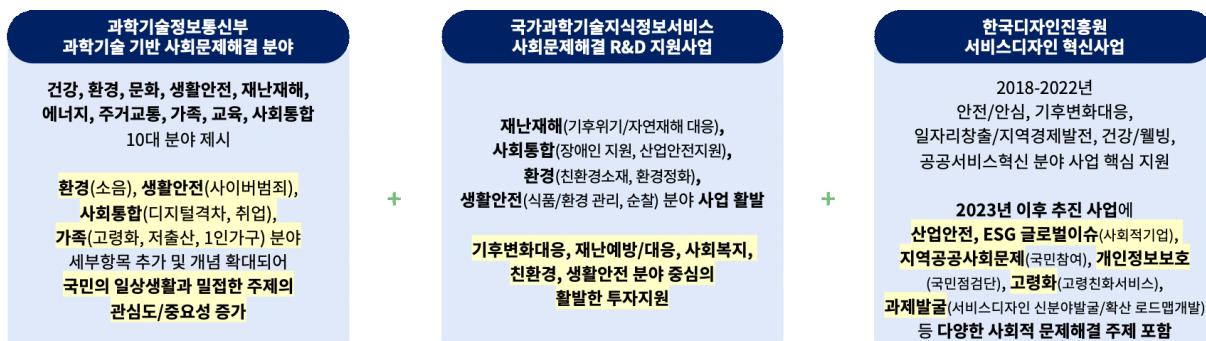
＜'13년~'22년 서비스디자인 혁신 사업 주제＞										-사회
구분	산업-									-사회
대상	에너지	제조	산단	시장	안전	교육	보건	복지	국방	행정
2013			안전	활성화				요양소		
2014						학교		고령화		
2015		안심키트	정주여건	패키지 모델	안전달력	인터넷 중독	만성질환		군수품	국민 디자인
2016	전기차	대기오염		선도시장						
2017	수출제조 서비스	제조 서비스화		컨설팅	소방전	성별전		사회 서비스		공유 기자
2018	실재생 에너지									도시재생
2019	d start (컨설팅)									국민참여 서비스
2020		환경개선 BM 개발					자경인증	공공의료 마인드셋		
2021	사회적 기업			제조기업 안전인프라						
2022										

□ 서비스디자인 사업 현황 및 향후 확대 추진(안) KIDP				
구분	사업명	사업 유형 (생애기관)	추진방향	
과제 발굴 연구	(신규) □ 서비스디자인 신분야 발굴 연구	정책연구	• 관계부처 협력방안 마련 중 • 전문가 힐의체 구성 중	
산업 인증	(학제) 1. 서비스디자인 혁신 - 디자인프로 구축 및 실증	비R&D (상단계)	• 인천 폐기물사업 혁신·화재 대응 · 공동설계 팀(21.11 ~ 21년 2분기 누적)	
산업 인증	(학제) 2. 발전소 강성 안전디자인 (학제) 3. 시험원 안전환경디자인 (신규) 4. 원자력 안전디자인	수탁 (부설방안) 수탁 (기술시험원) 원의 중 (ECoG상장예정)	• 경(국)12개 전사 확대 방안수립 중 • 원전 폐기물사업 혁신·화재 대응 · 공동설계 팀(22.6 ~ 22년 2분기 누적)	
	(개선) 5. 시설취약기업 디자인 - 민원자원, 업무증명서심성 지원 - 원자력 디자인 지원	비R&D	• 시설취약기업의 지원(18.4년 누적) • '24년 포용디자인 전환 - 글로벌 수출 규제 저지 디자인 적용	
	(유지) 6. 국토 행정과 통합 - 민관 제작디자인 단운 - 보건 1000여 과제	수탁 (행안부)	• 영·부처 협력 공공혁신 지원(14년~) • 7대 사회 분야 혁신 기관 - 산학·보건·문화·환경·국방·원자력 등	
	(통합) 7. 도移植한국 국민 공모 - 원전(11개기관), 환경(6개기관)	수탁 (행안부)	• 정부·기업 협의체 대국민 혁신 - 디자인 페스티벌(23년 12월 주제) - 인·아시아 디자인 페스티벌 등	
개인 정보 보호	(획득) 8. 개인정보 보안 국민첩집단	수탁 (개인 정보 보호)	• 개인정보 보호, 공공기관 배포·개선 지 (2022년 7월 7주기 제작) • 국방·인력·환경·문화·환경 분야 협력방안 마련	
고령화	(신규) 9. 고령화와 서비스디자인 발굴 진흥회	원의 중 (보건복지부) 원의 중 (환경부)	• 보건복지부 지상·공공·장기·복지 - 원내·국내·국제 협력 강화 고령화서비스보단 • 다자화 협력사업 발굴 혁신 중	

[그림 3-13] 한국디자인진흥원 서비스디자인 혁신사업 주제

3-5. 정부 주요 사회문제해결 및 서비스디자인 정책 문제해결 분야 종합 시사점

- (과학기술정보통신부) 과학기술 기반 사회문제해결 10대 분야로 ‘건강’, ‘환경’, ‘문화’, ‘생활안전’, ‘재난재해’, ‘에너지’, ‘주거교통’, ‘가족’, ‘교육’, ‘사회통합’ 제시함
 - (국가과학기술지식정보서비스) 사회문제해결 R&D 과제 기준 ‘재난재해’, ‘사회통합’, ‘환경’, ‘생활안전’ 분야 중심의 활발한 과제지원이 이루어짐
 - (한국디자인진흥원) ‘안전/안심’, ‘건강/웰빙’, ‘공공서비스혁신’ 분야 사업확대 및 ‘사회복지’ 분야 사업 신규 진행 예정됨
 - 안전/안심(생활범죄, 산업안전), 건강/웰빙(고령화), 사회복지(장애인, 1인가구), 재난재해(자연재해), 기후변화대응(기후위기, 친환경), 공공서비스혁신(국민참여, 서비스디자인과제발굴), 일자리창출/지역경제발전(취업, 사회적기업육성) 이 공통된 주요 정책분야로 나타남



[그림 3-14] 정부 주요 사회문제해결 및 서비스디자인 정책 문제해결분야

3-6. 산업디자인종합계획에 따른 K-디자인혁신전략

□ (산업통상자원부) 제8차 산업디자인종합계획 K-디자인혁신전략 (2023-2027)

- 2027년까지 디자인 활용률 50%로 확대, 디자인 전문기업 매출액 10조원 달성, 창의적 디자인 인력 1만명 양성을 목표로 4대 추진전략 하에 12대 사업을 구성함
 - 디자인-산업간 협업 확대(디자인융합 지원, 협업공간 개선)
 - 창의적디자인 인프라 확충(융합디자인교육/산학프로젝트, 디자인기업 맞춤형 지원, 디자인자금 지원)
 - 디자인 생태계 조성(디자인권리보호, 건강한 생태계조성, 네지디자인 사업발굴)
 - 새로운 비즈니스 도전(해외 수출지원, 빅데이터 구축, AI 활용교육, 지속가능디자인 평가모델 지원)

(전략1) 디자인-산업간 협업 확대	(전략2) 창의적디자인 인프라 확충	(전략3) 디자인 생태계 조성	(전략4) 새로운 비즈니스 도전
<p>(1)제조x디자인 협업 플래그십: IT, 소부장, 뿌리산업, 생활소비재 대상 제품 리아이프사이클 전반에 디자인과의 융합 지원 (K1-1)</p> <p>(2)제조x디자인 R&D: 로봇, 모빌리티, 바이오헬스, 스마트제조, 스마트홈 분야에 디자인융합 R&D 집중 (K1-2)</p> <p>(3)디자인혁신 허브: 디자인-제조업 협업을 위한 지역별 공간허브 12개소 업그레이드 (K1-3)</p>	<p>(4)창의적 인적자본: 대학 융합디자인 교육프로그램 확대, 창의인재 양성, 산학프로젝트 중심의 디자인 부트캠프 신설 (K2-4)</p> <p>(5)제조x디자인 전문기업 스케일업: K-디자인 스타기업 육성 위해 500개 디자인기업 선정 및 맞춤형 스케일업 지원 (K2-5)</p> <p>(6)기업금융지원: 디자인전용 융자자금 조성, 디자인 기업가치 평가모델 개발 (K2-6)</p>	<p>(7)디자인권리보호 확대: 디자인 표준계약서 3종 추가, 디자인 가상자산화 거래시스템 구축, 디자인 공지증명제도 활용 확대 (K3-7)</p> <p>(8)건강한 생태계 협력: 디자인수요기업 매칭 플랫폼 확산 지원, 우수사례 인센티브 제공, 디자인거래 실태조사, 불공정거래해소 전담반 신설 (K3-8)</p> <p>(9)디자인 네트지: 사회/공공영역 네지디자인 프로젝트 매년 10건 이상 발굴 (K3-9)</p>	<p>(10)새로운 해외시장 진입: 정부/지자체/민간 공동 K-디자인 페스티벌 개최, 해외전시회, 유동망 진출 지원 강화, 디자인 수출모델 발굴 (K4-10)</p> <p>(11)디지털기술역량 강화: 민관 공동 디자인 빅데이터 구축, AI기반 비즈니스 창출, 활용교육 위한 AI 디자인파크 조성 (K4-11)</p> <p>(12)ESG디자인 선도: CMF(색채/소재/마감) 라이브러리 구축 확대, 지속가능디자인 평가모델 개발/실증 R&D 선제 투자 (K4-12)</p>

[그림 3-15] K-디자인혁신전략

4. 국내 서비스디자인 관련 공고사업 현황 분석

4-1. 조사 대상과 범위

□ 국내 사업의 사례 선정 기준

- 지역별 디자인진흥원/디자인 재단 사업 중 ‘서비스디자인’ 관련 사업 조사
 - 한국/광주/대구경북/부산/대전/강원 디자인진흥원, 디자인재단, 지자체 웹사이트 검색을 통해 ‘서비스디자인’ 사업 또는 방법론 적용 사업 검색
 - 구체적인 서비스디자인 사업 내용이 소개되어 사업의 목표, 구조, 결과를 파악할 수 있는 경우만 포함
- 나라장터 입찰 공고 중 ‘서비스디자인’ 관련 사업 리스트 검색
 - 2018.01.01~2023.09.01 입찰 공고문 대상 ‘서비스디자인’ 또는 ‘사회문제해결’ 키워드가 포함된 사업 검색
 - ‘서비스디자인’ 관련 96건, ‘사회문제해결’ 관련 30건 중 서비스디자인 방법론을 적용하여 솔루션 제안이 이루어진 경우만 포함

[표 3-4] 국내 조사 대상 및 범위

조사 대상 지역	전국
조사 범위	나라장터 (https://www.g2b.go.kr/)
	각 디자인진흥원/재단 홈페이지
조사 대상 기간	2018.01.01 ~ 2023.09.01 (최근 5년간)
조사 방법	인터넷 조사
분석 대상 건수	총 52건 (디자인진흥원/재단 사업 31건 + 나라장터 입찰공고 21건)

4-2. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 주체 현황

□ 국내 사업 주체 현황

- 사업의 지역 편중화 및 정부/중앙행정기관의 관 주도 사업이 다수를 차지함
 - 대부분 정부/중앙행정기관(DC, C) 주도로 사업을 진행하며, 지자체(R)의 경우 서울, 부산을 중심으로 서비스디자인 사업 지원이 편중됨

[표 3-5] 국내 사업 주체 현황

사업 주체	건수	비율
<u>한국디자인진흥원(DC)</u>	14	27%
<u>정부/중앙행정기관(C)</u> (한국생산기술연구원, 보건복지부 국립정신건강센터, 기상청, 산업통상자원부)	12	23%
<u>서울특별시(R)</u> (서울특별시, 서울시 동작구/강남구, (재)서울디자인재단, (재)서울디지털재단)	10	19%
<u>부산광역시(R)</u> (부산경제진흥원, 부산디자인진흥원, 부산광역시, 부산광역시자치경찰위원회)	10	19%
<u>대전광역시(R)</u> (재)대전테크노파크, (재)대전정보문화산업진흥원, 대전디자인진흥원)	4	8%
<u>경기도(R) (용인시)</u>	1	2%
<u>전라남도(R) (고흥군)</u>	1	2%
합계	52	100%

□ 한국디자인진흥원(DC) 주체 사업 현황

- **한국디자인진흥원(DC)** (14건)은 산업통상자원부, 국토교통부 등의 중앙정부기관 또는 서비스디자인 관련 민간 기업과의 협업을 통해 사업 수행하며, 에너지, 사회문제해결, 제조 안전, 제조 기업 컨설팅 등의 주제로 서비스디자인 관련 사업을 진행

[표 3-6] 한국디자인진흥원 주체 사업 현황

사례 번호	년도	정책/사업 명	발주처(service provider) / 수행처(service designer)
KR_1	2014-2023	국민정책디자인(국민디자인단)	행정안전부/한국디자인진흥원
KR_2	2018	에너지 분야 공유가치창출 서비스디자인 연구개발(경상북도)	한국디자인진흥원/㈜코드
KR_3	2018	에너지 분야 공유가치창출 서비스디자인 연구개발(강원도)	한국디자인진흥원/㈜엠와이소셜컴퍼니

KR_4	2019	2019 서비스디자인혁신 공공, 제조혁신 시범사업 성과조사	한국디자인진흥원/주식회사글로벌공공정책연구원
KR_5	2019	서비스디자인워크숍 및 아이디어 컨설팅 과정 운영	한국디자인진흥원/주식회사 텐지노그룹
KR_6	2020	2020년 서비스디자인 컨설팅과정 및 아이디어 실증 운영	한국디자인진흥원/주식회사 텐지노그룹
KR_7	2017	감천문화마을 공유가치창출 서비스디자인	한국디자인진흥원/이음파트너스
KR_8	2014-2019	사회문제해결형R&D_ACTIVE AGING을 위한 고령자 자립생활 지원 서비스디자인	한국디자인진흥원/주식회사 디맨드
KR_9	2014-2019	사회문제해결형R&D_자발적 인터넷, 게임중독 예방을 위한 서비스디자인	한국디자인진흥원/바이널익스피리언스
KR_10	2014-2019	사회문제해결형R&D_사회 안전망 기반 성범죄 예방 및 불안 해소를 위한 서비스디자인	한국디자인진흥원/이음파트너스
KR_11	2021	맞춤형 캠핑용 하우징 디자인 시나리오	한국디자인진흥원/주식회사 텐지노그룹
KR_12	2021	지능형 시니어 케어 제품·서비스 개발을 위한 사용자 리서치	산업통상자원부/한국디자인진흥원
KR_13	2021-2022	서비스디자인혁신사업 안전인프라 구축 및 실증	한국디자인진흥원/텐지노그룹, 크리액티브, 모트, 디자인선, 알마덴디자인리서치
KR_14	2018-2023	디자인주도 제조혁신지원사업	한국디자인진흥원/디자인전문회사, 디자인/경영/기술CMF 분야 전문가

□ 정부 및 중앙행정기관(C) 주체 사업 현황

- 정부 및 중앙행정기관(C) (12건)은 한국생산기술연구원, 보건복지부, 기상청, 산업통상자원부에서 스마트안전 제품/서비스 개발, 제조서비스 융합 비즈니스모델 개선/검증, 건강/의료서비스 디자인, 국민디자인단 운영, 디자인혁신역량 강화 등의 주제로 서비스디자인 사업을 주도함

[표 3-7] 정부 및 중앙행정기관 주체 사업 현황

사례번호	년도	정책/사업 명	사업주체	발주처(service provider) / 수행처(service designer)
KR_15	2018	스마트안전분야 융합신제품·서비스 개발을 위한 서비스디자인 연구	한국생산기술연구원	한국생산기술연구원/주식회사 디맨드
KR_16	2019			한국생산기술연구원/주식회사 알마덴디자인리서치
KR_17	2020			한국생산기술연구원/주식회사 텐지노그룹
KR_18	2021			한국생산기술연구원/주식회사 유씨드
KR_19	2020	서비스디자인 기반 제조서비스 융합 비즈니스 모델 진단 및 개선 연구		보건복지부
KR_20	2023	서비스디자인 방법론 고도화를 통한 비즈니스 모델 검증		국립정신건강센터/주식회사 사이픽스
KR_21	2020	개인 맞춤형 스마트 피트니스 서비스디자인 모델 개발		보건복지부
KR_22	2019	국립정신건강센터 의료서비스 재디자인 연구	국립정신건강센터	국립정신건강센터/주식회사 사이픽스

KR_23	2020	다문화가족 기상서비스 개선을 위한 기상청 국민디자인단 운영	기상청	기상청/기타
KR_24	2020	디자인 혁신역량 강화_스마트홈		산업통상자원부/한국디자인진흥원, 부산디자인진흥원
KR_25	2020	디자인 혁신역량 강화_자율주행차	산업통상 자원부	산업통상자원부/(주)신기인터넷모빌, 부산디자인진흥원
KR_26	2021	디자인 혁신역량 강화_모듈형배터리		산업통상자원부/(주)씨티엔에스, 부산디자인진흥원, 커파하우스

지자체(R) 주체 사업 현황

- 자체(R) (26건)는 서울시와 부산시를 중심으로 다양한 서비스디자인 사업이 진행되었으며, 서울특별시 및 서울디자인재단, 부산광역시 및 부산디자인진흥원이 사업 주체로서 다양한 민간기관 또는 공공기관과 협업하여 사업을 추진
 - 지역민의 일상환경 개선을 위한 주제로 서비스디자인 관련 사업을 진행함

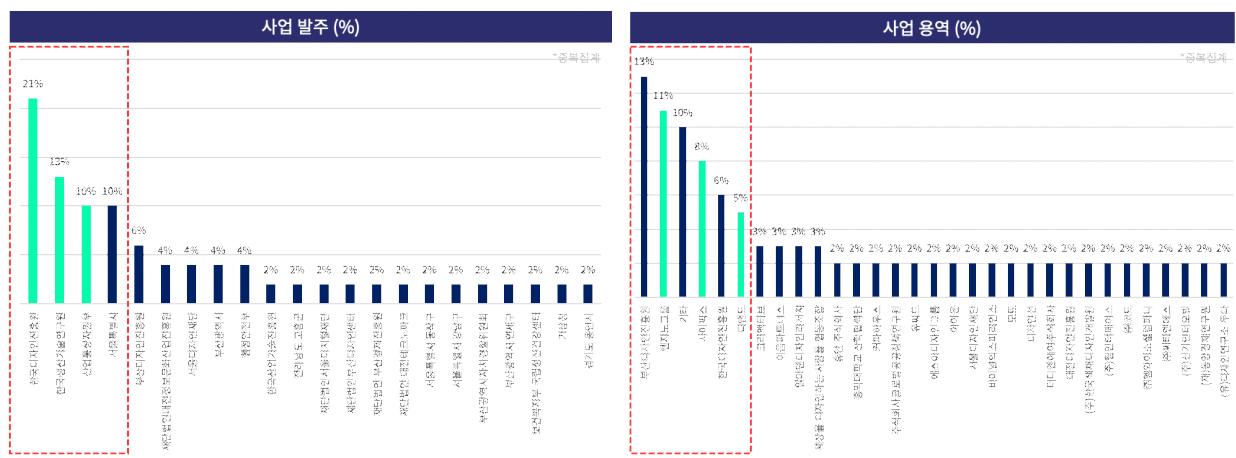
[표 3-8] 지자체 주체 사업 현황

사례번호	지역	년도	정책/사업 명	사업주체	발주처(service provider) / 수행처(service designer)
KR_27	서울	2018	마장축산물시장 환경개선 서비스디자인	서울특별시	서울특별시/크리액티브 주식회사
KR_28		2018	보건소 시민건강관리센터 조성을 위한 서비스 디자인		서울특별시/주식회사 사이픽스
KR_29		2021	2021 서울시 디자인정책 4개년 계획		서울특별시/서울디자인재단
KR_30		2020	서울시 사회문제해결디자인 기본계획 수립 학술		서울특별시/홍익대학교 산학협력단
KR_31		2022	장애인-비장애인형제자매 생애주기 정보서비스 디자인 사업		서울특별시/주식회사 사이픽스
KR_32		2022	동작구 사회문제해결 디자인 사업	서울특별시 동작구	서울특별시 동작구/주식회사 사이픽스
KR_33		2022	사회문제해결을 위한 강남구 공공디자인 실험실	서울특별시 강남구	서울특별시 강남구/주식회사 에스아이디자인그룹
KR_34		2018	서울시 고척스카이돔 안전안심 디자인사업	(재)서울디자인 재단	서울디자인재단/주식회사 사이픽스
KR_35		2018	2018년 도심공공 안전안심디자인 서울시 청계천 안전안심 서비스디자인 개선사업		서울디자인재단/더디엔에이주식회사
KR_36		2020	은평구 관악구 지역문제 기반 스마트도시 서비스 디자인을 위한 주민기획단 운영	(재)서울디지털 재단	재단법인서울디지털재단/주식회사 텐지노그룹

KR_37	부산	2018	자갈치시장 서비스디자인 개발 리서치 연구	부산디자인 진흥원	부산디자인진흥원/(재)동양경제 연구원
KR_38		2020	정이 있는 구포시장 고객서비스디자인	(재)부산경제 진흥원	재단법인 부산경제진흥원/주식회사 아이온
KR_39		2022	디자인 사업화 기반 구축	부산디자인 진흥원	한국산업기술진흥원, 산업통상자원부/부산디자인진흥원
KR_40		2022	부산 제조혁신 중소기업 디자인개발 지원사업		부산광역시/부산디자인진흥원
KR_41		2021-2023	2030 글로벌 디자인도시 부산_부산 연제구 연산8동 도시재생 뉴딜	부산광역시	부산광역시 연제구/부산디자인진흥원
KR_42		2022-2023	2030 글로벌 디자인도시 부산_부산시 범죄예방 환경디자인 사업		부산광역시/부산디자인진흥원
KR_43		2023	2030 글로벌 디자인도시 부산_2023년 부산자치경찰 치안리빙랩	부산광역시자치 경찰위원회	부산광역시자치경찰위원회/부산 디자인진흥원
KR_44		2023	아름다운 우리 동네 만들기 시민공감 디자인단	부산디자인 진흥원	부산디자인진흥원/기타
KR_45		2021-2023	어린이 복합문화공간 조성		부산디자인진흥원/기타
KR_46		2019	부산안심마을조성사업		부산디자인진흥원/기타
KR_47	대전	2020	인체유래물은행 공동운영 서비스 디자인	(재)대전테크노 파크	재단법인 대전테크노파크/(주)팀인터페이스
KR_48		2021	2021년 시민참여형 사회문제해결사업 리빙랩 운영	(재)대전정보 문화산업진흥원	재단법인대전정보문화산업진흥원/세상을 디자인하는 사람들 협동조합
KR_49		2022	2022년 시민참여형 사회문제해결사업 리빙랩 운영		
KR_50		2022-2024	전통시장 주변 편의시설 조성 지원사업	대전디자인 진흥원	행정안전부/대전디자인진흥원
KR_51	경기	2018	2018 학교환경개선 공공서비스디자인	경기도 용인시	경기도 용인시/(주)한국색채디자인개발원
KR_52	전남	2023	도시재생 뉴딜 서비스디자인 워크숍을 통한 상상놀이터 디자인 및 제작 설치	전라남도 고흥군	전라남도 고흥군/(유)디자인연구소 두다, 휴안 주식회사

4-3. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 발주/수행처 현황

- 한국디자인진흥원, 한국생산기술연구원, 산업통상자원부 등의 정부/중앙행정기관(C) 및 서울특별시(R) 위주로 사업 발주가 이뤄지며, 부산디자인진흥원(R), 소수의 서비스디자인 전문기업(O)이 주된 용역을 수행함



[그림 3-16] 국내 사업 발주/용역 현황

4-4. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 정책추진방식 현황

□ 국내 사업 정책추진방식 현황

- 대다수의 사업이 정부/행정기관(C) 주도에 따른 전문가 중심의 문제해결로 ‘하향식 접근방식’(Top-Down, 54%)을 활용하여 업무의 효율성 최대 확보하고 있으며, 다양한 의견수렴을 통한 창의적 문제해결이 가능한 ‘상향식 접근방식’(Bottom-Up, 8%)은 거의 나타나지 않아 참여자의 협력 기반 문제발굴 및 해결 방식은 부족함
- 국내의 서비스디자인 관련 공고 사업의 정책은 대부분이 정부/행정기관의 관 주도에 따른 ‘하향식 접근방식’을 채택하여 업무의 효율성은 확보한 반면, 다양한 참여자의 협업을 통한 문제발굴과 창의적 해결 프로세스가 가능한 ‘상향식 접근방식’등의 정책추진방식 다각화가 요구됨

[표 3-9] 정책추진방식 분류 및 현황

정책추진방식 현황 (%), 건수	정책추진방식	내용	목적
 ■ Top-Down ■ Hybrid ■ Bottom-Up	하향식 접근방식 (Top-Down) (54%, 28건)	특정한 목표 달성을 위해 사업의 주체 및 관리자가 미리 설정한 수립계획 및 프로세스에 따라 팀원/참여자가 업무 수행하는 방식	명확한 커뮤니케이션, 빠른 업무 수행
	하이브리드 (Hybrid) (38%, 20건)	하향식 접근방식과 상향식 접근방식을 조합하여 큰 틀과 목표는 관리자가 설정하되, 구체적인 계획과 프로세스, 업무내용은 팀원이 협업하여 결정/수행	업무의 효율성 및 유연성 강화
	상향식 접근방식 (Bottom-Up) (8%, 4건)	프로젝트 목표 달성을 위해 모든 직급의 팀원/참여자가 협력하여 프로세스를 결정하고 의견수렴을 통해 계획을 수립하고 진행하는 방식	다양한 의견 수렴을 통한 창의력 발휘

□ 하향식 접근방식 대표 사례

- **하향식 접근방식(Top-Down) (54%):** 지능형 시니어 케어 제품/서비스 개발을 위한 사용자리서치 수행, 스마트안전 융합신제품/서비스 개발을 위한 비즈니스모델 개발, 서비스디자인 방법론 기반 인체유래물은행 홍보물 제작과 시스템 개선 등 정부 중앙행정기관의 발주에 따라 특정 기관이 전문성을 바탕으로 관 주도의 다수의 사업을 진행함

[표 3-10] 하향식 접근방식 대표 사례

정책추진방식	사례번호	정책/사업 명	사업주체	추진방식 상세
하향식 접근방식 (Top-Down)	KR_12	지능형 시니어 케어 제품·서비스 개발을 위한 사용자 리서치	한국디자인 진흥원	산업통상자원부에서 시행한 '시니어 사용자 가치 도출과 UX/UI 실증연구 기반의 지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 통한 글로벌 신시장 창출' 사업의 일환으로, 한국디자인진흥원에서 일부 진행하여 해당 사업에 필요한 연구 진행 및 보고서 발행
	KR_18	스마트 안전분야 융합신제품 및 서비스 개발을 위한 서비스디자인 연구	한국생산기술 연구원	한국생산기술연구원에서 '중소/중견기업을 대상으로 서비스디자인 방법론을 적용한 비즈니스 모델 진단'의 명확한 목적과 과정을 수행 기관에게 의뢰하여, 수행 기관이 실행
	KR_47	인체유래물은행 공동운영 서비스 디자인	(재)대전 테크노파크	대전테크노파크 재단이 '서비스디자인 방법론 중 설문, 인터뷰 등을 활용하여 인천유래물은행 활성화를 위한 홍보물과 서비스 블루프린트'라는 명확한 목적과 과정을 수행 기관에게 의뢰하여, 수행 기관이 실행

□ 하이브리드 접근방식 대표 사례

- **하이브리드(Hybrid) (38%)**: 에너지 분야 공유가치창출 서비스디자인 개발을 위한 사업주체, 참여기관, 민간기업의 협력, 스마트도시 서비스디자인을 위해 주민기획단을 통한 컨설팅 진행, 서비스디자인 워크숍을 통해 주민의 의견 수렴한 놀이터 디자인 등 공공기관이 발주한 사업에 전문성을 지닌 참여기관이 민간기업과 협력하거나, 컨설팅/워크숍 등의 방법을 통해 관련 이해관계자의 참여 유도 및 의견 수렴을 통해 사업을 일부 진행함

[표 3-11] 하이브리드 접근방식 대표 사례

정책추진방식	사례번호	정책/사업 명	사업주체	추진방식 상세
하이브리드 (Hybrid)	KR_2	에너지 분야 공유가치창출 서비스디자인 연구개발(경상북도)	한국디자인 진흥원	한국디자인진흥원이 국토교통부가 추진하는 도시재생뉴딜사업에 참여하여, 공공기관(경상북도 등) 및 디자인 제안 민간 기업, 리서치 협력 민간 기업, 기타 제작 민간 기업 등과 협력함으로써 신재생에너지 관련 서비스 모델을 개발
	KR_36	은평구 관악구 지역문제 기반 스마트도시 서비스 디자인을 위한 주민기획단 운영	(재)서울 디지털재단	서울디지털재단이 수행 중인 서울시 은평구 및 관악구 스마트도시 서비스 기획 컨설팅을 수행함에 있어 주민의 참여를 통해 의견을 반영하고 개선 아이디어를 도출
	KR_52	도시재생 뉴딜 서비스디자인 워크숍을 통한 상상놀이터 디자인 및 제작/설치	전라남도 고흥군	고흥군 주민 생활 환경 개선 및 도시재생 뉴딜사업의 랜드마크 조성을 위해 주민의 의견을 반영하고 '상상놀이터 제작'이라는 특정 목표를 달성

□ 상향식 접근방식 대표 사례

- **상향식 접근방식(Bottom-Up) (8%)**: 시민참여형 워크숍 또는 리빙랩 프로그램을 운영하여 사회문제해결을 위한 문제발굴과 개선안도출 등 사업의 목적과 과정을 미리 정의하지 않고 시민의 참여를 적극 유도하여 문제발굴에서부터 개선안도출까지 유연하게 사업이 진행된 사례는 많지 않아 국내 서비스디자인 관련 공고 사업의 대부분이 사업의 목적과 도출결과물이 명확하게 정의되어 발주가 이루어지는 것을 확인함

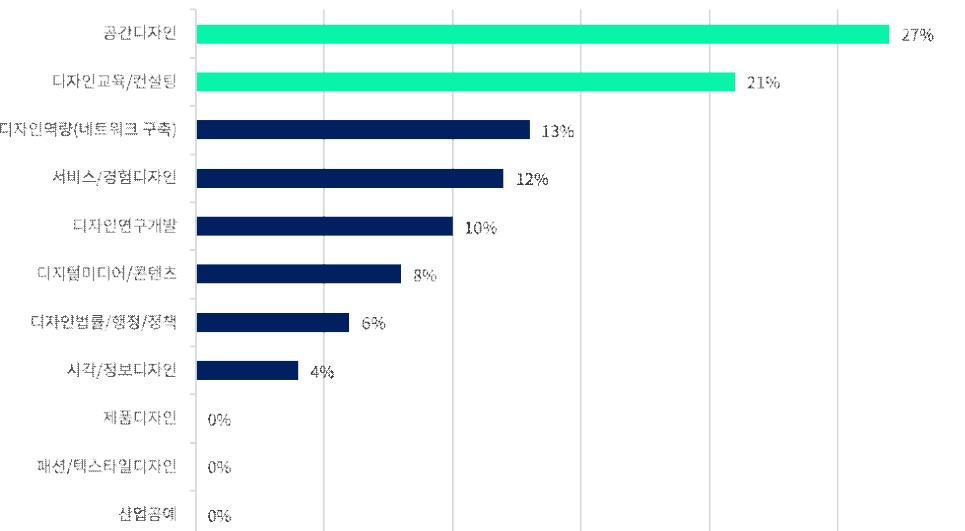
[표 3-12] 상향식 접근방식 대표 사례

정책추진방식	사례번호	정책/사업 명	사업주체	추진방식 상세
상향식 접근방식 (Bottom-Up)	KR_1	국민정책디자인(국민디자인단)	한국디자인진 흥원	수요자 중심의 정책 개발 및 공공행정 개선을 위해 국민이 주도적으로 참여하여 문제 발굴부터 개선안 도출까지 수행
	KR_44	아름다운 우리 동네 만들기 시민공감 디자인단	부산디자인 진흥원	시민중심 동네 환경 개선을 위해, 시민 참여 워크숍을 운영하여 문제 발굴부터 개선안 도출까지 수행
	KR_48	2021년 시민참여형 사회문제해결사업 리빙랩 운영	(재)대전 정보문화산업 진흥원	대전시 사회문제 해결을 위한 시민 참여형 리빙랩 프로그램을 운영하여 문제 발굴부터 개선안 도출까지 수행
	KR_49	2022년 시민참여형 사회문제해결사업 리빙랩 운영		

4-5. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 솔루션 유형 현황

□ 국내 사업 솔루션 유형 현황

- 공간디자인(27%), 디자인교육/컨설팅(22%), 디자인역량(13%), 서비스/경험디자인(12%), 디자인연구개발(10%) 순으로 솔루션 유형 나타나, 공간디자인이 주된 서비스디자인 관련 공고 사업의 대상으로 파악됨
- 디자인교육/컨설팅, 디자인역량(네트워크 구축), 서비스/경험디자인 등 서비스디자인 관련 분야의 솔루션이 강조됨



[그림 3-17] 국내 사업 솔루션 유형 현황

[표 3-13] 국내 사업 솔루션 유형 현황

분야 (대표사업 예시)	건수	비율
공간디자인 (국립정신건강센터, 마장축산물시장 등)	14	27%
디자인교육/컨설팅 (서비스디자인워크숍/아이디어컨설팅 과정 운영, 디자인사업화 기반구축 등)	11	22%
디자인역량(네트워크 구축) (기상청 국민디자인단 운영 등)	7	13%
서비스/경험디자인 (맞춤형 스마트피트니스 서비스디자인모델, 자갈치시장 서비스디자인 개발 등)	6	12%
디자인연구개발 (디자인 혁신역량 강화(모듈형배터리) 등)	5	10%
디지털미디어/콘텐츠 (자발적 인터넷, 게임중독 예방을 위한 서비스디자인 등)	4	8%
디자인법률/행정/정책 (서울시 사회문제해결디자인 기본계획 수립 학술 등)	3	6%
시각/정보디자인 (청계천 안전안심 서비스디자인 개선 등)	2	4%
제품디자인	0	0%
패션/텍스타일디자인	0	0%
산업공예	0	0%
합계	52	100%

□ 국내 사업의 주요 솔루션 유형 대표 사례

- 공간디자인 (27%): 정신건강센터, 전통시장 등의 공간 및 시설 개선안 제안
- 디자인교육/컨설팅 (22%): 워크숍, 컨설팅을 통해 비즈니스모델 개선 또는 디자인사업화 기반구축
- 디자인역량(네트워크 구축)(13%): 국민디자인단, 치안리빙랩 운영을 통해 문제 해결 및 목표 달성을 위한 협업 구조화
- 서비스/경험디자인 (12%): 피트니스, 시장, 인체유래물은행 등 다양한 분야에 서비스디자인 방법/프로세스 적용하여 서비스디자인모델 개발

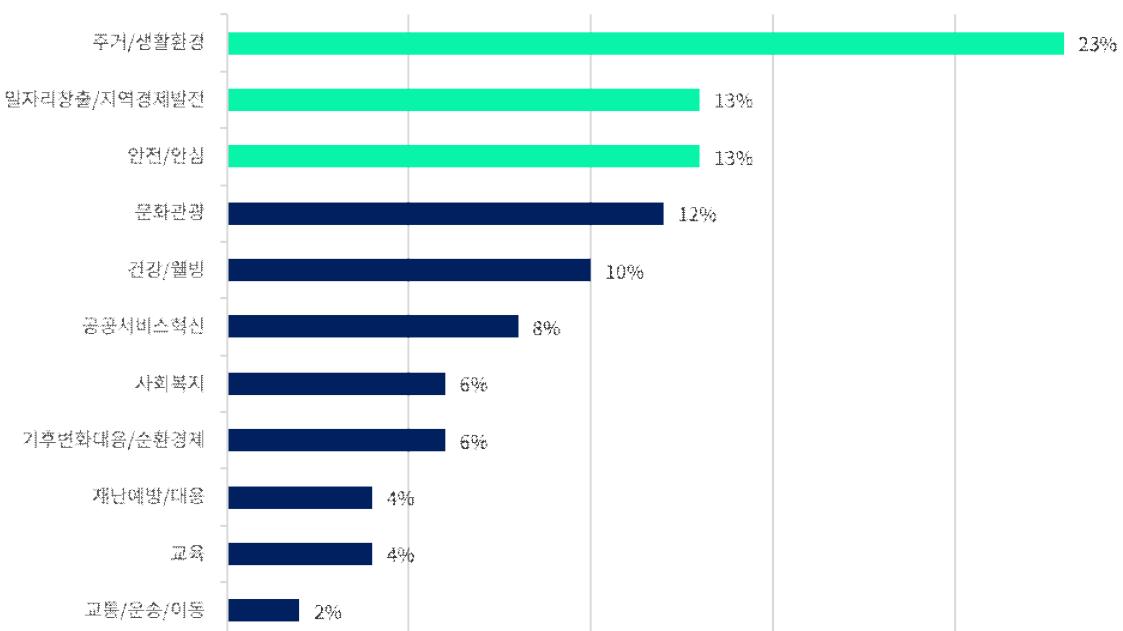
[표 3-14] 국내 사업 주요 솔루션 유형 대표 사례

문제해결분야	사례번호	정책/사업 명	사업주체
공간디자인	KR_22	국립정신건강센터 의료서비스 재디자인 연구	보건복지부 국립정신건강센터
	KR_27	마장축산물시장 환경개선 서비스디자인	서울특별시
	KR_50	전통시장 주변 편의시설 조성 지원사업	대전디자인진흥원
디자인교육/컨설팅	KR_5	서비스디자인워크숍 및 아이디어 컨설팅 과정 운영	한국디자인진흥원
	KR_19	서비스디자인 기반 제조서비스 융합 비즈니스 모델 진단 및 개선 연구	한국생산기술연구원
	KR_39	디자인 사업화 기반 구축	부산디자인진흥원
디자인역량(네트워크 구축)	KR_1	국민정책디자인(국민디자인단)	한국디자인진흥원
	KR_23	다문화가족 기상서비스 개선을 위한 기상청 국민디자인단 운영	기상청
	KR_43	2030 글로벌 디자인도시 부산_2023년 부산자치경찰 치안리빙랩	부산광역시자치경찰위원회
서비스/경험디자인	KR_21	개인 맞춤형 스마트 피트니스 서비스디자인 모델 개발	한국생산기술연구원
	KR_37	자갈치시장 서비스디자인 개발 리서치 연구	부산디자인진흥원
	KR_47	인체유래물은행 공동운영 서비스 디자인	(재)대전테크노파크
디자인연구개발	KR_3	에너지 분야 공유가치창출 서비스디자인 연구개발(강원도)	한국디자인진흥원
	KR_26	디자인 혁신역량 강화(모듈형배터리)	산업통상자원부
디지털미디어/콘텐츠	KR_9	사회문제해결형R&D_자발적 인터넷, 게임중독 예방을 위한 서비스디자인	한국디자인진흥원
디자인법률/행정/정책	KR_30	서울시 사회문제해결디자인 기본계획 수립 학술	서울특별시
시각/정보디자인	KR_35	2018년 도심공공 안전안심디자인 서울시 청계천 안전안심 서비스디자인 개선사업	(재)서울디자인재단

4-6. 국내 사회문제해결 및 서비스디자인 관련 공고 사업의 문제해결분야 현황

□ 국내 사업 문제해결분야 현황

- 서비스디자인 관련 공고사업의 주요 문제해결분야는 주거/생활환경(23%), 일자리창출/지역경제발전(13%), 안전/안심(13%) 순으로 나타남
- 교육, 재난예방/대응, 교통/운송/이동은 상대적으로 사업 진행 비율이 낮게 나타나, 주거/생활환경(고령자 자립지원, 지역환경 개선), 일자리창출/지역경제발전(제조혁신지원), 안전/안심(안전 인프라, 융합 제품/서비스, 리빙 랩) 분야 사업이 상대적으로 활성화됨



[그림 3-18] 국내 사업 문제해결분야 현황

[표 3-15] 국내 사업 문제해결분야 현황

분야 (대표사업 예시)	건수	비율
주거/생활환경 (고령자 자립생활 지원, 강남구 공공디자인 실험실, 아름다운 우리동네 만들기 시민공감 디자인단 등)	12	23%
일자리창출/지역경제발전 (디자인주도 제조혁신 지원 사업, 제조서비스 융합 비즈니스모델 진단/개선 등)	7	13%
안전/안심 (서비스디자인 혁신사업 안전인프라 구축/설증, 스마트 안전분야 융합 신제품/서비스 개발, 경찰 치안리빙랩 등)	7	13%
문화관광 (맞춤형 캠핑용 하우징 디자인 시나리오, 자갈치 시장 서비스디자인 개발 리서치 등)	6	12%
건강/웰빙 (지능형 시니어 케어 제품/서비스 개발 위한 사용자 리서치, 국립정신건강센터 의료서비스 재디자인 등)	5	10%
공공서비스혁신 (2021 서울시 디자인정책 4개년 계획 등)	4	8%
사회복지 (기상청 국민디자인단 운영 등)	3	6%
기후변화대응/순환경제 (에너지 분야 공유가치창출 등)	3	6%
재난예방/대응 (고척스카이돔 안전안심 디자인사업 등)	2	4%
교육 (학교환경개선 공공서비스디자인 등)	2	4%
교통/운송/이동 (디자인 혁신역량 강화(자율주행차))	1	2%
합계	52	100%

□ 국내 사업의 문제해결분야별 대표 사례

- ‘주거/생활환경’은 고령자 자립생활지원, 강남구 공공디자인실험실, 아름다운 우리동네만들기 시민공감 디자인단 운영 등 고령자 및 지역커뮤니티 중심의 사업이 추진됨
- ‘안전/안심’은 안전인프라 구축/설증, 스마트안전 융합 신제품/서비스 개발, 경찰 치안리빙랩 등 안전시스템, 제품/서비스, 리빙랩 등의 다양한 사업이 추진됨
- ‘일자리창출/지역경제발전’은 디자인주도 제조혁신지원 및 융합비즈니스 모델 개선 등의 제조산업의 비즈니스 지원을 위한 사업이 진행됨
- ‘주거/생활환경’ 외 국민/시민의 일상 체감이 가능한 기후변화대응, 사회복지, 교육, 재난예방/대응, 교통/운송/이동 분야의 서비스디자인 사업은 비중이 적음

[표 3-16] 국내 사업 문제해결분야별 대표 사례

문제해결분야	사례번호	정책/사업 명	사업주체
주거/생활환경	KR_8	사회문제해결형 R&D_ACTIVE AGING을 위한 고령자 자립생활 지원 서비스디자인	한국디자인진흥원
	KR_33	사회문제해결을 위한 강남구 공공디자인 실험실	서울특별시 강남구
	KR_44	아름다운 우리 동네 만들기 시민공감 디자인단	부산디자인진흥원
일자리창출/ 지역경제발전	KR_14	디자인주도 제조혁신지원사업	한국디자인진흥원
	KR_19	서비스디자인 기반 제조서비스 융합 비즈니스 모델 진단 및 개선 연구	한국생산기술연구원
	KR_40	부산 제조혁신 중소기업 디자인개발 지원사업	부산디자인진흥원
안전/안심	KR_13	서비스디자인혁신사업 안전인프라 구축 및 실증	한국디자인진흥원
	KR_18	스마트 안전분야 융합신제품 및 서비스 개발을 위한 서비스디자인 연구	한국생산기술연구원
	KR_43	2030 글로벌 디자인도시 부산_2023년 부산자치경찰 치안리빙랩	부산광역시자치경찰위원회
문화관광	KR_11	맞춤형 캠핑용 하우징 디자인 시나리오	한국디자인진흥원
	KR_37	자갈치시장 서비스디자인 개발 리서치 연구	부산디자인진흥원
건강/웰빙	KR_12	지능형 시니어 케어 제품 · 서비스 개발을 위한 사용자 리서치	한국디자인진흥원
	KR_22	국립정신건강센터 의료서비스 재디자인 연구	보건복지부 국립정신건강센터
공공서비스혁신	KR_29	2021 서울시 디자인정책 4개년 계획	서울특별시
사회복지	KR_23	다문화가족 기상서비스 개선을 위한 기상청 국민디자인단 운영	기상청
기후변화대응/ 순환경체	KR_2	에너지 분야 공유가치창출 서비스디자인 연구개발(경상북도)	한국디자인진흥원
재난예방/대응	KR_34	서울시 고척스카이돔 안전안심 디자인사업	(재)서울디자인재단
교육	KR_51	2018 학교환경개선 공공서비스디자인	경기도 용인시
교통/운송/이동	KR_25	디자인 혁신역량 강화(자율주행차)	산업통상자원부

4-7. 종합 시사점

□ 국내 서비스디자인 관련 사업의 강점

- 관 주도의 명확한 사업목적과 업무 효율성, 고령자/지역커뮤니티 관련 ‘주거/생활환경’, 인프라구축/스마트안전/시민참여 위한 ‘안전/안심’, 제조산업 비즈니스 관련 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야 사업 활발, 다수의 공간디자인 솔루션 도출에 따른 환경 개선 효과는 강점으로 확인됨
 - 정부/중앙행정기관 주도로 명확한 사업의 목적과 방향 제시
 - 관 주도의 ‘하향식 접근방식’에 따라 서비스디자인 전문기관이 효율적인 업무 수행
 - 고령자/지역커뮤니티 관련 ‘주거/생활환경’, 안전인프라/스마트안전 융합제품서비스/치안리빙랩 관련 ‘안전/안심’, 제조산업 비즈니스 관련 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야에 공고 사업 집중
 - 서비스디자인 관련 공고 사업을 통한 공간디자인 집중 개선 효과

□ 국내 서비스디자인 관련 사업의 약점

- 서울/부산 중심의 사업 편중화, ‘교육’, ‘재난예방/대응’, ‘교통/운송/이동’ 분야의 사업 부족, 제조혁신에만 집중된 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야, 특정 범위의 사용자에 집중된 ‘문화관광’, ‘사회복지’, ‘교육’ 분야는 약점으로 작용함
 - 대부분의 사업이 서울과 부산에 집중되어 사업의 편중화 경향
 - ‘교육’, ‘재난예방/대응’, ‘교통/운송/이동’ 분야의 낮은 사업 비율
 - ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야의 제조혁신 중심 주제 한정
 - ‘문화관광’, ‘사회복지’, ‘교육’ 등 다양한 타겟을 대상으로 삼는 분야는 소수의 사업만 한정적으로 진행

□ 국내 서비스디자인 관련 사업의 기회

- 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축에 따른 협력기반 ‘하이브리드 접근방식’으로 문제해결의 유연성/창의성 확보 가능, 디자인교육/컨설팅으로 사업의 전문성 확보에 대한 기회 영역이 확인됨
 - 협력 기반 서비스디자인 방법 적용한 ‘하이브리드’ 추진방식으로 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축 및 유연하고 창의적 문제해결 가능성 확보
 - 디자인교육/컨설팅 중심의 솔루션 도출로 사업수행의 전문성 확보

□ 국내 서비스디자인 관련 사업의 위기

- 소수의 한정된 전문기업에 사업의존, 참여자 협력기반 ‘상향식 접근방식’의 부족, 서비스디자인 활용도 낮은 ‘건강/웰빙’ ‘기후변화대응’ 분야, 초기 리서치 단계에 국한된 디자인 활용도는 위기요인으로 파악됨
 - 소수의 한정된 전문기업에 의존한 공고 사업의 수행
 - 참여자의 협력 기반 문제발굴 및 해결의 ‘상향식 접근방식’ 낮은 채택
 - 관주도의 ‘하향식 접근법’에 따른 유연하고 창의적인 문제해결 제약
 - ‘건강/웰빙’, ‘기후변화/대응’의 차세대 분야 서비스디자인 활용도가 낮고, 초반 사용자 및 현황 조사 단계에 국한하여 디자인 관여

S (강점)

- 정부/중앙행정기관 주도로 명확한 사업의 목적과 방향 제시
- 관 주도의 ‘하향식 접근방식’에 따라 서비스디자인 전문기관이 효율적인 업무 수행
- 고령자/지역커뮤니티 관련 ‘주거/생활환경’, 안전인프라/스마트안전 용품제품서비스/차안리빙랩 관련 ‘안전/안심’, 제조산업 비즈니스 관련 ‘일자리창출/ 지역경제발전’ 분야에 공고 사업 집중
- 서비스디자인 관련 공고 사업을 통한 공간디자인 집중 개선 효과

W (약점)

- 대부분의 사업이 서울과 부산에 집중되어 사업의 편중화 경향
- ‘교육’, ‘재난예방/대응’, ‘교통/운송/이동’ 분야의 낮은 사업 비율
- ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야의 제조혁신 중심 주제 한정
- ‘문화관광’, ‘사회복지’, ‘교육’ 등 다양한 타겟을 대상으로 삼는 분야는 소수의 사업만 한정적으로 진행

O (기회)

- 협력 기반 서비스디자인 방법 적용한 ‘하이브리드’ 추진방식으로 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축 및 유연하고 창의적 문제해결 가능성 확보
- 디자인교육/컨설팅 중심의 솔루션 도출로 사업수행의 전문성 확보

T (위기)

- 소수의 한정된 전문기업에 의존한 공고 사업의 수행
- 참여자의 협력 기반 문제발굴 및 해결의 ‘상향식 접근방식’ 낮은 채택
- 관주도의 ‘하향식 접근법’에 따른 유연하고 창의적인 문제해결 제약
- ‘건강/웰빙’, ‘기후변화/대응’의 차세대 분야 서비스디자인 활용도가 낮고, 초반 사용자 및 현황 조사 단계에 국한하여 디자인 관여

[그림 3-19] 국내 서비스디자인 관련 사업 SWOT 분석

5. 국내 서비스디자인 사업 현황 분석 결과 종합

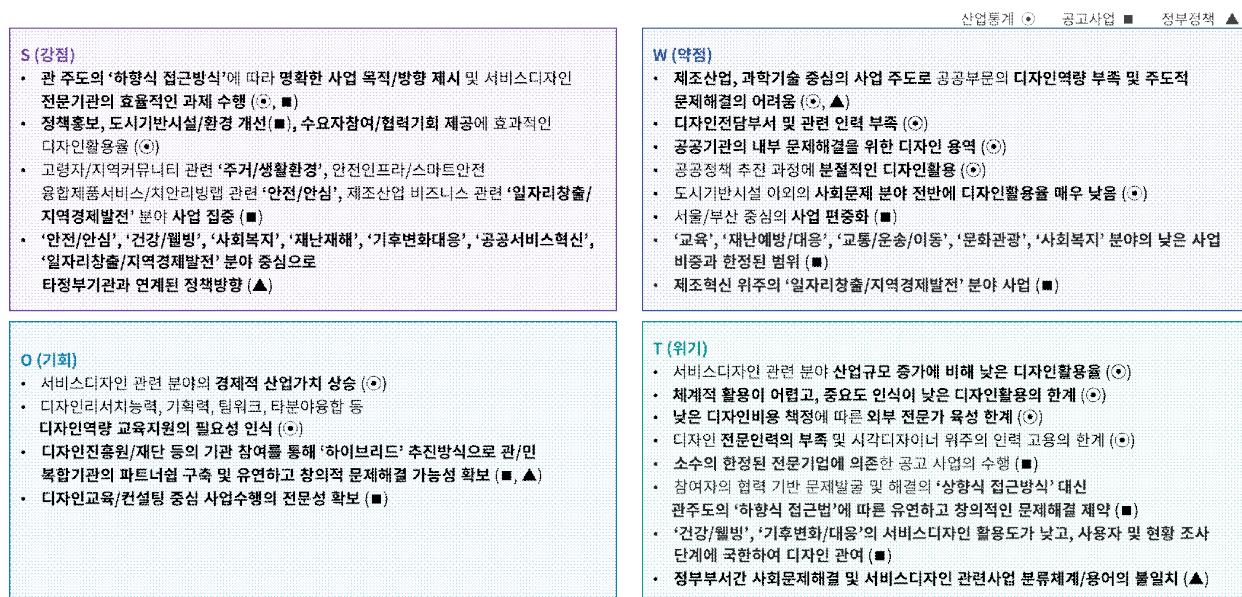
5-1. SWOT 분석

- 국내 산업통계, 공고사업, 정부정책 분석을 통한 종합 강점 도출
 - 관 주도의 '하향식 접근방식'에 따라 명확한 사업 목적/방향 제시 및 서비스디자인 전문기관의 효율적인 과제 수행 (산업통계, 공고사업)
 - 정책홍보, 도시기반시설/환경 개선(국고사업) 수요자참여/협력기회 제공에 효과적인 디자인활용률 (산업통계)
 - 고령자/지역커뮤니티 관련 '주거/생활환경', 안전인프라/스마트안전 융합제품서비스/치안리빙랩 관련 '안전/안심', 제조산업 비즈니스 관련 '일자리창출/ 지역경제발전' 분야 사업 집중 (국고사업)
 - '안전/안심', '건강/웰빙', '사회복지', '재난재해', '기후변화대응', '공공서비스혁신', '일자리창출/지역경제발전' 분야 중심으로 타정부기관과 연계된 정책방향 (정부정책)
- 국내 산업통계, 공고사업, 정부정책 분석을 통한 종합 약점 도출
 - 제조산업, 과학기술 중심의 사업 주도로 공공부문의 디자인역량 부족 및 주도적 문제해결의 어려움 (산업통계, 정부정책)
 - 디자인전담부서 및 관련 인력 부족 (산업통계)
 - 공공기관의 내부 문제해결을 위한 디자인 용역 (산업통계)
 - 공공정책 추진 과정에 분절적인 디자인활용 (산업통계)
 - 도시기반시설 이외의 사회문제 분야 전반에 디자인활용률 매우 낮음 (산업통계)
 - 서울/부산 중심의 사업 편중화 (국고사업)
 - '교육', '재난예방/대응', '교통/운송/이동', '문화관광', '사회복지' 분야의 낮은 사업 비중과 한정된 범위 (국고사업)
 - 제조혁신 위주의 '일자리창출/지역경제발전' 분야 사업 (공고사업)
- 국내 산업통계, 공고사업, 정부정책 분석을 통한 종합 기회 도출
 - 서비스디자인 관련 분야의 경제적 산업가치 상승 (산업통계)

- 디자인리서치능력, 기획력, 팀워크, 타분야융합 등 디자인역량 교육지원의 필요성 인식 (산업통계)
 - 디자인진흥원/재단 등의 기관 참여를 통해 '하이브리드' 추진방식으로 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축 및 유연하고 창의적 문제해결 가능성 확보 (끊고사업□정부정책)
 - 디자인교육/컨설팅 중심 사업수행의 전문성 확보 (끊고사업□

□ 국내 산업통계, 공고사업, 정부정책 분석을 통한 종합 위기 도출

- 서비스디자인 관련 분야 산업규모 증가에 비해 낮은 디자인활용률 (산업통계)
 - 체계적 활용이 어렵고, 중요도 인식이 낮은 디자인활용의 한계 (산업통계)
 - 낮은 디자인비용 책정에 따른 외부 전문가 육성 한계 (산업통계)
 - 디자인 전문인력의 부족 및 시각디자이너 위주의 인력 고용의 한계 (산업통계)
 - 소수의 한정된 전문기업에 의존한 공고 사업의 수행 (□고사업□)
 - 참여자의 협력 기반 문제발굴 및 해결의 '상향식 접근방식' 대신 관주도의 '하향식 접근법'에 따른 유연하고 창의적인 문제해결 제약 (□고사업□)
 - '건강/웰빙', '기후변화/대응'의 서비스디자인 활용도가 낮고, 사용자 및 현황 조사 단계에 국한하여 디자인 관여 (□고사업□)
 - 정부부서간 사회문제해결 및 서비스디자인 관련사업 분류체계/용어의 불일치 (정부정책)



[그림 3-20] 국내 종합 SWOT 분석

IV. 해외 서비스디자인 관련 사업 현황

1. 조사 대상과 범위

□ 해외 사업의 사례 선정 기준

- 총 24개국 대상 14개 기관(다국적 사례 포함)의 사업 중 공공부문 서비스디자인 관련 사업, 구체적인 사업 내용 확인 가능한 사례 중심으로 174건*을 조사대상으로 선정 (*1차 검색된 212건의 사례 중 공공부문의 사업이 아닌 경우와 직접적인 관련성이 없는 사례 제외, 추가 도출된 사례 포함)
 - 서울시 사회문제해결디자인 기본계획 2021–2023 보고서(2020), 일본 서비스디자인 보고서(2017), 국가별 디자인진흥원 기관 웹사이트, 인터넷 기사 검색(media scan)을 통해 2018년 이후(최근 5년간) 수행된 ‘서비스디자인’ 관련 사업 조사
 - 서비스디자인 사업 주체(정부/중앙행정기관, 지방자치단체/협회, 민간기관)와 사업 성격(공공 부문 서비스디자인)에 따라 서비스디자인 관련 사업 추진 24개 국가 및 대표 사례 기관 14개 선정하여 세부 사업 현황 조사



[그림 4-1] 해외 사례 조사 대상 국가 분포도 (24개국)

□ 해외 사업 사례 조사 대상

○ 북미, 남미, 유럽, 아시아, 오세아니아 내 24개국

- (북미) 미국, 캐나다, 그린란드, (남미) 칠레, 페루, 아르헨티나, 브라질, (유럽) 영국, 독일, 프랑스, 이탈리아, 덴마크, 스웨덴, 핀란드, 네덜란드, 포르투갈, 에스토니아, (아시아) 일본, 싱가포르, 방글라데시, 아르메니아, 사우디아라비아, (오세아니아) 호주, 뉴질랜드

○ 디자인진흥원(Design Council), 민간 기업, 다국적 사례 플랫폼을 포함한 14개 기관

[표 4-1] 해외 사례 조사 대상 기관 (14개)

기관 유형	기관 명칭
Design Council (8개)	(영국) UK Design Council (46건) (독일) German Design Council (2건) (프랑스) APCI (3건) (덴마크) Danish Design Center (7건) (스웨덴) SVID (Stiftelsen Svensk Industrial Design) (7건) (싱가포르) Design Singapore Council (4건) (일본) Japan Institute of Design (4건) (뉴질랜드) The Service Innovation Lab (9건)
다국적 사례 (2개)	SDN (Service Design Network) (18건) OPSI (Observatory of Public Sector Innovation) (21건)
민간 기업 (4개)	(영국) livework (6건) (미국) IDEO (9건) / PPL (Public Policy Lab) (21건) (일본) Concent (7건)
기타	(영국) 2건 / (캐나다) 2건 / (미국) 2건 (뉴질랜드) 1건 / (호주) 1건 / (싱가포르) 2건

[표 4-2] 해외 사례 조사 대상 기관별 사례 분류

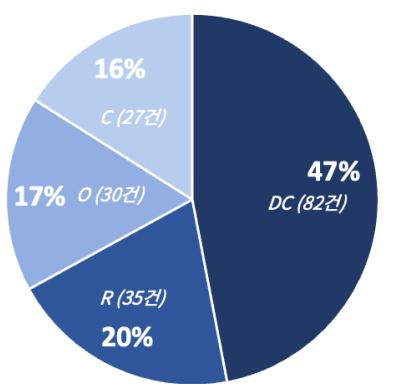
주체 분류	기관	사례 건수
정부/중앙행정기관 (DC, C) 주도 사업	<ul style="list-style-type: none"> • 영국(UK) DC 46건 • 독일(DE) DC 2건 • 프랑스(FR) DC 3건 • 덴마크(DK) DC 7건 • 스웨덴(SE) DC 7건 • 일본(JP) DC 4건 • 싱가포르(SG) DC 4건 • 뉴질랜드(NZ) DC 9건 <ul style="list-style-type: none"> • OPSI 14건 • SDN 2건 • livework 1건 • IDEO 1건 • PPL 1건 • concent 1건 • 그 외(국가 부처, 공공기관) 7건 	총 109건 (DC 82건, C 27건)
지방자치단체/협회(R) 주도 사업	<ul style="list-style-type: none"> • SDN 8건 • OPSI 5건 <ul style="list-style-type: none"> • livework 1건 • IDEO 3건 • PPL 15건 • concent 3건 	총 35건
민간기관(O) 주도 사업	<ul style="list-style-type: none"> • SDN 8건 • OPSI 2건 • 그 외 3건 <ul style="list-style-type: none"> • livework 4건 • IDEO 5건 • PPL 5건 • concent 3건 	총 30건

2. 해외 서비스디자인 관련 사업 현황 분석

2-1. 해외 서비스디자인 관련 사업의 주체 현황

□ 해외 서비스디자인 관련 사업의 주체 현황 개요

- 국내 서비스디자인 신규 사업의 발굴/확산의 목표를 고려하여 국가별 디자인진흥원(DC)이 주도적으로 참여한 공공부문의 사업을 주요 조사대상으로 선정함
- 총 174건의 사례 중, 사업의 주체는 DC 레벨 기관(DC) (82건), 정부/중앙행정기관(C) (27건), 지방행정기관/협회(R) (35건), 민간기관(O) (30건)으로 구성됨
- 해외는 DC레벨 기관(DC) 외에 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R), 민간기관(O)의 사업주도 비율이 비슷하게 나타남



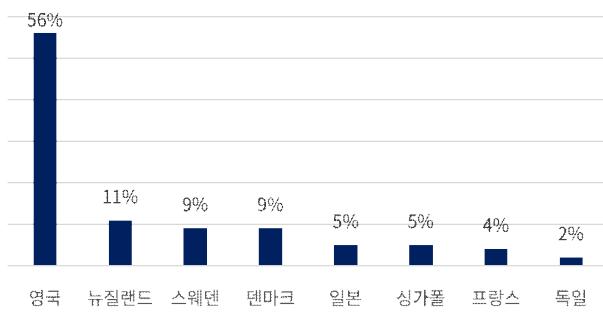
[그림 4-2] 해외 서비스디자인 관련 사업 주체 현황

[표 4-3] 해외 서비스디자인 관련 사업 주체 현황

□ DC 레벨 기관 주체 사업 현황

- DC레벨 기관(DC)은 영국(46건), 뉴질랜드(9건), 스웨덴(7건), 덴마크(7건), 일본(4건), 싱가포르(4건), 프랑스(3건), 독일(2건)으로 총 82건의 사례가 나타남
- 기관유형은 중앙정부 산하 디자인진흥원 또는 그에 준하는 서비스디자인 관련 사업을 주도적으로 담당하고 추진하는 국가기관을 포함시킴

- 국가 주도의 디자인 진흥기관 성격을 띠면서 서비스디자인 사업을 진행한 DC 레벨 기관은 영국(UK Design Council), 스웨덴(Swedish Industrial Design Foundation(SVID)), 덴마크(Danish Design Center), 프랑스(Agence pour la Promotion de la Creation Industrielle(APCI)), 독일(German Design Council) 중심의 유럽, 뉴질랜드(the Service Innovation Lab), 일본(Japan Institute of Design), 싱가포르(Design Singapore Council) 등 8개 국가에서 나타남
 - 미국은 민간이나 지방정부 주도로 사업이 진행되며, 국가적 디자인 진흥기관은 부재함



[그림 4-3] DC 레벨 기관 국가별 현황

국가	건수	비율
영국	46	56%
뉴질랜드	9	11%
스웨덴	7	9%
덴마크	7	9%
일본	4	5%
싱가포르	4	5%
프랑스	3	4%
독일	2	2%
합계	82	100%

[표 4-4] DC 레벨 기관 국가별 현황

□ DC 레벨 기관 국가별 사업 추진 방향

- 영국 디자인진흥원(UK Design Council)은 가장 활발히 서비스디자인 관련 사업을 진행하며 주도적으로 국가 정책을 추진함
- 뉴질랜드(The Service Innovation Lab)는 2017-2020년 중반까지 뉴질랜드 전역의 기관 및 파트너와 협력하여 공공서비스 혁신기관을 설립하고, 다양한 프로젝트를 진행하였으나, 2020년 6월 COVID-19 Pandemic에 의해 기관 폐쇄 및 내무부로 일부 업무를 흡수시킴
- 스웨덴(SVID), 덴마크(Danish Design Center)는 지속가능성에 초점을 두고 거시적 관점에서 해결이 필요한 문제를 위주로 서비스디자인 사업을 진행함
- 일본(Japan Institute of Design)은 독일, 프랑스와 비슷하게 서비스디자인 홍보/지원/교육 관련 사업 진행 및 지역 문제 해결을 위한 개별 사업을 주관함
- 싱가포르(Design Singapore Council)은 디자인을 통한 혁신을 국가적 목표로 삼고 진흥원을 중심으로 사업을 추진함
- 프랑스(APCI), 독일(German Design Council)은 홍보를 통한 대내외 디자인 활성화, 인재 양성, 인프라 구축에 집중하며 개별 사업보다 연결/지원에 초점을 둠

[표 4-5] DC 레벨 국가별 기관

국가	기관	공식 사이트	관련 이미지
영국	Design Council	https://www.designcouncil.org.uk/	
뉴질랜드	The Service Innovation Lab	https://serviceinnovationlab.github.io/	
스웨덴	Sweden SVID	https://svid.se/eng/	
덴마크	Danish Design Center	https://ddc.dk/#	
일본	Japan Institute of Design	https://www.jidp.or.jp/en/	
싱가포르	Design Singapore Council	https://designsingapore.org/	
프랑스	France APCI	https://apci-design.fr/	
독일	German Design Council	https://www.german-design-council.de/en/about-us	

□ DC 레벨 기관 주체 사업의 대표 사례 (영국)

- 공공의 이익을 달성하도록 건축 환경의 품질을 평가하고, 개선하기 위한 Design Reviews 사업을 추진함

[표 4-6] UK DC – Design Reviews

사례 번호	년도	정책/사업명	발주처(service provider) / 수행처(service designer)	정책 설명
1	2019	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail / DC	철도 서비스의 포용적 디자인(Inclusive Design) 실천을 위해 내부 직원을 위한 디자인 가이드 개발
2	2020		Network Rail / DC	중소규모 기차역을 사용자 중심으로 개선하기 위한 권장 사항 및 우선순위 제시
3	2018 -2019		Sevenoaks Town Council / DC, Theis&Khan Architects	범죄 예방 및 지역 활성화를 위해 오래된 기차역을 시설 및 가치 중심으로 개선
4	2017 -2018		London Legacy Development Corporation, Network Rail supported by Greater London Authority, London Borough of Hackney, London Borough of Tower Hamlets / Landolt & Brown Architects	지역 사회의 연결성을 강화하기 위해 기차역内外부의 디자인 개선
5	2017 -2019		Department for Infrastructure, Urban Villages Initiative, Colin Neighbourhood Partnership and Translink / DC, Hall McKnight	소외된 지역의 활성화를 위해 랜드마크 역할의 허브 공간 구성
6	2012 -2018		Network Rail / DC, Grimshaw Architects	지역의 상업 가치를 극대화하기 위해 비용적 효율성을 개선한 기차역 공간 디자인
7	2014 -2019		Banedanmark (Ministry of Transport, Building and Housing 산하) / DC, Cobe, Dissing+Weitling (architect)	비용 절감 및 공간 연결성 강화를 위해 기차역 건축 구조를 재설계
8	2020 -2022		Network Rail / DC, Green Furniture Concept (swedish design company)	사용자 만족도를 높이는 포용적 기차역 환경 조성을 위해 친환경 가구로 교체
9	2017 -2021		National Highways / DC, review panel	고속도로 이용 편의 개선을 위해 사용자 중심 디자인 원칙 및 권장 사항 개발
10	2018 -2021		National Highways / DC, review panel, design team	도로 안전/접근성 개선을 위해 도로 및 주변 환경 디자인 방향성 제시
11	2017 -2020		National Highways / DC, review panel, , design team	안전이 확보되는 터널 조성을 위해 디자인 권장 및 우선사항 개발
12	2019 -2020		National Highways / DC, review panel	National highways 내부 직원을 위해 디자인 기준/메뉴얼에 대한 평가 및 피드백 제공
13	2018		LONDON Borough of Barking and Dagenham / DC, review panel	지역 예술가의 주거와 활동을 지원하기 위해 디자인 프로젝트 평가 및 개선 방향 제안
14	2018		London Borough of Waltham Forest / DC, review panel	지역의 젊은층 인구 증가에 따른 학교 문제 해결을 위해 10가지 디자인 원칙 제안

- 팬데믹 기간 중 악화된 신체 활동의 불평등을 해소하기 위해 Ideas to Action 사업을 진행함

[표 4-7] UK DC - Ideas to Action

사례 번호	년도	정책/사업명	발주처(service provider) / 수행처(service designer)	정책 설명
15	2020-2022	Ideas to Action	Sport England (Non-departmental public body) / Design Council, team1	노인의 독립적 생활과 웰빙을 위해 사회적 연결과 스포츠 활동을 지원하는 웹사이트 개발
16	2020-2022		Sport England / Design Council, team2	지역 내 젊은 여성들의 리더십 성장을 위한 재단 프로젝트 진행용 홈페이지 구축
17	2020-2022		Sport England / Design Council, team3	소외된 치매 환자에게 다가갈 수 있도록 춤을 통해 물리적 치료를 제공하는 방식 개선
18	2020-2022		Sport England / Design Council, team4	지역 소외계층 요구를 충족하고 변화를 지원하는 역도 프로그램 개발 및 제공
19	2020-2022		Sport England / Design Council, team5	지역 내 균골격계 질환자의 신체 활동을 지원하기 위해 관련 프로젝트 진행용 재단 홈페이지 개발
20	2020-2022		Sport England / Design Council, team6	지역 내 엄마들의 활동 지원을 위해 현재의 문제 발굴 및 사회적 연결을 통한 기회 창출
21	2020-2022		Sport England / Design Council, team7	지역 레크레이션 구역(스케이트장, 게임 시설 등) 주변 환경을 개선하기 위한 기금 모금
22	2020-2022		Sport England / Design Council, team8	특히 노인 및 환자의 지역 내 연결성 향상을 위해 운동, 사회적 활동을 지원하는 웹사이트 구축
23	2020-2022		Sport England / Design Council, team9	지역 내 건강 불평등 해결하기 위해 지역 자산을 활용하는 포용적 디자인(Inclusive Design) 설계
24	2020-2022		Sport England / Design Council, team10	지역 내 활동 시설의 접근 평등성을 개선하기 위한 새로운 여가 시설 및 프로그램 개발 지원
25	2020-2022		Sport England / Design Council, team11	지역 여성의 다양한 스포츠 활동 참여를 유도하기 위해 여성 중심의 시설 및 공간 개선
26	2020-2022		Sport England / Design Council, team12	스마트 기술을 활용하여 시각 장애인의 신체 활동 지원하기 위해 운동 개발 및 프로그램 제공
27	2020-2022		Sport England / Design Council, team13	환자 및 장애인을 위한 지속 가능한 해결책 모색하기 위해 지역 기관 중심 네트워크 구축
28	2020-2023		Sport England / Design Council, team 1'	지역 사회 젊은 장애인의 자신감 증진을 위해 체조 프로그램 제공 및 재정적 지원
29	2020-2023		Sport England / Design Council, team 2'	지역 사회의 건강 불평등을 해소하기 위해 활동 지원 및 경험 공유가 가능한 교육 프로그램 제공
30	2020-2023		Sport England / Design Council, team 3'	신체 활동 관련 조직 및 기관의 잠재력 향상을 위해 웹사이트를 통해 각자의 경험 및 활동 정보를 공유
31	2020-2023		Sport England / Design Council, team 4'	지역 내 25세 이하 청년의 웰빙 개선을 위해 웰빙 관련 다양한 프로그램을 웹사이트를 통해 제공
32	2020-2023		Sport England / Design Council, team 5'	관절염 관련 여러 채널의 콘텐츠 활용도 향상을 위해 웹사이트를 통해 정보 제공
33	2020-2023		Sport England / Design Council, team 6'	아동 및 청소년의 사회적 문제 해결을 위해 웹사이트를 통한 신체 활동 지원

- 이외 다양한 파트너와 교육, 건강, 복지 등 분야에서 발생하는 사회문제해결을 위한 장/단기적 사업을 추진함

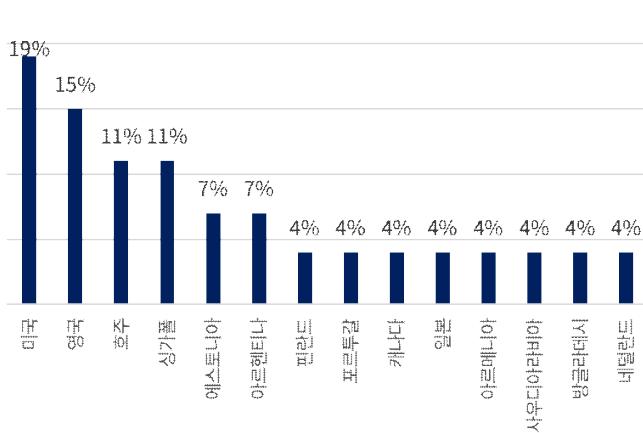
[표 4-8] UK DC 추진 사업

사례 번호	년도	정책/사업명	발주처(service provider) / 수행처(service designer)	정책 설명
34	2017-2020	Graduate Digital Capabilities for Built Environment Professionals	Centre for Digital Built Britain (케임브리지 대학교와 영국의 비즈니스, 에너지 및 산업 전략 부서 간의 파트너십), Construction Innovation Hub (uniting world-class expertise from the Manufacturing Technology Centre (MTC), BRE and Centre of Digital Built Britain (CDBB)) / DC	건축 환경 분야 졸업생의 디지털 역량 강화를 위해 관련 사례 온라인 허브 및 무료 온라인 교육 제공
35	2014-2019	Spark (product innovation support programme and investment fund)	DC / designers and entrepreneurs	디자인 엑셀러레이팅 프로그램을 통해 다양한 기업의 디자인 제품을 시장에 출시하는 기회 제공
36	2017-2020	Transform Ageing	UnLtd (영국의 사회적 기업가를 위한 자선단체 재단), Center for Ageing Better, South West Academic Health Science Network (one of 15 Academic Health Science Networks established by NHS England) / DC, 62 entrepreneurs	노인의 긍정적 노화 경험을 위한 6가지 혁신 아이디어 도출 및 제품/서비스 개발 지원
37	2018	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Local Government Association, Health Foundation (독립자선단체), NHS / DC, Brent Council	돌봄 위기에 처한 아동/청소년을 지원하기 위해 전담 대응팀, 패밀리 허브, 시간 외 서비스 제공
38	2019		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Redbridge Council	임시 숙소 거주자를 더 나은 거주지로 이주시키기 위해 담당 직원 대상 상호작용 안내 가이드 및 교육 제공
39	2018		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, South Kesteven District Council	지역 주택 문제 해결을 위해 세금 청구 프로세스 재설계, 신규 주택 상담 세션 제공
40	2018		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Hackney Council	민간 임대주택 임차인의 신체, 정신적 건강을 지원하기 위해 관련 기관 간 네트워크 서비스 구축
41	2018		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Brent Council	주거 변경 신청 과정의 효율성 개선을 위해 사용자 중심으로 서비스 및 시스템 재설계
42	2020		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Derbyshire County Council	임신 중 흡연 비율 감소를 위해 임산부 금연 서비스 및 서비스 접근 방식 관련 시스템 개선
43	2020		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, East Sussex County Council	임시 숙소 거주자의 자립 생활을 위해 다학제 봉사활동 팀 구축 및 주거/건강 서비스 지원
44	2020		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Maldon District Council	중학교 진학 학생의 정신 건강 문제 조기 해결을 위한 설문도구 및 학교-가족 간 연결 방식 발굴
45	2019		Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Adur & Worthing Councils	임시 숙소 거주자와 고용자를 연결하기 위한 네트워크 서비스 프로토타입 개발
46	2018-2019		Local Government Association, Health Foundation, NHS / Southwark council, DC	대면건강검진을 비대면으로 전환하고 참여율을 향상시키기 위해 디지털 버전 개발

47	2018-2023	Home of 2030 (national design delivery competition)	The Ministry of Housing, Communities and Local Government (MHCLG), the Department of Business, Energy and Industrial Strategy (BEIS), Department of Health and Social Care (DHSC) / DC, BRE (The Building Research Establishment, 1997년 민영화), RIBA (Royal Institute of British Architects, 영국왕립건축가협회), MOBIE (Ministry of Building Innovation + Education), Anne Thorne Architects LLP	고령친화, 웰빙, 저탄소 등 복합적 사회문제 해결을 위해 미래주택을 위한 비전과 원칙 제시
----	-----------	---	--	--

□ 정부/중앙행정기관(C) 주체 사업 현황

- 정부/중앙행정기관(C)이 서비스디자인 관련 사업을 주도하는 경우는 총 27건의 사례 중, 미국(관리예산실(office of management & budget), 국립보건원(National Institutes of Health), 농무부(US Department of Agriculture), 산림청(Forest Service) 등)(5건), 영국(국립보건서비스 건강기술부서(National Health Services health tech unit), 공중보건국(Public Health England) 등)(4건), 호주(금융보안국(Australian Financial Security Authority), 디지털혁신대행사(Digital Transformation Agency) 등)(3건), 싱가포르(교육부(Ministry of Education), 국립도서관위원회(the National Library Board), 보건부(Ministry of Health) 등)(3건) 등에서 주로 나타남
- 국가 주도 사업은 국가적 디지털 혁신, 디자인을 통한 사회문제 해결법 교육이 주요한 주제로 나타났으며, 디지털화와 사회문제 해결이 글로벌 차원에서 특히 중요하게 여겨지는 사실을 확인함



[그림 4-4] 정부/중앙행정기관 국가별 현황

국가	건수	비율
미국	5	19%
영국	4	15%
호주	3	11%
싱가포르	3	11%
에스토니아	2	7%
아르헨티나	2	7%
핀란드	1	4%
포르투갈	1	4%
캐나다	1	4%
일본	1	4%
아르메니아	1	4%
사우디아라비아	1	4%
방글라데시	1	4%
네덜란드	1	4%
합계	27	100%

[표 4-9] 정부/중앙행정기관 국가별 현황

□ 정부/중앙행정기관 주체 사업의 대표 사례 (미국, 싱가포르, 영국, 호주)

- 각 기관별로 민간과 협업하여 특정 수혜 대상을 위한 사업을 추진하거나, 국가적 문제 해결, 목표 달성을 위한 사업을 주로 진행함

[표 4-10] 정부/중앙행정기관 주체 사업의 대표 사례

사례번호	국가	년도	정책/사업명	사업주체	발주처(service provider) / 수행처(service designer)	정책 설명
99	미국	2022	Redesigning federal programs around key life experiences: having a child & early childhood	PPL (Public Policy Lab)	Executive office of the president, office of management & budget / PPL	저소득층 가족의 아이가 5세가 될 때까지 제공하는 국가 지원 서비스 개선을 위한 리서치 수행
104		2018	Bringing PubMed into the Future	복합 공공기관	National Institutes of Health (NIH, 보건복지부 산하 국립보건원), National Library of Medicine (NLM), National Center for Biotechnology Information (NCBI) / 18F (a digital services agency within the Technology Transformation Services department of the General Services Administration (GSA))	PubMed 이용자의 요구를 충족시키기 위해 저널 데이터베이스와 검색엔진 리디자인
145		2019	FPAC 고객 경험 강화 위원회(CXEC)	US Department of Agriculture (USDA)	US Department of Agriculture (USDA)/CXEC회원	농부의 고객 경험 이해도 향상을 위한 아이데이션과 교육 프로그램 진행
173		2018	Modernize access to healthcare	18F	Alaska Department of Health and Social Services/18F(US General Services Administration(GSA, 총무청) 소속)	공공기관과 공급업체의 신뢰 향상을 위한 새로운 조달 프로세스와 전략 개발
174		2019	Make land permits available online	18F	U.S. Forest Service/18F	산림청 활동에 허가증을 발급하는 과정을 온라인으로 개선하여 신청 절차를 단순화
162	싱가포르	2019	PARENTS GATEWAY	GovTech	the Ministry of Education/GovTech	학교와 학교 간 파트너십을 강화하기 위한 의사소통 디지털 솔루션 개발
171		2022	Engaging Communities in Collective Ownership	NLB(국립도서관 위원회 the National Library Board)	NLB(국립도서관위원회 the National Library Board)	국립도서관의 역할 강화 및 사용자 경험 개선을 위해 조직 문화와 내외부 서비스를 재구성
172		2022	Designing for a Nation	GovTech	smart nation singapore(관광서), ministry of health singapore(보건복지부)/GovTech(싱가포르 정부 기술 기관 Government Technology Agency of Singapore)	코로나에 대응하여 빠른 QR 체크인이 가능한 SafeEntry(국가 디지털 체크인 시스템)을 구축

129	영국	2022	HEALTHY YOUTH	IDEO	NHSX(England's National Health Services health tech unit)/IDEO	아동/청소년 건강 실무자가 직접 사용자 경험을 개선할 수 있도록 디지털 리소스 개발
232		2018-2019	Designing a service to help teams evaluate and prioritise digital health services	livework	Public Health England/livework	공중보건국에서 사용되는 평가 서비스를 디지털화 트렌드를 고려하여 재설계
165		2022	Digital Strategy 2020-2022	Cork County Council	Cork County Council/Cork County Council, 지역사회 구성원	디지털 혁신을 통해 지역 기반의 변화 촉진하기 위해 5개년 계획 및 전략 수립
166		2017	Building Ireland's first public sector service design center	Cork County Council	Cork County Council/snook	지역 의회의 디지털 혁신을 추진하고 내부 역량을 구축하기 위해 디자인 실무 프로그램의 일환으로 'Housing representation' 서비스 재설계
150	호주	2022	피해를 관리하고 취약한 사용자를 지원하기 위한 데이터 중심 접근 방식	AFSA(Australian Financial Security Authority)	AFSA(Australian Financial Security Authority)	호주 파산 시스템 악용을 방지하기 위해 데이터 비교 시스템 설계
152		2018-2019	시민 중심 고용 서비스 시스템 설계 및 구현	the Australian government	the Australian government/the Australian government, 민간 전문가	정부의 고용 서비스를 사용자 중심으로 개선하고, 지속 가능한 개혁 정책을 수립하기 위해 미래 고용 서비스 모델 개발
170		2022	Digital Transformation Agency transforms government ICT procurement with ServiceNow	Digital Transformation Agency	Digital Transformation Agency/ServiceNow	사용자 중심의 정부 서비스를 위해 ICT 조달 프로세스를 디지털화 및 자동화하여 개선

□ 지방정부/지자체(R) 주체 사업 현황

- 지방정부/지자체(R) 주도의 사업(총 35건)은 미국(21건)에서 가장 많이 발견되었으며, 핀란드(4건), 일본(3건), 영국(3건) 등 다양한 국가에서 지역 기반의 다양한 사회문제를 해결하기 위해 사업을 추진함
- 미국은 뉴욕시 아동복지국(NYC Administration for Children's Services), 뉴욕 교육국(NYC Department of Education), 뉴욕 노숙자서비스부(NYC department of homeless services), 사우스벤드시(the City of South Bend) 등이 사업을 주도하여 PPL, IDEO 등의 민간기관과 협업하여 사업을 추진함
- 핀란드는 지역 대중교통당국(Helsinki region public transport authority)이 사업을 주도하여 Design agency Hellon(민간기업)과 협업하여 경전철 고객경험을 설계함
- 주로 관/민, 관/복합의 형태로 사업을 추진하고, 지자체의 부족한 전문 인력/지식을 외부 민간기관과 협업하여 아이디어 다양화, 민간기업 활성화, 디자인산업 확대 유도함

□ 지방정부/지자체(R) 주체 사업의 대표 사례 (미국)

- PPL, IDEO 등 주요한 서비스디자인 회사와 협업하여 사업을 진행함

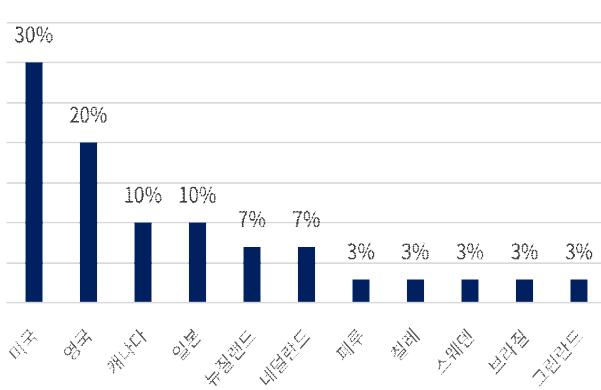
[표 4-11] 지방정부/지자체 주체 사업의 대표 사례

사례 번호	년도	정책/사업명	사업주체	발주처(service provider) / 수행처(service designer)	정책 설명
83	2018	NYC Well Design Tools	PPL (Public Policy Lab)	NYC Department of Health & Mental Hygiene / PPL, Vibrant Emotional Health (formerly the Mental Health Association of NYC)	뉴욕시의 정신건강 서비스 포탈(NYC Well)을 개선하기 위해 사용자 중심의 서비스 모델 개발 지원 도구 제작
85	2018	Better Serving Students in Temporary Housing		NYC Department of Education / PPL	임시 주거 시설에 거주하는 학생들을 위해 교육, 인력 배치, 서비스 제공 프로세스 개선에 대한 기회요소 발굴
86	2018	Communities of Practice		NYC Administration for Children's Services / PPL	아동 서비스 제공자가 스스로 서비스를 개선할 수 있도록 지원하는 로드맵 및 실행 프로세스 개발
88	2018	Understanding Those Who Harm		NYC Department of Social Services / PPL	쉘터 내에서 파트너간 폭력을 최소화하기 위해 시스템과 프로그램을 재디자인
90	2019	Benefits Access		NYC Department of Education / PPL	저소득층 가족을 위해 담당 직원이 대상자와 관련 서비스를 연결하고, 대상자의 등록을 유도하기 위한 전략 및 툴킷 개발
91	2020	Assessing Alternative Work Schedules		NYCHA / PPL	NYCHA 서비스 이용자에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 직원 관리 프로세스 개선 및 기타 기회 식별

92	2020	Reimagining the Role of Family Assistants		NYC department of Education / PPL	family-assistant의 역할을 재정립하기 위해 연구 및 공동 디자인 수행
93	2020	Synced services		NYC department of education / PPL	NYC department of education 및 관련 5개 기관 간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 기회 발굴
94	2021	Scaling supervised release		center for court innovation (법원 혁신 센터, 뉴욕 본부 비영리단체, Originally founded as a public/private partnership between the New York State Unified Court System and the Fund for the City of New York) / PPL	법원혁신센터의 Supervised Release program 성장에 따른 사용자와 직원의 니즈 기반 서비스 개선안 마련
95	2021	Navigating Home		NYC department of homeless services, NYC department of social services / PPL	임시 거주 시설 이용자들에게 영구 주거를 제공하기 위해 서비스의 시스템 모델 및 프레임워크 제시
96	2021	Connecting Families to child tax credits		City of philadelphia's office of community empowerment and opportunity / PPL	세금 공제 서비스 접근성과 사용성 향상을 위해 연구 진행 및 디자인 컨셉, 권장 사항 도출
98	2022	community broadband		NY public library / PPL	도서관 이용자와 지역 주민의 디지털 접근성 향상을 위한 요구사항 및 기회 영역 발굴
100	2022	Family Pathways to care		NYC Administration for Children's services, NYC department of Health & mental hygiene / PPL	아동 대상 공공 의료서비스 경험 향상을 위한 정보 가이드 및 웹사이트 개발
101	2022	Coordinated Transport		NYC Department of Education, NYC Department of Social Services, NYC Department of Homeless Services / PPL	쉘터 거주 장기 무단 결석 학생 수 감소를 위한 교통 관련 서비스 모델 개발
103	2022	Resident Input in Public-Housing Management		NYC Housing Authority / PPL, Public Works partners	공공 주거 개발 시 거주민 참여를 유도하기 위한 프로그램 및 펀드 운영에 대해 이해도 향상을 돋는 자료 제작
107	2019	Trauma informed service design	OHS (philadelphia office of homeless services)	the City of Philadelphia's Office of Homeless Services (OHS) / the Service Design Studio, City of Philadelphia	노숙인에게 재난 정보를 제공하는 서비스 경험 향상을 위해 자료와 서비스 방향성 제공
122	2018	NEW SKILL CITY	IDEO	BENDABLE/IDEO	성인의 교육 접근성을 개선하여 직업 훈련을 지속할 수 있도록 학습 플랫폼 구축
126	2021	RETHINKING THE FOOD BANK		NORTHERN ILLINOIS FOOD BANK/IDEO	코로나로 수요가 증가한 푸드뱅크의 접근성 향상을 위해 서비스 재설계
127	2021	A HELPING HAND		MASSACHUSETTS DEPT. OF MENTAL HEALTH/IDEO	정신 건강 위기를 겪는 청소년과 가족을 지원하기 위한 리소스가 포함된 온라인 서비스 구축
144	2021	Tertius - 부동산 개발자와 공인 검사관을 쉽게 연결하는 온라인 건설 시장	the Department of Buildings (DOB)	the Department of Buildings (DOB)/Shareable(비영리 민간기업)	건축물 검사 시간을 단축할 수 있도록 시스템 재설계 및 디지털화
146	2018	지방자치단체를 위한 디자인, 기술, 정책을 통합한 새로운 사무실	Office of Design & Delivery	The City of Austin/Office of Design & Delivery 부서	지방 정부 성과 개선을 위해 디자인과 기술을 접목한 신규 부서 설립 서비스 개선 프로젝트 진행

□ 민간기관(O) 주체 사업 현황

- 민간기관(O)이 적극적으로 사업에 참여한 사례(총 30건)는 미국(9건), 영국(6건), 캐나다(3건), 일본(3건), 뉴질랜드(2건), 네덜란드(2건)에서 주로 나타남
- 미국은 Opportunity@Work(비영리소셜벤처), PPL(비영리정책서비스디자인단체), 100Kin10(비영리STEAM교육지원단체) 등의 비영리단체가 주체가 되어 IDEO, PPL, 미국인사관리국(US Office of Personnel Management) 내 Lab@OPM 등과 협업하여 사업을 추진함
- 영국은 Global crop nutrition and agriculture solution provider, Energy Systems Catapult 등의 비영리단체가 Size 40, livework 등과 협업하여 저탄소 관련 사업을 추진함
- 캐나다는 York University(공립)가 FCS개발공사(FCS Development Corporation), 민간건축회사와 협업하여 대학교 기숙사 설립을 위한 사업을 민/관 합동으로 추진함



[그림 4-5] 민간기관 국가별 현황

국가	건수	비율
미국	9	30%
영국	6	20%
캐나다	3	10%
일본	3	10%
뉴질랜드	2	7%
네덜란드	2	7%
페루	1	3%
칠레	1	3%
스웨덴	1	3%
브라질	1	3%
그린란드	1	3%
합계	30	100%

[표 4-12] 민간기관 국가별 현황

□ 민간기관(O) 주체 사업의 대표 사례 (미국, 영국)

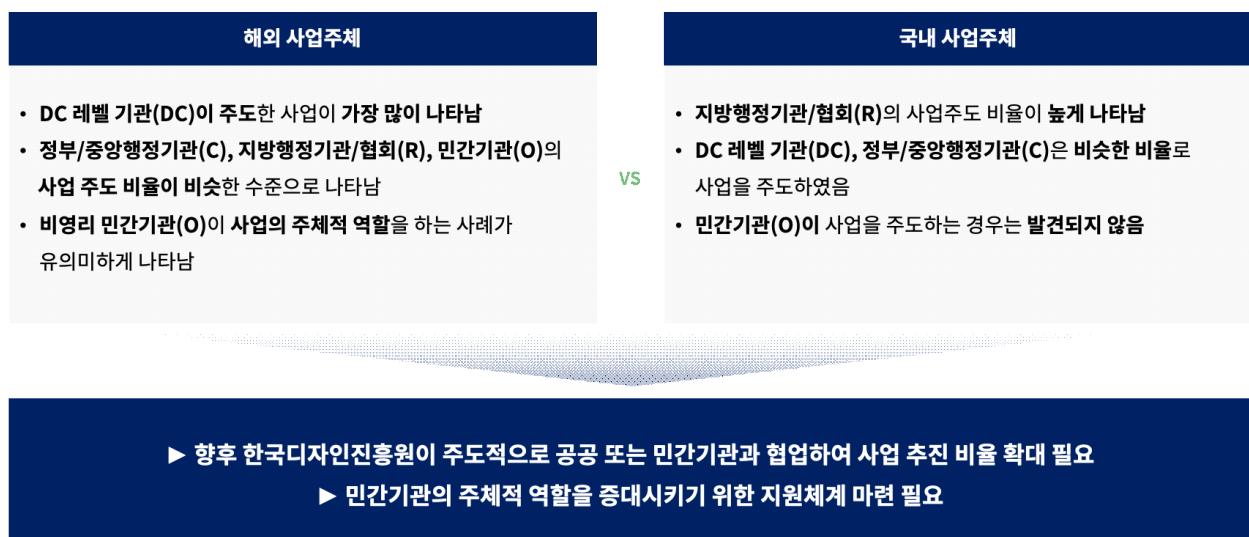
- PPL, IDEO, livework 등 주요 서비스디자인 회사에서 공공기관과 협력하여 주체적으로 사업에 참여함

[표 4-13] 민간기관 주체 사업의 대표 사례

사례번호	국가	년도	정책/사업명	사업주체	발주처 / 수행처	정책 설명
84	미국	2018	Redesigning Homeless Services	PPL (Public Policy Lab)	Participatory Design Lab (team of six City of Philadelphia employees) / PPL	노숙자 쉘터 시스템 개선을 위해 인간중심디자인 방법 적용 및 담당 기관의 디자인 역량 강화 지원
87		2018	Design Patterns for Mental Health		Snook (Design studio for products, services) / PPL, US Office of Personnel Management's Lab@OPM	기관 또는 개인의 정신건강 제품/서비스 디자인을 위한 실행 가이드 및 디지털 라이브러리 개발
89		2019	Activating Network-Sharing at Scale		100Kin10 (non-profit organization supporting school STEM education) / PPL	미국 학생들의 과학 지식 학습 향상을 위해 교사들의 지식 활용 환경 조성을 위한 서비스 모델 개발
97		2021	Healthcare & the digital divide		Kaiser permanente (Integrated managed care consortium) / PPL	카이저 헬스케어 회원들의 디지털 서비스 경험 향상을 위한 리서치 기반 디자인 컨셉 제안
102		2022	Medicare Decision-making		Health Management Associates / PPL	취약계층이 의료 보장 옵션을 결정할 때 도움을 주기 위한 의사결정 지원 방법 제시
118		2021	An Ambitious Vision for Men's Health	Men's health program in a major healthcare system	Men's health program in a major healthcare system / Consulting strategy design team	지역 남성의 건강 관리 지원을 위한 신규 서비스 가이드 및 프로그램 개발
123		2020	BEYOND THE BAG	IDEO	CLOSED LOOP PARTNERS/IDEO	주요 소매업체의 일회용 비닐봉지 폐기물 문제를 해결하기 위한 신규 제품/서비스 아이디어 도출
125		2021	FINDING HIDDEN TALENT		OPPORTUNITY@WORK/IDEO	구직자와 지역 고용자 간 정보 격차를 해소를 위한 구직-고용 네트워크 웹사이트 구축
128		2022	CLIMATE ACTION FOR SMBs		SAGE/IDEO	중소기업의 기후행동을 촉진할 수 있도록 지원하는 디지털 플랫폼 개발
114	영국	2021	Decarbonising farming with a co-created circular service model	Global crop nutrition and agriculture solution provider	Global crop nutrition and agriculture solution provider / Agency, Size 40	프랑스 농부들이 스스로 저탄소 상품을 생산, 관리할 수 있도록 지원하는 서비스 모델과 도구 개발
117		2021	An innovation framework to support health and wellbeing	TWF(The Wood Foundation)	The Wood Foundation (TWF) and The Russell Anderson Development School (RADS) / Service Design Academy (SDA)	취약 계층 청년의 스포츠를 통한 건강 개선 지원을 위한 서비스 디자인 학습 프로그램 및 비즈니스 플랜 개발
120		2022	Designing a Climate Action Funding Programme for the Community Business Sector	Power to Change	Power to Change (Charitable trust) / Climate Labs (Consultancy)	영국 소외계층의 이산화탄소 배출 경감 노력을 유도하기 위한 프로그램 개선
133		2019	Supporting clinicians to redesign the care pathway	livework	Community Dental Services/livework	치과 진료소 활용도 향상을 위해 내부 직원 대상 디자인 교육 제공, 진료 경로 재설계
135		2023	Identifying opportunities to attract and retain more diverse talent to accelerate the energy transition		Energy Systems Catapult /livework	영국의 저탄소 난방 전문 노동력 부족 문제를 해결하기 위해 여성과 소수민족 인재 활용안 도출
163		2021	Theory of change process for public services - "youth hub"	Impetus	England's West Midlands Combined Authority, the regional office of the government's Department of Work/Impetus	청년들에게 고용 서비스를 제공하는 정부 서비스의 역할과 방향성을 블루프린트로 제시

□ 해외 서비스디자인 관련 사업 주체 현황에 대한 종합 시사점

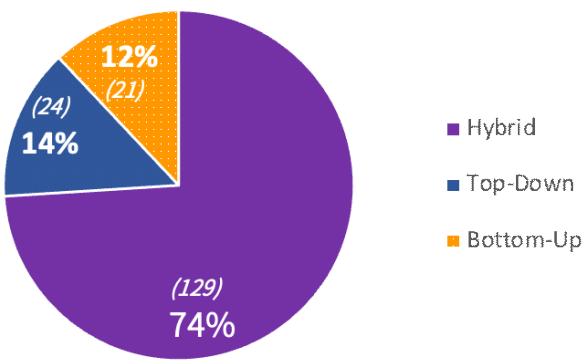
- 해외는 DC 레벨 기관(DC)이 주도한 사업이 가장 많이 나타나며, 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R), 민간기관(O)의 사업 주도 비율이 비슷한 수준으로 나타남. 비영리 민간기관(O)이 사업의 주체적 역할을 하는 사례 또한 유의미하게 확인됨
 - 국내의 경우, 지방행정기관/협회(R)의 사업주도 비율이 높게 나타났으며, DC 레벨 기관(DC), 정부/중앙행정기관(C)은 비슷한 비율로 사업을 주도하였음, 민간기관(O)이 사업을 주도하는 경우는 발견되지 않음
 - 향후 한국디자인진흥원이 주도적으로 공공 또는 민간기관과 협업하여 사업을 추진하는 비율을 확대할 필요성이 있으며, 민간기관의 주체적 역할을 중대시키기 위한 지원체계를 마련해야 함



[그림 4-6] 국내외 사업 주체 현황에 대한 종합 시사점

2-2. 해외 서비스디자인 관련 사업의 정책추진방식 현황

- 해외 서비스디자인 관련 사업의 정책추진방식 현황 개요
- 관이 주도하고 공공 또는 민간기관이 적극적으로 문제해결을 위해 협업하는 하이브리드 접근방식이 가장 많이 나타나, 사업의 주체와 수행기관간의 긴밀한 협업이 강조됨
- 명확한 사업의 목적과 방향을 제시하고 효율적으로 과제를 수행하는 하향식 접근방식(14%)은 상대적으로 비율이 낮게 나타남
- 하이브리드 접근방식은 DC레벨 기관(77건)에서 가장 많이 나타나, 타 기관에 비해 유연하고 긴밀한 협업이 가장 활발하게 이루어지는 것으로 파악됨
- 하향식 접근법은 민간주도의 사업을 제외한 지방행정기관/협회(R), 정부/중앙행정기관(C), DC레벨 기관(DC) 순으로 나타남
- 상향식 접근법은 DC레벨 기관과 정부/중앙행정기관(C)에서는 발견되지 않았고, 민간기관(O)에서 주로 선호되었음

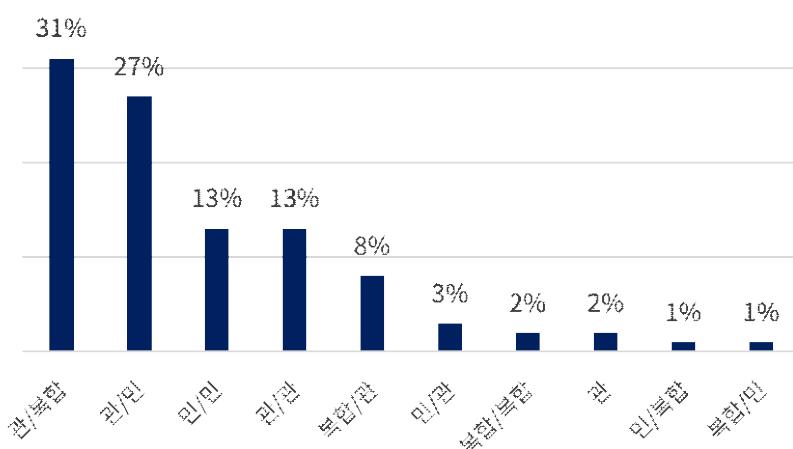


주체	건수	비율
하이브리드 (Hybrid) (DC레벨 기관 77건, C 21건, R 23건, O 8건)	129	74%
하향식 (Top-Down) (DC레벨 기관 5건, C 6건, R 11건, O 2건)	24	14%
상향식 (Bottom-Up) (R 1건, O 20건)	21	12%
합계	174	100%

[표 4-14] 해외 서비스디자인 관련 사업 정책추진방식 현황

□ 해외 서비스디자인 관련 사업 발주/수행처 현황

- 발주처/수행처는 관/복합(31%), 관/민(27%), 민/민(13%), 관/관(13%)의 체계를 중심으로 복합/관, 민/관, 복합/복합 등의 다양한 협업체계가 나타남
- 다양한 이해관계자들이 복합체를 구성하여 적극적으로 문제해결에 나섬
- 필요에 따라 민간기관이 공공기관의 프로그램에 참가신청을 하거나 직접 의뢰하여 사업을 진행하기도 함



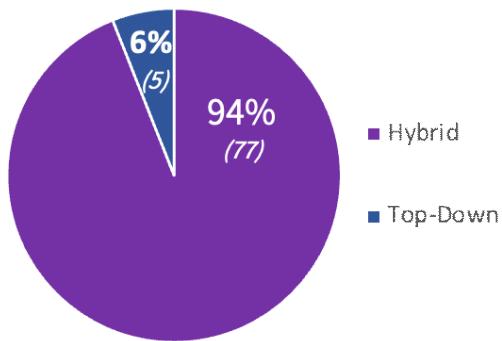
[그림 4-8] 해외 서비스디자인 관련 사업 발주/수행처 현황

[표 4-15] 해외 서비스디자인 관련 사업 발주/수행처 현황

발주처/수행처 성격	건수	비율
관/복합 (공공기관 의뢰, 공공기관과 민간기관 복합 수행)	54	31%
관/민 (공공기관 의뢰, 민간기관 수행)	47	27%
민/민 (비영리 민간기관 의뢰, 민간기관 협업)	22	13%
관/관 (공공기관 의뢰, 공공기관 협업)	22	13%
복합/관 (공공 및 민간기관 의뢰, 공공기관 수행)	14	8%
민/관 (민간기관 의뢰/신청, 공공기관 협업)	5	3%
복합/복합 (공공 및 민간기관 의뢰, 공공 및 민간기관 수행)	4	2%
관 (공공기관 내부 부서간 협업)	3	2%
민/복합 (비영리 민간기관 의뢰, 공공 및 민간기관 협업)	2	1%
복합/민 (공공 및 민간기관 의뢰, 민간기관 수행)	1	1%
합계	174	100%

□ DC 레벨 기관 주체 사업 현황

- DC레벨 기관 주도하에 공공기관과 민간기관이 복합체로 협업하는 **하이브리드** 접근방식이 주를 이루어 관/관, 관/민, 관/복합, 민/관, 복합/관, 복합/복합 등의 협업구조로 공공기관과 민간의 긴밀한 협업하에 관련 이해관계자들이 주체적으로 문제해결에 참여함
- 특히, DC레벨 기관 주도하에 공공과 민간의 복합체가 협업하는 **관/복합** 구조가 가장 많이 나타남
- 하향식 접근법은 관/관, 관/복합, 관, 복합/관의 협업구조로, DC레벨 기관의 주도하에 공공기관, 공공/민간 복합체, 내부 부서간 협업 등의 방식으로 사업이 진행됨



[그림 4-9] DC 레벨 기관의 정책추진방식 현황

주체	건수	비율
하이브리드 (Hybrid) (관/관 12건, 관/민 4건, 관/복합 39건, 민/관 5건, 복합/관 13건, 복합/복합 4건)	77	94%
하향식 (Top-Down) (관/관 1건, 관/복합 2건, 관 1건, 복합/관 1건)	5	6%
합계	82	100%

[표 4-16] DC 레벨 기관의 정책추진방식 현황

□ DC 레벨 기관 주체 사업의 대표 사례

- (싱가포르) The vision of Singapore's Design 2025 Masterplan (2021)^{57 1)}
 - [추진방식] 하이브리드 (관/복합)
 - [발주] Design Singapore Council
 - [수행] 공공 및 민간 이해관계자
 - [사업 내용] 싱가포르를 더욱 인간다운 곳으로 만들기 위해 매력포인트 정의하고 국가가 이를 위해 어떤 디자인을 할 수 있는지 탐색

1) 소개된 해외 사례의 상세한 내용을 쉽게 확인할 수 있도록 각 사례 제목마다 부록에서 제시된 사례번호를 위첨자 표기방식으로 안내함

- [진흥원의 역할] 미래 비전 제공, 다양한 관계자들과 협업하여 디자인의 역할 확대 목표 추진

○ (영국) Ideas to Action (2022)¹⁵⁻³³

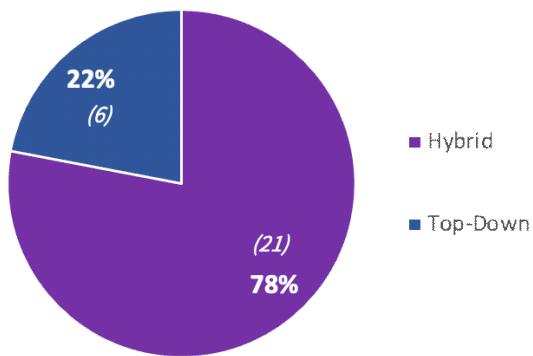
- [추진방식] 하이브리드 (관/복합)
- [발주] Sport England (The Department for Culture, Media and Sport 산하기관)
- [수행] DC, 민간 팀
- [사업 내용] 노인의 신체/정신건강을 위해 사회적 네트워크를 구축하고 스포츠 활동을 지원하는 사업
- [진흥원의 역할] 영국 전역의 단체 및 조직과 협력하는 지역사회 혁신프로그램 운영 및 네트워크 구축

○ (영국) Design in the Public Sector—Public Health (2019)⁴⁵

- [추진방식] 하이브리드 (복합/관)
- [발주] Local Government Association, Health Foundation, NHS
- [수행] DC, Adur & Worthing Councils
- [사업 내용] 임시숙소 거주 노숙자의 안정적인 주거 지원을 위해 디자인방법론을 적용하여 노숙자와 집주인을 매칭하기 위한 네트워크 구축
- [진흥원의 역할] 중앙행정기관, 지방행정기관과 파트너쉽을 맺고 지역사회 문제 해결을 위해 디자인방법론 적용 및 솔루션 도출

□ 정부/중앙행정기관(C) 주체 사업 현황

- 정부/중앙행정기관(C) 주도식 사업의 경우, 하이브리드 방식(21건)과 하향식 접근법(6건)이 나타남
- 하이브리드 방식의 경우, 정부/중앙행정기관이 주도하고 공공/민간기관이 협업하는 관/복합(39건)이 가장 많이 나타났고, 복합/관(13건), 관/관(12건), 민/관(5건), 관/민(4건), 복합/복합(4건)의 다양한 추진방식이 파악됨
- 하향식 접근법의 경우, 관/관, 관/복합, 관, 복합/관의 협업구조가 나타났고 정부/중앙행정기관 내부 부서간의 협업체계도 발견됨



[그림 4-10] 정부/중앙행정기관의 정책추진방식 현황

[표 4-17] 정부/중앙행정기관의 정책추진방식 현황

□ 정부/중앙행정기관(C) 주체 사업의 대표 사례

- (호주) Design & implementation of employment services system (2019)¹⁵²
 - [추진방식] 하이브리드 (복합/관)
 - [발주] the Australian government
 - [수행] the Australian government, 민간 전문가
 - [사업 내용] 시민 중심 접근 방식을 통해, 정부에서 구직자, 고용주, 지역사회를 위한 고용 서비스 시스템으로 개선하고 지속 가능한 혁신 정책을 수립하기 위한 기반 마련

○ (싱가포르) Designing for a Nation (2022)¹⁷²

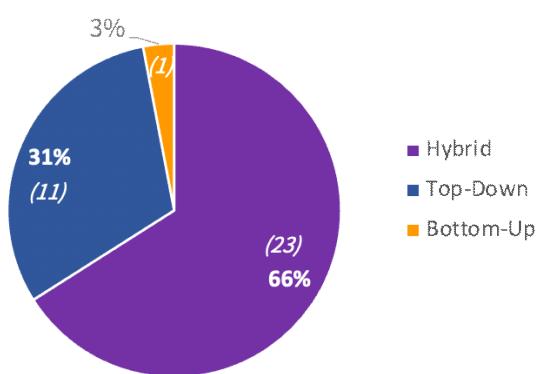
- [추진방식] 하이브리드 (관/관)
- [발주] Smart Nation Singapore(관공서), Ministry of Health Singapore(보건복지부)
- [수행] GovTech (정보기술청)
- [사업 내용] COVID-19 팬데믹 기간에 다양한 부서와 계층의 관점을 수집하여 국가 디지털 체크인 시스템을 마련

○ (미국) FPAC Customer Experience Enhancement Committee (CXEC)(2019)¹⁴⁵

- [추진방식] 하이브리드 (관/민)
- [발주] US Department of Agriculture (USDA)
- [수행] CXEC회원
- [사업 내용] 농부의 고객경험에 대한 광범위한 개선을 위해 FPAC의 고객경험 팀이 전국 집단 프로그램인 고객 경험 강화 위원회(CXEC)를 만들어 1년 기반의 아이데이션 및 교육 프로그램 진행

□ 지방행정기관/협회(R) 주체 사업 현황

- 다양한 기관과 긴밀하게 협업하여 유연한 문제해결과정을 수행하는 하이브리드 접근법(23건)이 주된 방식으로 나타남
- 하이브리드 접근법은 지방행정기관/협회 주도하에 민간기관이 참여하는 관/민 협업구조가 가장 많이 나타났음
- 하향식 접근법 역시 모두 관/민 협업구조로 나타나, 지방행정기관/협회(R) 주도의 정책은 관/민 협업구조가 주를 이루는 것을 알 수 있음



[그림 4-11] 지방행정기관/협회의 정책추진방식
현황

주체	건수	비율
하이브리드 (Hybrid) (관/민 1건, 관/민 17건, 관/복합 4건, 복합/민 1건)	23	66%
하향식 (Top-Down) (관/민 11건)	11	31%
상향식 (Bottom-Up) (관/민 1건)	1	3%
합계	35	100%

[표 4-18] 지방행정기관/협회의 정책추진방식
현황

□ 지방행정기관/협회(R) 주체 사업의 대표 사례

- (스웨덴) Supporting Public Sector Development (2018)¹⁰⁵
 - [추진방식] 하이브리드 (관/민)
 - [발주] National members and employers'f organisation for local government in Sweden
 - [수행] SKL (Sveriges Kommuner och Landsting)
 - [사업 내용] 스웨덴 지역 공공서비스 제공자들이 시민에게 더 나은 서비스 제공을 하기 위한 디자인 프로세스와 방법론 개발
- (호주) Co-created Philosophy of Care (2020)¹⁵¹
 - [추진방식] 하이브리드 (관/복합)
 - [발주] OCP(Office of the Chief Psychiatrist)

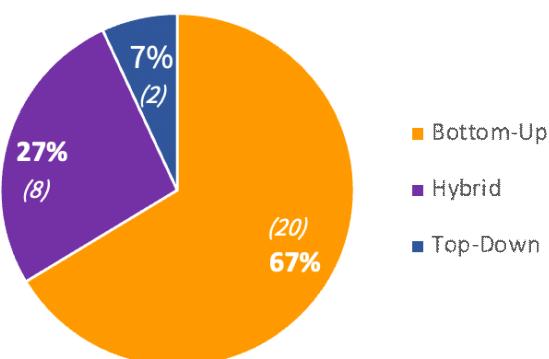
- [수행] OCP, TACSI(사회적 기업), LELAN(비영리단체)
- [사업 내용] 애들레이드의 긴급 정신건강관리 센터 개발 및 설립을 위해 경험자 중심의 치료 철학 공동 개발

○ (영국) Designing Guidance Service (2021)¹¹⁶

- [추진방식] 하향식 (관/민)
- [발주] the ICO ("eInformation Commissioner's Office", 정보위원회)
- [수행] BIG MOTIVE (design studio)
- [사업 내용] 영국의 아동 제품/서비스 개발업자들이 정부의 새로운 아동보호 법안을 잘 이해하고 활용할 수 있도록 지원하기 위한 종합적인 디자인 가이드 (툴킷) 개발

□ 민간기관(O) 주체 사업 현황

- 민간기관(O) 주도식 정책추진방식은 공공기관이 주체인 경우와 달리, 관련 이해관계자가 적극적으로 문제발굴 및 해결안을 제시하는 상향식 접근법이 높게 나타나, 민간 레벨에서 주변 사회문제해결에 대한 관심과 노력이 적극적인 것으로 파악됨
- 상향식 접근법의 경우, 비영리 민간기관이 민간기관과 협업하는 민/민 협업구조가 높게 나타남



[그림 4-12] 민간기관의 정책추진방식 현황

주체	건수	비율
상향식 (Bottom-Up) (민/민 19건, 민/복합 1건)	20	67%
하이브리드 (Hybrid) (관/민 4건, 관/복합 2건, 민/민 1건, 민/복합 1건)	8	27%
하향식 (Top-Down) (민/민 2건)	2	7%
합계	30	100%

[표 4-19] 민간기관의 정책추진방식 현황

□ 민간기관(O) 주체 사업의 대표 사례

O (영국) Decarbonising farming (2021)¹¹⁴

- [추진방식] 상향식 (민/민)
- [발주] Global crop nutrition and agriculture solution provider
- [수행] Size 40 (Design Agency)
- [사업 내용] 프랑스 농부들이 스스로 저탄소 상품을 생산하고 관리할 수 있도록 지원하는 서비스 모델과 도구 개발

O (뉴질랜드) Learning with Sport Framework (2022)¹⁶⁹

- [추진방식] 하이브리드 (민/복합)
- [발주] Yachting New Zealand
- [수행] Yachting New Zealand, 뉴질랜드 학교
- [사업 내용] 요트클럽이 뉴질랜드의 학교와 소통할 수 있는 방법을 재창조하기 위해 새로운 커리큘럼 구성

O (칠레) Design to reactivate the construction industry (2020)¹¹²

- [추진방식] 하향식 (민/민)
- [발주] Cámara Chilena de la Construcción (labour–union association, 칠레 건설회의소, 무역협회)
- [수행] BBK group (Service design Agency)
- [사업 내용] 칠레 건설 노동자와 회사가 코로나 기간동안 위생적이고 안전하게 업무를 수행할 수 있도록 지원하는 위생관리 모델/시스템 제안

□ 해외 서비스디자인 관련 정책추진방식 현황에 대한 종합 시사점

- 해외의 경우, DC레벨 기관을 중심으로 하이브리드(Hybrid) 접근방식이 가장 많이 나타나며, 하향식(Top-Down) 접근법은 DC레벨 기관(DC), 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R) 등의 공공기관에서 주로 나타남, 상향식(Bottom-Up) 접근법은 민간기관(O)에서 선호되었으며, 관/복합, 관/민 협업구조가 가장 많이 나타남
- 국내는 공공기관의 관 주도에 따른 하향식(Top-Down) 접근방식이 가장 많이 나타나며, 하이브리드(Hybrid) 접근방식은 DC레벨 기관(DC), 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R) 등의 공공기관에서 일부 진행됨, 상향식 접근법(Bottom-Up)은 지방행정기관/협회(R)에서 시민참여워크숍과 리빙랩 프로그램 운영방식으로 나타나며, 관이 단일 민간기업에 사업 의뢰하는 관/민 협업구조가 주를 이룸
- 정책추진방식에 있어서 업무의 효율성이 강조된 관 주도의 하향식 접근법에서 벗어나 하이브리드, 상향식 접근법으로의 다각화 필요성을 확인
- 단일 기업에 전적 의뢰하는 방식보다는 전문성을 지닌 다양한 기관들과 협업하여 정책을 추진하는 거버넌스 구축이 필요

해외 정책추진방식	VS	국내 정책추진방식
<ul style="list-style-type: none">• DC레벨 기관을 중심으로 하이브리드(Hybrid) 접근방식이 가장 많이 나타남• 하향식(Top-Down) 접근법은 DC레벨 기관(DC), 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R) 등의 공공기관에서 주로 나타남• 상향식(Bottom-Up) 접근법은 민간기관(O)에서 선호됨• 관/복합, 관/민 협업구조가 가장 많이 나타남		<ul style="list-style-type: none">• 공공기관의 관 주도에 따른 하향식(Top-Down) 접근방식이 가장 많이 나타남• 하이브리드(Hybrid) 접근방식은 DC레벨 기관(DC), 정부/중앙행정기관(C), 지방행정기관/협회(R) 등의 공공기관에서 일부 진행됨• 상향식 접근법(Bottom-Up)은 지방행정기관/협회(R)에서 시민참여워크숍과 리빙랩 프로그램 운영방식으로 나타남• 관이 단일 민간기업에 사업 의뢰하는 관/민 협업구조가 주를 이룸

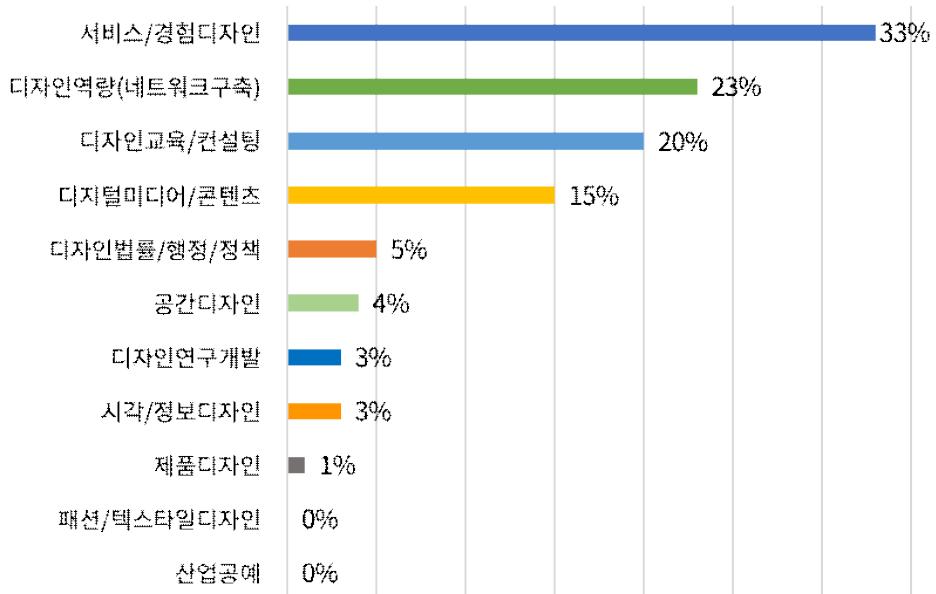
정책추진방식에 있어서 업무의 효율성이 강조된 관 주도의 하향식 접근법에서 벗어나 하이브리드, 상향식 접근법으로의 다각화 필요
단일 기업에 전적 의뢰하는 방식보다는 전문성을 지닌 다양한 기관들과 협업하여 정책을 추진하는 거버넌스 구축 필요

[그림 4-13] 국내외 정책추진방식에 대한 종합 시사점

2-3. 해외 서비스디자인 관련 사업의 솔루션 유형 현황

□ 해외 서비스디자인 관련 사업의 솔루션 유형 현황 개요

- 해외 사업의 솔루션 유형은 서비스/경험디자인(103건), 디자인역량(네트워크 구축)(70건), 디자인교육/컨설팅(61건), 디지털미디어/콘텐츠(47건) 등 무형의 솔루션 위주로 도출됨
- 제품, 패션/텍스타일, 산업공예는 거의 발견되지 않음
- 하이브리드 추진방식이 주로 나타나는 해외의 경우, 기관과 이해관계자 간의 협업에 따른 디자인역량(네트워크 구축) 확보가 높은 비중을 차지함
- 기존의 제품/서비스 방식에 디지털 기술 적용하여 웹사이트, 앱, 온라인 교육 프로그램, 디지털데이터수집도구 등 다양한 디지털 테크놀로지 기반 솔루션이 다수 나타남



[그림 4-14] 해외 서비스디자인 관련 사업 솔루션 유형 현황 (중복 집계)

[표 4-20] 해외 서비스디자인 관련 사업 솔루션 유형 현황 (중복 집계)

솔루션 유형	건수	비율
서비스/경험디자인 (대화모델, 세금청구프로세스, 도시 미래시나리오, 지역브랜드, 정책 코드체계 디지털화, 아동보호 로드맵, 지식활용 서비스모델, 서비스실행가이드/도구, 디지털데이터수집도구, 서비스제공 시스템모델 등)	103	33%
디자인역량(네트워크구축) (신체활동 지원 웹사이트, 온라인클래스, 통합진료시스템, 가족 온라인 허브, 공동방문서비스, 표준화된 교육패키지, 정신건강 평가도구 등)	70	23%
디자인교육/컨설팅 (디자인평가/제안, 기차역환경개선, 도로설계비전, 우선순위 제안, 핵심원칙/비전 제시, 디자인교육 등)	61	20%
디지털미디어/콘텐츠 (정보제공 온라인리소스, 정신건강 정보제공 디지털라이브러리, 정보제공 서비스모델, 앱, 플랫폼 등)	47	15%
디자인법률/행정/정책 (디지털 혁신 전략, 정책 공동 개발 역량 강화 등)	14	5%
공간디자인 (학생기숙사 등)	12	4%
시각/정보디자인 (정보가이드, 정책플레이북, 학교노선가이드 등)	10	3%
디자인연구개발 (경제시스템모델, 워크숍, 초기 기반/기준 마련 등)	9	3%
제품디자인 (기차역 내 가구디자인 등)	3	1%
합계	329	106%

□ ‘서비스/경험디자인’ 솔루션 유형 사업 현황 및 대표 사례

- 디자인씽킹/방법 기반 사용자경험 만족을 위한 유무형 서비스모델을 개발하는 서비스/경험디자인 솔루션의 경우, 아이데이션/코디자인/온라인 워크숍 등 다양한 방식으로 사용자의 참여를 유도하여 니즈를 파악하고 이를 토대로 대화모델, 세금청구프로세스, 도시 미래시나리오, 지역브랜드, 정책 코드체계 디지털화, 아동보호 로드맵, 지식활용 서비스모델, 서비스실행가이드/도구, 디지털데이터수집도구, 서비스제공 시스템모델 등 다양한 무형의 산물이 가장 많이 나타남
- (뉴질랜드) Better Rules and Legislation as Code (2018)⁸¹
 - [발주] the Ministry of Business, Innovation and Employment
 - [수행] Service Innovation Lab 및 민간 개발 회사
 - [사업 내용] 정책, 법률, 규정 등을 관리하기 위한 프레임워크를 디지털로 전환시키면서 시민의 요구를 충족할 기회 제공, 정책 효율성을 높이기 위해 정책 관련 규칙을 코드화

- [방법] 3주간의 discovery sprint
- [결과] 디지털 방식의 정책코드
- (핀란드) Designing Visibility for Young Carers (2020)¹¹¹
 - [발주] Siun sote (공동지방자치단체) Omaishoita-liitto ry (헬싱키 간병인 협회), Joensuu 시 공무원 및 Joensuu 지역 간병인 협회
 - [수행] SDN(Service Design Network)
 - [사업 내용] 아픈 가족을 간호하는 젊은이의 부담을 경감하기 위한 헬스케어 및 교육서비스 정보 제공
- (덴마크) Social Transition (2022)⁵³
 - [발주] Danish Design Center
 - [수행] Danish Design Center, 청소년 관련 이해관계자
 - [사업 내용] 스트레스, 불안, 우울을 겪는 젊은층이 증가함에 따라 정신적 웰빙을 지원하기 위한 방향성을 제시하기 위해 시나리오 리소스 제작

□ ‘디자인역량(네트워크 구축)’ 솔루션 유형 사업 현황 및 대표 사례

- 이해관계자가 목표달성을 위해 네트워크를 구축하고 협업하여 문제를 해결하는 디자인역량(네트워크 구축)은, 워크숍, 대화형 학습세션, 포럼 등의 이해관계자 참여형 방법을 통해 전문지식이 필요한 분야의 네트워크를 구축하여 신체활동 지원 웹사이트, 온라인클래스, 통합진료시스템, 가족 온라인 허브, 공동방문서비스, 표준화된 교육패키지, 정신건강 평가도구, 실용적 디지털 기술 교육을 위한 로드맵 개발, 사용자 중심의 간편화된 신청서와 프로세스, 지역사회활성화를 위한 파트너십 구축 등의 솔루션 개발이 나타남
- (영국) Graduate Digital Capabilities (2020)³⁴
 - [발주] Centre for Digital Built Britain, Construction Innovation Hub
 - [수행] DC
 - [사업 내용] 디지털 세계에서 졸업생에게 필요한 기술과 역량을 개발하기 위해, 4회의 워크숍을 적용하여 전문 기관이 미래 세대를 교육하고 훈련하는 방식을 혁신하기 위한 명확한 로드맵을 제시
 - [방법] 4회 워크숍, 대화형 학습세션
 - [결과] 모범설계사례 온라인허브

- (영국) Planning_Helping residents build (2018)⁴¹
 - [발주] Local Government Association, Health Foundation, NHS
 - [수행] DC, Brent Council
 - [사업 내용] 주거 변화를 위해 계획신청서를 작성하는 과정의 사용자 중심적 프로세스와 서비스 제공
 - [방법] 고객만족설문지, 포럼
 - [결과] 디지털서비스 및 시스템 재설계
- (영국) Children's Services _ On the Edge of care (2018)³⁷
 - [발주] Local Government Association, Health Foundation (독립자선단체), NHS
 - [수행] DC, Brent Council
 - [사업 내용] 돌봄 위기에 처한 청소년을 지원하기 위해 실제 관련 이해관계자가 프로그램에 참여하여 솔루션을 도출해냄
 - [방법] test & learn approach, 워크숍
 - [결과] 위기 전담조기대응팀, 패밀리허브, 시간외서비스

□ ‘디자인교육/컨설팅’ 솔루션 유형 사업 현황 및 대표 사례

- 디자인 전문지식/기법을 활용해 문제분석, 프로세스 체계화, 구체적 해결안 제시의 과정을 거치는 디자인교육/컨설팅은, 이해관계자의 지속가능한 문제해결 역량을 키우기 위해 참여기반의 워크숍을 중심으로 사용자에게 필요한 디자인교육을 지원하거나, 서비스디자인방법론을 적용하여 문제해결을 위한 원칙, 시스템, 로드맵, 시나리오 등을 제시하는 공모전개최를 위한 원칙정의, 지속가능한 문제해결역량 교육, 지속가능한 비즈니스 위한 미래전략 도출 등의 사례가 있음
- (영국) Home of 2030 (national design delivery competition) (2023)⁴⁷
 - [발주] The Ministry of Housing, Communities and Local Government (MHCLG), the Department of Business, Energy and Industrial Strategy (BEIS), Department of Health and Social Care (DHSC)
 - [수행] DC, BRE (The Building Research Establishment), RIBA (Royal Institute of British Architects), MOBIE (Ministry of Building Innovation + Education), Anne Thorne Architects LLP
 - [사업 내용] 고령친화, 인클루시브, 웰빙과 건강, 저탄소, 에너지효율 등 복합적인 이슈를

해결하기 위한 주거 개발 장려 공모전 개최 위한 원칙 설립

- [방법] 지역별 워크숍, 반구조화된 인터뷰
- [결과] 6가지 주제 하에 20가지 원칙 제시

○ (영국) Supporting clinicians to redesign the care pathway (2019)¹³³

- [발주] Community Dental Services
- [수행] livework
- [사업 내용] Community Dental Services 진료소 활용도 향상을 위해 고객을 이해하여 진료 경로를 재설계
- [방법] 서비스디자인방법론
- [결과] 치과팀에 지속가능한 방법 제시를 위한 서비스 디자인 교육 실시

○ (네덜란드) System Thinking for innovation (2023)¹³⁶

- [발주] Ubbink
- [수행] livework
- [사업 내용] 건축 환경 규제와 법률에 대응하는 지속가능한 비즈니스를 위한 미래 전략 도출
- [방법] 시스템 씽킹 프로세스, 아이데이션 워크숍
- [결과] 혁신 기회 포트폴리오 제공(단기/중기/장기 로드맵, 주요 지표, 미래 시나리오)

□ ‘디지털미디어/콘텐츠’ 솔루션 유형 사업 현황 및 대표 사례

○ 디지털환경에서 제공하는 서비스/콘텐츠를 디자인하고 효과적으로 구현하는 디지털미디어/콘텐츠는, 사용자조사, 프로토타이핑, 워크숍, 피드백 및 테스트의 서비스디자인 프로세스를 활용하여 기존의 시스템, 서비스, 프로그램 등을 개선하고 접근성을 높이기 위해 디지털 방식으로 솔루션을 전환하는 공공 행정프로그램의 서비스 재설계, 온라인 협가증 발급프로세스 개선, 개인경험의 디지털 스토리북 제작 등의 솔루션이 이에 해당함

○ (영국) Building Ireland's first public sector service design center (2017)¹⁶⁶

- [발주] Cork County Council
- [수행] Snook
- [사업 내용] 지역 의회의 디지털 혁신을 추진하고 내부 역량을 구축하기 위해 디자인 실무

프로그램의 일환으로 'Housing representation' 서비스 채설계

- [방법] 사용자 조사, 프로토타입, 피드백 및 테스트
- [결과] 주택 디지털 서비스

○ (미국) Make land permits available online (2019)¹⁷⁴

- [발주] U.S. Forest Service
- [수행] 18F
- [사업 내용] 산림청이 여행, 행사, 크리스마스 트리 수화 등에 대한 활동에 허가증을 발급하는 것을 온라인으로 개선하여 신청 절차를 단순화
- [방법] 산림청과의 워크숍, 프로토타입 애플리케이션
- [결과] 온라인 허가증 발급 시스템 Open Forest 출시

○ (네덜란드) Transforming life storybooks for young people in care (2021)¹¹⁹

- [발주] Canterbury District Health Board Design Lab
- [수행] Vaughan Broderick (consultancy)
- [사업 내용] 네덜란드 보호시설 거주 젊은이들이 자신의 경험을 디지털 스토리북으로 전환/제작하는 것을 지원하는 앱 개발
- [방법] Design Thinking Model (7단계)
- [결과] 앱

□ 해외 서비스디자인 관련 솔루션 유형에 대한 종합 시사점

- 해외의 경우 서비스/경험디자인, 디자인역량(네트워크 구축), 디자인교육/컨설팅, 디지털미디어/콘텐츠 등 무형의 솔루션 위주로 나타남
 - 서비스/시스템 모델, 시나리오, 브랜드, 로드맵, 가이드/도구 등 사용자 니즈 기반 유/무형의 서비스/경험디자인 솔루션이 가장 많이 나타남
 - 디자인역량은 웹사이트, 통합시스템, 온라인허브, 교육패키지, 평가도구, 로드맵, 서비스 제품/프로세스, 파트너쉽구축 등의 다양한 디지털 기반 솔루션으로 나타남
 - 디자인교육/컨설팅은 디자인원칙, 지속가능한 문제해결역량 교육 또는 비즈니스전략 등 지속가능한 사업을 위한 원칙/전략/교육이 주로 제시됨
 - 이해관계자 참여기반의 아이데이션/온라인 워크숍, 대화형 학습세션 등의 코디자인 워크숍 및 서비스디자인 프로세스를 적용한 방법을 주로 활용함
- 국내의 경우, 공간디자인, 디자인교육/컨설팅, 서비스/경험디자인, 디자인역량, 디자인연구개발 등 유형의 솔루션(공간)과 무형의 솔루션이 함께 나타남
 - 정신건강센터, 전통시장 등의 공간 및 시설 개선을 위한 공간디자인 솔루션이 가장 많이 나타남
 - 디자인교육/컨설팅은 워크숍, 컨설팅, 비즈니스모델 평가/개선, 디자인사업 기반구축의 솔루션이 파악되었음
 - 서비스/경험디자인은 사용자조사를 통한 서비스디자인모델이 제안되었고, 디자인역량은 국민참여를 높이는 국민디자인단, 리빙랩 등의 솔루션 나타남
 - 솔루션 도출을 위해 아이데이션 워크숍, 컨설팅, 서비스디자인방법론 등이 주로 사용됨
- 사용자의 접근성 향상을 위해 디지털 테크놀로지 접목한 솔루션 도출의 확대가 필요함
- 일회성의 컨설팅 위주 사업에서 벗어나 지속가능한 서비스/시스템 구축을 위한 원칙/비전/교육 중심의 사업지원 확장이 필요함
- 서비스/시스템 모델, 시나리오, 브랜드, 로드맵, 가이드/도구 등 서비스/경험디자인 솔루션의 다각화를 추구할 필요성을 확인함
- 이해관계자의 참여를 높이는 코디자인 워크숍이 적극적으로 활용되어야 함

해외 솔루션 유형	국내 솔루션 유형
<ul style="list-style-type: none"> • 서비스/경험디자인, 디자인역량(네트워크 구축), 디자인교육/컨설팅, 디지털미디어/콘텐츠 등 무형의 솔루션 위주로 나타남 • 서비스/시스템 모델, 시나리오, 브랜드, 로드맵, 가이드/도구 등 사용자 니즈 기반 유/무형의 서비스/경험디자인 솔루션이 가장 많이 나타남 • 디자인역량은 웹사이트, 통합시스템, 온라인허브, 교육패키지, 평가도구, 로드맵, 서비스 제품/프로세스, 파트너쉽구축 등의 다양한 디지털 기반 솔루션으로 나타남 • 디자인교육/컨설팅은 디자인원칙, 지속가능한 문제해결역량 교육 또는 비즈니스전략 등 지속가능한 사업을 위한 원칙/전략/교육이 주로 제시됨 • 이해관계자 참여기반의 아이디어선/온라인 워크숍, 대화형 학습세션 등의 코디자인 워크숍 및 서비스디자인 프로세스를 적용한 방법론을 주로 활용함 	<p style="text-align: center; margin-bottom: 0;">VS</p> <ul style="list-style-type: none"> • 공간디자인, 디자인교육/컨설팅, 서비스/경험디자인, 디자인역량, 디자인연구개발 등 유형의 솔루션(공간)과 무형의 솔루션이 함께 나타남 • 정신건강센터, 전통시장 등의 공간 및 시설 개선을 위한 공간디자인 솔루션이 가장 많이 나타남 • 디자인교육/컨설팅은 워크숍, 컨설팅, 비즈니스모델 평가/개선, 디자인사업 기반구축의 솔루션이 파악되었음 • 서비스/경험디자인은 사용자조사를 통한 서비스디자인모델이 제안되었고, 디자인역량은 국민참여를 높이는 국민디자인단, 리빙랩 등의 솔루션 나타남 • 솔루션 도출을 위해 아이디어선 워크숍, 컨설팅, 서비스디자인방법론 등이 주로 사용됨

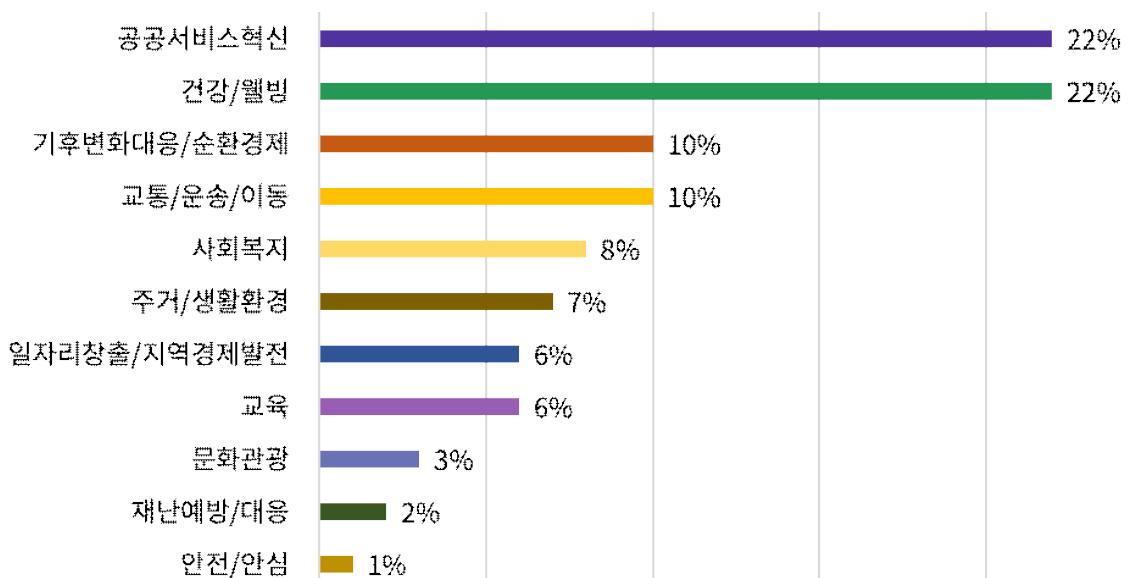
사용자의 접근성 향상을 위해 디지털 테크놀로지 접목한 솔루션 도출의 확대 필요
일회성의 컨설팅 위주의 사업에서 벗어나 지속가능한 서비스/시스템 구축을 위한 원칙/비전/교육 중심의 사업지원 확장 필요
서비스/시스템 모델, 시나리오, 브랜드, 로드맵, 가이드/도구 등 서비스/경험디자인 솔루션의 다각화 추구
이해관계자의 참여를 높이는 코디자인 워크숍의 적극적 활용

[그림 4-15] 국내외 솔루션 유형에 대한 종합 시사점

2-4. 해외 서비스디자인 관련 사업의 문제해결분야 현황

□ 해외 서비스디자인 관련 사업의 문제해결분야 현황 개요

- 2018년 이후 추진된 해외 사업의 주요 문제해결 분야를 살펴보면, 해외는 공공서비스혁신(22%), 건강/웰빙(22%), 기후변화대응/순환경(10%), 교통/운송/이동(10%) 등의 주제가 주를 이룸



[그림 4-16] 해외 서비스디자인 관련 사업 문제해결분야 현황

[표 4-21] 해외 서비스디자인 관련 사업 문제해결분야 현황

솔루션 유형	건수	비율
공공서비스혁신 (학술저널 검색엔진 리디자인/로드맵개발, 디지털 공중보건 중재의 효과성 평가도구 개발, 장애증명서 신청과정 간소화, 잠재적 위법행위 탐지 시스템 구축, 행정서비스의 디지털화, 지역간 인터넷 연결 격차 최소화 등)	39	22%
건강/웰빙 노인 신체활동 장려, 임산부 금연/흡연치료 지원시스템 개발, 아동 정신건강 조기 식별/대응, 건강검진 서비스 디지털화, 청년 신체/정신건강 지원, 아동 제품/서비스 가이드 디지털화, 홈케어 서비스 인식제고/정보제공 등)	39	22%
기후변화대응/순환경제 (기업 전략비즈니스모델, 순환경제시스템, 분산디자인 플랫폼, 포용적 건축환경, 이해관계자 협업 커뮤니티, 플라스틱 재활용 산업 등)	18	10%
교통/운송/이동 (인클루시브디자인 실천 가이드, 기차역 환경개선을 위한 사용자 니즈 파악, 고속도로 이용 만족도 향상 위한 디자인 평가 등)	18	10%
사회복지 (생애주기별 니즈기반 디지털솔루션 개발, 도서관 비대면 맞춤형서비스, 폭력예방, 세금신고, 푸드뱅크 접근성 향상, 노인 고독/고립 해소 등)	14	8%
주거/생활환경	13	7%
일자리창출/지역경제발전	11	6%
교육	11	6%
문화관광	6	3%
재난예방/대응	3	2%
안전/안심	2	1%
합계	174	100%

□ ‘공공서비스혁신’ 분야 사업 현황 및 대표 사례

- 학술저널 데이터베이스 사용자/서비스제공자, 장애인 가족, 디지털서비스 제공자/사용자, 공무원, 시민, 공공근로자 등을 대상으로 학술저널 검색엔진 리디자인/로드맵 개발, 디지털 공중보건 중재의 효과성 평가도구 개발, 장애증명서 신청과정 간소화, 잠재적 위법행위 탐지 시스템 구축, 행정서비스의 디지털화, 지역간 인터넷 연결 격차 최소화 등의 주제를 다룸
- (미국) Bringing PubMed into the Future (2018)¹⁰⁴
 - [발주] NIH(국립보건원), NLM, NCBI
 - [수행] 18F (Digital services agency)
 - [사업 내용] PubMed 이용자의 니즈를 충족시키기 위한 저널 데이터베이스와 검색엔진 리디자인

- (이탈리아) BOOSTER (2022)¹⁵⁹
 - [발주] Emilia-Romagna – Digital Agenda
 - [수행] Emilia-Romagna, 민간 사업자
 - [사업 내용] 이탈리아 영토의 인터넷 연결 격차를 좁히기 위해 효율적으로 관련 정보를 수집할 수 있는 초광대역 관측소 온라인으로 제작
 - (아르헨티나) Redesign of the granting service of Certificate of Disability (2018)¹⁴⁸
 - [발주] National Agency for Disability
 - [수행] National Agency for Disability, 학제간 팀
 - [사업 내용] 취득하기 어려웠던 CUD(장애 증명서) 신청과정을 시민의 요구를 반영하여 단순화하고 디지털화
- ‘건강/웰빙’ 분야 사업 현황 및 대표 사례
- 노인, 저소득층, 외국인, 여성, 장애인, 아동/청소년, 임산부, 심혈관질환자, 사망아동 가족/보호자 등 다양한 사회적 취약계층 및 관련 제품/서비스개발자를 대상으로 신체활동 장려, 운동 프로그램 지원, 사회적 관계 형성, 금연/흡연치료 지원시스템 개발, 정신건강 조기 식별/대응, 디지털 건강검진 서비스 제공, 신체/정신건강 지원 시나리오/온라인리소스 개발, 디지털 라이브러리 구축, 인식제고 및 관련정보 제공 서비스 개선 등의 주제 다룸
 - (영국) Transform Ageing (2020)³⁶
 - [발주] UnLtd (사회적기업가 위한 자선단체 재단), Center for Ageing Better, South West Academic Health Science Network (NHS England 설립)
 - [수행] DC, 62명 사회적기업가
 - [사업 내용] 노인의 긍정적인 노화경험 향상을 통해 건강증진을 실현하기 위한 사용자 니즈 기반 제품과 서비스 개발 지원
 - (덴마크) Social Transition (2022)⁵³
 - [발주] Danish Design Center
 - [수행] Danish Design Center, 청소년 관련 이해관계자
 - [사업 내용] 스트레스, 불안, 우울을 겪는 젊은층이 증가함에 따라 정신적 웰빙을 지원하기 위한 방향성을 제시하기 위해 시나리오 리소스 제작

- (뉴질랜드) Whetūrangitia (2020)⁸²
 - [발주] Life Events Team at the Department of Internal Affairs
 - [수행] The Service Innovation Lab
 - [사업 내용] 아이의 죽음을 겪은 가족 지원에 대해 디자인을 통해 발견 가능한 문제 및 기회영역을 식별하여 온라인 지원 리소스 개발
- ‘교통/운송/이동’ 분야 현황 및 대표 사례
 - 철도 기관 직원/서비스제공자, 승객, 지역주민, 고속도로 운전자/도로 통행자, 자전거 이용자, 고속도로 환경개선 사업 팀 등을 대상으로 인클루시브디자인 실천을 위한 가이드 제시, 기차역 환경개선을 위한 사용자/이해관계자 니즈/우선순위 파악, 기차역 내 지속가능한 친환경 가구 디자인, 고속도로 이용의 편의/만족도 향상을 위한 디자인 과정/결과 평가 및 제안, 업데이트된 디자인메뉴얼 평가/검토 등의 주제를 다룸
 - (영국) Design Reviews_ThinkStation (2020)²
 - [발주] Network Rail
 - [수행] DC
 - [사업 내용] 영국의 중소규모 기차역의 디자인 개선을 위한 사용자와 이해관계자의 니즈와 우선순위 파악
 - (영국) Design Reviews_The road to Good Design (2021)⁹
 - [발주] National Highways
 - [수행] DC, Design Review Panel
 - [사업 내용] 시민들의 고속도로 이용의 편의와 효율성을 높이기 위해 디자인 프로세스 단계마다 디자인 기준, 디자인 과정, 디자인 결과를 평가하여 발전방향에 대한 제안사항을 제시
 - (영국) Design Reviews_Network Rail Green Furniture (2022)⁸
 - [발주] Network Rail
 - [수행] DC, Green Furniture Concept (swedish design company)
 - [사업 내용] 승객의 만족도와 수용도를 높이기 위해 런던 기차역의 노후된 가구를 지속가능하고 친환경적인 소재의 가구로 교체하는 과정에 디자인 평가/제안

□ ‘사회복지’ 분야 현황 및 대표 사례

- 저소득층 가족, 장애인, 도서관 이용자/서비스제공자, 임시주거 거주자, 노숙자, 초고령노인 등을 위해 국가지원서비스 개선, 생애주기별 니즈 기반 디지털솔루션 개발, 도서관 비대면 맞춤형서비스 제공 및 통합학습 네트워크 개발, 폭력예방, 세금 신고, 푸드뱅크 접근성 향상, 고독/고립 해소 등의 주제로 사업을 추진함
- (사우디아라비아) **Embracing and Enabling People of Determination** (2022)¹⁶¹
 - [발주] the Digital Government Authority in Saudi Arabia
 - [수행] the Digital Government Authority, 학제간 팀
 - [사업 내용] 장애인의 생애주기별 필요한 요소를 확인하여 미래지향적, 맞춤형 디지털 솔루션을 개발
- (싱가포르) **Engaging Communities in Collective Ownership** (2022)¹⁷¹
 - [발주 및 수행] NLB(국립도서관위원회 the National Library Board)
 - [사업 내용] 코로나 팬데믹 기간에 다양한 계층의 사용자에게 적합한 서비스를 제공하고, 학습의 통합 네트워크 역할을 할 수 있도록 디자인 원칙과 싱가포르DC가 발행한 플레이북(tool)을 활용하여内外부 서비스 재구성
- (일본) **초고령 사회 공생비전** (2019)¹³⁸
 - [발주] 도쿄 예술 대학
 - [수행] Concent (Service Design Agency)
 - [사업 내용] 도쿄예술대학을 중심으로 다양한 관계자와 초고령사회의 고독·고립의 해결을 위해 문화적 처방의 개발과 실천 추진

□ 해외 서비스디자인 관련 솔루션 유형에 대한 종합 시사점

- 해외에서는 공공서비스혁신, 건강/웰빙, 기후변화대응/순환경재, 교통/운송/이동 등 의 주제가 주를 이룸
 - 공공서비스혁신은 학술저널 검색엔진, 디지털 공중보건, 장애증명서, 사법시스템, 지역간 인프라 균형 등의 다양한 주제가 나타남
 - 건강/웰빙은 노인, 임산부, 아동, 심혈관질환자, 돌봄 의무 청년 등 다양한 계층의 사용자를 대상으로 한 주제를 다룸
 - 기후변화대응/순환경재 분야는 다양한 기업을 대상으로 전략비즈니스모델, 순환경재시스템, 분산디자인 플랫폼, 포용적 건축환경, 이해관계자 협업 커뮤니티, 플라스틱 재활용 산업 등의 주제를 다름
 - 교통/운송/이동은 기차역, 고속도로 이용자와 이해관계자의 니즈기반 환경개선 사업이 주로 나타남
- 국내는 주거/생활환경, 안전/안심, 일자리창출/지역경제발전 분야가 높은 주제 비율 을 차지함
 - 주거/생활환경 분야는 고령자 및 지역사회 중심의 환경개선 사업이 추진됨
 - 안전/안심 분야는 안전인프라 구축/설증, 스마트안전 융합 신제품/서비스 개발, 경찰 치안 리빙랩 등 안전시스템, 제품/서비스, 리빙랩 등의 사업이 추진됨
 - 일자리창출/지역경제발전 분야는 디자인주도 제조혁신지원 및 융합비즈니스 모델 개선 등 의 제조산업의 비즈니스 지원을 위한 사업이 진행됨
 - 고령자, 다문화가족, 지역주민, 제조기업, 지방행정기관 등을 문제해결을 위한 타겟으로 선 정함
- 노인, 아동, 청년, 환자, 임산부 등 다양한 계층의 사용자를 대상으로 한 신체/정신 건강 지원 주제 범위가 확대되어야 함
- 공공서비스혁신을 위해 지역간의 불균형 해소, 공공서비스 접근성과 효율성 향상, 디지털 테크놀로지 적용 사업 발굴 필요
- 주거/생활환경 중심의 공간디자인 개선에서 벗어나 고속도로, 기차역 등 교통/운송 /이동 인프라 개선으로 주제 다변화가 필요함

해외 문제해결분야

- 공공서비스혁신, 건강/웰빙, 기후변화대응/순환경제, 교통/운송/이동 등의 주제가 주를 이룸
 - 공공서비스혁신은 학술저널 검색엔진, 디지털 공중보건, 장애증명서, 사법시스템, 지역간 인프라균형 등의 다양한 주제가 나타남
 - 건강/웰빙은 노인, 임산부, 아동, 심혈관질환자, 둘봄 의무 청년 등 다양한 계층의 사용자를 대상으로 한 주제를 다름
 - 기후변화대응/순환경제 분야는 다양한 기업을 대상으로 전략비즈니스모델, 순환경제시스템, 분산디자인 플랫폼, 포용적 건축환경, 이해관계자 협업 커뮤니티, 플라스틱 재활용 산업 등의 주제를 다름
 - 교통/운송/이동은 기차역, 고속도로 이용자와 이해관계자의 니즈기반 환경개선 사업이 주로 나타남

VS

국내 문제해결분야

- 주거/생활환경, 안전/안심, 일자리창출/지역경제발전 분야가 높은 주제 비율을 나타냄
 - 주거/생활환경 분야는 고령자 및 지역사회 중심의 환경개선 사업이 추진됨
 - 안전/안심 분야는 안전인프라 구축/실증, 스마트안전 융합 신제품/서비스 개발, 경찰 치안리빙랩 등 안전시스템, 제품/서비스, 리빙랩 등의 사업이 추진됨
 - 일자리창출/지역경제발전 분야는 디자인주도 제조혁신지원 및 융합비즈니스 모델 개선 등의 제조산업의 비즈니스 지원을 위한 사업이 진행됨
 - 고령자, 다문화가족, 지역주민, 제조기업, 지방행정기관 등을 문제해결을 위한 타겟으로 선정함

노인, 아동, 청년, 환자, 임산부 등 다양한 계층의 사용자를 대상으로 한 신체/정신건강 지원 주제 범위 확대 필요
공공서비스혁신을 위해 지역간의 불균형 해소, 공공서비스 접근성과 효율성 향상, 디지털 테크놀로지 적용 사업 발굴 필요
주거/생활환경 중심의 공간디자인 개선에서 벗어나 고속도로, 기차역 등 교통/운송/이동 인프라 개선으로 주제 다변화 필요

[그림 4-17] 국내외 문제해결분야에 대한 종합 시사점

2-5. 종합 시사점

□ 사업 주체에 대한 종합 시사점

- 해외의 경우, DC 레벨 기관 주도 사업이 활발한 것으로 드러났으며, 이외 공공 및 민간 기관 또한 서로 비슷한 비율로 사업을 주도하는 것으로 파악됨, 반면 국내의 경우 지자체 위주로 사업이 진행되고 있는 현황을 확인함
- 한국디자인진흥원이 주도적으로 공공, 민간과 협업하여 사업의 추진 비율을 확대해야하며, 민간기관에 주체성을 증대시키기 위한 지원이 함께 이뤄져야 함

□ 정책추진방식에 대한 종합 시사점

- 해외의 경우, DC 레벨을 중심으로 한 하이브리드(Hybrid) 접근방식이 가장 많이 나타났지만, 국내는 관 주도의 하향식(Top-Down) 접근방식이 가장 두드러짐
- 창의적이고 혁신적인 솔루션을 도출하고, 이해관계자의 협업을 촉진하기 위해서는 단일 기업에 전적으로 의뢰하는 용역의 형식보다 전문성을 지닌 다양한 기관과 거버넌스를 구축하는 방식으로 정책을 추진할 필요가 있음

□ 솔루션 유형에 대한 종합 시사점

- 해외의 경우, 서비스/경험디자인 및 디자인역량(네트워크 구축), 디자인교육/컨설팅, 디지털미디어/콘텐츠 등의 무형의 솔루션이 주로 확인된 반면, 국내의 경우 솔루션 유형으로 공간디자인이 가장 많이 나타났으며, 이외 디자인교육/컨설팅, 서비스/경험디자인 등이 확인됨
- 일회성 교육/컨설팅에서 벗어나 지속가능성을 확보하기 위해서는 사업 지원이 확장되어야 하며, 이해관계자의 참여와 역량을 강화하는 공동 디자인 워크숍을 적극 활용할 필요가 있음
- 글로벌한 디지털화 트렌드를 반영하여 디지털 테크놀로지를 접목한 솔루션 도출을 고려해야 하며, 서비스/시스템 모델, 시나리오, 브랜드, 로드맵, 가이드/도구 등으로 서비스/경험디자인 솔루션을 다각화해야 함

□ 문제해결분야에 대한 종합 시사점

- 해외의 경우, 공공서비스혁신 및 건강/웰빙, 기후변화대응/순환경, 교통/운송/이동 등의 거시적이고 장기적인 주제가 주를 이룬 반면, 국내는 주거/생활환경, 안전/안심, 일자리창출/지역경제발전 등의 비교적 한정적인 주제를 추구하는 경향이 확인됨
- 다양한 계층의 신체/정신적 건강을 지원하거나, 전반적인 이동 인프라를 개선하는 등 사업의 주제를 다변화하고 확장해나가야 함
- 친환경 전환, 불균형 해소, 공공서비스 접근성 향상, 디지털화를 지향하는 국제적 흐름에 맞춘 주제 발굴이 필요함

V. 국내 서비스디자인 신사업 수요 및 과제 개발

1. 국내외 비교를 통한 시사점 도출

1-1. 사업 주체 및 협업구조에 따른 시사점 도출

□ 국내 서비스디자인 산업 및 관련 분야 사업 현황 SWOT 분석 결과

- 주요 약점(W)으로는 서울, 부산 지역을 중심으로 한 사업 편중화 현상이 강하고, 제조산업 및 과학기술 중심의 사업 주도로 인해 공공부문의 디자인역량 부족 및 그에 따른 주도적 문제해결의 한계를 드러냄
- 주요 기회요인(O)으로는 서비스디자인 관련 분야의 경제적 산업가치가 지속적으로 상승함에 따라 디자인역량 교육지원의 필요성에 대한 산업계의 인식이 증가하였으며, '하이브리드' 방식으로 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축 및 유연하고 창의적인 문제해결 가능성, 디자인교육/컨설팅 중심의 사업수행을 위한 전문성을 확보한 것으로 나타남
- 주요 위기요인(T)으로는 서비스디자인 관련 분야의 산업규모가 증가한 것에 비해 디자인의 체계적 활용과 중요도 인식이 낮아 디자인활용률이 여전히 낮은 것으로 파악됨

□ 해외 서비스디자인 관련 사업의 사례 분석 결과

- (사업 주체) 정부/중앙행정기관이 지방행정기관 또는 민간기관과 협업하여 지역간 서비스디자인의 불균형을 해소하는데 노력하고, 관 주도 사업에서 벗어나 민간기업의 주체적 역할이 증대될 수 있도록 민간기관을 대상으로 서비스디자인 역량의 향상을 위해 디자인교육 및 사업지원 체계를 마련하고 있음
- (정책추진방식) 관 주도의 하향식 접근에서 벗어나 하이브리드 접근방식으로 다각화가 이루어지고 있으며, 단일 기업에 사업을 의뢰하기 보다는 전문성을 지닌 다양한 부처·기관들과 유연하게 거버넌스를 구축하여 사업을 진행하고 있음

□ 사업 주체 및 협업구조에 따른 시사점 도출

- 디자인진흥원을 중심으로 지역사회와의 유연한 거버넌스 구축을 통해 지역적 불균형을 해소하고, 행정기관, 기업, 학교, 민간단체 등 다양한 부처·기관의 전반적인 디자인역량을 강화하기 위해 디자인교육/컨설팅 역할을 확대해야 함
- 전문성을 지닌 다양한 기관과의 거버넌스 구축으로 긴밀한 협업과 유연한 연계를 통해 사회/공공영역의 서비스디자인 사업을 다각도로 발굴해야 함

1-2. 솔루션 유형에 따른 시사점 도출

□ 국내 서비스디자인 산업 및 관련 분야 사업 현황 SWOT 분석 결과

- 주요 약점(W)으로는 서비스디자인 사업이 공공기관의 서비스만족도 개선 또는 정책홍보 수단으로 한정되어 있고, 제조혁신 위주의 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야에 사업이 집중되어 ‘교육’, ‘재난예방/대응’, ‘교통/운송/이동’, ‘문화관광’, ‘사회복지’ 분야의 사업은 상대적으로 비중이 낮고 범위가 한정되어 있음
- 주요 기회요인(O)으로는 디자인리서치능력, 기획력, 팀워크, 타분야융합 등의 디자인역량 교육지원의 필요성에 대한 전반적인 산업계의 인식이 높아졌고, ‘하이브리드’ 추진방식으로 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축을 통해 유연하고 창의적인 문제해결의 기반이 마련되어 있는 것으로 파악됨, 또한, 디자인교육/컨설팅 중심의 사업수행을 위한 전문성이 확보된 것으로 나타남
- 주요 위기요인(T)으로는 타 문제해결분야에 비해 상대적으로 ‘건강/웰빙’, ‘기후변화대응/순환경제’ 분야의 서비스디자인 활용도가 낮은 것으로 파악됨

□ 해외 서비스디자인 관련 사업의 사례 분석 결과

- (솔루션 유형) 사용자의 접근성 향상을 위해 디지털 테크놀로지를 접목한 솔루션 제안이 다수의 사례에서 발견되며, 지속가능한 서비스/시스템 구축을 위한 원칙/비전/교육 관련 사업에 대한 지원이 적극적으로 이루어지고 있음, 서비스/경험디자인 솔루션 유형이 특정 형식에 한정되지 않고 서비스/시스템 모델, 시나리오, 브랜드, 로드맵, 가이드/도구 개발 등 다양한 방식으로 제시되고 있음, 이해관계자의 참여를 높이는 코디자인 워크숍의 활용이 적극적으로 이루어지고 있음

□ 솔루션 유형에 따른 시사점 도출

- 사용자의 접근성을 높이기 위해 서비스디자인 솔루션의 디지털 전환(Digital Transformation)의 필요성이 부각되며 이를 위해 민관 대상 디지털기술의 교육 및 융합 R&D 지원을 확대해야 함
- 기업의 지속가능한 서비스디자인 시스템 구축을 위해 일회성 교육/컨설팅에서 벗어나 원칙/비전/교육/리소스 지원을 강화해야 함
- 서비스/경험디자인, 디자인역량 중심 솔루션 유형 확대 및 결과물의 다양화가 요구됨

1-3. 문제해결분야에 따른 시사점 도출

□ 국내 서비스디자인 산업 및 관련 분야 사업 현황 SWOT 분석 결과

- 주요 약점(W)으로는 사회/공공분야의 문제해결보다는 공공기관의 내부적 문제해결을 위해 디자인 용역을 의뢰하는 경우가 많고, 도시기반시설 이외의 사회문제 분야 전반에 있어서 디자인활용률이 매우 낮음, ‘교육’, ‘재난예방/대응’, ‘교통/운송/이동’, ‘문화관광’, ‘사회복지’ 분야는 상대적으로 낮은 사업 비중을 나타내었고, 제조혁신 위주의 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야 사업에 집중되어 있음
- 주요 기회요인(O)으로는 서비스디자인 관련 분야의 경제적 산업가치가 지속적으로 증가 추세이고, ‘하이브리드’ 추진방식으로 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축을 통해 유연하고 창의적인 문제해결을 위한 역량 및 디자인교육/컨설팅 중심의 사업수행이 가능한 전문성을 확보한 것으로 파악됨
- 주요 위기요인(T)으로는 서비스디자인 관련 분야의 산업규모가 증가한 것에 비해 디자인활용률은 여전히 낮으며, 사용자 및 현황조사 단계에 국한하여 디자인이 관여하는 등 소극적인 역할에 머무름, 특히 ‘건강/웰빙’, ‘기후변화대응/순환경’ 분야에서 서비스디자인 활용도가 낮게 나타남, 정부부서간 사회문제해결 및 서비스디자인 관련사업 분류체계와 용어가 불일치하여 다부처·기관 간의 협업시 원활한 소통의 저해요인으로 작용할 수 있음

□ 해외 서비스디자인 관련 사업의 사례 분석 결과

- (문제해결분야) ‘주거/생활환경’ 외에 ‘공공서비스혁신’, ‘건강/웰빙’, ‘기후변화대응/순환경’, ‘교통/운송/이동’ 등 다양한 주제를 다루고 있음
 - (공공서비스혁신) 지역간 불균형 해소, 공공서비스로의 접근성과 효율성 증대, 디지털 테크놀로지 적용한 디지털 전환(DX) 사업이 두드러지게 나타남
 - (건강/웰빙) 노인, 아동, 청소년, 여성, 저소득층 등 다양한 사용자를 위한 신체 및 정신건강 지원 사업이 활발하게 이루어짐
 - (기후변화대응/순환경) 친환경 및 포용적(inclusive) 디자인과 소규모 또는 개인으로의 분산 및 협업을 장려하는 사업 생태계를 구축함
 - (교통/운송/이동) 고속도로, 기차역 등 지역주민과 사용자의 편의를 고려한 교통인프라 개선으로 주제 다변화를 시도함

□ 문제해결분야에 따른 시사점 도출

- DX(Digital Transformation) 중심의 ‘공공서비스혁신’ 사업에 대한 지원을 확대하고, 다양한 사용자의 ‘건강/웰빙’을 위한 신체/정신건강 지원 사업을 발굴해야 함
- ‘기후변화대응/순환경’ 분야에서는 중소규모 기업을 대상으로 친환경/포용적 디자인 및 분산/협업 시스템을 구축하는 사업 지원이 우선되어야 하고, 지역 주민의 편의와 사용자의 접근성을 향상시키기 위해 ‘교통/운송/이동’ 분야의 교통인프라 개선 사업이 강화되어야 함

1-4. 국내외 비교를 통한 종합 시사점 요약

□ 국내외 비교를 통한 종합 시사점 요약

- [사업 주체] 서비스디자인 사업의 발굴 및 확산을 위한 디자인진흥원의 주체적 역할 확대를 통해 사회/공공영역 서비스디자인 사업을 주도적으로 발굴하고, 행정기관/기업/학교/민간단체 등의 디자인역량 강화를 위해 디자인교육/컨설팅 역할을 확대해야 함
- [정책추진방식] 전문성을 지닌 지역사회의 다양한 민관기관과 긴밀하고 유연한 거버넌스를 구축하여 디자인산업의 지역적 불균형을 해소하고, ‘하이브리드’ 방식의 협업구조를 통해 정책추진방식의 다변화를 시도해야 함
- [솔루션 유형] 서비스디자인 솔루션의 DX(Digital Transformation)를 위해 민관 대상 디지털기술의 교육 및 융합 R&D 지원이 확대되어야 하고, 기업의 지속가능한 서비스디자인 시스템 구축을 위해 원칙/비전/교육/리소스 지원이 우선되어야 함, 서비스/경험디자인, 디자인역량(네트워크 구축)을 중심으로 솔루션 유형을 확대하고 다양화를 모색해야 함
- [문제해결분야] ‘공공서비스혁신’ 분야에서는 기존 서비스의 DX(Digital Transformation)화 중심의 사업 지원이 확대되어야 하고, ‘건강/웰빙’ 분야에서는 다양한 사용자를 대상으로 한 신체 및 정신건강 지원 사업이 발굴되어야 함, ‘기후변화대응/순환경’ 분야에서는 중소규모 기업 또는 개인을 대상으로 친환경/포용적 디자인 및 분산/협업 시스템 지원이 뒷받침되어야 하고, ‘교통/운송/이동’ 분야에서는 접근성과 만족도를 높이기 위한 교통인프라 개선 사업이 강화되어야 함

2. 문제해결 테마별 주제(안) 도출

2-1. 주제(안) 도출 방법

- 해외 서비스디자인 관련 사업 174건의 사례를 대상으로 11가지 문제해결 테마별로 사례를 재분류함 (테마별로 표 5-1과 같이 코드번호 부여함)
- 정책의 추진체계, 수혜대상, 사업설명의 핵심내용을 중심으로 키워드를 도출하고, 해외 사례 기반의 현실성 있는 사업 주제(안)을 문제해결 테마별로 각각 도출함
- 주제(안) 도출시 국내외 비교분석을 통한 시사점을 참고하여 국내 서비스디자인 산업의 문제점, 해외 서비스디자인 사업의 현황, 국내 주요 정책과 디자인전략을 반영하고, 정책추진방식의 다각화, 솔루션 유형의 확장, 문제해결 테마의 다양화를 고려하여 통합적인 관점에서 총 16개의 주제(안)을 제시함

[표 5-1] 서비스디자인 발굴/확산을 위한 11가지 문제해결 테마

문제해결 테마		코드번호	주제(안)
1	안전/안심	T①	T①-1
2	교육	T②	T②-1, T②-2
3	일자리창출/지역경제발전	T③	T③-1, T③-2
4	건강/웰빙	T④	T④-1, T④-2, T④-3
5	사회복지	T⑤	T⑤-1
6	문화관광	T⑥	T⑥-1
7	교통/운송/이동	T⑦	T⑦-1
8	주거/생활환경	T⑧	T⑧-1
9	기후변화대응/순환경제	T⑨	T⑨-1
10	재난예방/대응	T⑩	T⑩-1
11	공공서비스혁신	T⑪	T⑪-1, T⑪-2

2-2. 11가지 문제해결 테마별 주제(안) 도출

1) T① 안전/안심

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외 ‘안전/안심’ 분야에서는 영국에서 아동/청소년을 대상으로 한 사례 2건이 소개됨
 - 아동/청소년을 대상으로 한 ‘돌봄 아동/청소년 긴급 지원’은 돌봄 위기에 처한 아동/청소년을 지원하기 위해 전담 대응팀, 패밀리 허브, 시간외 서비스를 제공하는 사업으로, 여성가족부, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문기업과 협업하였음³⁷
 - 아동용 제품/서비스 개발 기업을 대상으로 한 ‘기업의 아동관련 법안 준수 지원’은 아동을 위한 제품/서비스 개발 기업이 새로운 아동보호법안을 적용할 수 있도록 실용적인 디자인 가이드를 개발한 사업으로, 민간 아동 제품/서비스 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업, 법안 전문가/기업과 협업하였음¹¹⁶ *
- (* : T①-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T①-1) ‘아동 제품/서비스 개발 기업의 관련 법 준수/적용을 위한 안전디자인 가이드 라이브러리 구축’ 사업 (표 5-2)
 - (도출 배경) 아동용 제품/서비스 개발 기업을 대상으로 새로운 법안을 이해하고 디자인 개발에 적용할 수 있도록 디자인 가이드를 개발한 사례¹¹⁶를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 민간 아동 제품/서비스 개발 기업, 서비스디자인 전문기업, 법안 전문가/기업과 협업
 - (수혜 대상) 아동을 위한 제품/서비스 개발 기업
 - (주제 설명) 아동용 제품/서비스 개발 기업이 제품 개발 및 수출시 국내외 아동보호 관련 법안을 참고하여 적용할 수 있도록 접근성을 고려하여 온라인 가이드 라이브러리를 구축함
 - (관련 K-디자인 혁신략) 디지털기술역량 강화(K4-11), ESG디자인 선도(K4-12)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 제품/서비스 개발 가이드라인을 온라인 라이브러리(디자인 빅데이터)로 구축하여 비즈니스 창출/활용을 지원하고, 기업의 지속가능한 비즈니스 활성화를 위해 라이브러리를 통해 법안 중심의 디자인 가이드라인 교육과 리소스 제공이 이루어지도록 함

[표 5-2] 국내 'T① 안전/안심' 분야 서비스디자인 사업 주제(안)

코드번호	항목	내용
T①-1	주제	아동 제품/서비스 개발 기업의 아동 관련 법 준수/적용을 위한 안전디자인 가이드 라이브러리 구축
	추진체계	민간 아동 제품/서비스 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업, 법안 전문가/기업과 협업
	수혜대상	아동 대상 제품/서비스 개발 기업
	주제설명	아동 제품/서비스 개발 기업이 제품 개발 및 수출시 국내외 아동보호 관련 법안을 참고하여 적용할 수 있도록 온라인 가이드 라이브러리 구축
	관련 K-디자인 혁신전략	-디지털기술역량 강화 (K4-11) -ESG디자인 선도 (K4-12)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-제품/서비스 개발 가이드라인을 온라인 라이브러리 (디자인 빅데이터)로 구축하여 비즈니스 창출/활용 지원 -기업의 지속가능한 비즈니스 활성화를 위해 법안 중심의 디자인 가이드라인 교육/리소스 제공을 위한 라이브러리 구축

2) T② 교육

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 '교육' 분야에서는 영국, 싱가포르, 일본, 독일, 뉴질랜드, 미국, 캐나다 등에서 총 11건의 사례가 나타남
 - 건축환경분야 졸업생을 대상으로 한 '건축 환경 분야 졸업생 디지털 교육'은 건축 환경 분야 졸업생의 디지털 역량 강화를 위해 관련 사례 온라인 허브 및 무료 온라인 교육을 제공하는 사업으로, 민간 건축 기업, 건축/환경 전공 소재 학교, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음³⁴ * (* : T②-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
 - 학생, 교육자를 대상으로 한 '미래 인재 양성을 위한 디자인 교육'은 미래 인재 양성을 위해 학생과 교육자의 역량을 강화하는 디자인 씽킹(Design Thinking) 교육 프로그램 제공 사업으로, 지역별 지자체 및 교육청, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음⁵⁴ ** (** : T②-2 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
 - 학생, 학부모, 교육자를 대상으로 한 '미래 인재 양성을 위한 디자인 교육'은 미래 인재 양성을 위해 학생, 학부모, 교육자의 역량을 강화하는 공동 디자인(Co-Design) 프로그램 제공 사업으로, 지역별 지자체 및 교육청, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음⁵⁵ **
 - 어린이 대상 '미래 인재 양성을 위한 디자인 교육'은 디자인을 통해 사람, 비즈니스, 지식을 연결하기 위한 목표의 일환으로 어린이 대상 서비스를 제공하는 사업으로, 지역별 지자체 및 교육청, 지역별 아동 교육 기관, 지역 기반 디자인 전문 기업과 협업하였음⁵⁸ **

- 6세-18세 사이 어린이 및 청소년을 대상으로 한 ‘미래 인재 양성을 위한 디자인 교육’은 디자인 인식 향상 및 창의적 잠재력 개발을 위해 아동/청소년을 대상으로 디자인 워크숍을 진행하는 사업으로, 지역별 지자체 및 교육청, 지역별 아동 교육 기관, 지역 기반 디자인 전문 기업과 협업하였음⁶² **
- 고등교육 수요자를 대상으로 한 ‘고등교육 격차 해소’는 고등 교육 환경을 더 잘 이해하기 위한 문제 및 기회 영역을 확인하는 연구를 진행한 사업으로, 고용/경제/노동 공공기관, 고등 교육 제공 기관/기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷⁶
- 직업 교육이 필요한 지역 주민을 대상으로 한 ‘성인의 교육 접근성 개선’은 성인의 교육 접근성을 개선하여 직업 훈련을 지속할 수 있도록 학습 플랫폼을 구축한 사업으로, 고용노동부, 고용 지원 센터/기관, 직업 교육 민간 기업/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²²
- 직업 교육이 필요한 지역 주민을 대상으로 한 ‘성인의 교육 접근성 개선’은 성인의 교육 접근성을 개선하여 직업 훈련을 지속할 수 있도록 학습 플랫폼을 구축한 사업으로, 고용노동부, 고용 지원 센터/기관, 직업 교육 민간 기업/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²² **
- 학부모, 교사를 대상으로 한 ‘교육을 위한 환경 조성’은 학교와 학교 간 파트너십을 강화하기 위한 의사소통 디지털 솔루션을 개발한 사업으로, 지역별 교육청 및 학교, 디자인 진흥 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶² **
- 대학교 학생을 대상으로 한 ‘교육을 위한 환경 조성’은 대학교 학생 기숙사 시설 구축을 위한 관-민 협업 프로세스 구축 사업으로, 민간 대학교, 민간 건축/건설 기업, 은행 및 투자 전문 기업과 협업하였음¹⁶⁷ **
- 4-10학년 학생을 대상으로 한 ‘민간 협업을 통한 교육 프로그램 개발’은 Yachting New Zealand 클럽과 학교가 실질적 교육을 제공할 수 있도록 학습 커리큘럼을 재구성한 사업으로, 지역별 교육청 및 학교, 디자인 진흥 기관, 교육 제공 민간 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶⁹ **

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T②-1) ‘디자이너의 디지털기술역량 강화를 위한 디자인기술 리소스 온라인 라이브러리 구축 및 교육/컨설팅’ 사업 (표 5-3)
 - (도출 배경) 건축분야 졸업생을 대상으로 디지털 역량 강화를 위한 온라인 허브 및 교육 제공 사례³⁴를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함

- (추진 체계) 민간디자인기업, 대학교 디자인학과/전공 학생, 서비스디자인 전문기업과 협업
- (수혜 대상) 디자인 기업, 디자이너, 디자인 전공 대학생/졸업생
- (주제 설명) 다양한 디자인 분야의 재학생/졸업생의 디지털기술역량 강화를 위해 관련 디자인기술 리소스를 온라인 라이브러리로 구축하고, 온라인 교육/컨설팅을 제공함
- (관련 K-디자인 혁신략) 창의적 인적자본 (K2-4), 디지털기술역량 강화 (K4-11)
- (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 디자이너의 디지털기술 관련 교육/컨설팅 지원을 통해 디지털기술역량 강화 및 창의인재를 양성하고, 디자인 전공자의 디지털기술 관련 교육을 지원하는 온라인 디자인 리소스 라이브러리를 개발함

[표 5-3] 국내 ‘T② 교육’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (1)

코드번호	항목	내용
T②-1	주제	디자이너의 디지털기술역량 강화를 위한 디자인기술 리소스 온라인 라이브러리 구축 및 교육/컨설팅
	추진체계	민간디자인기업, 대학교 디자인학과/전공 학생, 서비스디자인 전문기업과 협업
	수혜대상	디자인 기업, 디자이너, 디자인 전공 대학생/졸업생
	주제설명	다양한 디자인 분야의 재학생/졸업생의 디지털기술역량 강화를 위해 관련 디자인기술 리소스를 온라인 라이브러리로 구축하고, 온라인 교육/컨설팅을 제공함
	관련 K-디자인 혁신전략	-창의적 인적자본 (K2-4) -디지털기술역량 강화 (K4-11)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-디자이너의 디지털기술 관련 교육/컨설팅 지원을 통해 디지털기술역량 강화 및 창의인재 양성 -디자인 전공자의 디지털기술 관련 교육을 지원하는 온라인 디자인 리소스 라이브러리를 개발

○ (T②-2) ‘창의적 미래인재 양성을 위한 학생-학부모-교사 대상의 AI기반 디자인씽킹 교육 플랫폼 개발’ 사업 (표 5-4)

- (도출 배경) 학생, 학부모, 교사를 대상으로 디자인 씽킹 교육 프로그램, 공동디자인 프로그램, 디자인 워크숍을 개최하고, 지식활용을 위한 서비스 모델, 의사소통 디지털 솔루션, 학습 커리큘럼 개발 사례^{54, 55, 58, 62, 122, 162, 167, 169}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
- (추진 체계) 지역별 지자체 및 교육청, 학교 관계자, 학생/학부모, 서비스디자인 전문 기관, 디지털 기술개발팀과 협업
- (수혜 대상) 학생, 학부모, 교사

- (주제 설명) 창의적 미래인재 양성을 위해 학생, 학부모, 교사가 디자인씽킹 교육 방법과 도구 활용 지식을 배우고 수업 적용을 위한 커리큘럼 연계 AI기반 교육 플랫폼을 구축함
- (관련 K-디자인 혁신략) 창의적 인적자본 (K2-4), 디지털기술역량 강화 (K4-11)
- (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 학생, 학부모, 교사 등의 디자인교육을 지원하는 통합 플랫폼을 구축하여 사용자의 디자인역량 강화 및 창의인재를 양성하고, 디자인씽킹 교육을 위한 AI기반 통합 플랫폼을 개발하여 학습을 통한 사용자의 디지털기술역량을 강화함

[표 5-4] 국내 ‘T② 교육’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (2)

코드번호	항목	내용
T②-2	주제	창의적 미래인재 양성을 위한 학생-학부모-교사 대상의 AI기반 디자인씽킹 교육 플랫폼 개발
	추진체계	지역별 지자체 및 교육청, 학교 관계자, 학생/학부모, 서비스디자인 전문 기관, 디지털 기술개발팀과 협업
	수혜대상	학생, 학부모, 교사
	주제설명	창의적 미래인재 양성을 위해 학생, 학부모, 교사가 디자인씽킹 교육 방법과 도구 활용 지식을 배우고 수업 적용을 위한 커리큘럼 연계 AI기반 교육 플랫폼을 구축함
	관련 K-디자인 혁신전략	-창의적 인적자본 (K2-4) -디지털기술역량 강화 (K4-11)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-학생, 학부모, 교사 등의 디자인교육을 지원하는 통합 플랫폼을 구축하여 사용자의 디자인역량 강화 및 창의인재를 양성 -디자인씽킹 교육을 위한 AI기반 통합 플랫폼을 개발하여 학습을 통한 사용자의 디지털기술역량을 강화

3) T③ 일자리창출/지역경제발전

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야에서는 영국, 미국, 호주, 스웨덴, 독일, 프랑스, 폐루, 일본 등에서 총 11건의 사례가 나타남

- 임시 숙소 거주자, 고용자를 대상으로 한 ‘고용 서비스 개발’은 임시 숙소 거주자와 고용자를 연결하기 위한 네트워크 서비스 프로토타입을 개발한 사업으로, 고용 지원 기관/협회, 민간 고용 수요 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁴⁵
- 구직자, 고용자를 대상으로 한 ‘고용 서비스 개발’은 구직자와 지역 고용자 간 정보 격차를 해소를 위한 구직-고용 네트워크 웹사이트 구축 사업으로, 고용노동부, 고용 지원 센터/기관, 민간 고용 수요 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²⁵

- 구직자, 고용자를 대상으로 한 ‘고용 서비스 개발’은 정부의 고용 서비스를 사용자 중심으로 개선하고, 지속 가능한 혁신 정책을 수립하기 위해 미래 고용 서비스 모델을 개발한 사업으로, 고용노동부 및 관련 공공기관, 다학제간 민간/공공 전문가/기업/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁵²
- 비즈니스 고문 및 개발자, 자문자를 대상으로 한 ‘기업/산업의 디자인 활용 지원’은 디자인 방법론을 통한 기업 비즈니스 개발 지원을 위해 기업 전문가 대상 디자인 프로세스 활용 교육 및 코칭을 제공하는 사업으로, 민간 기업, 환경 및 지속가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{67*} (* : T③-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 기업을 대상으로 한 ‘기업/산업의 디자인 활용 지원’은 기업이 지속 가능한 방식으로 비즈니스를 강화할 수 있도록 기업 대상 순환 디자인 활용법 교육 및 코칭을 제공하는 사업으로, 환경부, 민간 기업, 환경 및 지속가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{68*}
- 참여기업을 대상으로 한 ‘디자인 기업/산업 활성화 지원’은 디자인 엑셀러레이팅 프로그램을 통해 다양한 기업의 디자인 제품을 시장에 출시하는 기회를 제공하는 사업으로, 민간 디자인 기업, 민간 제조 기업과 협업하였음^{35*}
- 디자이너, 개인, 기업을 대상으로 한 ‘디자인 기업/산업 활성화 지원’은 디자인을 통한 지속 가능성 향상 및 경쟁력 확보 사례 공유를 위해 디자이너 및 관련인을 대상으로 컨퍼런스를 개최하는 사업으로, 문체부, 디자인 진흥 기관, 디자인 관련 기업/단체/학교 및 전문가와 협업하였음^{63*}
- 디자이너, 고용 기업을 대상으로 한 ‘디자인 분야 고용 네트워크 구축’은 디자이너 취업을 위한 조언 제공, 체용 업체를 위한 네트워크 확장을 위해 참여적 프로그램을 진행한 사업으로, 디자인 진흥 기관, 디자인 관련 기업/단체/학교 및 전문가와 협업하였음^{64**} (** : T③-2 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 지역 기반 디자이너, 지역 커뮤니티를 대상으로 한 ‘지역 기반 디자인 활성화 지원’은 지역 기반 사용자 중심 혁신 프로젝트를 위해 디자이너 중심으로 이해관계자가 공동 참여하는 Design Lab 구축 사업으로, 지역별 디자인 진흥 기관, 지역 기반 민간 디자인 기업/협회/학교와 협업하였음^{66**}
- 폐루 국민, 기업을 대상으로 한 ‘지역 발전을 위한 디자인 활용’은 폐루의 중산층 생활 수준 향상을 위한 교육, 의료, 디지털 금융 및 혁신 솔루션 도출 사업으로, 민간 기업 및 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²⁴
- 지역 외 거주자를 대상으로 한 ‘지역 발전을 위한 디자인 활용’은 지방의 과소화,

고령화에 대한 대안으로 타 지역민을 유입시킬 수 있도록 지역 브랜딩 콘텐츠 및 웹사이트를 개발한 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 디자인 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹³⁷

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

○ (T③-1) ‘중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위한 코디자인워크숍 활용 디자인교육/컨설팅’ 사업 (표 5-5)

- (도출 배경) 기업을 대상으로 디자인 프로세스, 순환디자인 활용법 등을 교육/코칭하고, 엑셀러레이팅 프로그램, 컨퍼런스 개최를 통해 디자인 기업의 활성화를 지원하는 사례^{67, 68, 35, 63}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
- (추진 체계) 지역별 민간기업, 환경 및 지속가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문기업, 환경부, 문체부, 디자인진흥기관과 협업
- (수혜 대상) 중소기업, 디자이너
- (주제 설명) 지역별 중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위해 관련 이해관계자들이 코디자인워크숍에 참여하여 다양한 관점과 니즈 기반 디자인원칙/비전을 수립하고 프로세스와 도구 활용 교육 및 리소스/네트워크 제공 컨설팅을 지원하거나, 지속가능디자인 평가모델을 개발하고 디자인교육/ 컨설팅에 참여하는 사업을 대상으로 평가모델 적용을 통한 실증 사업을 추진함
- (관련 K-디자인 혁신략) 제조X디자인 전문기업 스케일업 (K2-5), ESG디자인 선도 (K4-12)
- (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위해 디자인역량 강화를 위한 참여기반 디자인교육/컨설팅 사업을 추진하고, 표준화된 평가모델 개발 및 워크숍에 참여한 기업 대상으로 평가모델 실증 사업을 추진함

[표 5-5] 국내 'T③ 일자리창출/지역경제발전' 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (1)

코드번호	항목	내용
T③-1	주제	중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위한 코디자인워크숍 활용 디자인교육/컨설팅
	추진체계	지역별 민간기업, 환경 및 지속가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문기업, 환경부, 문체부, 디자인진흥기관과 협업
	수혜대상	중소기업, 디자이너
	주제설명	-지역별 중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위해 관련 이해관계자들이 코디자인워크숍에 참여하여 다양한 관점과 니즈 기반 디자인원칙/비전을 수립하고 프로세스와 도구 활용 교육 및 리소스/네트워크 제공 컨설팅을 지원함 -지속가능디자인 평가모델을 개발하고 디자인교육/ 컨설팅에 참여하는 사업을 대상으로 평가모델 적용을 통한 실증 사업을 추진함
	관련 K-디자인 혁신전략	-제조x디자인 전문기업 스케일업 (K2-5) -ESG디자인 선도 (K4-12)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위해 디자인역량 강화를 위한 참여기반 디자인교육/컨설팅 사업 추진 -표준화된 평가모델 개발 및 워크숍에 참여한 기업 대상으로 평가모델 실증 사업 추진

- (T③-2) ‘지역기반 디자이너의 창업 및 디자인활동 지원을 위한 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발’ 사업 (표 5-6)

- (도출 배경) 디자이너를 대상으로 고용 네트워크를 구축하고, 공동 참여 디자인 랩을 통해 지역 기반 디자인을 활성화하는 사례^{64, 66}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 지역별 디자인진흥기관, 지역기반 개인 디자이너, 디자인기업, 디자인단체, 대학교 디자인 전공자와 협업
 - (수혜 대상) 지역기반 디자이너
 - (주제 설명) 지역기반 디자이너의 창업, 해외전시회 참가, 해외 디자인수출 등 적극적인 디자인활동 지원을 위해 학교, 기업, 디자인진흥기관, 디자이너가 공동 참여하여 관련 정보를 교환하고 수요매칭을 위한 네트워크를 확장함
 - (관련 K-디자인 혁신략) 창의적 인적자본 (K2-4), 건강한 생태계 협력 (K3-8), 새로운 해외시장 진입 (K4-10)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 지역기반 디자이너의 디자인활동 지원을 위한 학교/기업/디자인진흥기관/개인디자이너간의 네트워크를 연결하고, 지역기반 디자인 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발을 통해 건강한 디자인 생태계를 조성함, 지역기반 디자이너의 해외 시장 진출 및 전시회 참가를 지원함

[표 5-6] 국내 ‘T③ 일자리창출/지역경제발전’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (2)

코드번호	항목	내용
T③-2	주제	지역기반 디자이너의 창업 및 디자인활동 지원을 위한 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발
	추진체계	지역별 디자인진흥기관, 지역기반 개인 디자이너, 디자인기업, 디자인단체, 대학교 디자인 전공자와 협업
	수혜대상	지역기반 디자이너
	주제설명	지역기반 디자이너의 창업, 해외전시회 참가, 해외 디자인수출 등 적극적인 디자인활동 지원을 위해 학교, 기업, 디자인진흥기관, 디자이너가 공동 참여하여 관련 정보를 교환하고 수요매칭을 위한 네트워크를 확장함
	관련 K-디자인 혁신전략	-창의적 인적자본 (K2-4) -건강한 생태계 협력 (K3-8) -새로운 해외시장 진입 (K4-10)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-지역기반 디자이너의 디자인활동 지원을 위한 학교/기업/디자인진흥기관/개인 디자이너간의 네트워크 연결 -지역기반 디자인 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발을 통해 건강한 디자인 생태계 조성 -지역기반 디자이너의 해외 시장 진출 및 전시회 참가 지원

4) T④ 건강/웰빙

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 ‘건강/웰빙’ 분야에서는 영국, 뉴질랜드, 미국, 호주, 네덜란드, 아르메니아, 덴마크, 핀란드 등에서 총 38건의 사례가 나타남
 - 임산부를 대상으로 한 ‘임산부의 흡연율 개선’은 임신 중 흡연 비율 감소를 위해 임산부 금연 서비스 및 서비스 접근 방식 관련 시스템 개선 사업으로, 보건복지부, 지역별 지자체 및 보건소, 지역 기반 복지/상담 센터/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁴²
 - 아이 죽음을 겪은 부모를 대상으로 한 ‘아이를 상실한 가족 및 부모 지원’은 아이의 죽음을 겪은 가족을 위한 온라인 지원 리소스 개발 사업으로, 여성가족부, 보건복지부, 지역별 지자체, 정신 건강 관련 민간 기업/병원/전문가, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음⁸²
 - 뉴욕 거주 가족 및 아동을 대상으로 한 ‘아동 정신 건강 공공서비스 경험 개선’은 아동 대상 공공 의료서비스 경험 향상을 위한 정보 가이드 및 웹사이트를 개발한 사업으로, 지역별 지자체, 아동 관련 공공기관, 지역 기반 의료 서비스 기관/기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰⁰
 - 임산부, 아동이 있는 가족을 대상으로 한 ‘산모, 아동을 위한 건강 정보 제공’은 산모,

아동 사망률 감소를 위한 정확한 정보 제공 디지털 플랫폼 구축 사업으로, 보건복지부, 의료 전문가/기업, 민간 의료 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁴⁹

- 아동/청소년을 대상으로 한 ‘아동/청소년의 신체 활동 통한 정서 안정 향상’은 아동 및 청소년의 사회적 문제 해결을 위해 웹사이트를 통한 신체 활동 지원 사업으로, 여성가족부, 아동/청소년 지원 기관, 지역 기반 민간 스포츠 기업, 지역별 스포츠 시설/기관과 협업하였음³³
- 6학년 초등생을 대상으로 한 ‘청소년의 정신 건강 조기 지원’은 중학교 진학 학생의 정신 건강 문제 조기 해결을 위한 설문도구 및 학교-가족 간 연결 방식 발굴 사업으로, 여성가족부, 지역별 교육청, 지역별 지자체, 정신 건강 지원 기관/기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁴⁴
- 청소년 및 가족을 대상으로 한 ‘청소년 정신 건강 위기 구조’은 정신 건강 위기를 겪는 청소년과 가족을 지원하기 위한 리소스가 포함된 온라인 서비스 구축 사업으로, 보건복지부, 청년 지원 협회/기관, 관련 전문가, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음¹²⁷
- 아동/청소년을 대상으로 한 ‘정신 건강 서비스 경험 개선 가이드’은 아동/청소년 건강 실무자가 직접 사용자 경험을 개선할 수 있도록 디지털 리소스 개발 사업으로, 여성가족부, 보건복지부, 지역별 지자체, 정신 건강 관련 민간 기업/병원/전문가, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음¹²⁹
- 시니어를 대상으로 한 ‘시니어의 건강, 활동 관리 지원’은 노인의 독립적 생활과 웰빙을 위해 사회적 연결과 스포츠 활동을 지원하는 웹사이트 개발 사업으로, 지역별 복지 기관, 민간 스포츠 기업, 노인 대상 사회적 기업/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁵
- 시니어, 환자 및 장애인을 대상으로 한 ‘시니어, 환자의 사회적 연결 구축’은 노인 및 환자의 지역 내 연결성 향상을 위해 운동, 사회적 활동을 지원하는 웹사이트 구축 사업으로, 노인 대상 복지 기업/단체, 지역별 복지 기관, 민간 스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{22*} (* : T④-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 시니어를 대상으로 한 ‘시니어의 노화 경험 향상’은 노인의 긍정적 노화 경험을 위한 6가지 혁신 아이디어 도출 및 제품/서비스 개발 지원 사업으로, 보건복지부, 노인 지원 협회/기관, 노인 인력 개발 기관, 서비스디자인 전문 기업, 민간 제조 기업과 협업하였음^{36*}
- 돌봄이 필요한 시니어 및 가족을 대상으로 한 ‘시니어 요양원 입주 경험 개선’은 노인 대상 요양원 입주 과정의 부정적 경험 최소화를 위해 정보 제공 서비스 개선 사업으로, 지역별 복지 기관, 민간 요양원, 노인 대상 사회적 기업/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{121*}

- 정신 건강 서비스 관련 기업 및 개인을 대상으로 한 ‘정신 건강 제품/서비스 개발 가이드’은 기관 또는 개인의 정신건강 제품/서비스 디자인을 위한 실행 가이드 및 디지털 라이브러리 개발 사업으로, 보건복지부, 산업부, 민간 제품/서비스 제공 기업, 정신 건강 관련 전문가/기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁸⁷
- 여성/소녀를 대상으로 한 ‘지역 기반 여성 리더십 향상’은 지역 내 젊은 여성들의 리더십 성장을 위한 재단 프로젝트 진행용 홈페이지 구축 사업으로, 여성가족부, 지역별 지자체, 지역 기반 여성 단체, 서비스디자인 전문 기업, 리더십 교육 전문 기업과 협업하였음¹⁶
- 저소득층, 여성/소녀, 소수 민족/인종을 대상으로 한 ‘지역 기반 소외계층 신체 활동 지원’은 지역 소외계층 요구를 충족하고 변화를 지원하는 역도 프로그램 개발 및 제공 사업으로, 지역별 지자체, 지역별 복지 기관, 민간 스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁸
- 여성(엄마)를 대상으로 한 ‘지역 기반 소외계층 활동 지원’은 지역 내 엄마들의 활동 지원을 위해 현재의 문제 발굴 및 사회적 연결을 통한 기회 창출 사업으로, 여성가족부, 지역별 지자체, 여성 중심 민간 단체/기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음²⁰
- 저소득층, 여성/소녀, 소수 민족/인종, 환자/장애인을 대상으로 한 ‘지역 기반 활동 환경 개선’은 지역 레크레이션 구역(스케이트장, 게임 시설 등) 주변 환경을 개선하기 위한 기금 모금 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기관/시설, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업하였음²¹
- 저소득층, 여성/소녀, 소수 민족/인종, 환자/장애인을 대상으로 한 ‘지역 기반 시설/서비스 불평등 해소’은 지역 내 건강 불평등 해결하기 위해 지역 자산을 활용하는 포용적 디자인(Inclusive Design) 설계 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{23**} (** : T④-2 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 저소득층, 여성/소녀, 소수 민족/인종, 환자/장애인을 대상으로 한 ‘지역 기반 시설/서비스 불평등 해소’은 지역 내 활동 시설의 접근 평등성을 개선하기 위한 새로운 여가 시설 및 프로그램 개발 지원 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{24**}
- 여성/소녀를 대상으로 한 ‘지역 기반 소외계층 활동 지원’은 지역 여성의 다양한 스포츠 활동 참여를 유도하기 위해 여성 중심의 시설 및 공간 개선 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기관/시설, 지역 기반 여성 단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{25**}
- 저소득층, 여성/소녀, 소수 민족/인종, 환자/장애인을 대상으로 한 ‘지역 기반 시설/서비스

불평등 해소’는 지역 사회의 건강 불평등을 해소하기 위해 활동 지원 및 경험 공유가 가능한 교육 프로그램 제공 사업으로, 보건복지부, 지역별 지자체, 지역별 복지 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{29**}

- 저소득층, 여성/소녀, 소수 민족/인종, 환자/장애인, 코로나 팬데믹 영향자를 대상으로 한 ‘지역 기반 시설/서비스 불평등 해소’는 신체 활동 관련 조직 및 기관의 잠재력 향상을 위해 웹사이트를 통해 각자의 경험 및 활동 정보를 공유 사업으로, 지역 기반 민간 스포츠 기업/기관/협회, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음³⁰
- 환자/장애인을 대상으로 한 ‘특정 질환 환자의 건강 관리 지원’은 관절염 관련 여러 채널의 콘텐츠 활용도 향상을 위해 웹사이트를 통해 정보 제공 사업으로, 관련 의료 전문 병원/기관, 민간 스포츠(치료) 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음³²
- 치매환자를 대상으로 한 ‘치매 환자의 건강 관리 지원’은 소외된 치매 환자에게 다가갈 수 있도록 춤을 통해 물리적 치료를 제공하는 방식 개선 사업으로, 지역별 복지 기관, 지역별 보건소, 지역 기반 대형 병원, 민간 스포츠(치료) 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁷
- 환자 및 장애인, 저소득층, 여성/소녀, 소수 민족/인종을 대상으로 한 ‘지역 기반 장애인/환자 활동 지원’은 지역 내 균골격계 질환자의 신체 활동을 지원하기 위해 관련 프로젝트 진행용 재단 홈페이지 개발 사업으로, 지역별 복지 기관, 지역별 보건소, 관련 의료 전문 병원/기관, 민간 스포츠(치료) 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁹
- 시각장애인을 대상으로 한 ‘장애인의 신체 활동 지원’은 스마트 기술을 활용하여 시각 장애인의 신체 활동 지원하기 위해 운동 개발 및 프로그램 제공 사업으로, 과기부, 장애인 재단, 지역별 지자체, 지역 기반 장애인 협회/기관, 민간 기술/제품 개발 기업과 협업하였음²⁶
- 환자/장애인을 대상으로 한 ‘장애인/환자를 위한 지역 기반 네트워크 구축’은 환자 및 장애인을 위한 지속 가능한 해결책 모색하기 위해 지역 기관 중심 네트워크 구축 사업으로, 장애인 재단, 지역별 지자체, 지역 기반 장애인 협회/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음²⁷
- 젊은 장애인을 대상으로 한 ‘장애인의 신체 활동 지원’은 지역 사회 젊은 장애인의 자신감 증진을 위해 체조 프로그램 제공 및 재정적 지원 사업으로, 지역별 지자체, 지역별 복지 기관, 지역 기반 장애인 협회/기관, 지역 기반 민간 스포츠 기업과 협업하였음²⁸
- 심혈관 건강검진 대상자를 대상으로 한 ‘건강검진 서비스의 디지털화’는 대면건강검진을 비대면으로 전환하고 참여율을 향상시키기 위해 디지털 버전 개발 사업으로, 건강검진 서비스 제공 기업/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{46***} (*** : T④-3

주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)

- 정신 건강 센터 이용자를 대상으로 한 ‘정신 건강 서비스 경험 개선 가이드’는 정신 건강 센터 구현 계획에 반영될 수 있는 실 경험자 중심의 케어 철학 수립 사업으로, 보건복지부, 지역 기반 정신 건강 센터/기관, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음^{151***}
- 통증 관리가 필요한 환자를 대상으로 한 ‘소외계층 고통 관리 지원’은 지속적인 고통을 겪고 있는 소외 계층을 위해 고통 관리 콘텐츠와 전달 웹사이트 개발 사업으로, 보건복지부, 지역별 복지/보건 기관, 민간 의료 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{164***}
- 25세 이하 청년을 대상으로 한 ‘청년의 건강 관리 지원’은 지역 내 25세 이하 청년의 웰빙 개선을 위해 웰빙 관련 다양한 프로그램을 웹사이트를 통해 제공하는 사업으로, 청년 재단/공공기관, 지역별 지자체, 지역 기반 청년 단체/협회, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음³¹
- 정신적 어려움을 겪는 청년을 대상으로 한 ‘청년의 정신 건강 향상 방향성 제안’은 청년의 정신적 웰빙을 지원하기 위해 포괄적 방향성을 설정하는 미래 시나리오 도출 사업으로, 보건복지부, 지역별 지자체, 청년 지원 협회/기관, 관련 전문가, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음⁵¹
- 정신적 어려움을 겪는 청년을 대상으로 한 ‘청년의 정신 건강 향상 방향성 제안’은 불행한 청년들의 정신적 웰빙을 위해 변화와 방향성에 대한 미래 시나리오 및 솔루션 도출 사업으로, 보건복지부, 지역별 지자체, 청년 지원 협회/기관, 관련 전문가, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음⁵³
- 가족간호 청년을 대상으로 한 ‘가족 간호 청년을 위한 지원 기회 탐구’는 가족 간호 청년의 부담 경감을 위해 청년의 필요 인식에 사용되는 시각적 도구 제작 사업으로, 보건복지부, 청년 지원 기업/기관/협회, 민간 의료 지원 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹¹
- 취약계층 청년을 대상으로 한 ‘소외계층 청년 신체 활동 지원’은 취약 계층 청년의 스포츠를 통한 건강 개선 지원을 위한 서비스 디자인 학습 프로그램 및 비즈니스 플랜 개발 사업으로, 체육 진흥 공단/기관/협회, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹⁷
- 남성을 대상으로 한 ‘남성 건강 제품/서비스 개발’은 치과 진료소 활용도 향상을 위해 내부 직원 대상 디자인 교육 제공, 진료 경로 재설계 개발 사업으로, 지역 기반 치과/의료 서비스 제공 단체/협회, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹⁸

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T④-1) ‘시니어의 긍정적 노화경험 지원을 위한 네트워크 구축 및 스포츠활동 지원을 위한 커뮤니케이션 플랫폼 개발’ 사업 (표 5-7)
 - (도출 배경) 시니어, 환자, 보호자를 대상으로 사용자경험을 개선하고 운동을 통해 사회적 활동을 지원하는 사례^{22, 36, 121}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 보건복지부, 노인 지원 협회/기관, 노인 인력 개발 기관, 서비스디자인 전문 기업, 민간 제조 기업과 협업
 - (수혜 대상) 시니어
 - (주제 설명) 시니어의 신체/정신건강 증진 및 긍정적 노화경험 위한 노인 및 환자의 지역 내 사회적 연결을 강화하고, 운동, 사회적 활동, 취미 등의 정보 및 관련 제품/서비스를 제공하는 AI기반 통합 플랫폼을 개발함
 - (관련 K-디자인 혁신전략) 제조x디자인 R&D (K1-2), 디자인 넛지 (K3-9)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 시니어의 신체 및 정신건강 향상을 위한 AI기반 커뮤니케이션 플랫폼을 개발하고, 시민의 일상생활 속 다양한 사회문제해결을 위한 서비스디자인 과제를 발굴 및 확산함

[표 5-7] 국내 ‘T④ 건강/웰빙’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (1)

코드번호	항목	내용
T④-1	주제	시니어의 긍정적 노화경험 지원을 위한 네트워크 구축 및 스포츠활동 지원을 위한 커뮤니케이션 플랫폼 개발
	추진체계	보건복지부, 노인 지원 협회/기관, 노인 인력 개발 기관, 서비스디자인 전문 기업, 민간 제조 기업과 협업
	수혜대상	시니어
	주제설명	시니어의 신체/정신건강 증진 및 긍정적 노화경험 위한 노인 및 환자의 지역 내 사회적 연결을 강화하고, 운동, 사회적 활동, 취미 등의 정보 및 관련 제품/서비스를 제공하는 AI기반 통합 플랫폼을 개발함
	관련 K-디자인 혁신전략	-제조x디자인 R&D (K1-2) -디자인 넛지 (K3-9)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-시니어의 신체 및 정신건강 향상을 위한 AI기반 커뮤니케이션 플랫폼 개발 -시민의 일상생활 속 다양한 사회문제해결을 위한 서비스디자인 과제 발굴 및 확산

○ (T④-2) ‘저소득층 가족의 건강 불평등 개선 및 신체/정신건강 지원을 위한 바이오헬스 제품/서비스 개발’ 사업 (표 5-8)

- (도출 배경) 저소득층, 여성/소녀, 소수민족/인종, 환자/장애인 등을 대상으로 지역 내 건강 불평등을 해소하기 위한 시설과 교육 프로그램 지원 사례^{23, 24, 25 29}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
- (추진 체계) 지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업
- (수혜 대상) 저소득층 가족
- (주제 설명) 지역 내 건강 불평등을 개선하고 저소득층 가족의 신체활동 및 여가참여를 통한 건강/웰빙 지원을 위해 지역자산 활용한 여가시설 및 바이오헬스 제품/서비스를 개발함
- (관련 K-디자인 혁신략) 제조x디자인 R&D (K1-2), 디자인혁신 허브 (K1-3)
- (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 저소득층의 신체 및 정신건강 향상을 위한 바이오헬스 제품/서비스를 개발하고, 지역사회와의 긴밀한 거버넌스 구축 및 지역별 공간허브 활용하여 제품/서비스 개발을 지원함

[표 5-8] 국내 ‘T④ 건강/웰빙’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (2)

코드번호	항목	내용
T④-2	주제	저소득층 가족의 건강 불평등 개선 및 신체/정신건강 지원을 위한 바이오헬스 제품/서비스 개발
	추진체계	지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업
	수혜대상	저소득층 가족
	주제설명	지역 내 건강 불평등을 개선하고 저소득층 가족의 신체활동 및 여가참여를 통한 건강/웰빙 지원을 위해 지역자산 활용한 여가시설 및 바이오헬스 제품/서비스를 개발함
	관련 K-디자인 혁신전략	-제조x디자인 R&D (K1-2) -디자인혁신 허브 (K1-3)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-저소득층의 신체 및 정신건강 향상을 위한 바이오헬스 제품/서비스 개발 -지역사회와의 긴밀한 거버넌스 구축 및 지역별 공간허브 활용하여 제품/서비스 개발 지원

○ (T④-3) ‘건강검진 서비스의 접근성 향상 및 환자 관리 효율성 증대를 위한 비대면 진료플랫폼 디자인 가이드 개발’ 사업 (표 5-9)

- (도출 배경) 환자를 대상으로 비대면 건강검진 디지털 버전 개발 및 경험 개선 가이드 및 고통관리 콘텐츠 제공 웹사이트 개발 사례^{46, 151, 164}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함

- (추진 체계) 건강검진 서비스 제공 기업/기관, 의료기관, 보건복지부, 서비스디자인 전문 기업과 협업
- (수혜 대상) 건강검진 대상자, 환자
- (주제 설명) 건강검진 대상자의 건강검진 서비스 접근성을 향상하고 검진센터의 정기적 검진대상 환자관리 효율성을 높이기 위해 기존의 대면 건강검진 서비스의 비대면 디지털 서비스 전환 시스템을 구축함
- (관련 K-디자인 혁신략) 제조x디자인 R&D (K1-2), 디지털기술역량 강화 (K4-11)
- (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 국민 건강검진 서비스의 접근성 향상 및 선제적 환자 식별/관리를 위한 건강지원 주제를 발굴하고, 환자데이터 관리의 효율성을 높이기 위한 건강검진 시스템의 DX화를 추진함

[표 5-9] 국내 'T④ 건강/웰빙' 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (3)

코드번호	항목	내용
T④-3	주제	건강검진 서비스의 접근성 향상 및 환자 관리 효율성 증대를 위한 비대면 진료플랫폼 디자인 가이드 개발
	추진체계	건강검진 서비스 제공 기업/기관, 의료기관, 보건복지부, 서비스디자인 전문 기업과 협업
	수혜대상	건강검진 대상자, 환자
	주제설명	건강검진 대상자의 건강검진 서비스 접근성을 향상하고 검진센터의 정기적 검진대상 환자관리 효율성을 높이기 위해 기존의 대면 건강검진 서비스의 비대면 디지털 서비스 전환 시스템을 구축함
	관련 K-디자인 혁신전략	-제조x디자인 R&D (K1-2) -디지털기술역량 강화 (K4-11)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-국민 건강검진 서비스의 접근성 향상 및 선제적 환자 식별/관리를 위한 건강지원 주제 발굴 -환자데이터 관리의 효율성을 높이기 위한 건강검진 시스템의 DX화 추진

5) T⑤ 사회복지

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

○ 해외의 '사회복지' 분야에서는 싱가포르, 미국, 덴마크, 뉴질랜드, 일본, 사우디아라비아, 영국 등에서 총 14건의 사례가 나타남

- Centre For Fathering (적극적이고 참여적인 아버지 만들기를 위한 도구, 연구, 지원을 제공 및 수행하는 싱가포르 소재 비영리 단체)을 대상으로 한 '사회복지 센터의 지속 가능한 비즈니스 구축'은 코로나 기간 발생한 Centre For Fathering의 문제 해결을 위해

공동 디자인 워크숍 진행 및 신규 서비스 발굴 사업으로, 사회복지 관련 기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{56*} (* : T⑤-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)

- 5세 이하 아동이 있는 저소득층을 대상으로 한 ‘저소득층 가정, 아동 대상 서비스 개선’은 저소득층 가족의 아이가 5세가 될 때까지 제공하는 국가 지원 서비스 개선을 위한 리서치 수행 사업으로, 지역별 지자체, 아동 관련 공공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹⁹
- 장애인을 대상으로 한 ‘장애인 대상 서비스 개선’은 장애인의 삶의 질을 높이기 위해 생애주기별 요구에 따라 서비스를 제공하는 디지털 솔루션 개발 사업으로, 장애인 지원 기관/공단, 민간 IT 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶¹
- 보호시설 거주 청년을 대상으로 한 ‘취약계층 청년 대상 지원 서비스’는 보호시설 거주 청년의 경험을 디지털 스토리북으로 전환, 제작하기 위한 앱 개발 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 아동/청소년 보호 시설/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹⁹
- 청년을 대상으로 한 ‘청년 고용 서비스 방향성 제안’은 청년들에게 고용 서비스를 제공하는 정부 서비스의 역할과 방향성을 블루프린트로 제시한 사업으로, 고용노동부, 청년 대상 고용 지원 기관/협회, 행정/정책 전문가 및 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶³
- 시니어를 대상으로 한 ‘고령사회의 고립 방지 대응 강구’은 초고령사회에서의 사회적 고립 방지안을 논의하는 디자인 쟁킹 워크숍 및 교육 진행 사업으로, 다학제간 전문가 및 공공/민간 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹³⁸
- 위탁보호 종료 청소년을 대상으로 한 ‘보호 대상 청소년과 예술 분야 파트너십 연계’는 위탁보호 청소년 보호 종료 시의 문제 해결을 위해 예술 분야의 파트너십 연계 솔루션 도출 사업으로, 지역별 지자체 및 청소년 복지 기관, 지역 기반 문화/예술 기업과 협업하였음⁵²
- 임시주거시설 거주 학생을 대상으로 한 ‘취약계층 청소년 대상 지원 서비스’는 임시주거시설에 거주하는 학생들을 위해 교육, 인력 배치, 서비스 제공 프로세스 개선에 대한 기회요소 발굴 사업으로, 여성가족부, 지역별 지자체, 임시 거주 시설/기관, 지역 기반 아동/청소년 단체/협회, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁸⁵
- 쉘터 이용자를 대상으로 한 ‘쉘터 내 문제 해결 및 서비스 개선’은 쉘터 내에서 파트너간 폭력을 최소화하기 위해 시스템과 프로그램을 재디자인한 사업으로, 지역별 지자체, 노숙인 지원 시설/기관, 지역 기반 봉사 단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁸⁸
- 저소득층 학생 및 가족을 대상으로 한 ‘저소득층 가정 대상 서비스 개선’은 저소득층

가족을 위해 담당 직원이 대상자와 관련 서비스를 연결하고, 대상자의 등록을 유도하기 위한 전략 및 툴킷 개발 사업으로, 지역별 지자체 및 복지 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹⁰.

- 저소득층을 대상으로 한 ‘저소득층 가정 대상 서비스 개선’은 세금 공제 서비스 접근성과 사용성 향상을 위해 연구 진행 및 디자인 컨셉과 권장사항 도출 사업으로, 국세청, 저소득층 대상 지원 사업 주관 공공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹⁶
- 사회적 취약/소외계층을 대상으로 한 ‘취약계층 대상 서비스 개선’은 취약계층이 의료 보장 옵션을 결정할 때 도움을 주기 위한 의사결정 지원 방법 제시 사업으로, 지역별 지자체, 민간 의료 지원 기업/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰²
- 푸드뱅크 이용자를 대상으로 한 ‘취약계층 대상 서비스 개선’은 코로나로 수요가 증가한 푸드뱅크의 접근성 향상을 위한 서비스 재설계 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 복지 기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²⁶
- 도서관 직원, 이용자를 대상으로 한 ‘공공 도서관 서비스 재구성’은 국립도서관의 역할 강화 및 사용자 경험 개선을 위해 조직 문화와 내외부 서비스를 재구성한 사업으로, 공공 도서관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{171*}

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T⑤-1) ‘사회복지기관 또는 공공도서관 이용 경험 향상을 위한 니즈기반 AI기술접목 공공서비스디자인 모델 개발/실증’ 사업 (표 5-10)
 - (도출 배경) 비영리단체 또는 도서관 이용자/직원을 대상으로 지속가능한 서비스 및 사용자 경험 개선 사례^{56, 171}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 사회복지 관련 기관/단체 또는 공공도서관, 서비스디자인 전문기업과 협업
 - (수혜 대상) 복지시설 관계자 또는 도서관 직원, 시설/기관 이용자
 - (주제 설명) 사회복지기관 또는 공공도서관 서비스제공자의 역할 강화 및 사용자 경험 향상을 위해 기관 관계자, 서비스 이용자, 지역사회 이해관계자 등이 공동디자인 워크숍을 진행하여 니즈기반 AI기술 접목한 서비스모델을 개발 및 실증함
 - (관련 K-디자인 혁신전략) 디자인 네지 (K3-9), 디지털기술역량 강화 (K4-11)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 사회복지기관 또는 공공도서관 대상 사용자경험 향상을 위한 네지디자인 사업을 발굴하고, 공동디자인 워크숍을 통해 파악된 사용자 니즈를 충족시키기 위한 AI기술 접목 서비스모델을 개발 및 실증함

[표 5-10] 국내 ‘T⑤ 사회복지’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안)

코드번호	항목	내용
T⑤-1	주제	사회복지기관 또는 공공도서관 이용 경험 향상을 위한 니즈기반 AI기술접목 공공서비스디자인 모델 개발/실증
	추진체계	사회복지 관련 기관/단체 또는 공공도서관, 서비스디자인 전문기업과 협업
	수혜대상	복지시설 관계자 또는 도서관 직원, 시설/기관 이용자
	주제설명	사회복지기관 또는 공공도서관 서비스제공자의 역할 강화 및 사용자 경험 향상을 위해 기관 관계자, 서비스 이용자, 지역사회 이해관계자 등이 공동디자인 워크숍을 진행하여 니즈기반 AI기술 접목한 서비스모델을 개발 및 실증함
	관련 K-디자인 혁신전략	-디자인 넛지 (K3-9) -디지털기술역량 강화 (K4-11)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-사회복지기관 또는 공공도서관 대상 사용자경험 향상을 위한 넛지디자인 사업 발굴 -공동디자인 워크숍을 통해 파악된 사용자 니즈를 충족시키기 위한 AI기술 접목 서비스모델 개발 및 실증

6) T⑥ 문화관광

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 ‘문화관광’ 분야에서는 일본, 프랑스, 네덜란드, 포르투갈 등에서 총 6건의 사례가 나타남
 - 지역주민, 디자이너를 대상으로 한 ‘지역 기반 디자인 활성화’는 디자인을 통해 사람, 비즈니스, 지식을 연결하기 위한 목표의 일환으로 지역 기반 거점 마련 및 협동 프로그램을 실행하는 사업으로, 지역별 디자인 진흥 기관, 지역 기반 민간 디자인 기업/협회/학교와 협업하였음⁵⁹
 - 디자이너, 디자인 기업을 대상으로 한 ‘지역 기반 디자인 활성화’는 프랑스 디자인을 홍보하기 위해 디자인 위크를 통한 참여적 행사를 진행하는 사업으로, 디자인 진흥 기관, 디자인 관련 기업/단체/학교 및 전문가와 협업하였음^{65*} (* : T⑥-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
 - 관광객, 지역 구성원을 대상으로 한 ‘디자인을 통한 지역 사회 활성화’는 지역사회 활성화를 위해 지역 브랜드 ‘유키노치카라’를 창설하여 상품 개발 및 홍보를 진행하는 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 민간 디자인 기업, 서비스디자인 기업과 협업하였음^{60*}
 - 관광객, 지역 구성원을 대상으로 한 ‘디자인을 통한 지역 사회 활성화’는 지역사회

활성화를 위해 지역 브랜드 '만푸쿠'를 창설하여 상품 개발, 홍보, 교육, 관련 기업과의 협업을 진행하는 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 민간 디자인 기업, 서비스디자인 기업과 협업하였음⁶¹

- 지역 주민, 관광객을 대상으로 한 ‘디자인을 통한 지역 사회 활성화’는 관광객과 주민의 도시 탐험 기회를 증가시키기 위해 실시간 위치 정보를 제공하는 웹/앱 개발 사업으로, 지역별 지자체, 민간 IT 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶⁰
- 지역 주민, 관광객을 대상으로 한 ‘디자인을 통한 지역 사회 문제 해결’는 관광객으로 인한 문제 해결을 위한 잠재적 솔루션을 도출하는 사업으로, 지역별 지자체, 관광공사, 지역 기반 관광 서비스 제공 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹³¹

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

○ (T⑥-1) ‘지역 주도적 일상 문제해결을 위한 지역사회 디자인 허브중심 로컬 디자인 네트워크 구축 및 소통 플랫폼 개발’ 사업 (표 5-11)

- (도출 배경) 지역 주민, 디자이너를 대상으로 디자인 홍보와 네트워크 연결을 위해 참여적 행사와 프로그램을 운영한 사례^{59, 65}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
- (추진 체계) 지역별 디자인진흥기관, 지역기반 민간디자인기업/협회/학교/단체/전문가 등과 협업
- (수혜 대상) 지역주민, 디자이너, 디자인기업
- (주제 설명) 지역주민의 일상생활 속 다양한 문제해결을 위해 디자인을 통해 사람, 비즈니스, 지식을 연결하여 지역기반 디자인역량을 강화하고, 협업을 위한 거점 마련 및 협동 프로그램 실행을 위한 플랫폼을 개발함
- (관련 K-디자인 혁신전략) 디자인 혁신 허브 (K1-3), 창의적 인적자본 (K2-4)
- (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 지역사회의 디자인혁신 허브 활용 및 커뮤니티 중심의 거버넌스 구축으로 지역 불균형을 해소하고, 지역사회의 디자인역량 강화 및 지속가능한 서비스디자인 확산을 위한 플랫폼 구축을 통해 디자인교육/컨설팅을 지원함

[표 5-11] 국내 'T⑥ 문화관광' 분야 서비스디자인 사업 주제(안)

코드번호	항목	내용
T⑥-1	주제	지역 주도적 일상 문제해결을 위한 지역사회 디자인 허브중심 로컬 디자인 네트워크 구축 및 소통 플랫폼 개발
	추진체계	지역별 디자인진흥기관, 지역기반 민간디자인기업/협회/학교/단체/전문가 등과 협업
	수혜대상	지역주민, 디자이너, 디자인기업
	주제설명	지역주민의 일상생활 속 다양한 문제해결을 위해 디자인을 통해 사람, 비즈니스, 지식을 연결하여 지역기반 디자인역량을 강화하고, 협업을 위한 거점 마련 및 합동 프로그램 실행을 위한 플랫폼을 개발함
	관련 K-디자인 혁신전략	-디자인 혁신 허브 (K1-3) -창의적 인적자본 (K2-4)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-지역사회의 디자인혁신 허브 활용 및 커뮤니티 중심의 거버넌스 구축으로 지역 불균형 해소 -지역사회의 디자인역량 강화 및 지속가능한 서비스디자인 확산을 위한 플랫폼 구축을 통해 디자인교육/컨설팅 지원

7) T⑦ 교통/운송/이동

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

○ 해외의 '교통/운송/이동' 분야에서는 영국, 미국, 핀란드, 일본, 에스토니아 등에서 총 18건의 사례가 나타남

- 기차역 이용자, 지역 주민을 대상으로 한 '지역 활성화를 위한 기차역 개선'은 지역 사회의 연결성을 강화하기 위해 기차역 내외부의 디자인을 개선하는 사업으로, 철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업하였음⁴
- 지역 주민을 대상으로 한 '지역 활성화를 위한 기차역 개선'은 소외된 지역의 활성화를 위해 랜드마크 역할의 허브 공간 구성 사업으로, 철도공사, 관광공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업하였음⁵
- 기차역 이용자, 지역 주민을 대상으로 한 '지역 활성화를 위한 기차역 개선'은 지역의 상업 가치를 극대화하기 위해 비용적 효율성을 개선한 기차역 공간 디자인 사업으로, 철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업하였음⁶
- 기차역 이용자, 지역 주민을 대상으로 한 '지역 활성화를 위한 기차역 개선'은 비용 절감 및 공간 연결성 강화를 위해 기차역 건축 구조를 재설계한 사업으로, 철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업하였음⁷

- 차량 운행자, 지역 주민을 대상으로 한 ‘도로 및 주변 환경의 안전 개선’은 도로 안전/접근성 개선을 위해 도로 및 주변 환경 디자인 방향성을 제시한 사업으로, 도로공사, 국토부, 서비스디자인 전문 기업, 조경/환경 전문 기업과 협업하였음¹⁰
- 기차역 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 기차역 디자인’은 중소규모 기차역의 사용자 중심의 디자인 개선을 위한 권장사항 및 우선순위 제시 사업으로, 철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{12*} (* : T7-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 기차역 이용자, 지역주민을 대상으로 한 ‘지역 문제 해결을 위한 기차역 개선’은 범죄예방 및 지역 활성화를 위해 오래된 기차역 시설 및 가치를 개선한 사업으로, 철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업하였음^{3*}
- 기차역 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 기차역 디자인’은 사용자 만족도를 높이는 포용적 기차역 환경 조성을 위해 친환경 가구 교체 사업으로, 철도공사, 지역별 지자체, 친환경 가구 제공 기업과 협업하였음⁸
- 고속도로 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 도로 디자인’은 고속도로 이용 편의개선 위해 사용자중심의 디자인원칙/권장사항 개발 사업으로, 도로공사, 국토부, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹
- 차량/자전거 운행자, 도보 이용자, 승마 이용자, 지역 주민을 대상으로 한 ‘터널 환경의 안전 개선’은 안전이 확보되는 터널 조성을 위해 디자인 권장 및 우선사항 개발 사업으로, 도로공사, 국토부, 서비스디자인 전문 기업, 조경/환경 전문 기업과 협업하였음¹¹
- National highways 디자인 담당 직원을 대상으로 한 ‘사용자중심 교통디자인 메뉴얼’은 National highways 내부 직원을 위해 디자인 기준/메뉴얼에 대한 평가 및 피드백 제공 사업으로, 도로공사, 국토부, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²
- 쉘터 거주 장기 무단 결석 학생을 대상으로 한 ‘교통서비스 제공을 통한 장기결석 문제해결’은 쉘터거주 장기 무단결석 학생수 감소를 위한 교통관련 서비스모델 개발 사업으로, 지역별 지자체 및 복지 기관, 교육청, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰¹
- 대중교통 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 대중교통 서비스 디자인’은 대중교통 시스템을 시민 중심으로 개선하기 위한 서비스 개선안 제안 사업으로, 교통공사, 지역별 지자체, 민간 대중교통 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰⁸
- 어린이가 있는 가정을 대상으로 한 ‘사용자 중심의 대중교통 서비스 디자인’은 어린이가 있는 가정의 대중교통 이용률 향상을 위한 고객 경험 매뉴얼 도출 사업으로, 교통공사, 지역별 지자체, 민간 대중교통 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰⁹
- 대중교통 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 대중교통 서비스 디자인’은 시민에게

편안한 여행 경험을 제공하기 위한 대중교통 요금 모델 및 신규 상품 비전 도출 사업으로, 교통공사, 지역별 지자체, 민간 대중교통 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹⁰

- 철도 이용자를 대상으로 한 ‘철도 서비스의 사용자 경험 개선’은 철도 운송 장애 시 정보 제공에 대한 고객 불편점 해소를 위한 장기적 서비스 방향 및 전략 제시 사업으로, 철도공사 및 민간 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{139*}
- 국민을 대상으로 한 ‘과속 방지를 위한 디자인 접근법 활용’은 과속을 방지하기 위해 벌금 대신 정지 기간을 부여하는 솔루션 도출 및 테스트 사업으로, 교통공단, 정책 담당자/기관, 도로/환경 전문 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{156*}
- 철도 서비스 이용자를 대상으로 한 ‘철도 서비스의 포용적 디자인 실천’은 철도 서비스의 포용적 디자인(Inclusive Design) 실천을 위해 내부 직원을 위한 디자인 가이드 개발 사업으로, 철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{1*}

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T⑦-1) ‘철도 서비스 사용자경험 개선을 위한 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심 디자인 실행 가이드 개발/실증’ 사업 (표 5-12)
 - (도출 배경) 승객, 이용자, 지역주민을 대상으로 사용자 중심의 환경과 서비스 개선을 위한 원칙과 방향 제시 및 디자인평가를 진행한 사례^{1, 2, 3, 139, 156}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업
 - (수혜 대상) 기차역 이용자, 지역주민
 - (주제 설명) 철도이용자 및 지역주민의 사용자경험 개선을 위해 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심의 철도서비스 제공을 위한 포용적디자인 실행 가이드를 개발하고 주요 기차역을 대상으로 실증함
 - (관련 K-디자인 혁신전략) 디자인 네트지 (K3-9), ESG디자인 선도 (K4-12)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 철도서비스 사용자경험 향상을 위한 교통인프라 개선 사업을 발굴하고, 지속가능한 철도서비스 제공을 위해 인클루시브 디자인 실행가이드를 개발함

[표 5-12] 국내 ‘T⑦ 교통/운송/이동’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안)

코드번호	항목	내용
T⑦-1	주제	철도 서비스 사용자경험 개선을 위한 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심 디자인 실행 가이드 개발/실증
	추진체계	철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업
	수혜대상	기차역 이용자, 지역주민
	주제설명	철도이용자 및 지역주민의 사용자경험 개선을 위해 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심의 철도서비스 제공을 위한 포용적디자인 실행 가이드를 개발하고 주요 기차역을 대상으로 실증함
	관련 K-디자인 혁신전략	-디자인 네트 (K3-9) -ESG디자인 선도 (K4-12)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-철도서비스 사용자경험 향상을 위한 교통인프라 개선 사업 발굴 -지속가능한 철도서비스 제공을 위해 인클루시브 디자인 실행가이드 개발

8) T⑧ 주거/생활환경

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 ‘주거/생활환경’ 분야에서는 영국, 미국, 싱가포르에서 총 13건의 사례가 나타남
 - 임대주택 임차인을 대상으로 한 ‘민간 임대주택 임차인의 웰빙 지원’은 민간 임대주택 임차인의 신체, 정신적 건강을 지원하기 위해 관련 기관 간에 네트워크 서비스를 구축하는 사업으로, 주택공사, 지역별 지자체, 지역 기반 건강 관리 협회/기관/기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁴⁰
 - 주거 변경 신청자, 접수 담당자를 대상으로 한 ‘주거 변경 신청 과정의 효율성 향상’은 주거 변경 신청 과정의 효율성 개선을 위해 사용자 중심으로 서비스 및 시스템 재설계 사업으로, 지역별 지자체 및 주민센터, 주거 복지 공공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁴¹
 - 뉴욕 도서관 이용자, 지역 주민을 대상으로 한 ‘지역 도서관의 디지털 접근성 향상’은 도서관 이용자와 지역 주민의 디지털 접근성 향상을 위한 요구사항 및 기회 영역 발굴 사업으로, 지역별 도서관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁴²
 - 공공 아파트 거주자를 대상으로 한 ‘공공 주거 개발 시 거주민 참여율 향상’은 공공 주거 개발 시 거주민 참여를 유도하기 위한 프로그램 및 펀드 운영에 대해 이해도 향상을 돋는 자료 제작 사업으로, 주택공사, 공공 주거 개발 관련 공공/민간 기관 및 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰³

- 영국 거주 성인을 대상으로 한 ‘미래 주택을 위한 비전 및 원칙 제안’은 고령친화, 웰빙, 저탄소 등 복합적 사회문제 해결을 위해 미래주택을 위한 비전과 원칙 제시 사업으로, 주택공사, 환경부 등 공공기관, 사회문제 관련 시민 단체, 관련 민간 기업 및 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{47*} (* : T⑧-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 싱가포르 국민, 기관, 지역사회를 대상으로 한 ‘인간 중심 가치 구현을 위한 국가 디자인 비전 제시’는 싱가포르를 살기 좋은 도시에서 인간답고 ‘사랑스러운’ 곳으로 만들기 위한 가이드 및 프레임워크 도출 사업으로, 다학제간 전문가 및 공공/민간 기관, 리서치 전문 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁵⁷
- 지역 예술가를 대상으로 한 ‘지역 기반 예술 및 디자인 활성화’는 지역 예술가의 주거와 활동을 지원하기 위해 디자인 프로젝트 평가 및 개선 방향 제안 사업으로, 문체부, 지역별 지자체, 지역별 디자인 진흥 기관, 지역 기반 디자인/예술 기업/단체와 협업하였음¹³
- 지역 주택 수요자, 지역 주민을 대상으로 한 ‘지역 주택 관련 서비스 개선’은 지역 주택 문제 해결을 위해 세금 청구 프로세스 재설계, 신규 주택 상담 세션 제공 사업으로, 주택공사, 국세청, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음³⁹
- 지역의 젊은 인구를 대상으로 한 ‘지역 내 학교 개선 디자인 원칙 개발’은 지역의 젊은층 인구 증가에 따른 학교 문제 해결을 위해 10가지 디자인 원칙 제안 사업으로, 지역별 교육청, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁴
- 임시 숙소 거주자를 대상으로 한 ‘임시 숙소 거주자 주거/생활 지원’은 임시 숙소 거주자를 더 나은 거주지로 이주시키기 위해 담당 직원 대상 상호작용 안내 가이드 및 교육 제공 사업으로, 지역별 지자체, 임시 거주 지원 시설/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음³⁸
- 임시 숙소 거주자를 대상으로 한 ‘임시 숙소 거주자 주거/생활 지원’은 임시 숙소 거주자의 자립 생활을 위해 다학제 봉사활동 팀 구축 및 주거/건강 서비스 지원 사업으로, 지역별 지자체, 임시 거주 지원 시설/기관, 지역 기반 봉사 단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁴³
- 임시 거주 시설 이용자를 대상으로 한 ‘임시 숙소 거주자 주거/생활 지원’은 임시 거주 시설 이용자들에게 영구 주거를 제공하기 위해 서비스의 시스템 모델 및 프레임워크 제시 사업으로, 주택공사, 지역별 지자체, 임시 거주 지원 시설/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹⁵
- 노숙인을 대상으로 한 ‘노숙인을 위한 재난 정보 제공 서비스’는 노숙인에게 재난 정보를

제공하는 서비스 경험 향상을 위해 자료와 서비스 방향성 제공 사업으로, 기상청, 노숙인 대상 지원 센터/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰⁷

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T⑧-1) ‘시니어의 지역사회계속거주(Ageing in Place)를 위한 미래주택 비전 시나리오 및 스마트홈 주거/ 제품/서비스 개발’ 사업 (표 5-13)
 - (도출 배경) 영국 거주 성인을 대상으로 고령친화, 웰빙, 저탄소 등 복합적인 문제해결을 위해 미래주택 비전/원칙을 제시한 사례⁴⁷를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 주택공사, 환경부 등 공공기관, 사회문제 관련 시민 단체, 관련 민간 기업 및 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업
 - (수혜 대상) 시니어, 가족/보호자, 잠재적 수요자(성인)
 - (주제 설명) 고령친화, 웰빙, 저탄소 등 복합적인 사회문제를 해결하고 시니어의 지역사회계속거주를 지원하기 위한 미래주택 비전 제시 및 스마트홈 주거/제품/서비스를 개발함
 - (관련 K-디자인 혁신전략) 제조x디자인 R&D (K1-2)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 시니어의 지역사회계속거주를 위한 스마트홈 주거/제품/서비스 개발 사업을 추진함

[표 5-13] 국내 ‘T⑧ 주거/생활환경’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안)

코드번호	항목	내용
T⑧-1	주제	시니어의 지역사회계속거주(Ageing in Place)를 위한 미래주택 비전 시나리오 및 스마트홈 주거/ 제품/서비스 개발
	추진체계	주택공사, 환경부 등 공공기관, 사회문제 관련 시민 단체, 관련 민간 기업 및 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업
	수혜대상	시니어, 가족/보호자, 잠재적 수요자(성인)
	주제설명	고령친화, 웰빙, 저탄소 등 복합적인 사회문제를 해결하고 시니어의 지역사회계속거주를 지원하기 위한 미래주택 비전 제시 및 스마트홈 주거/제품/서비스를 개발함
	관련 K-디자인 혁신전략	-제조x디자인 R&D (K1-2)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-시니어의 지역사회계속거주를 위한 스마트홈 주거/제품/서비스 개발 사업을 추진함

9) T⑨ 기후변화대응/순환경제

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 ‘기후변화대응/순환경제’ 분야에서는 덴마크, 스웨덴, 영국, 미국, 그린란드, 네덜란드, 일본, 캐나다 등에서 총 18건의 사례가 나타남
 - 생산/제조 기업을 대상으로 한 ‘생산/제조 기업의 지속 가능 비즈니스 전환’은 생산/제조 기업의 지속 가능한 비즈니스 전환을 위해 컨설팅 및 지원 서비스를 제공하는 사업으로, 산업부, 민간 생산/제조 기업, 환경 관련 기업/기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{48*} (* : T⑨-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
 - 패션/섬유산업 기업을 대상으로 한 ‘주섬유/패션 산업의 순환경적 생태계 구축’은 섬유/패션 산업군의 순환경적 패션 생태계 구축을 위해 패션/섬유산업 기업을 대상으로 실용적 솔루션을 제안하는 사업으로, 산업부, 민간 섬유/패션 기업, 환경 관련 기업/기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{49*}
 - 제작자 및 디자이너를 대상으로 한 ‘제품 생산을 위한 분산 디자인 활성화’는 대량 생산과 산업화의 선형 소비 모델에 대한 대안으로서 분산 디자인(Distributed Design) 방법을 홍보하고 지원하는 사업으로, 산업부, 관련 전문가, 서비스디자인 전문 기관과 협업하였음⁵⁰
 - 국민, 국가, 지자체를 대상으로 한 ‘국가의 친환경적, 포용적 생활 환경 조성’은 스웨덴의 녹색 전환 및 생활 환경 개선을 위한 프로젝트 모델(장소 혁신 시스템) 개발 사업으로, 환경부, 공공 및 민간 기관/기업/전문가, 지역별 지자체와 협업하였음⁶⁹
 - 토목공학 관계자 및 관련 기업을 대상으로 한 ‘토목 산업의 순환경적 사고 전환’은 토목공학 부문의 순환경적 사고 전환을 위한 관계자 커뮤니티 및 웹사이트 구축 사업으로, 환경부, 국토부, 주택공사, 지역별 지자체, 토목 관련 민간 기업, 환경 및 지속 가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷⁰
 - 지역 기반 중소기업을 대상으로 한 ‘지역 기반 기업의 친환경 전환’은 지역 기업의 친환경 전환을 위해 지역 기반 이해관계자 간 지원, 협업, 기여 체계 연구 진행 사업으로, 환경부, 산업부, 지역별 지자체, 지역 기반 중소기업, 환경 및 지속 가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷¹
 - 지역 기반 중소기업(Västra Götaland 지역)을 대상으로 한 ‘지역 기반 기업의 순환경적 비즈니스 전환’은 지역의 순환경적 비즈니스 전환 위해 지역 내 기업과의 워크숍 및 연구조사 실행 사업으로, 환경부, 산업부, 지역별 지자체, 지역 기반 중소기업, 환경 및 지속 가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷²

- 디자이너, 재활용 관련 기업, 구매자를 대상으로 한 ‘플라스틱 재활용 촉진을 위한 디자인 활용’은 플라스틱제품 재활용디자인 촉진 위한 설계기준 및 이해관계자 협업기반 마련 사업으로, 환경부, 산업부, 플라스틱 제조기업, 환경/지속가능 분야 전문가, 서비스디자인 기업과 협업하였음⁷³
- 프랑스 농부를 대상으로 한 ‘저탄소 농작을 위한 디자인 활용’은 프랑스 농부들이 스스로 저탄소 상품을 생산, 관리할 수 있도록 지원하는 서비스 모델과 도구 개발 사업으로, 농림부, 환경부, 관련 공공/민간 기업 및 개인, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹⁴
- 소매업체 이용자를 대상으로 한 ‘소매업체의 일회용 비닐 사용 경감’은 주요 소매업체의 일회용 비닐봉지 폐기물 문제를 해결하기 위한 신규 제품/서비스 아이디어 도출 사업으로, 민간 대형 소매업체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²³
- Sage의 SMB(중소기업) 고객을 대상으로 한 ‘중소기업의 기후행동 촉진 지원’은 중소기업의 기후행동 촉진 지원하는 디지털 플랫폼 개발 사업으로, 환경 분야 전문가/기업, 민간 기업 및 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²⁸
- 물류 대기업을 대상으로 한 ‘물류 기업의 탄소 중립 목표 달성을 지원’은 글로벌 물류 기업의 탄소 중립 목표 달성을 위한 현황 평가 및 지속가능성 캠퍼스 도구 개발 사업으로, 환경 분야 전문가/기업, 민간 물류 기업 및 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹³⁴
- 건축 및 설치용 제품 제조업체 Ubbink를 대상으로 한 ‘건축/제조 기업의 지속가능한 미래전략 도출’은 건축 및 설치용 제품 제조업체의 환경 규제와 법률에 대응하는 지속가능한 비즈니스를 위한 미래 전략 도출 사업으로, 환경 분야 전문가/기업, 민간 건축/제조 기업 및 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{136*}
- 임업 노동자를 대상으로 한 ‘임업의 비즈니스 지속 가능성 확보’는 임업 비즈니스 지속가능성 확보를 위한 현황 조사 및 인사이트 분석 사업으로, 산림청, 임업 진흥 기관, 민간 비즈니스 분석 전문 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁴¹
- 여성, 소수 민족/인종을 대상으로 한 ‘소외계층 대상 저탄소 난방 전문가 양성’는 영국의 저탄소 난방 전문 노동력 부족 문제를 해결하기 위해 여성과 소수민족 인재 활용안 도출 사업으로, 난방공사, 애너지공사, 환경부, 지역별 지자체, 지역 기반 복지 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹³⁵
- 소외계층을 대상으로 한 ‘소외계층의 이산화탄소 배출 경감’은 영국 소외계층의 이산화탄소 배출 경감 노력을 유도하는 프로그램 개선 사업으로, 지역별 지자체, 지역 기반 친환경 기업/단체/협회, 지역별 복지 시설/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹²⁰

- 지역주민을 대상으로 한 ‘지역 에너지 시스템의 온실가스 배출 감소’는 온실가스 배출을 낮추도록 지역 에너지 시스템을 개선하기 위한 관–민 협업 프로세스 구축 사업으로, 지역별 지자체, 난방공사, 민간 난방/에너지 관련 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶⁸

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T⑨-1) ‘생산/제조기업의 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 서비타이제이션(Servitization) 기반 서비스디자인 컨설팅 지원’ 사업 (표 5-14)
 - (도출 배경) 생산/제조 기업을 대상으로 지속가능한 비즈니스 전환을 위해 컨설팅, 미래전략 도출, 실용적 솔루션 제안 등의 사례^{48, 49, 136}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 산업부, 민간 생산/제조 기업, 환경 관련 기업/기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업
 - (수혜 대상) 생산/제조기업
 - (주제 설명) 다양한 분야의 생산/제조기업이 스스로 지속가능한 비즈니스 모델 운영/전환이 가능하도록 이해관계자 참여한 코디자인워크숍을 통해 미래전략과 비전을 수립하고 구체적인 실천가이드 컨설팅을 지원함
 - (관련 K-디자인 혁신전략) ESG디자인 선도 (K4-12)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 생산/제조기업의 지속가능사업 시스템 구축을 위한 비전을 제시하고, 행정기관, 참여기업, 관련 이해관계자 등이 코디자인워크숍에 참여하는 방식으로 구체적인 가이드 교육과 컨설팅을 진행함

[표 5-14] 국내 ‘T⑨ 기후변화대응/순환경제’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안)

코드번호	항목	내용
T⑨-1	주제	생산/제조기업의 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 서비타이제이션(Servitization) 기반 서비스디자인 컨설팅 지원
	추진체계	산업부, 민간 생산/제조 기업, 환경 관련 기업/기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업
	수혜대상	생산/제조기업
	주제설명	다양한 분야의 생산/제조기업이 스스로 지속가능한 비즈니스 모델 운영/전환이 가능하도록 이해관계자 참여한 코디자인워크숍을 통해 미래전략과 비전을 수립하고 구체적인 실천가이드 컨설팅을 지원함
	관련 K-디자인 혁신전략	-ESG디자인 선도 (K4-12)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-생산/제조기업의 지속가능사업 시스템 구축을 위한 비전 제시 -행정기관, 참여기업, 관련 이해관계자 등의 코디자인워크숍 참여 방식으로 구체적인 가이드 교육과 컨설팅 진행

10) T⑩ 재난예방/대응

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 ‘재난예방/대응’ 분야에서는 칠레, 네덜란드, 싱가포르에서 총 3건의 사례가 나타남

- 건축 노동자 및 기업을 대상으로 한 ‘코로나 기간 건축 기업의 위생 관리 지원’은 칠레 건축 노동자 및 기업의 코로나 기간 지원을 위한 위생관리 모델/시스템 제안 사업으로, 민간 건축 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{112*} (* : T⑩-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 네덜란드 국민을 대상으로 한 ‘코로나 대응을 위한 체크인 시스템 구축’은 네덜란드 국민의 코로나 증명 제도를 실시하고 증명서를 디자인하기 위한 코로나 체크 앱 개발 사업으로, 보건복지부 등 관련 정부 기관, 민간 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹³
- 국민, 보건복지부를 대상으로 한 ‘코로나 대응을 위한 체크인 시스템 구축’은 코로나에 대응하여 빠른 QR 체크인이 가능한 SafeEntry (국가 디지털 체크인 시스템)을 구축하는 사업으로, 보건복지부 등 관련 정부 기관, 민간 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹¹²

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

- (T⑩-1) ‘기업 근로자(건설 노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 위생관리 서비스디자인 가이드 구축’ 사업 (표 5-15)
 - (도출 배경) 건축 노동자 및 기업을 대상으로 감염병에 대응하기 위한 위생관리 모델/시스템을 개발한 사례¹¹²를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함
 - (추진 체계) 보건복지부 등 관련 정부기관, 서비스디자인 전문기업, 민간 개발기업과 협업
 - (수혜 대상) 기업 근로자, 기업
 - (주제 설명) 기업 근로자(건설 노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 업무 프로세스/환경 개선 및 위생관리 모델/시스템을 제안함
 - (관련 K-디자인 혁신전략) 디자인 네트지 (K3-9)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 사용자의 니즈 기반 문제해결을 위한 서비스/경험디자인 솔루션을 제시하고, 안전에 취약한 건설노동자의 감염병 예방/관리

사업을 시행함

[표 5-15] 국내 ‘T⑩ 재난예방/대응’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안)

코드번호	항목	내용
T⑩-1	주제	기업 근로자(건설 노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 위생관리 서비스디자인 가이드 구축
	추진체계	보건복지부 등 관련 정부기관, 서비스디자인 전문기업, 민간 개발기업과 협업
	수혜대상	기업 근로자, 기업
	주제설명	기업 근로자(건설 노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 업무 프로세스/환경 개선 및 위생관리 모델/시스템을 제안함
	관련 K-디자인 혁신전략	-디자인 넛지 (K3-9)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-사용자의 나즈 기반 문제해결을 위한 서비스/경험디자인 솔루션 제시 -안전에 취약한 건설노동자의 감염병 예방/관리 사업 시행

11) T⑪ 공공서비스혁신

□ 주제(안) 도출을 위한 해외 서비스디자인 참고 사례

- 해외의 ‘공공서비스혁신’ 분야에서는 뉴질랜드, 미국, 캐나다, 영국, 스웨덴, 일본, 아르헨티나, 호주, 방글라데시, 브라질, 에스토니아, 핀란드, 이탈리아, 호주에서 총 39건의 사례가 나타남
 - 부동산 거래자를 대상으로 한 ‘부동산 매각 통지 공공서비스 프로세스 개선’은 부동산 매각 통지 프로세스 개선을 위해 프로세스 효율성, 데이터 품질 향상을 위한 솔루션 및 우선순위를 도출한 사업으로, 토지/주택공사, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷⁵
 - 임대/임차인을 대상으로 한 ‘부동산 임대 경험 주요 요인 연구’은 부동산 임대 경험에 영향을 주는 주요 요인을 이해하기 위한 연구 사업으로, 국토부, 부동산 임대차 관련 기업/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷⁶
 - NYC Well (정신건강 서비스 포털) 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 공공서비스 구축’은 뉴욕시의 정신건강 서비스 포털(NYC Well)을 개선하기 위해 사용자 중심의 서비스 모델 개발을 위한 지원 도구 제작 사업으로, 보건복지부, 지역별 정신 건강 지원 병원/센터, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷⁷
 - NYCHA 서비스 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 공공서비스 구축’은 NYCHA

서비스 이용자에게 더 나은 서비스를 제공하기 위해 직원 관리 프로세스 개선 및 기타 기회 식별 사업으로, 주택 관리 공공 서비스 제공 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹¹

- NYC 교육부 관련 5개 기관을 대상으로 한 ‘공공기관 간 협력을 위한 방향 제시’는 NYC department of education 및 관련 5개 기관 간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 기회 발굴 사업으로, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹³
- SR(supervised release program) 이용자, 직원을 대상으로 한 ‘사용자 중심의 공공서비스 구축’은 법원혁신센터의 Supervised Release program 성장에 따른 사용자와 직원의 니즈 기반 서비스 개선안 마련 사업으로, 법원, 법무부, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹⁴
- PubMed 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 공공서비스 구축’은 PubMed 이용자의 요구를 충족시키기 위해 저널 데이터베이스와 검색엔진 리디자인 사업으로, 공공 정보 제공 관련 기관/기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰⁴
- 캐나다 교외 공영주택 서비스 이용자를 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 캐나다 교외 공영주택 서비스 경험을 향상시킬 수 있도록 조직원을 지원하는 교육 및 활용 도구 개발 사업으로, 민간 주택 관련 서비스 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁰⁶
- 시민, 기업, 정책 관리 및 개발자를 대상으로 한 ‘코드를 통한 정책 관리 디지털화’는 정책 관련 규칙의 개발 및 관리 효율성, 개방성 향상을 위해 정책을 코드화하여 디지털로 전환한 사업으로, 기획재정부, 정책 관련 공공기관/전문가, 민간 디지털 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{81*} (* : TII-1 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 공중 보건 분야 직원 및 이용자를 대상으로 한 ‘디지털 트렌드를 고려한 공공서비스 재설계’는 공중보건국에서 사용되는 평가 서비스를 디지털화 트렌드를 고려하여 재설계한 사업으로, 보건복지부, 지역별 보건소, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{132*}
- 건축물 검사 신청자 및 검사자, 신청 기관을 대상으로 한 ‘건축 검사 공공서비스 디지털화’는 건축물 검사 시간을 단축할 수 있도록 시스템 재설계 및 디지털화한 사업으로, 주택/토지공사, 건축 정비/감정 기관, 민간 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{144*}
- 형사 사법 서비스 이용자를 대상으로 한 ‘형사 사법 공공서비스 디지털화’는 형사 사법 서비스 접근성 개선 및 신뢰도 회복을 위해 시스템 디지털화, 최신 기술 접목한 서비스 개발 사업으로, 법무부, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{147*}

- 장애인을 대상으로 한 ‘장애 증명서 취득 공공서비스 디지털화’는 장애 증명서 취득 절차 간소화를 위한 디지털 시스템 및 신규 평가 서비스 개발 사업으로, 장애인 지원 기관/공단, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{148*}
- 파산 시스템 이용자, 공공 관리자를 대상으로 한 ‘파산 시스템 악용 방지를 위한 서비스 제안’은 호주 파산 시스템 악용을 방지하기 위한 데이터 비교 시스템 설계 사업으로, 법원, 파산 지원 기관, 민간 IT 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{150*}
- 공공기관을 대상으로 한 ‘공공서비스 디지털화 실천 프레임워크 개발’은 정부 조직 공공서비스 디지털화를 위한 마스터플랜 수립 및 디지털 프레임워크 개발 사업으로, 공공 서비스 제공 기관, 민간 IT 개발 기업, 행정 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{153*}
- 국가별 정부, 국민을 대상으로 한 ‘정부 간 협력을 위한 생태계적 사고 확산’은 정부 차원의 협력을 도모하는 공동창조 기반 생태계 사고를 확산하기 위한 디지털플랫폼 개발 사업으로, 다학제간 전문가 및 공공/민간 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁵⁸
- 국민을 대상으로 한 ‘지역 간 인터넷 격차 해소를 위한 서비스 개발’은 이탈리아의 디지털(인터넷) 격차를 해소하기 위한 온라인 관측소 개발 사업으로, 과기부, 민간 인터넷 서비스 제공 기업, 지역별 지자체, 민간 IT 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁵⁹
- 정부 시스템을 사용하는 민간 기업, 공공기관 직원을 대상으로 한 ‘정부 ICT 조달 관련 공공서비스 디지털화’는 사용자 중심의 정부 서비스를 위해 ICT 조달 프로세스를 디지털화 및 자동화하여 개선한 사업으로, 정부 시스템 제공 공공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{170*}
- 산림청 허가증 신청자 및 담당자를 대상으로 한 ‘산림청 활동 신청 공공서비스 디지털화’는 산림청 활동에 허가증을 발급하는 과정을 온라인으로 개선하여 신청 절차를 단순화한 사업으로, 산림청, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{174*}
- 아동을 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 아동 서비스 제공자가 스스로 서비스를 개선할 수 있도록 지원하는 로드맵 및 실행 프로세스 개발 사업으로, 여성가족부, 지역별 지자체, 아동 대상 공공 서비스 제공 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{86**} (** : TII-2 주제(안) 도출시 핵심 참고한 사례)
- 지역주민을 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 스웨덴 공공서비스 경험 향상을 위해 직원들이 직접 사용 가능한 디자인 프로세스 가이드 개발 사업으로, 지역별 지자체, 공공서비스 제공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{105**}
- 공공기관 직원을 대상으로 한 ‘지역 공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 디자인을 통해

행정의 품질 향상을 도모하고 조직 능력으로 축적하기 위한 디자인 사고 양성 연수 진행 사업으로, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{142**}

- 공공기관 직원을 대상으로 한 ‘지역 공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 공공서비스 담당 직원의 사용자 중심 사고방식 및 서비스 디자인 이해도 향상을 위한 디자인 교육 진행 사업으로, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{143**}
- 농부 및 생산자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 농업 서비스를 위한 역량 강화’는 농부의 고객 경험 이해도 향상을 위한 아이데이션과 교육 프로그램 진행 사업으로, 농림부, 농업 협동조합, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{145**}
- 공공기관 직원, 지역 주민을 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 디자인–기술 결합 부서 신설’은 지방정부 성과개선을 위해 디자인과 기술을 접목한 신규 부서 설립 및 서비스 개선 사업으로, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{146**}
- 공무원을 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 정부 혁신을 위한 컨설팅 프로그램을 통해 기관 별 솔루션을 도출하고 공무원 혁신 역량을 강화한 사업으로, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{154**}
- 고용사회개발부 프로그램 및 서비스 이용자를 대상으로 한 ‘사용자 중심의 공공서비스 구축’은 고용사회개발부 프로그램 및 서비스경험 만족도 향상을 위한 정책 플레이북 사업으로, 고용노동부 및 관련 공공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁵⁵
- 공무원을 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 공공 부문에 디자인 도입 위해 디자인 스프린트 형식을 개발하고 교육 진행한 사업으로, 지역별 지자체, 공공기관별 부처, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁵⁷
- family-assistant, 서비스 이용 가족을 대상으로 한 ‘공공 지원 센터의 역할 재구상’은 family-assistant의 역할을 재정립하기 위해 연구 및 공동 디자인을 수행한 사업으로, 공공 지원 센터/기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁹²
- 웨일즈 의회 정치인, 공무원을 대상으로 한 ‘지역의 비전 및 전략 수립을 위한 가이드 제시’는 정치인과 공무원이 향후 10년간의 비전과 전략 설정을 돋는 교육 가이드 개발 사업으로, 지역별 지자체, 지역 내 공공기관, 다학제간 민간 전문가/기업과 협업하였음¹¹⁵
- 지역 주민, 지역 의회를 대상으로 한 ‘지역 의회의 디지털 혁신 전략 수립’은 디지털 혁신을 통해 지역 기반의 변화를 촉진하기 위한 5개년 계획 및 전략 수립 사업으로, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶⁵
- 지역 공공서비스 사용자를 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 지역 의회의 디지털 혁신을 추진하고 내부 역량을 구축하기 위해 디자인 실무 프로그램의 일환으로 ‘Housing representation’ 서비스를 재설계한 사업으로, 지역별 지자체,

서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁶⁶

- 공공 프로그램 공급업체, 담당 공무원을 대상으로 한 ‘공공–민간 조달 프로세스 개선’은 공공기관과 공급업체의 신뢰 향상을 위한 새로운 조달 프로세스와 전략 개발 사업으로, 정부 시스템 제공 공공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁷³
- 지역주민을 대상으로 한 ‘지역 공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 지역의 행정/공공서비스 개선을 위해 직원이 직접 해결책을 도출할 수 있도록 장기적 능력을 육성한 사업으로, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음¹⁴⁰
- 16~21세 성인기 진입 집단을 대상으로 한 ‘청년의 정부 서비스 접근 개선을 위한 사용자 분석’은 성인기 진입 청년들에 대한 정부 서비스 접근성 개선을 위해 현황 및 인식 조사 연구 실행 사업으로, 청년 대상 공공서비스 제공 기관, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문기업과 협업하였음⁷⁷
- 청년, 정책 관계자를 대상으로 한 ‘청년의 정책 참여 향상을 위한 사용자 분석’은 청년의 정책 참여도 향상 위해 의견 제시 시스템 테스트하여 개선 영역을 파악한 사업으로, 기획재정부, 청년 대상 공공서비스 제공 기관, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁷⁹
- 저소득 주택 소유자를 대상으로 한 ‘저소득층의 지원금 청구 향상을 위한 서비스 개발’은 저소득 주택 소유자 대상 연간 지원금 청구를 향상시키기 위한 현황 분석 및 자동화 서비스 베타 테스트 진행 사업으로, 저소득층 복지 관련 공공기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음⁸⁰
- 쉘터 이용 노숙인을 대상으로 한 ‘공공서비스 개선을 위한 역량 강화’는 노숙자 쉘터 시스템 개선을 위해 인간중심디자인 방법 적용 및 담당 기관의 디자인 역량 강화 지원 사업으로, 지역별 지자체, 노숙인 지원 시설/기관, 지역 기반 봉사 단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업하였음^{84**}
- 뉴질랜드 정부를 대상으로 한 ‘국가의 미래 비전 주제 발굴’은 뉴질랜드 미래 설계를 위해 정부/민간 관계자 워크숍을 통한 사회적 주제 발굴 사업으로, 국가 정책 분야 공공/민간 기관/전문가, 지역별 지자체, 다학제간 이해관계자와 협업하였음⁷⁴

□ 서비스디자인 사업 주제(안) 도출

○ (T11-1) ‘공공서비스 디지털화를 위한 유니버설디자인 관점의 공공서비스디자인 마스터플랜 수립’ 사업 (표 5-16)

- (도출 배경) 행정기관 담당자, 서비스 이용자를 대상으로 기존의 행정시스템을 사용자

중심의 관점과 업무의 효율성을 극대화하기 위해 디지털화한 사례^{81, 132, 144, 147, 148, 150, 153, 170, 174}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함

- (추진 체계) 기획재정부, 정책 관련 공공기관/전문가, 민간 IT 개발 기업, 행정 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업
 - (수혜 대상) 시민, 기업, 정책 관리 및 개발자, 공공기관
 - (주제 설명) 공공서비스의 혁신과 사용자경험 향상, 관리의 효율성을 위해 정책 코드화 및 기존 서비스 시스템의 디지털 플랫폼 구축을 위한 비전/원칙/프레임워크 개발 마스터플랜을 수립함
 - (관련 K-디자인 혁신전략) 디지털기술역량 강화 (K4-11), ESG디자인 선도 (K4-12)
 - (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 사용자의 접근성과 업무효율성을 높이기 위해 서비스디자인 솔루션의 DX 추진 및 지속가능한 정책관리를 위한 시스템 구축을 위해 원칙/비전/프레임워크를 개발함

[표 5-16] 국내 'T⑪ 공공서비스혁신' 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (1)

코드번호	항목	내용
T⑪-1	주제	공공서비스 디지털화를 위한 유니버설디자인 관점의 공공서비스디자인 마스터플랜 수립
	추진체계	기획재정부, 정책 관련 공공기관/전문가, 민간 IT 개발 기업, 행정 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업
	수혜대상	시민, 기업, 정책 관리 및 개발자, 공공기관
	주제설명	공공서비스의 혁신과 사용자경험 향상, 관리의 효율성을 위해 정책 코드화 및 기존 서비스 시스템의 디지털 플랫폼 구축을 위한 비전/원칙/프레임워크 개발 마스터플랜을 수립함
	관련 K-디자인 혁신전략	-디지털기술역량 강화 (K4-11) -ESG디자인 선도 (K4-12)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-사용자의 접근성과 업무효율성을 높이기 위해 서비스디자인 솔루션의 DX 추진 -지속가능 정책관리를 위한 시스템 구축을 위해 원칙/비전/프레임워크 개발

- (T11-2) ‘지역 공공서비스 개선을 위한 공공기관 서비스 제공자의 서비스디자인 역량 지원’ 사업 (표 5-17)

- (도출 배경) 지역주민, 공공기관 서비스제공자, 아동, 노숙인 등을 대상으로 사용자 경험을 향상하고 서비스 제공 기관의 역량을 강화하기 위한 교육/컨설팅 진행 사례^{86, 105, 142, 143, 145, 146, 154, 84}를 참고하여 다음과 같은 주제(안)을 도출함

- (추진 체계) 지역별 지자체 및 공공 서비스 제공 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업
- (수혜 대상) 지역주민, 공공기관 서비스제공자
- (주제 설명) 지역주민의 일상생활 문제해결을 위해 주민과 이해관계자의 참여 기반 워크숍을 통해 사회/공공분야 문제해결 주제를 발굴하고, 디자인 프로세스/도구/프로그램 교육을 통해 서비스제공자의 디자인역량 강화를 지원함
- (관련 K-디자인 혁신전략) 창의적 인적자본 (K2-4)
- (정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안) 공공서비스 개선을 위해 서비스제공자를 대상으로 디자인교육/컨설팅을 진행하고, 지역주민 참여형 워크숍을 통해 민관이 함께 문제해결 테마를 발굴하고 솔루션을 제안하는 협업 구조를 채택함

[표 5-17] 국내 ‘T⑪ 공공서비스혁신’ 분야 서비스디자인 사업 주제(안) (2)

코드번호	항목	내용
T⑪-2	주제	지역 공공서비스 개선을 위한 공공기관 서비스 제공자의 서비스디자인 역량 지원
	추진체계	지역별 지자체 및 공공 서비스 제공 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업
	수혜대상	지역주민, 공공기관 서비스제공자
	주제설명	지역주민의 일상생활 문제해결을 위해 주민과 이해관계자의 참여 기반 워크숍을 통해 사회/공공분야 문제해결 주제를 발굴하고, 디자인 프로세스/도구/프로그램 교육을 통해 서비스제공자의 디자인역량 강화를 지원함
	관련 K-디자인 혁신전략	-창의적 인적자본 (K2-4)
	정책 적용 및 K-디자인 혁신전략 연계 방안	-공공서비스 개선을 위해 서비스제공자를 대상으로 디자인교육/컨설팅 진행 -지역주민 참여형 워크숍을 통해 민관이 함께 문제해결 테마를 발굴하고 솔루션을 제안하는 협업 구조 채택

2-3. 주제(안) 도출 - 종합

- 11가지 문제해결 테마를 중심으로 안전/안심 1개안, 교육 2개안, 일자리창출/지역경제발전 2개안, 건강/웰빙 3개안, 사회복지 1개안, 문화관광 1개안, 교통/운송/이동 1개안, 주거/생활환경 1개안, 기후변화대응/순환경 1개안, 재난예방/대응 1개안, 공공서비스혁신 2개안 등 총 16가지의 주제(안)이 제안됨

[표 5-18] 국내 문제해결 테마별 서비스디자인 사업 주제(안) 종합

분야	코드 번호	주제	추진체계	수혜대상	주제설명
안전/안심	T①-1	아동 제품/서비스 개발 기업의 관련 법 준수/적용을 위한 안전디자인 가이드 라이브러리 구축	민간 아동 제품/서비스 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업, 법안 전문가/기업과 협업	아동 대상 제품/서비스 개발 기업	아동 제품/서비스 개발 기업이 제품 개발 및 수출시 국내외 아동보호 관련 법안을 참고하여 적용할 수 있도록 온라인 가이드 라이브러리 구축
교육	T②-1	디자이너의 디지털기술역량 강화를 위한 디자인기술 리소스 온라인 라이브러리 구축 및 교육/컨설팅	민간디자인기업, 대학교 디자인학과/전공 학생, 서비스디자인 전문기업과 협업	디자인 기업, 디자이너, 디자인 전공 대학생/졸업생	다양한 디자인 분야의 재학생/졸업생의 디지털기술역량 강화를 위해 관련 디자인기술 리소스를 온라인 라이브러리로 구축하고, 온라인 교육/ 컨설팅 제공
	T②-2	창의적 미래인재 양성을 위한 학생-학부모-교사 대상의 AI기반 디자인씽킹 교육 플랫폼 개발	지역별 지자체, 교육청, 학교관계자, 학생/학부모, 서비스디자인 전문 기관, 디지털 기술개발팀과 협업	학생, 학부모, 교사	창의적 미래인재 양성을 위해 학생, 학부모, 교사가 디자인씽킹 교육 방법과 도구 활용 지식을 배우고 수업 적용을 위한 AI기반 커리큘럼 연계 교육 플랫폼 구축
일자리창출/ 지역경제발전	T③-1	중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위한 코디자인워크숍 활용 디자인교육/컨설팅	지역별 민간기업, 환경 및 지속가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문기업, 환경부, 문체부, 디자인진흥기관과 협업	중소기업, 디자이너	지역별 중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위해 관련 이해관계자들이 코디자인워크숍에 참여하여 다양한 관점과 니즈 기반 디자인원칙/비전을 수립하고 프로세스와 도구 활용 교육 및 리소스/네트워크 제공 컨설팅 지원
	T③-2	지역기반 디자이너의 창업 및 디자인활동 지원을 위한 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발	지역별 디자인진흥기관, 지역기반 개인 디자이너, 디자인기업, 디자인단체, 대학교 디자인 전공자와 협업	지역기반 디자이너	지역기반 디자이너의 창업, 해외전시회 참가, 해외 디자인수출 등 적극적인 디자인활동 지원을 위해 학교, 기업, 디자인진흥기관, 디자이너가 공동 참여하여 관련 정보를 교환하고 수요매칭을 위한 네트워크 확장

건강/웰빙	T④-1	시니어의 긍정적 노화경험 지원을 위한 네트워크 구축 및 스포츠활동 지원을 위한 커뮤니케이션 플랫폼 개발	보건복지부, 노인 지원 협회/기관, 노인 인력 개발 기관, 서비스디자인 전문 기업, 민간 제조 기업과 협업	시니어	시니어의 신체/정신건강 증진 및 긍정적 노화경험 위한 노인 및 환자의 지역 내 사회적 연결을 강화하고 운동, 사회적 활동, 취미 등의 정보 및 관련 제품/서비스를 제공하는 통합 플랫폼 개발
	T④-2	저소득층 가족의 건강 불평등 개선 및 신체/정신건강 지원을 위한 바이오헬스 제품/서비스 개발	지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업	저소득층 가족	지역 내 건강 불평등을 개선하고 저소득층 가족의 신체활동 및 여가참여를 통한 건강/웰빙 지원을 위해 지역자산 활용한 여가시설 및 바이오헬스 제품/서비스 개발
	T④-3	건강검진 서비스의 접근성 향상 및 환자 관리 효율성 증대를 위한 비대면 진료플랫폼 디자인 가이드 개발	건강검진 서비스 제공 기업/기관, 의료기관, 보건복지부, 서비스디자인 전문 기업과 협업	건강검진 대상자, 환자	건강검진 대상자의 건강검진 서비스 접근성을 향상하고 검진센터의 정기적 검진대상 환자관리 효율성을 높이기 위해 기존 대면 서비스의 비대면 디지털 서비스 전환 시스템 구축
사회복지	T⑤-1	사회복지기관 또는 공공도서관의 이용 경험 향상을 위한 니즈기반 AI 기술접목 공공서비스디자인 모델 개발/실증	사회복지 관련 기관/단체 또는 공공도서관, 서비스디자인 전문기업과 협업	복지시설 관계자 또는 도서관 직원, 시설/기관 이용자	사회복지기관 또는 공공도서관 서비스제공자의 역할 강화 및 사용자 경험 향상을 위해 기관 관계자, 서비스 이용자, 지역사회 이해관계자 등이 공동디자인 워크숍을 진행하여 니즈기반 지속가능한 AI 서비스모델 개발
문화관광	T⑥-1	지역 주도적 일상 문제해결을 위한 지역사회 디자인 허브중심 로컬 디자인 네트워크 구축 및 소통 플랫폼 개발	지역별 디자인진흥기관, 지역기반 민간디자인기업/협회/학교/단체/전문가 등과 협업	지역주민, 디자이너, 디자인기업	지역주민의 일상생활 속 다양한 문제해결을 위해 디자인을 통해 사람, 비즈니스, 자식을 연결하여 지역기반 디자인역량을 강화하고, 협업을 위한 거점 마련 및 협동 프로그램 실행을 위한 플랫폼 개발
교통/운송/ 이동	T⑦-1	철도 서비스 사용자경험 개선을 위한 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심 디자인 실행 가이드 개발/실증	철도공사, 지역별 지자체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업	기차역 이용자, 지역주민	철도이용자 및 지역주민의 사용자경험 개선을 위해 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심의 철도서비스 제공을 위한 포용적디자인 실천 가이드 개발 및 주요 기차역 대상 실증
주거/ 생활환경	T⑧-1	시니어의 지역사회계속거주(A geing in Place)를 위한 미래주택 비전 시나리오 및 스마트홈 주거/ 제품/서비스 개발	주택공사, 환경부 등 공공기관, 사회문제 관련 시민 단체, 관련 민간 기업 및 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업	시니어, 가족/ 보호자, 잠재적 수요자 (성인)	고령친화, 웰빙, 저탄소 등 복합적인 사회문제를 해결하고 시니어의 지역사회계속거주를 지원하기 위한 미래주택 비전 제시 및 스마트홈 주거/제품/서비스 개발

기후변화 대응/ 순환경제	T⑨-1	생산/제조기업의 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 서비타이제이션(Servitization) 기반 서비스디자인 컨설팅 지원	산업부, 민간 생산/제조 기업, 환경 관련 기업/기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업	생산/제조 기업	다양한 분야의 생산/제조 기업이 스스로 지속가능한 비즈니스 모델 운영/전환이 가능하도록 이해관계자 참여한 코디자인 워크숍을 통해 미래전략과 비전을 수립하고 구체적인 실천가이드 컨설팅 지원
재난예방/ 대응	T⑩-1	기업 근로자(건설 노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 위생관리 서비스디자인 가이드 구축	보건복지부 등 관련 정부기관, 서비스 디자인 전문기업, 민간 개발기업과 협업	기업 근로자, 기업	기업근로자(건설노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 업무 프로세스/환경 개선 및 위생관리 모델/시스템 제안
공공서비스 혁신	T⑪-1	공공서비스 디지털화를 위한 유니버설디자인 관점의 공공서비스디자인 마스터플랜 수립	기획재정부, 정책 관련 공공기관/ 전문가, 민간 IT 개발 기업, 행정 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업	시민, 기업, 정책 관리 및 개발자, 공공기관	공공서비스의 혁신과 사용자경험 향상, 관리의 효율성을 위해 정책 코드화 및 기존 서비스 시스템의 디지털 플랫폼 구축을 위한 비전/원칙/프레임워크 개발 마스터플랜 수립
	T⑪-2	지역 공공서비스 개선을 위한 공공기관 서비스 제공자의 서비스디자인 역량 지원 사업	지역별 지자체 및 공공 서비스 제공 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업	지역주민, 공공기관 서비스 제공자	지역주민의 일상생활 문제해결을 목표로 주민과 이해관계자의 참여 기반 워크숍을 통해 사회/공공 분야 문제해결 주제 발굴 및 디자인 프로세스/도구/ 프로그램 교육으로 서비스 제공자의 디자인역량 강화

VI. 서비스디자인 확산을 위한 정책 및 로드맵 제안

1. 서비스디자인 확산을 위한 정책 개발 전략

1-1. 추진방향 및 전략별 실행과제

1) 추진방향 및 전략

- 국내외 비교를 통해 도출된 시사점을 반영하여 사업주체 및 정책추진방식, 솔루션 유형, 문제해결분야의 네 가지 측면에서의 서비스디자인 확산 정책 추진방향과 전략을 수립함

사업주체	<ul style="list-style-type: none">• 디자인진흥원의 서비스디자인 사업 발굴/확산을 위한 주체적 역할 확대• 행정기관, 기업, 학교, 민간단체 등 전반적 디자인역량 강화를 위한 디자인교육/컨설팅 역할의 확대 (K2-4)• 사업의 주체로서 사회/공공영역 서비스디자인 사업 주도적 발굴 (K3-9)
정책추진 방식	<ul style="list-style-type: none">• 디자인진흥원과 지역사회와의 거버넌스 구축으로 지역적 불균형 해소 (K1-3)• 행정기관, 기업, 학교, 민간단체 등 전반적 디자인역량 강화를 위한 디자인교육/컨설팅 역할의 확대 (K2-4)• 전문성을 지닌 다양한 민관 기관과의 '하이브리드' 방식 협업구조를 통한 정책추진방식 다변화 (K4-10)
솔루션 유형	<ul style="list-style-type: none">• 서비스디자인 솔루션의 DX(디지털 트랜스포메이션)를 위한 민관 대상 디지털기술 교육 및 융합 R&D 지원 확대 (K1-2), (K4-11)• 기업의 지속가능한 서비스디자인 시스템 구축을 위한 원칙/비전/교육/리소스 지원 (K4-12)• 서비스/경험디자인, 디자인역량 중심의 솔루션 유형 확대 및 솔루션 다양화
문제해결 분야	<ul style="list-style-type: none">• DX(디지털 트랜스포메이션) 중심의 (공공서비스혁신) 사업 지원 확대 (K1-2), (K4-11)• 다양한 계층의 (건강/웰빙) 위한 신체/정신건강 지원 사업 발굴 (K1-2), (K3-9)• 친환경/포용적 디자인 및 분산/협업 시스템 지원을 위한 (기후변화대응/순환경제) 사업 확장 (K2-5), (K3-8), (K4-12)• 교통인프라 개선을 위한 (교통/운송/이동) 분야 사업 강화 (K3-9)

[그림 6-1] 국내외 서비스디자인 관련 사업의 비교를 통한 종합 시사점

○ 사업의 주체 및 정책추진방식에 따른 정책 추진방향

- 사업의 주체로서 지역사회와의 ‘하이브리드’ 방식의 거버넌스 구축을 통해 사회/공공영역의 서비스디자인 사업을 주도적으로 발굴하고 지역적 불균형 해소에 기여함
- 한국디자인진흥원이 서비스디자인 사업 발굴/확산의 주체성을 확보할 수 있도록 디자인역량 강화를 위한 디자인교육/컨설팅 역할을 확대함
- 디자인교육/컨설팅 중심의 주체적 역할과 지역사회와의 거버넌스 구축을 통한 사회/공공영역의 사업 추진의 방향에 따라서 다음과 같이 ‘디자인 주체성 확보’, ‘디자인역량 강화’, ‘협업 및 성과 확산’이라는 세 가지의 목표를 수립함

[표 6-1] 사업의 주체 및 정책추진방식에 따른 서비스디자인 정책 추진목표

목표1	디자인 주체성 확보	민간 디자인 기업이 사업을 주도할 수 있도록 기술적, 기획적 측면에서 지원하여 디자인의 주체적 역할을 강조하고 가시적 성과로 연결
목표2	디자인 역량 강화	산업 생태계 내에서 서비스디자인에 대한 전반적인 역량을 향상시켜, 서비스디자인의 필요성 체감과 전문 인력 확보에 기여
목표3	협업 및 성과 확산	진흥원이 다양한 부처 및 기관과 협력하여 정보와 경험, 성과를 공유하여 서비스디자인의 영향력을 확산시키고 지속적인 발전을 도모

○ 솔루션 유형에 따른 정책 확산 전략

- 세 가지 추진목표에 따라 서비스디자인 정책의 효과적 확산을 위한 전략을 솔루션 유형에 따른 시사점을 토대로 제시함
- 사용자의 접근성과 업무의 효율성 및 연속성을 고려하여 솔루션의 DX(Digital Transformation)화 및 융합 R&D 지원을 확대함
- 기업의 지속가능한 서비스디자인 시스템 구축을 위해 기본원칙과 비전을 수립하고 디자인교육/리소스를 지원함
- 서비스/경험디자인, 디자인역량 중심의 솔루션 유형을 확대하고 다양화를 추구함
- 솔루션 유형에 따른 정책 확산 전략을 추진목표와 연계하여 다음과 같이 ‘개발지원형’, ‘교육/컨설팅형’, ‘다부처협업형’의 세 가지로 제안함

[표 6-2] 서비스디자인 정책 추진목표에 따른 정책 확산 전략

디자인 주체성 확보	▶ 개발지원형	서비스디자인 접근법 기반의 혁신 프로그램을 제공하여 새로운 제품/서비스 개발을 지원하고, 지역사회 참여기관이 핵심적인 역할을 수행할 수 있도록 네트워크 구축
디자인 역량 강화	▶ 교육/컨설팅형	참여기관의 조직역량 향상을 위한 서비스디자인 방법론 기반의 디자인교육 및 역량강화 컨설팅 지원
협업 및 성과 확산	▶ 다부처협업형	전문성을 가진 다양한 부처와의 협업을 통해 국가와 조직에서의 디자인 역할을 확대할 수 있는 거시적, 장기적 사업 진행

2) 전략별 실행과제

- 앞서 도출된 16개 주제(안)을 한국디자인진흥원의 사업 주체로서의 역할을 반영한 정책추진방식, 문제해결분야, 사업 수혜대상을 기준으로 분류하여 전략에 따른 실행과제를 가시화함
 - 사업 수혜대상은 아동/청소년, 시니어, 소외계층, 환자/장애인, 주민/시민, 디자이너, 기업/산업, 지자체/정부 등 여덟 가지 유형으로 나뉨
 - 아동/청소년 대상 사업은 ‘안전/안심’ ‘교육’ 분야에서 제시되었고, 시니어 대상 사업은 ‘건강/웰빙’, ‘주거/생활환경’ 분야에서 소개됨, 소외계층 및 환자/장애인 대상 사업은 ‘건강/웰빙’ 분야에서 제안되었고, 주민/시민을 대상으로 한 사업은 ‘사회복지’, ‘문화관광’, ‘교통/운송/이동’ 분야에서 제시됨, 디자이너 대상 사업은 ‘교육’, ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야에서 나타났고, 기업/산업 대상 사업은 ‘일자리창출/지역경제발전’, ‘기후변화대응/순환경경제’, ‘재난예방/대응’ 분야에서 소개됨, 지자체/정부 대상 사업은 ‘공공서비스혁신’ 분야에서 제안됨

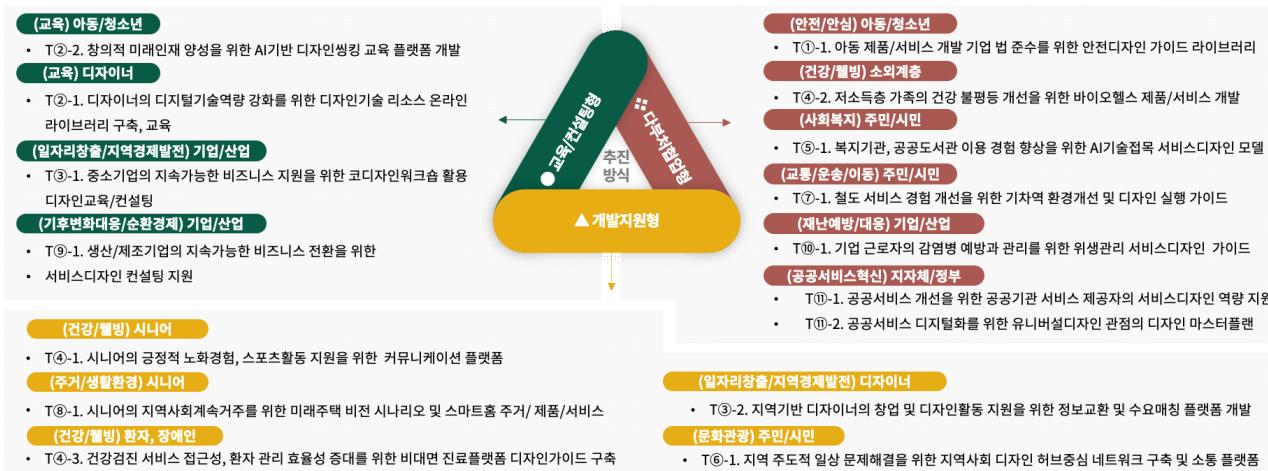
[표 6-3] 사업 수혜대상 및 문제해결분야에 따른 16개 서비스디자인 사업 주제(안)

추진 방식											
개발지원형 (5)		▲	교육/컨설팅형 (4)			●	다부처협업형 (7)			❖	
분야/ 대상	T①	T②	T③	T④	T⑤	T⑥	T⑦	T⑧	T⑨	T⑩	T⑪
	안전/ 한심	교육	일자리 창출/ 지역경제 발전	건강/웰빙	사회복지	문화관광	교통/운송/ 이동	주거/ 생활환경	기후변화 대응/ 순환경제	재난 예방/ 대응	공공 서비스 혁신
아동/ 청소년	[❖] T①-1	[●] T②-2									
시니어				[▲] T④-1				[▲] T⑧-1			
소외 계층				[❖] T④-2							
환자/ 장애인				[▲] T④-3							
주민/ 시민					[❖] T⑤-1	[▲] T⑥-1	[❖] T⑦-1				
디자 이너		[●] T②-1	[▲] T③-2								
기업/ 산업			[●] T③-1						[●] T⑨-1	[❖] T⑩-1	
지자체 /정부											[❖] T⑪-1 [❖] T⑪-2

○ 정책 확산전략에 따른 16개 주제(안)을 살펴보면, ‘개발지원형’ 5개안, ‘교육/컨설팅형’ 4개안, ‘다부처협업형’ 7개안으로 구분됨

- [개발지원형] 시니어의 긍정적 노화경험 향상을 위한 커뮤니케이션 플랫폼 개발(T④-1), 환자/장애인을 위한 비대면 건강검진 서비스 시스템 구축(T④-3), 시니어의 지역사회계속거주를 위한 미래주택 비전 및 주거/제품/서비스 개발(T⑧-1), 지역기반 디자이너의 일자리창출/지역경제발전을 위한 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발(T③-2), 지역 주민/시민의 디자인역량 강화를 위한 커뮤니티 중심 네트워크 구축(T⑥-1) 등 다섯 가지의 주제(안) 포함
- [교육/컨설팅형] 아동/청소년을 위한 디자인씽킹 교육(T②-2), 디자이너를 위한 디지털 기술 교육/컨설팅(T②-1), 기업/산업의 일자리창출/지역경제발전을 위한 코디자인 워크숍(T③-1), 기업/산업의 지속가능 비즈니스 지원을 위한 미래전략 도출 컨설팅 지원(T⑨-1) 등 네 가지의 주제(안) 포함

- [다부처협업형] 아동/청소년을 위한 제품/서비스의 관련 법 준수/적용을 위한 안전/안심 가이드 라이브러리 구축(T①-1), 소외계층의 건강/웰빙을 위한 바이오헬스 제품/서비스 개발(T④-2), 주민/시민의 사회복지기관 또는 공공도서관의 사용자경험 향상을 위한 AI 서비스 모델 개발/실증(T⑤-1), 주민/시민의 철도서비스 경험개선을 위한 환경개선 및 실행가이드 개발(T⑦-1), 기업/산업의 재난예방/대응을 위한 매뉴얼/시스템 구축(T⑩-1), 지자체/정부의 공공서비스 혁신을 위한 서비스 디지털화(T⑪-1) 및 디자인역량 지원(T⑪-2) 등 일곱 가지의 주제(안) 포함



[그림 6-2] 정책 확산전략에 따른 16개 주제(안) 분류

○ 세 가지의 확산전략에 따른 16개 주제(안)을 표로 정리하면 다음과 같음

[표 6-4] 추진방식별 실행과제 목록

추진방식	주제 번호	수혜대상	문제해결 분야	주제(안)	K-디자인 전략 연계
개발 지원형 (5)	T④-1	시니어	건강/웰빙	시니어의 긍정적 노화경험 지원을 위한 네트워크 구축 및 스포츠활동 지원을 위한 커뮤니케이션 플랫폼 개발	K1-2, K3-9
	T⑧-1	시니어	주거/생활환경	시니어의 지역사회계속거주(Ageing in Place)를 위한 미래주택 비전 시나리오 및 스마트홈 주거/ 제품/서비스 개발	K1-2
	T④-3	환자/장애인	건강/웰빙	건강검진 서비스의 접근성 향상 및 환자 관리 효율성 증대를 위한 비대면 진료플랫폼 디자인 가이드 개발	K1-2, K4-11
	T③-2	디자이너	일자리창출/지역경제발전	지역기반 디자이너의 창업 및 디자인활동 지원을 위한 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발	K2-4, K3-8, K4-10
	T⑥-1	주민/시민	문화관광	지역 주도적 일상 문제해결을 위한 지역사회 디자인 허브중심 로컬 디자인 네트워크 구축 및 소통 플랫폼 개발	K1-3, K2-4

교육/ 컨설팅형 (4)	T②-2	아동/ 청소년	교육	창의적 미래인재 양성을 위한 학생-학부모-교사 대상의 AI기반 디자인씽킹 교육 플랫폼 개발	K2-4, K4-11
	T②-1	디자이너	교육	디자이너의 디지털기술역량 강화를 위한 디자인기술 리소스 온라인 라이브러리 구축 및 교육/컨설팅	K2-4, K4-11
	T③-1	기업/산업	일자리창출/ 지역경제발전	중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위한 코디자인워크숍 활용 디자인교육/컨설팅	K2-5, K4-12
	T⑨-1	기업/산업	기후변화대응/ 순환경제	생산/제조기업의 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 서비타이제이션(Servitization) 기반 서비스디자인 컨설팅 지원	K4-12
다부처 협업형 (7)	T①-1	아동/ 청소년	안전/안심	아동 제품/서비스 개발 기업의 관련 법 준수/적용을 위한 안전디자인 가이드 라이브러리 구축	K4-11, K4-12
	T④-2	소외계층	건강/웰빙	저소득층 가족의 건강 불평등 개선 및 신체/정신건강 지원을 위한 바이오헬스 제품/서비스 개발	K1-2, K1-3
	T⑤-1	주민/시민	사회복지	사회복지기관 또는 공공도서관 이용 경험 향상을 위한 니즈기반 AI기술접목 공공서비스디자인 모델 개발/실증	K3-9, K4-11
	T⑦-1	주민/시민	교통/운송/ 이동	철도 서비스 사용자경험 개선을 위한 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심 디자인 실행 가이드 개발/실증	K3-9, K4-12
	T⑩-1	기업/산업	재난예방/ 대응	기업 근로자(건설 노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 위생관리 서비스디자인 가이드 구축	K3-9
	T⑪-1	지자체/ 정부	공공서비스 혁신	공공서비스 디지털화를 위한 유니버설디자인 관점의 공공서비스디자인 마스터플랜 수립	K4-11, K4-12
	T⑪-2	지자체/ 정부	공공서비스 혁신	지역 공공서비스 개선을 위한 공공기관 서비스 제공자의 디자인역량 지원 사업	K2-4

1-2. 우선순위에 따른 주요 사업 발굴

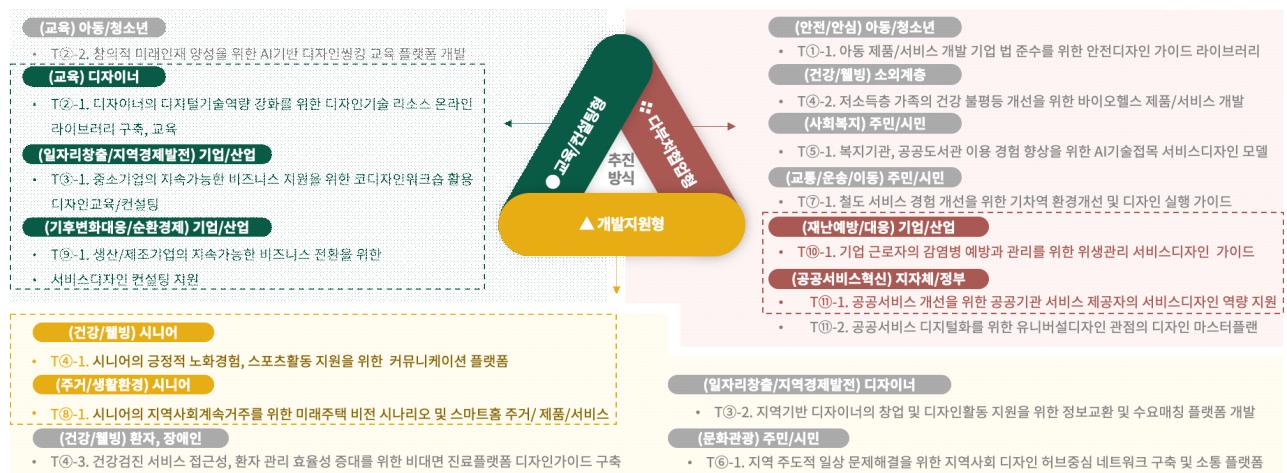
- 세 가지 추진목표 및 확산전략에 따라 분류한 16개 주제(안)을 통합 및 발전시켜 최종 사업(안)을 제안함
 - 최종 사업의 선정기준은 사업의 수혜대상, 국내 문제해결분야의 우선순위, 한국디자인진흥원의 주체적 역할과 사업 기여도, 다부처 공동 협력 가능성 등을 종합적으로 고려하여 추진목표와 확산전략에 따라 16개(안)을 유연하게 검토하고 실현 가능성이 높은 방향으로 사업(안)을 발전시켜 제시함
 - 사업 수혜대상 중심으로 볼 때, 시니어는 기존의 ‘건강/웰빙’, ‘주거/생활환경’의 분야에서 ‘안전/안심’ 분야를 포함하여 주제 범위를 확장하였고, 디자이너 및 기업/산업은 지속 가능한 비즈니스 지원을 위해 ‘교육’, ‘일자리창출/지역경제발전’, ‘기후변화대응/순환경’ 분야에 집중하여 범위를 한정함, 지자체/정부는 ‘공공서비스혁신’ 분야에서 범위를 확장하여 ‘재난예방/대응’ 분야를 포함시킴

[표 6-5] 사업 선정기준에 따른 최종 사업(안) 도출 과정

추진 방식											
개발지원형 (5)			▲	교육/컨설팅형 (4)			●	다부처협업형 (7)			❖
분야/ 대상	T① 안전/ 안심	T② 교육	T③ 일자리 창출/ 지역경제 발전	T④ 건강/웰빙	T⑤ 사회복지	T⑥ 문화관광	T⑦ 교통/운송/ 이동	T⑧ 주거/ 생활환경	T⑨ 기후변화 대응/ 순환경	T⑩ 재난 예방/ 대응	T⑪ 공공 서비스 혁신
아동/ 청소년	[❖] T①-1	[●] T②-2									
시니어				[▲] T④-1				[▲] T⑧-1			
소외 계층					[❖] T④-2						
환자/ 장애인					[▲] T④-3						
주민/ 시민						[❖] T⑤-1	[▲] T⑥-1	[❖] T⑦-1			
디자 이너			[●] T②-1	[▶] T③-2							
기업/ 산업				[●] T③-1					[●] T⑨-1	[❖] T⑩-1	
지자체 /정부											[❖] T⑪-1 [❖] T⑪-2

추진방식	대상	통합 분야	통합 주제(안)	최종 사업(안)
[▲] 개발지원형	시니어	안전/안심(T①), 건강/웰빙(T④), 주거/생활환경(T⑧)	T④-1, T⑧-1	▶ A
[●] 교육/컨설팅형	디자이너, 기업/산업	교육T②, 일자리창출/지역경제발전(T③), 기후변화대응/순환경제(T⑨)	T②-1, T③-1, T⑨-1	▶ B
[❖] 대부처협업형	기업/산업, 지자체/정부	재난예방/대응(T⑩), 공공서비스혁신(T⑪)	T⑩-1, T⑪-2	▶ C

- 개발지원형에서는 디자이너와 시민보다는 사회적 취약계층이면서 전세계적으로 중요한 이슈가 되고 있는 고령화에 초점을 두어 시니어를 대상으로 한 건강/웰빙 지원 사업을 제안하기로 함 (사업 A)
- 정책 확산전략에 따른 사업 통합과정을 살펴보면, 교육/컨설팅형에서는 디자이너 및 기업/산업을 대상으로 지속가능 비즈니스 지원, 일자리창출 및 지역경제발전을 위한 디자인 교육과 컨설팅 지원에 초점을 두어 사업을 제안하기로 함 (사업 B)
- 대부처협업형에서는 부처·기관간의 긴밀한 협업과 유연한 연계를 통해 공공서비스의 사용자 경험을 향상하고 업무의 효율성과 연속성을 확보할 수 있도록 지자체/정부 중심의 공공서비스 혁신과 국민의 안전/안심을 위한 재난예방/대응을 통합하여 제안하기로 함 (사업 C)

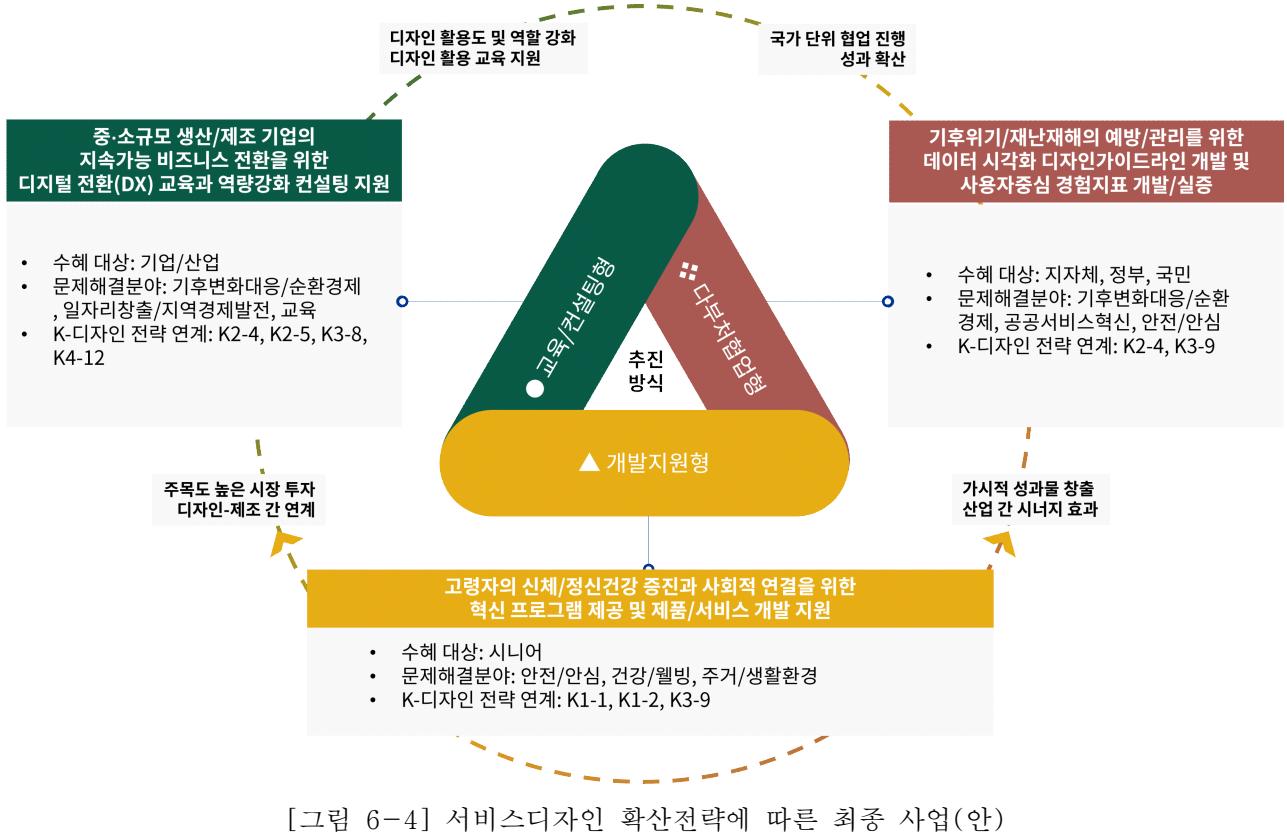


[그림 6-3] 확산전략에 따른 최종 사업(안) 통합 과정

- 사업 선정기준에 따라 16개(안)의 수혜대상, 문제해결분야, 솔루션 유형, 정책추진방식을 한국디자인진흥원의 사업주체로서의 역할과 기여도, 사업실현 가능성과 함께 종합적으로 검토하여 다음과 같은 세 가지의 최종 사업(안)을 제시함
 - [개발지원형] 시니어를 대상으로 신체/정신건강 증진 및 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원 사업을 제안함
 - [교육/컨설팅형] 생산/제조 및 디자인기업을 대상으로 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 역량강화 교육/컨설팅 지원 사업을 제안함
 - [다부처협업형] 지자체/정부, 국민을 대상으로 기후위기/재난재해 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증 사업을 제안함

[표 6-6] 서비스디자인 확산전략에 따른 최종 사업(안)

최종 사업(안)	확산 전략	수혜 대상	사업 주제	관련 문제해결분야
A	개발 지원형	시니어	고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원	안전/안심(T①), 건강/웰빙(T④), 주거/생활환경(T⑧)
B	교육/컨설팅형	생산/제조 및 디자인 기업	중·소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(DX) 교육과 역량강화 컨설팅 지원	교육(T②), 일자리창출/지역경제발전(T③) 기후변화대응/순환경(T⑨)
C	다부처 협업형	지자체/정부, 국민	기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증	안전/안심(T①), 기후변화대응/순환경(T⑨), 공공서비스혁신(T⑪)



2. 서비스디자인 확산을 위한 정책 과제 제안

2-1. (개발지원형) 고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원

문제해결분야	안전/안심, 건강/웰빙, 주거/생활환경
협업구조	관 주도 / 민간 참여
정책추진방식	하이브리드 (hybrid)
솔루션 유형	디자인역량(네트워크구축), 서비스/경험디자인, 제품디자인, 디지털미디어/콘텐츠
관련 K-디자인 전략	[디자인-산업간 협업 확대] -제조x디자인 협업 플래그십 (K1-1)
	-제조x디자인 R&D (K1-2) [디자인 생태계 조성] -디자인 네트지 (K3-9)

1) 현황 및 문제점

○ 고령자 및 고령 1인 가구의 증가

- 2023년 65세 이상 고령인구는 국내 인구의 18.4%이며, 2025년에는 20.6%로 증가하여 초고령사회로 진입할 것으로 전망 (통계청, 2023 고령자 통계)
- 2023년 가구주가 고령자인 가구는 전체 가구의 25.1%이며, 2050년에는 전체 가구의 절반(49.8%)으로 전망 (통계청, 장래가구추계:2020~2050)
- 2021년 기준 65세 이상 고령자 가구 중 35.1%가 1인 가구로 집계 (통계청, 2021 고령자 통계)
- 고령화 추이를 반영하여 고령자 대상 문제 발굴 및 해결을 위한 사업 진행 필요

○ 고령자의 생활 안전 문제 대두

- 2022년 기준 ‘소비자위해감지시스템(CIIS)’에 접수된 고령자 위해정보는 전년 대비 37.5% 증가 (한국소비자원, 2022년 고령자 위해정보 동향 분석)
- 고령자의 위해발생장소는 2019~2022년 4년간 ‘주택’이 가장 높은 건수를 차지했으며, 그 외 장소는 ’숙박 및 음식점‘, ’도로 및 인도‘, ’의료서비스시설‘, ’복지 및 노인요양시설‘ 등 순으로 나타남 (한국소비자원, 2022년 고령자 위해정보 동향 분석)
- 고령화에 따라 고령자의 안전 사고가 증가하고 있으며, 일상생활 안전 사고에 특히 취약하기에 이를 지원할 방안 필요

○ 고령자의 사회적 고립 및 단절

- 2021년 기준 사회적 고립도는 60세 이상에서 41.6%로 나타났으며, 연령이 높아짐에 따라 증가
- 특히 60세 이상의 연령대는 ‘이야기 상대가 필요한 경우 도움 받을 곳이 없다’는 비율이 타 연령대에 비해 높게 집계 (통계청, 2021 국민 삶의 질)
- 고령자의 삶에 대한 만족도는 전체보다 낮은 수준이며, 연령대가 높을수록 낮게 나타나는 경향 (통계청, 2023 고령자 통계)
- 고령 1인 가구의 지속적인 사회 참여와 정서적 도움의 기회를 제공하여, 고립감으로 인한 안전 문제 예방 필요

○ 고령자의 신체적, 정서적 안전을 위한 제품/서비스 미흡

- 증가하는 고령자의 생활 안전 문제 및 사회적 고립감에 대응하는 국내의 제품/서비스가 부족하며, 공공 복지 위주로 민간에의 접근성이 낮음
- 국내의 고령자 대상 제품은 대부분 수입에 의존하며 디자인이 낙후되고 품질이 유사함. 사용자 니즈(needs) 기반의 제품은 활발히 개발되지 않아 선택지가 한정적임 (표 6-7)
- 국내의 고령자 대상 서비스는 복지에 기반하여 공공 주도로 차상위 계층에게 집중되는 경향이 있으며, 지자체 주관으로 IoT나 AI 활용 제품을 보급하는 형태나 지역별 복지관 주관의 개별 지원 프로그램 형태로 나타나는 경우가 다수 (표 6-8)

[표 6-7] 고령자 대상 영역별 제품 현황

영역	국내	국외	
이동 (Mobility)	 (국립재활원 중앙보조기기센터, 보건산업진흥원 고령친화산업지원센터)	 (일본, WHILL - 'Model C2')	 (미국, Airwheel - H3TS+)
	수입된 이동 보조 기기 위주이며 디자인과 기능이 유사한 제품 다수	미래적 디자인과 사용성 강화에 집중한 기술 기반 이동기기, 비용 부담 감소를 위한 대여 옵션 및 안내 서비스 제공	
시각 (Vision)	 (국립재활원 중앙보조기기센터)	 (미국, ORCAM - OrCam Read)	 (미국, ZOOMAX USA - Acesight S)
	물체나 인쇄물을 확대하여 보여주는 영상	인쇄물을 스캔하여 음성으로 변환해주는 펜 형태의	

	기기나 안경 위주	기기, 시력 보조 안경 등 스마트 기술을 활용	
청각 (Hearing)			
	국내 대부분 해외 제품을 수입하고 있으며, 보청기 위주 제품군 형성		
의사소통 (Communication)	 (국내, 네이버 - 고령자 대상 케어콜)	 (국내, 고령자용 소셜 로봇 효돌이)	 (유럽연합, GrownMeUp)
	지자체와 연계하여 AI를 활용한 케어 서비스 제공, 민간 소셜 로봇 개발된 바 있으나 상용화되지 않음		
인지 (Cognition)	 (국내, 화성시 동탄노인복지관 - 인지강화키트)	 (국내, 케이제이이노베이션 - 해피테이블)	 (일본, SAINT-CARE 외 - 복약지원로봇)
	치매 예방, 인지 향상을 위한 활동 기반 제품		고령자의 생활 환경 내에서 약 복용, 물건 찾기 등을 보조
일상생활 (Self-Care)	 (국립재활원 중앙보조기센터, 보건산업진흥원 고령친화산업지원센터)	 (대만, AEOLUS - HOUSEHOLD ROBOT)	 (일본, D free)
	가정용 안전 손잡이, 자동 침대, 목욕의자 등 물리적 활동 보조		가사 활동 지원 로봇, 배변/배뇨 감지 기기 등 전반 생활 보조

[표 6-8] 고령자 대상 기술 기반 복지 서비스

	응급안전 안심서비스	응급안전안심 차세대 모델	솔루션 사업	인공지능 돌봄사업
목적	독거노인 · 장애인대상 응급 상황 대처	독거노인 · 장애인대상 응급 상황대처	독거노인 대상 IoT를 활용한 촘촘한 안전망 강화	취약계층의 자립생활 지원
기술	IoT센서	IoT센서, ICT	IoT센서	인공지능 (AI스피커), ICT
제공 서비스	응급상황 모니터링, 안전확인	응급상황 모니터링, 안전확인	상시 모니터링을 통한 건강/안전돌봄	기기 관리, 이용안내, 말벗 케어
재정 방식	중앙 · 지자체 매칭	중앙 · 지자체 매칭	지자체(서울시) 부담	기업사회공헌 · 사회적기업 · 지자체 부담
발전 경로	정부주도형(중앙정부)하향식 경로	정부주도형(중앙정부)하향식 경로	정부주도형(지방정부)하향식 경로	민관협력형 · 사회적기업제공형 상향식 경로

(임정원, 최종혁, 김수완(2021), 독거노인 대상 ICTIoT 기반 복지기술 서비스의 현황과 쟁점)

2) 사업목적

- 고령자의 신체/정신건강과 사회적 연결 지원을 위한 지역사회 혁신 프로그램 개발 및 참여기업 지원
 - 지역사회 고령자의 인지건강, 우울증 완화, 고립지원 등의 문제를 해결하고 신체 및 정신적 웰빙을 지원하기 위한 스포츠와 신체활동 제공
 - 커뮤니티, 레저센터, 요양원, 병원 등 다양한 환경과 장소에서 프로그램 개발 및 실행이 가능하도록 다양한 지원 매커니즘과 관련 제품/서비스를 제공
- 지역사회 노인의 웰빙과 고립해소, 지역사회계속거주(aging in place)를 위한 사용자 니즈 기반의 다양한 제품/서비스 개발 지원
 - 지역사회 노인 대상 제품/서비스 개발 기업의 디자인역량을 키우고 지속가능한 디자인 기술과 사고방식 개발
 - 프로그램 참가를 통해 관련 기업/조직/기관과의 관계 구축 및 학습내용 공유를 통해 적극적인 제품/서비스 개발 활동 장려
- 서비스디자인 방법론과 프로세스 적용을 통한 혁신 프로그램의 이해도 향상 및 체계적 프로그램 지원
 - 페르소나, 저니맵, 서비스사파리, 브레인스토밍, 디자인브리프, 서비스 블루프린트, 프로토타이핑, 시나리오 등 다양한 서비스디자인 도구와 방법을 활용하여 프로그램 참여자의 아이디어 발전 및 제품/서비스 구체화를 구조적이고 가시적으로 지원



Yasmin(31세)은 두 명의 유아를 키우는 전업주부입니다. 그녀는 4층 아파트에 산다. 아이들이 놀 수 있는 야외 공간이 없고 집 밖으로 나가는 것이 번거롭습니다. 광장을 놀이 장비를 갖춘 가장 가까운 큰 공원은 훈장한 도로 옆에서 도보로 20분 거리에 있습니다. Yasmin은 가족이 출길 수 있는 접근 가능하고 안전하며 재미있는 공간을 근처에 두고 싶어합니다.

Yasmin 및 다른 사람들과 어떻게 협력하여 그들이 안전한 야외 장소와 공간을 디자인할 수 있도록 할 수 있을까요?

John은 정규 배송 운전사입니다. 그는 혼자 살고 있으며 불안에 시달립니다. 최근 John은 폐쇄로 인한 활동이 줄어들었습니다. 그는 일하기나 자전거 타기 같은 다른 신체 활동이 그에게 좋을 것이라는 것을 알고 있습니다. 그는 자신을 스포츠맨으로 여기지 않고 스스로 이것을 시도하고 싶지 않으며 친구들이 합류하는 것을 상상할 수 없습니다.

[그림 6-5] 프로그램 참여자의 이해도를 높기 위한 문제유형의 시각화 사례 - 페르소나

(영국디자인진흥원, Ideas to Action 사례)

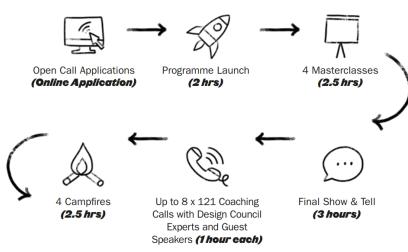
3) 사업내용

○ 사업 대상

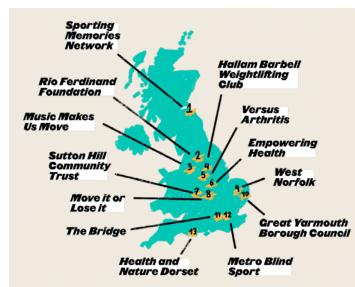
- 지역사회 고령자 신체 및 정신건강 증진과 지역사회계속거주(aging in place) 및 고립방지를 지원하고자 하는 공공기관/단체
- 고령자의 신체 및 정신건강 지원 관련 제품/서비스 개발 기업/디자이너
- 지역사회 고령자 신체 및 정신건강 지원 관련 프로그램 또는 제품/서비스를 혁신적으로 개선하고자 하는 기관/단체/기업

○ 사업 내용

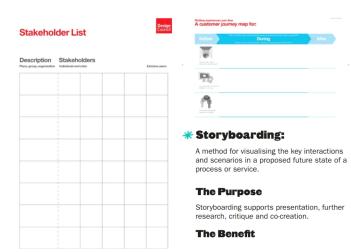
- 고령자의 신체 및 정신건강 증진 및 사회적 연결 지원을 위한 지역사회 혁신 프로그램 개발/운영
 - 참여기업의 제품/서비스 개발에 필요한 디자인역량 강화 및 아이디어 발전을 위한 워크숍 기반 프로그램 운영
 - 디자인 전문가의 1:1코칭을 통한 아이디어 발전 및 제품/서비스 구체화 지원
 - 디자인씽킹, 혁신 프레임워크 (더블 다이아몬드), 서비스디자인 도구와 방법 교육 및 제공을 통한 참여기관/기업의 디자인역량 강화
- 지역사회 노인의 웰빙과 고립해소, 지역사회계속거주를 위한 사용자 니즈 기반의 제품/서비스 개발 지원
 - 지역사회 노인의 신체 및 정신적 웰빙 증진을 위해 지역 기반 관련 단체/기관/기업의 프로그램 참여 유도 및 참여기관 간의 관계 구축을 통한 제품/서비스 개발 활성화
 - 프로그램 참여기관간의 네트워크 연결 및 기업과 디자인 인재 수요 매칭 지원
- 서비스디자인 방법론과 프로세스 적용을 통한 혁신 프로그램의 이해도 향상 및 체계적 프로그램 지원
 - 지역사회 혁신 프로그램의 시각화, 구조화를 통한 참여자의 이해도 향상
 - 이해관계자맵, 스토리보드, 저니맵, 시나리오, 페르소나 등 다양한 서비스디자인 도구 활용으로 참여기관의 디자인 마인드셋 증진 및 디자인역량 강화



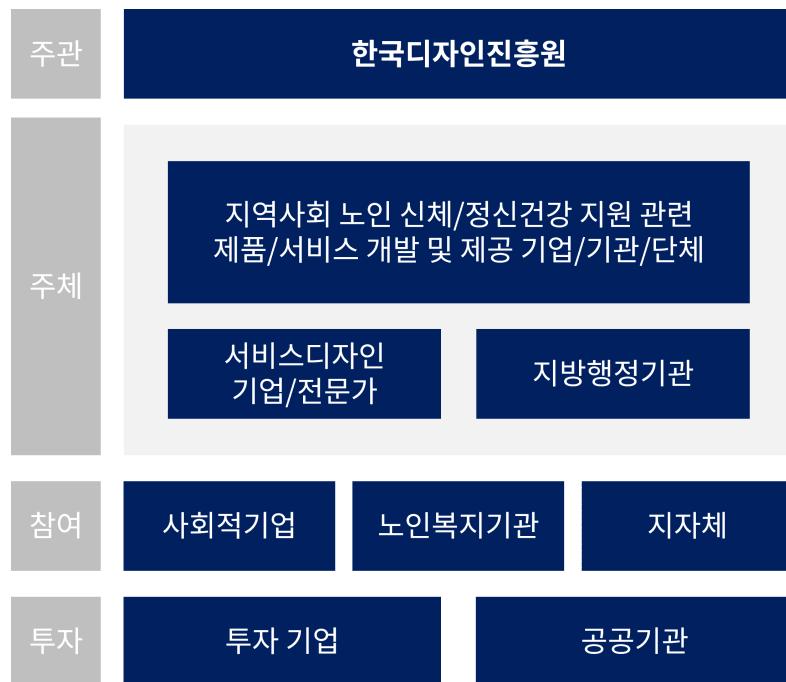
[그림 6-6] 영국 디자인진흥원 고령자의 신체/정신건강 지원을 위한 Ideas to Action 지역사회 혁신 프로그램 (6개월) 운영 프로세스 사례
(UK Design Council, Ideas to Action Final Report)



[그림 6-7] 영국 디자인진흥원 고령자의 신체/정신건강 지원을 위한 Ideas to Action 지역사회 혁신 프로그램 13개 참여기관 사례
(UK Design Council, Ideas to Action Final Report)



[그림 6-8] 영국 디자인진흥원 고령자의 신체/정신건강 지원을 위한 Ideas to Action 지역사회 혁신 프로그램 적용 서비스디자인 도구 사례
(UK Design Council, Ideas to Action Final Report)



[그림 6-9] 사업 거버넌스

4) 관련 해외 사례

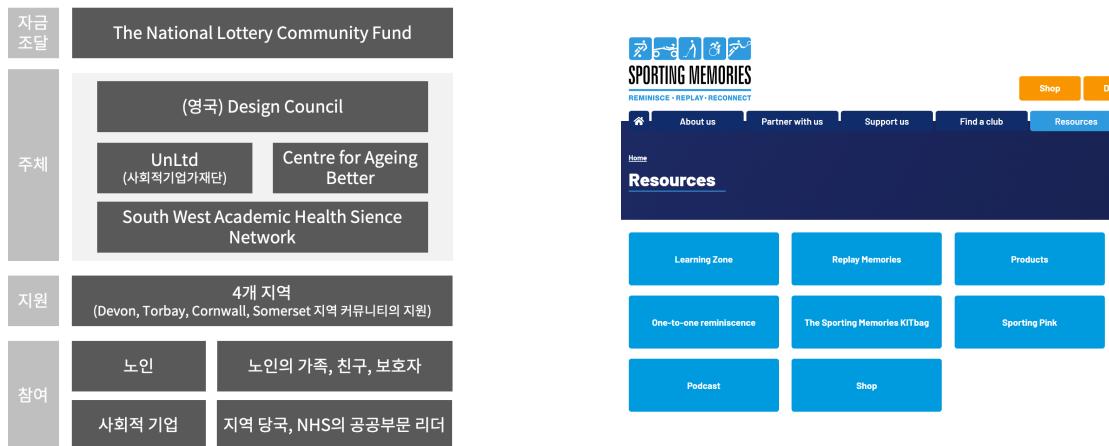
○ [대표사례 1] Transform Ageing (영국, 2017–2020)³⁶

- 사업주체: Design Council
- 거버넌스 구조: (펀딩) Design Council, UnLtd, Center for Ageing Better, South West Academic Health Science Network, (참여) 노인, 가족, 친구, 보호자, 사회적 기업, 지자체/NHS의 공공부문 리더 (그림 6-10)
- 정책 설명: 노인의 긍정적 노화 경험을 위한 6가지 혁신 아이디어 도출 및 제품/서비스 개발 지원
 - 진행 내용: 어워드(award)를 통해 아이디어 수집 및 디자인 프로세스를 통한 개발
 - 6가지 혁신 아이디어를 위한 브리프(brief) 제공: 긍정적인 노화 경험, 이동성 향상, 삶의 변화 지원, 보호자 지원, 정보 접근성 개선, 사회적 공동체 연결
 - 사회적 기업 혹은 아이디어를 가진 개인을 대상으로 어워드 지원 수집
 - 지원자 선정하여 유형에 따라 4가지 어워드 제공: Scale it 어워드(벤처 기업 대상 미래 투자 자금), Grow it 어워드(초기 벤처 기업을 위한 사업 발전 자금), Do it(개별 기업가 대상 초기 검증을 위한 지원금), Inspire(아이디어 발굴을 위한 적은 보조금 제공)
 - 디자인 주도 프로세스: 워크숍과 디자인 프로세스를 활용한 아이디어 개발
 - 진행 결과: 혁신적인 아이디어를 도출하여 전국에서 수행 가능한 파일럿 프로그램과 모델을 개발
 - 여성 주도의 사회적 기업을 통한 바느질과 창의적 활동 훈련 제공, 치매 노인의 회상 치료를 위한 디지털 라이프스토리 북 제작, 사회적 돌봄을 위한 지역 기반 참여형 프로그램 운영 등의 혁신적인 아이디어 도출

○ [대표사례 2] Ideas to Action: CIP (Community Innovation Programme) _ Sporting Memories Network (영국, 2020–2022)¹⁵

- 사업주체: Design Council
- 거버넌스 구조: (펀딩) The National Lottery Community Fund, (주도) Design Council, Sport England, (참여) 관련 소규모 단체
- 정책 설명: 노인의 독립적 생활과 웰빙을 위해 사회적 연결과 스포츠 활동을 지원하는 지역혁신 프로그램 운영
- 진행 내용: 지역혁신 프로그램 운영을 통해 다양한 기관/단체/기업의 참여 유도 및 서비스디자인 도구와 방법 활용하여 제품/서비스 개발 및 네트워크 구축 지원

- 13개 지역의 기관과 파트너쉽 체결 및 각 지역사회 맞춤형 제품/서비스 개발 지원
- 디자인진흥원의 혁신 프레임워크, 더블 디아몬드 적용한 6개월 온라인 리소스 프로그램 운영
- 진행 결과: 네트워크와 스포츠 활동을 지원하는 웹사이트 구축 (그림 6-11)
 - 노인의 신체/정신건강 증진을 위한 스포츠, 신체활동 지원 관련 학습자료, 기사, 프로그램 앱, 전화연결, 관련 제품/키트 등을 통합적으로 제공



[그림 6-10] Transform Ageing (영국) 거버넌스

[그림 6-11] 영국 디자인진흥원 Ideas to Action 온라인 허브 – Sporting Memories 웹사이트 제공 리소스 사례

(<https://www.sportingmemories.uk/resource/>) (2023.12.18. 기준)

○ Improving the transition towards a care home (네덜란드, 2022)¹²¹

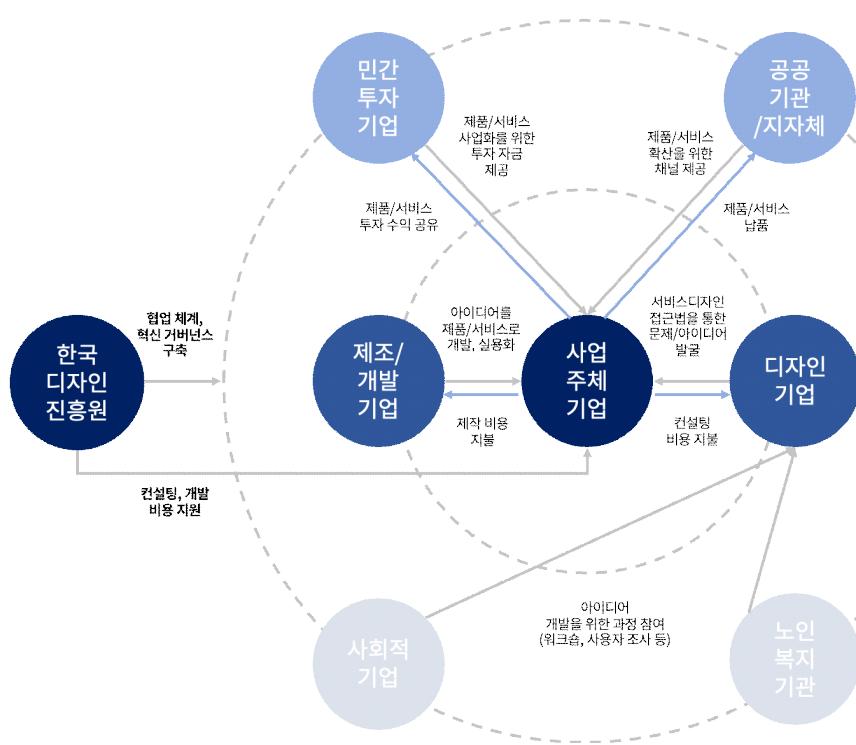
- 사업주체: 복합 민간기업 (Amsta, Cordaan, Evean & Zonnehuisgroep Amstelland as part of RAK (a joined force of multiple healthcare institutions in and around Amsterdam))
- 거버넌스 구조: (주도) Amsta, Cordaan, Evean & Zonnehuisgroep Amstelland as part of RAK, (실행) koos Service Design
- 정책 설명: 노인 대상 요양원 입주 과정의 부정적 경험 최소화를 위해 정보 제공 서비스 개선

○ 초고령 사회의 고독·고립의 과제 해결에 도전하는 비전 책정 (일본, 2019)¹³⁸

- 사업주체: concentinc
- 거버넌스 구조: (주도) 도쿄예술대학 (실행) concentinc
- 정책 설명: 초고령사회의 사회적 고립 방지안 논의 디자인 쟁킹 워크숍 및 교육 진행

5) 추진체계

- 한국디자인진흥원이 주도하여 지역혁신 프로그램 개발 및 운영하고, 참여기관 간 네트워크를 연결하여, 사업 주체 기업–민간 디자인 기업– 개발 기업(제조, IT) 등이 협업하여 개발하고, 민간 투자 기업 혹은 수요 공공 기관을 통해 확산
 - 한국디자인진흥원: 프로그램 운영의 퍼시리테이터 역할 수행 및 네트워크 구축, 사업 주체 기업에 컨설팅 혹은 개발 자금 지원
 - 민간 디자인 기업: 서비스디자인 접근법을 활용하여 문제 발굴 및 아이디어 도출
 - 민간 개발 기업(제조, IT 등): 도출된 아이디어 개발
 - 관련 사회적 기업 및 공공 기관: 워크숍을 통한 공동 디자인 수행
 - 민간 투자 기업 및 공공 기관(지자체, 복지기관 등): 개발된 서비스/제품 실용화 및 확산



[그림 6-12] 이해관계자 맵

6) 활용분야 및 기대효과

○ 활용분야

- 고령자 대상 서비스 시설: 실버타운, 의료 기관
- ICT, 스마트 기술 산업: 고령자 대상 사용성을 높인 디지털 기술 개발
- 고령자 복지 서비스 분야: 고령자 대상 복지 시설 및 요양원

○ 기술·경제적 기대효과

- 서비스디자인 중심의 민간 디자인 기업이 주도함으로써, 디자인 산업 규모와 민간 디자인 기업의 전문성을 확대
- 지속적으로 확대되는 고령친화산업을 타겟하여 사업 시장 확대
- 개발, 투자를 위한 민간 기업과 협업하여 다분야의 산업을 육성하고 경제적 발전의 시너지 효과를 유발

○ 사회·문화적 기대효과

- 고령자의 안전한 생활 환경을 보장하고 사회적 참여를 촉진하여, 자립적인 생활을 가능하게 하고 삶의 질 향상
- 지역사회 고령자의 신체/정신건강 증진 및 지역사회계속거주(aging in place) 체계적 지원
- 지역사회 고령자 신체/정신건강 지원 관련 기관/단체/기업의 네트워크 연결 및 디자인 역량 강화를 통한 제품/서비스 개발 경쟁력 확보

2-2. [교육/컨설팅형] 중 · 소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(Digital Transformation) 교육과 역량강화 컨설팅 지원

문제해결분야	기후변화대응/순환경제, 일자리창출/지역경제발전, 교육	
협업구조	관/민	
정책추진방식	하이브리드 (hybrid)	
솔루션 유형	디자인교육/컨설팅, 디자인역량(네트워크구축), 교육	
관련 K-디자인 전략	[창의적 디자인 인프라 확충]	-창의적 인적자본 (K2-4) -디자인 전문기업 스케일업 (K2-5)
	[디자인 생태계 조성]	-건강한 생태계 협력 (K3-8)
	[새로운 비즈니스 도전]	-ESG디자인 선도 (K4-12)

1) 현황 및 문제점

○ 중소 규모 생산/제조기업의 쇠퇴와 지방소멸의 위기

(박성현(2022), 통계로 보는 심각한 지역 불균형, 해소할 방법은 무엇인가?)

- 4차 산업혁명의 도래와 함께 IT 기반 공장 자동화 및 스마트공장(smart factory)의 증가, 로봇 활용도 증가에 따라 전반적인 고용 감소의 문제가 대두
- 제조산업의 생산방식이 디지털 변환(Digital Transformation)되면서 지방을 중심으로 고용 위기에 따른 지방소멸 이슈 부각

○ 중소 제조기업의 지능화 혁신의 필요성

(최선미(2019), 중소 제조업, 지능화로 혁신의 스피드를 높여라)

- 성장이 침체된 중소 제조업의 혁신을 위해 인공지능(AI), 사물인터넷(IoT), 빅데이터(BigData), 클라우드(Cloud), 확장현실(VR, AR, MR), 블록체인(Blockchain)등의 지능화 기술과의 융합에 대한 필요성 대두
- 기술 및 관련설비의 높은 구축비용, 기존 설비와의 연계 부족, 관련 인력 부족, 운용의 한계 등으로 인해 중소 제조기업의 신기술 도입은 매우 낮거나 기초적 단계 유지
- 중소기업의 제조 혁신을 위해서는 기존의 선형 시스템에서 벗어나 유연성 확보 및 기술의 지능화 구현에 따른 다품종 맞춤형 생산 방식의 도입 필요
- 제조 시스템 혁신을 위해 설비 이상 징후 사전 감지, 불필요한 공정 프로세스 경량화, 수요예측 정확도 향상, 타 산업과의 융합 등이 가능한 물리적 자산의 디지털화 및

프로세스 혁신 시급

- 기존의 대량생산 방식에서 벗어나 **분산협업**을 통해 제품의 기획에서부터 설계, 생산, 판매, 소비자 피드백까지 전반적인 **프로세스를 통합하고** 기업, 학계, 공공기관 등과 자유로운 협업 요구

○ 중소제조업의 4차 산업혁명에 대한 인식 현황

(중소기업중앙회(2019), 중소제조업의 4차 산업혁명 대응 실태조사)

- 중소제조기업 300개를 대상으로 4차 산업혁명에 대한 인식과 대응에 대한 의견 조사 결과, 전문인력의 부족(28.7%), 투자대비 효과 불확실(28.3%), 투자자금 부족(27.7%), 4차산업혁명 관련 교육 부족(19.3%) 순으로 나타났고, 4차 산업혁명에 대한 대응은 대부분이 초기 단계에 집중되어 전반적으로 적극적인 혁신과 대응의 한계 파악
- 정부의 지원 과제로 중소기업 맞춤형 컨설팅 지원 사업의 필요성(53.7%)과 인재양성 및 근로자 재교육 지원(26.7%) 등의 필요성 대두

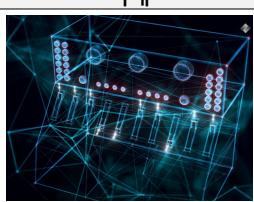
○ 국내외 중소기업의 디지털 전환 추진 사례

(KOTRA(2022), 해외 중소기업의 디지털 전환 추진 사례와 시사점)

- 해외 중소기업의 경우 **생산효율성을 높이거나, 고객경험의 향상, 새로운 비즈니스 모델 적용의 세 가지 유형으로 디지털 전환 추진**
- 국내 대부분의 중소기업은 기업 중심의 관점에서 서비스 개선과 생산성 증대를 추구한 반면, 해외의 기업들은 사용자의 니즈 기반 수요예측 및 서비스 향상 모델과 시스템 구축 사례가 다수 등장

[표 6-9] 해외 중소기업의 디지털 전환 추진 사례

(국내사례) 한국산업지능화협회(2023), iDX 협업지원센터 지원 사례, (해외사례) KOTRA(2022), 해외 중소기업의 디지털 전환 추진 사례와 시사점

유형	국내	국외
생산효율성 증대	 (세왕섬유 디지털 공정 혁신)	 (홍콩 달걀 가공 공장 스마트 생산 라인)
	맞춤형 원스톱 통합전산관리시스템 구축, 섬유 인더스트리 4.0 실현을 통한 디지털 공정 혁신	달걀 가공을 위한 스마트 생산라인 구축하여 생산량 2-3배 증가, 생산비용 30% 절감, 중국 시장 확대 효과

	 <p>(전기차 배터리 공정 혁신)</p>	 <p>(대만 육실/화장실 제품 스마트 광택 연마)</p>
고객경험 향상	<p>인공지능 학습 모델과 IoT 융합으로 자동화 라인 구축하여 시간당 생산량 증대, 공정 불량률을 감소 효과</p>	<p>육실/화장실 제품 생산 자동화 공장 설립하여 사람-기계간 인터페이스 제고 및 작업장 환경 개선 효과</p>
	 <p>(태양광 발전소 유지보수 및 관리통합 시스템 구축)</p>	 <p>(홍콩 맞춤형 영양제 판매)</p>
	<p>IoT 보안인증 및 예측 시스템 구축으로 서비스 신뢰성과 생산성 향상</p>	<p>AI기술 활용 맞춤형 영양제 구매 플랫폼 개발 및 취향 기반 정기 배송 서비스로 고객층 확대 및 고객 만족도 제고</p>
	 <p>(언어처리기술과 기계학습기술 활용 인공지능 챗봇 구축)</p>	 <p>(네덜란드 상업용 인쇄 - 고객 맞춤형 라벨 제작)</p>
	<p>인공지능 챗봇 활용 24시간 민원 응대, 업무 자동화를 통한 민원업무 부담 경감 및 생산성 향상</p>	<p>라벨 제작의 프로세스를 디지털화하여 맞춤형으로 제작/판매하여 고객 및 매출 증가</p>
새로운 비즈니스 모델 적용	 <p>(스마트 오더 시스템)</p>	 <p>(스위스 침대 스마트 리스 솔루션 개발)</p>
	<p>카드결제 단말기와 연동된 태블릿 주문시스템으로 매장 운영 효율화, 인건비 절감 효과</p>	<p>호텔에 무료로 고품질 침대 대여를 위한 스마트 리스(smart lease) 솔루션을 통해 침대 사용 고객 데이터 수집 및 기업 전달, 침대 사용량에 대한 금액 청구로 직원과 매출액 증가 효과</p>
	 <p>(중소기업 특화 ESG 진단 시스템)</p>	 <p>(대만 물탱크 생산 및 온수탱크 대여 서비스 출시)</p>
	<p>앤톡 허브 DB와 MRI를 활용한 진단 모형 설계로 진단 효율화</p>	<p>원격 모니터링 가능한 온수탱크 개발 및 대여 서비스로 다양한 업종 고객 확보 및 특허 취득에 따른 경쟁력 확보</p>

○ 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(Digital Transformation)의 필요성

(한국과학기술정보연구원 보도자료(2022), KISTI, 중소기업 디지털 전환(DX) 지원전략 제언)

- 팬데믹 이후 급속도로 빨라진 기업의 디지털화 속도에 따라 중소기업에서도 생산성을 높이고 비용 감소, 글로벌 시장 확대 등의 사업 성장을 위한 디지털 전환의 필요성 증가
- 대부분의 중소기업이 디지털 전환에 대한 필요성은 인식하나, 전반적으로 DX의 활용률은 낮은 것으로 파악되어, 빅데이터, 관련 전문가, 디지털 전환 도구의 공유를 통해 순환 생태계 조성의 필요성 증가

2) 사업목적

○ 지역 및 중소 규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 전반적인 프로세스의 통합 및 디지털 전환(DX) 방법론 교육과 조직의 역량강화를 위한 컨설팅 지원

- 국내 지역 및 중소 규모 기업과의 적극적인 협업을 통해 지역소멸 위기 대응
- 중소기업의 디지털 전환 기술 및 방법론의 교육을 통해 기업의 디자인역량 강화
- 분산협업 및 다품종 맞춤형 생산에 따른 글로벌 시장 진입 확대
- 지역 기반의 중소 생산/제조 기업의 4차 산업혁명 시대에 대응하는 미래전략 도출 및 지속가능 비즈니스 전환
- 디자인 스프린트(Design Sprint), 코디자인 워크숍(Co-design workshop) 등의 서비스디자인 방법론 교육 및 디자인 활용률 증대

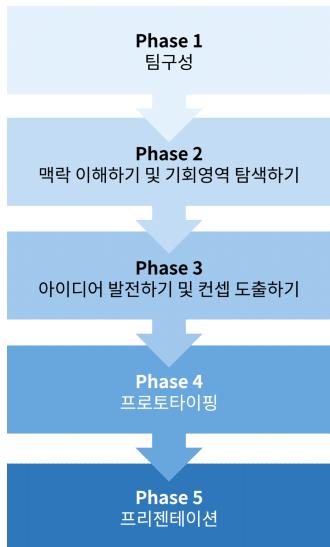
3) 사업내용

○ 사업 대상

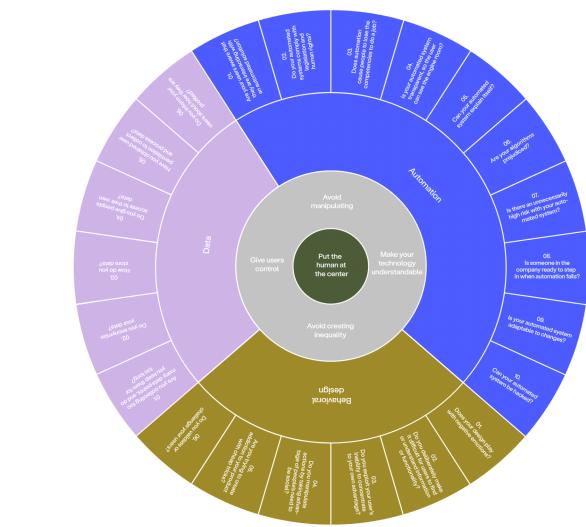
- 지속가능한 비즈니스 전환을 통해 기업 이익과 혁신을 도모하고자 하는 지역 기반 중소 규모 생산/제조 기업
- 기업 컨설팅 분야로 사업 영역을 확장하고 전문성을 확보하고자 하는 민간 디자인, 서비스디자인 기업

○ 사업 내용

- 지역 및 중소 규모 생산/제조 기업의 디지털 전환(Digital Transformation)을 지원하기 위한 서비스디자인 방법론 활용 분산/협업디자인 프로세스 교육 실시
 - 디자인 스프린트(Design Sprint), 코디자인 워크숍(Co-design Workshop) 등의 서비스디자인 방법론을 활용하여 기업의 주체적 참여형 교육 진행
 - 참여자의 협업 하에 비전 설정, 새로운 디지털 비즈니스 기회를 위한 프로토타이핑, 디지털 혁신과 윤리적 측면에 대한 디자이너의 역할과 책임 논의



[그림 6-13] 덴마크 디자인 센터의 The Digital Future Innovation Challenge (a four-day camp) 디자인 스프린트 프로세스



[그림 6-14] 덴마크디자인센터(Danish Design Center)의 중소기업 디지털 혁신을 지원하기 위한 디자인윤리 교육도구 (Digital Ethics Compass)

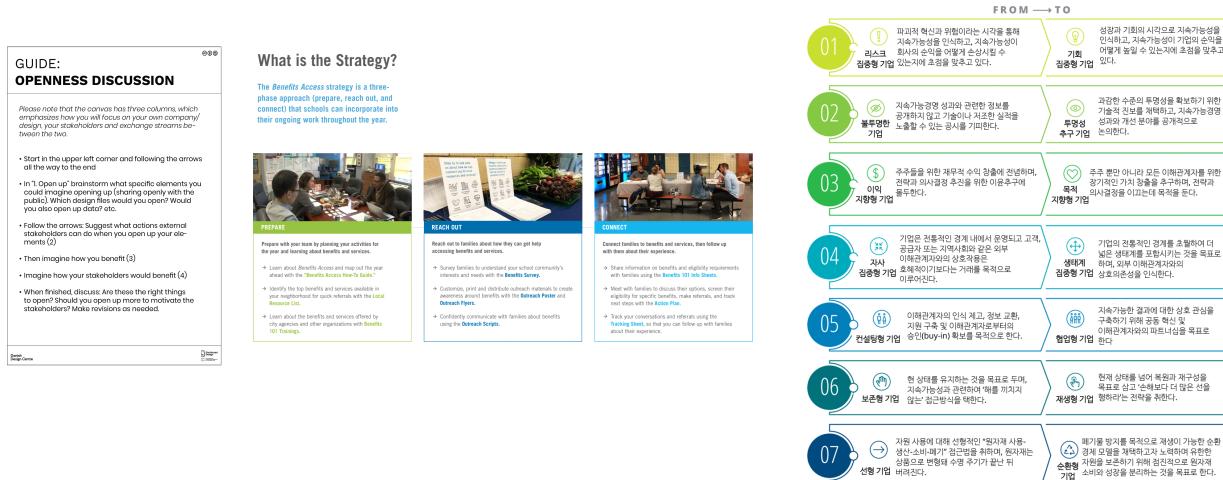
<https://ddc.dk/tools/toolkit-the-digital-ethics-compass/> (2023.12.18. 기준)

- 지역기반 중소기업의 4차 산업혁명 대응 및 디지털 전환을 위한 미래전략/비전 시나리오 도출

- 기업의 디지털 전환에 필요한 전략 도출, 시스템사고, 프로토타이핑, 솔루션 제안에 이르기까지 주요 프로세스 통합
- 4차 산업혁명에 대응하기 위해 디지털 전환에 필요한 기업의 비전, 설계, 생산, 판매, 피드백 등 전반적인 생산/제조 프로세스 혁신을 위한 장단기 로드맵 개발
- 새로운 디지털 비즈니스 기회를 발굴하고 미래예측의 불확실성을 구조화하여 시나리오 제시함으로써 기업에게 시의성 있는 정보 제공

- 지역기반 중소 규모의 생산/제조 기업 대상 조직역량 향상을 위한 역량강화 컨설팅 지원

- 지속가능성을 위한 혁신적 접근법의 디자인 원칙 구축
- 비즈니스 진단 및 모델 도출을 위한 서비스디자인 활용을 위한 툴킷(toolkit), 가이드라인 제시
- 가이드라인 활용 및 이해도 향상을 위한 교육 제공

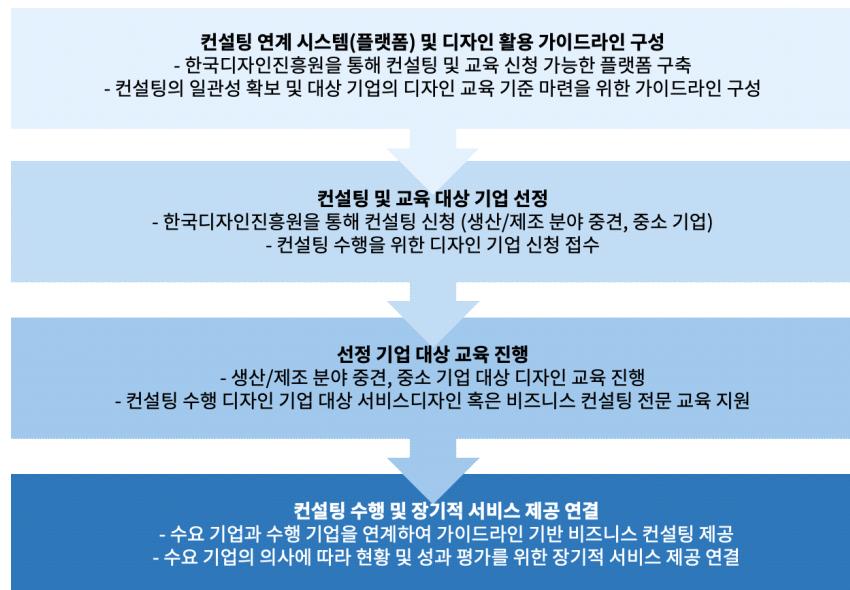


[그림 6-15] 디자인 툴킷 및 가이드라인 예시
(Danish Design Center, Public Policy Lab)

[그림 6-16] 지속가능성을 위한
혁신적 접근법 제안 예시
(Deloitte Insight, 2020)

- 컨설팅 제공 민간 디자인 기업의 역량 강화 지원

- 민간 디자인 기업의 서비스디자인 역량 확보를 위한 전문 교육 지원: 기존의 민간 서비스디자인 기업을 통해 수요 기업 교육 제공
- 민간 디자인 기업의 비즈니스 컨설팅 역량 강화를 위한 전문 교육 지원: 민간 전문가를 통한 교육 및 자문 제공



[그림 6-17] 사업 진행 순서

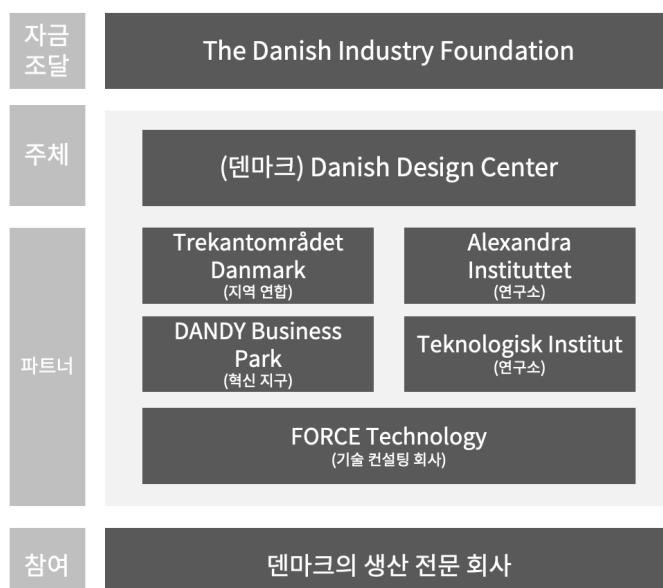


[그림 6-18] 사업 거버넌스

4) 관련 해외 사례

○ [대표사례] Decoupling 2030 (덴마크, 2022~)⁴⁸

- 사업주체: Danish Design Center
- 거버넌스 구조: (펀딩) The Danish Industry Foundation, (주도) Danish Design Center, (파트너) 지역 연합 및 기술 연구소 등
- 정책 설명: 생산/제조 기업의 지속 가능 비즈니스로의 전환을 위해 컨설팅 및 지원 서비스 제공
- 진행 내용: 1) 전략 및 비즈니스 모델 구축, 2) 지속 가능한 생산, 3) 데이터 확보 및 디지털화에 중점을 두고 참가 기업이 지속가능한 비즈니스 전환을 달성할 수 있도록 지원
 - 기업이 지속 가능한 솔루션을 개발하고 테스트하는 데 도움을 주는 현지 기반의 전문 연구소 기반
 - 1:1 전문가 조언 제공
 - 도구를 통한 역량 개발 지원 (이니셔티브와 실행 가능한 원칙 제공)
 - 새로운 산업 네트워크에 대한 접근성 제공
- 진행 결과: 2022년 특정 지역을 대상으로 시범 프로젝트 진행, 이후 확장된 프로그램을 운영
 - 2030년까지 650개 기업이 중요 조치를 취하고, 3,600개 기업이 지속가능한 전환을 위해 명확한 계획을 세우는 것을 목표로 설정



[그림 6-19] Decoupling 2030 (덴마크) 거버넌스

○ Resilient Fashion (덴마크, 2023–2024)⁴⁹

- 사업주체: Danish Design Center
- 거버넌스 구조: (펀딩) Danish Design Center, (주도) In futurum, (참여) Skall Studio , Trasborg , Sourcing House, Fashion Continued 등 민간 기업
- 정책 설명: 섬유/패션 산업군의 순환적 패션 생태계 구축을 위해 패션/섬유산업 기업 대상 실용적 솔루션 제안

○ 기업을 위한 순환 디자인 교육 (스웨덴, 2020~)⁶⁸

- 사업주체: Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)
- 거버넌스 구조: (펀딩) EU, Jämtland Härjedalen, Stiftelsen Svensk industridesign, Södertälje Science Park, (주도) Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID), (참여) 스웨덴의 기업
- 정책 설명: 기업이 지속 가능한 방식으로 비즈니스를 강화할 수 있도록 기업 대상 순환 디자인 활용법 교육 및 코칭 제공

○ The Shift (스웨덴, 2023)⁷⁰

- 사업주체: Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)
- 거버넌스 구조: (펀딩) 스웨덴 에너지청, Formas 및 Vinnova, (주도) IQ Samhällsbyggnad (연구, 혁신 및 개발을 중심으로 토목 공학 부문의 기업, 학계, 공공 부문 및 조직을 하나로 모으는 회원 조직), (협업) Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)
- 정책 설명: 토목공학 부문의 순환적 사고 전환을 위한 관계자 커뮤니티 및 웹사이트 구축

○ System Thinking for innovation, Innovation for a changing world (네덜란드, 2023)¹³⁶

- 사업주체: livework
- 거버넌스 구조: (펀딩) 대출 기관을 통한 자본 조달 (주도) Public Services and Procurement Canada 및 참가 민간 기업(투자, 설계, 에너지 전문 기업 등)
- 정책 설명: 건축 및 설치용 제품 제조업체의 환경 규제와 법률에 대응하는 지속가능한 비즈니스를 위한 미래 전략 도출

5) 추진체계

- 중소 규모 생산/제조 기업 대상 디지털 전환(DX) 프로세스 디자인 교육은 한국디자인진흥원 주도 하에 제공
 - 한국디자인진흥원: 디자인 활용 가이드라인 구축 및 컨설팅 대상 기업의 이해 향상을 위한 교육 프로그램 구성, 디자인 스프린트 또는 코디자인 워크숍을 이용한 기업의 주체적 참여 유도, 디자인윤리와 혁신에 있어서 디자이너의 역할 제시
 - 지역기반 중소 규모 생산/제조 기업: 컨설팅 전 디자인 교육 수행
- 지역 기반 중소 규모의 생산/제조 기업 대상 지속가능 비즈니스 전환을 위한 역량강화 컨설팅 프로그램 구성은 한국디자인진흥원 주도 하에 민간 기업을 연계하여 진행
 - 한국디자인진흥원: 연계 프로그램 구성 및 네트워크 시스템 구축, 미래비전 제시, 기업과 디자인 인재 연결
 - 민간 디자인 기업: 서비스디자인 방법(시스템 맵, 전략 시나리오 등)을 활용하고, 장/중/단기 로드맵 개발 컨설팅 제공
 - 민간 중소 규모 생산/제조 기업: 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 역량강화 교육/컨설팅 프로그램 신청
- 컨설팅 제공 민간 디자인 기업의 역량 강화 교육 지원은 한국디자인진흥원이 주도 하여 민간 기업을 선정하고 지원
 - 한국디자인진흥원: 교육 대상 민간 디자인 기업 선정, 교육 비용 및 전문가 지원
 - 민간 서비스디자인 기업, 비즈니스 전문가: 서비스디자인, 비즈니스 컨설팅 분야의 전문 지식 교육 및 자문 제공
 - 민간 디자인, 서비스디자인 기업: 서비스디자인, 비즈니스 컨설팅 분야의 전문 교육 신청

6) 활용분야 및 기대효과

○ 활용분야

- 생산 및 제조 산업: 고용 감소 및 성장 부진에 따라 디지털 전환이 시급한 지역 기반의 중소 규모 생산/제조 기업
 - 디자인 산업: 역할 확장 및 사업 다각화를 원하는 일반 디자인 기업 및 서비스디자인 기업
 - 지자체: 지역 사회 기반 생산/제조 산업의 지속가능성을 확보하여 지역 경제 발전에 기여하려는 의지가 있는 지방 정부

○ 기술·경제적 기대효과

- 민간 디자인 기업이 컨설팅 분야로 역할을 확대할 수 있게 지원함으로써 디자인 분야의 역할과 경제적 가치를 확장
 - 중소 규모 생산/제조 기업의 지속가능한 비즈니스 전환을 통해 사업 지속성 및 산업군의 장기적 성장성 확보
 - 지역기반의 중소기업 지원을 통해 산업의 지역불균형 해소 및 디지털 전환에 따른 새로운 디지털 비즈니스 기회 발굴

○ 사회·문화적 기대효과

- 지속가능성에 대한 기업의 인식을 제고하여 생산/제조 기업의 순환적 생태계 구축에 기여
 - 서비스디자인의 활용 분야와 영역을 확대하고 참여기업의 디자인역량 강화

2-3. [다부처협업형] 기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증

문제해결분야	기후변화대응/순환경제, 공공서비스혁신, 안전/안심	
협업구조	관/복합	
정책추진방식	하이브리드 (hybrid)	
솔루션 유형	디자인역량(네트워크구축), 디지털미디어/콘텐츠 서비스/경험디자인, 공간/환경디자인	
관련 K-디자인 전략	[창의적디자인 인프라 확충] [디자인 생태계 조성]	-창의적 인적자본 (K2-4) -디자인 네트지 (K3-9)

1) 현황 및 문제점

○ 한반도의 기후변화 전망 (기상청, 한국 기후변화 평가보고서 2020)

- 2050년 이전의 단기 전망으로, 한반도의 기후는 온난화에 따라 폭염, 열대야, 여름일수 등의 고온 관련 극한 지수가 증가하고, 한파, 결빙, 서리 등과 같은 저온 관련 지수는 감소할 것으로 전망, 또한 강수량의 변동성 증가로 인해 가뭄, 호우 등의 극한강수 현상은 빈번할 것으로 예측
- 2050년 이후의 장기 전망으로, 폭염의 강도와 빈도는 모두 증가하고, 강수량은 다른 국가들보다 더 강하게 나타날 것으로 예측

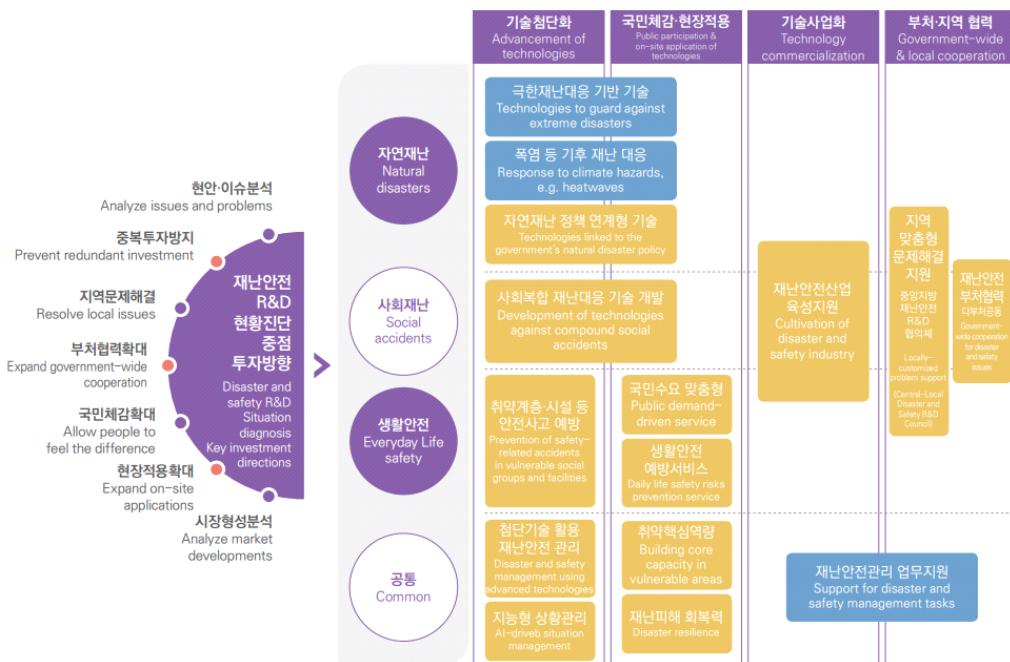
○ 전세계 기후변화의 위험성 (IPCC(2021), 제6차 종합보고서)

- 2021~2040년 사이에 산업화 이전(1850~1900년)과 비교하여 지구 온도가 기준 예측보다 10년 더 빠른 속도로 1.5°C 상승할 것으로 전망
- 동아시아 지역의 평균 온도가 급격히 상승하고, 강수량도 지속적으로 증가 추세
- 단기적으로는 기후변화의 폭이 크지 않아 한반도에 미치는 영향이 작을 수 있지만, 중장기적으로는 변동성 확대에 따른 불확실성이 증가하여 태풍, 호우 등의 재해 발생 가능성 상승

○ 재난안전 연구개발 추진현황 (행정안전부(2023), 대한민국 재난안전관리)

- 국가적으로 자연·사회재난, 생활안전 등에 대응하기 위해 첨단기술 활용한 자연재난 예측기술 개발, 인구도시집중 및 초고층건물증가에 따른 사회복합재난 안전관리방안 마련, 재난 피해자의 사회회복력 증진기술 개발 등을 추진

- 2018년 이후 정부 중심의 재난안전 R&D에서 벗어나 국민의 직접적인 정책 참여를 유도하고 재난안전 연구개발 성과를 체감하도록 제도 개선
- 재난안전 R&D 지원에 있어서 기술첨단화, 국민체감·현장적용, 기술사업화, 부처·지역 협력의 네 가지 방향을 추진하고 있으나, 여전히 대부분의 사업이 빅데이터, 인공지능 등 첨단기술을 활용한 재난안전 기술개발에 집중



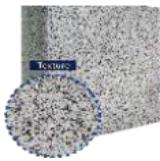
[그림 6-20] 재난안전 R&D 현황
(행정안전부(2023), 대한민국 재난안전관리)

- 국내의 재난안전산업 성장률은 6.3%로 세계 시장규모의 성장률(6.7%)과 비교할 때 산업 발전의 잠재적 가치가 높은 편이지만, 관련 제품/서비스를 개발하는 기업이 영세하고 자체적으로 기업이 기술을 개발하거나 보유한 기술을 사업화할 수 있는 역량이 턱없이 부족

▶ 재난안전 인증 제품 Certification for disaster technology products



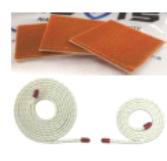
재난안전조명 Emergency safety lights



폭염 저감형 보차도블록 Thermal insulation concrete bricks



접이식 옥외대피계단 Retractable fire escape stairs



미세캡슐 자동식 소화용품 Nano capsule fire extinguisher

[그림 6-21] 재난안전 인증 제품 사례

(행정안전부(2023), 대한민국 재난안전관리)

- 국내 재난안전산업의 육성을 위해 국가적으로 ‘방재 신기술 지정제도’ 및 ‘재난안전제품 인증제도’를 운영하고, 재난안전기술 사업화를 위한 맞춤형 컨설팅 지원, 대한민국 안전산업 박람회 개최 등을 추진하여 왔으나, 기술의 개발 및 인증, 기술의 사업화 및 홍보 등 기술 중심의 ‘디자인을 통한 문제해결’에 초점이 맞추어져 있어 네트워크 구축/교류 등 ‘조직역량으로서의 디자인활용’ 또는 법률/행정/정책을 위한 ‘디자인활용’은 여전히 부족

[표 6-10] 국내 재난안전 기술개발 사례 (행안부(2023), 제4차 재난 및 안전관리 기술개발 종합계획)

사례	디지털 트윈 공동구 화재·재난지원 플랫폼	IoT 기반 지반붕괴 예·경보 시스템	최고등급 차단 성능 고투습성 방역복 소재
이미지			
설명	지하공동구의 다양한 재난상황을 통합하여 AI로봇을 통해 화재/폭발/누수/가스 감지 및 재난상황 조기예측	0.01mm 지반 변위 감지 가능한 감지센서 및 IoT기반 예경보시스템으로 지반붕괴 징후 사전파악/경보	다층구조 나노통기성 필름 적용, 최고등급 바이러스 차단, 고투습성 보호복 원단 소재 국산화
사례	증강현실·햅틱 기반 실감형 소화기	안전신문고 챗봇 서비스	보이는 112 긴급신고 시스템
이미지			
설명	화재발생시 소화기 사용 체험도를 높이기 위한 상호작용 시뮬레이션 기술	상담원의 개입 없이도 최적의 재난안전 정보 제공	별도의 앱 없이 신고자의 실시간 위치와 신고영상을 경찰관에게 제공

사례	1인가구 안심벨	휠체어 동반 무동력 수직피난기구	청각장애인 재난 긴급알림 장치
이미지			
설명	응급상황 발생 시 사전입력된 위치정보 경찰서에 전달	정전시 무동력 활용 휠체어 탑승한 채로 피난 가능	재난발생시 핀토그램 활용 재난안전 긴급 알림서비스 제공
사례	여름철 장마분석 및 예보지원	의료방호복 웨어러블 냉난방 시스템 및 전용 배터리	학교맞춤형 에너지/환경 연계 미세먼지 관련 데이터베이스 구축
이미지			
설명	위험기상 집중관측자료 분석시스템 활용 장마진단변수 및 북태평양 고기압 확장/수축 모니터링 지수 제공	온도변화에 민감한 근무환경 개선 및 자동 살균/충전 장치 개발	빅데이터 분석 및 인공지능 기반 예측모델 개발

○ 기후위기 및 재난재해 예방/관리를 위한 정보 시스템 구축과 다부처협업의 필요성

(한국재정정보원(2023), 나라재정 8월호)

- 사고 방지를 위한 점검과 예방, 재난상황 발생시 피해복구 지원을 위해 관련 법률과 다부처·기관간의 긴밀한 공동 대응이 필요
- 재해 복원력 향상과 지원 업무의 연속성을 보장하기 위해 빅데이터 구축 및 디지털 기록화의 필요성 증가
- 향후 발생 가능한 기상 이변 및 재난재해의 빈도와 강도를 예측하고 기준 공공인프라가 지닌 취약성을 파악하여 예방적 차원에서의 프로젝트 설계 및 물리적 배치와 건설 계획 필요
- 신속하고 효율적인 재난 대응을 위해서는 지방정부 또는 공공기관과의 긴밀한 협력이 필수이며, 특히 취약계층이 밀집된 지방정부의 재난 대응력이 상대적으로 부족한 점을 고려할 때 지방행정기관과의 다부처·기관 공동 협력 네트워크를 형성하여 빅데이터 구축과 환경개선을 위한 통합적인 사업 지원 확대 필요

○ 사용자중심 디자인 프레임워크 활용 재해위험 정보 시각화의 필요성

(Twomlow et al. (2022). A user-centred design framework for disaster risk visualisation)

- 기후위기/재난재해 정보는 예측하기 어려운 불확실성으로 인해 정책입안자와 의사결정자가 데이터를 해석하고 결정시 어려움 동반
- 정보 데이터가 체계적인 구조와 맥락으로 제시될 때 정책입안을 위한 의사결정에 확신과 신뢰가 쌓이며, 비전문가의 정보 수용 및 활용 가치를 높이는데 유용
- 재난재해는 물리적 영향뿐만 아니라 심리(psychological), 사회(social), 문화(cultural), 개인경험(personal experiential) 등 다양한 요소와 상호작용하며 인간의 위험인지 및 대응 수준에 영향
- 지역사회 기반 참여적 디자인 연구(participatory design research)는 지역과 개인이 지닌 다양한 재난안전 니즈에 적절히 대응하고 이해관계자간의 커뮤니케이션을 증진
- 사용자중심 디자인(user-centered design)은 재난안전 정보의 효율적인 시각화(visualisation)를 통해 예측하기 어려운 불확실하고 복잡한 재난 정보를 명확한 커뮤니케이션과 의사결정을 지원하는 도구로 활용

2) 사업목적

- 국가 및 지방행정기관이 긴밀한 협력하에 기후위기 및 재난재해에 신속하게 대응하고 업무의 연속성과 효율성을 확보하여 거시적 관점에서 재난예방/대응 프로세스와 시스템을 관리할 수 있도록 데이터의 효과적인 시각화를 위한 디자인가이드라인을 개발하고, 적용가능한 사용자중심의 경험지표를 개발 및 실증함

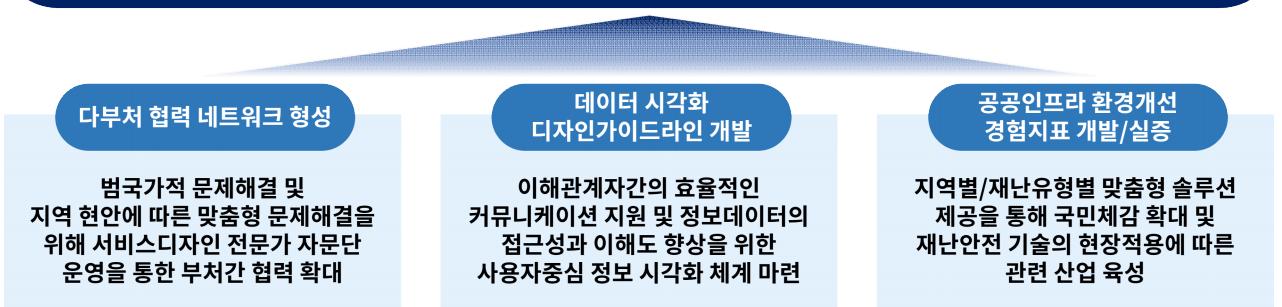
- 국가 및 지방행정기관이 기후위기 및 각종 재난재해의 범국가적 문제해결을 위해 긴밀하게 협력하고 유연한 연계를 통해 국민의 안전을 위해 적극적으로 대응하기 위한 **다부처·기관 공동 협력 네트워크를 구축함**

- 재난 대응력이 부족한 지방행정기관과의 긴밀한 협력 네트워크를 구축하여 지역 현안에 따른 맞춤형 문제해결 지원
- 범국가적 문제해결을 위한 부처간의 협력 확대
- 부처·지역간 긴밀한 협력을 통해 신속하고 유연한 재난안전관리 업무 지원

- 국가의 취약성에 영향을 미치는 지속적이고 위협적인 재난재해 정보 데이터를 디지털 시각화하여 체계적이고 근거기반의 의사결정을 지원하기 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인을 개발함
 - 기후위기/재난재해 관련 지역별 현안과 지역주민, 정책입안자, 의사결정자, 지방자치단체 등 다양한 이해관계자의 관점에서 데이터의 해석과 의사결정이 가능하도록 지역사회 참여적 접근법(participatory design) 적용
 - 관련 부처·기관간에 위험관리를 위한 커뮤니케이션 촉진 및 협력 지원

- 각종 재난재해에 취약한 공공인프라의 현황을 파악하고, 지역주민과 이재민의 사용자경험을 반영하여 물리적 환경의 배치와 설계, 보강, 유지관리 등 예방적 차원에서의 공공인프라 개선을 위한 사용자중심의 경험지표를 개발 및 실증함
 - 지역별/재해유형별 현황에 따른 맞춤형 솔루션을 제공하여 국민체감 확대
 - 각종 재난재해에 취약한 공공인프라 현황 파악 및 개선을 위한 원칙과 가이드, 평가 및 제안을 실시하여 재난안전 기술의 현장적용을 확대하고 관련 산업 육성

**기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한
데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증**



[그림 6-22] 사업의 목적

3) 사업내용

○ 사업 대상

- 기후위기 및 재난재해의 예방과 관리를 담당하는 국가 중앙행정기관 및 지방행정기관
- 기후위기/재난재해 대응 의사결정 관련 이해관계자 (정책입안자 포함)
- 서비스디자인 및 사용자중심 디자인 전문가 또는 관련 기관/단체/기업
- 서비스디자인 제품/서비스 개발 기업

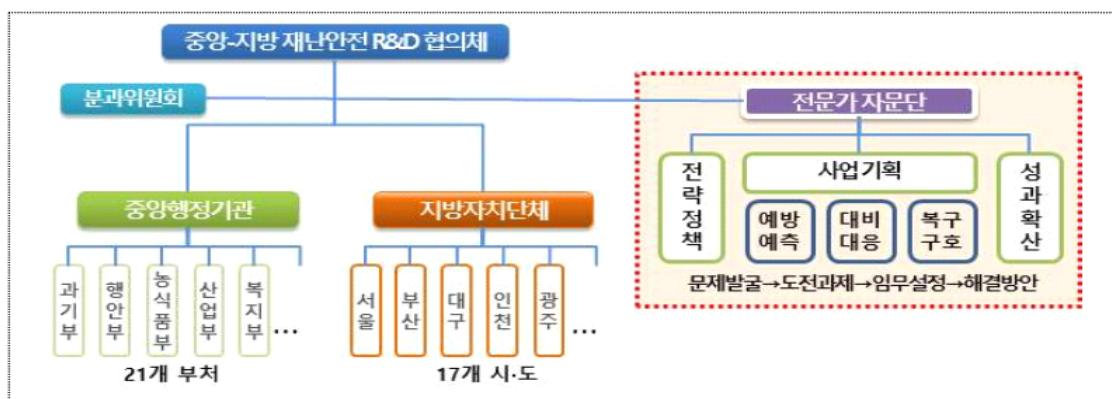
○ 사업 기간

- 장기 (5년 이상)

○ 사업 내용

- (1차년도) 범국가적 기후위기/재난재해의 예방/관리 담당 부처·기관의 협력 네트워크 구축 및 서비스디자인 전문가 풀(pool) 구성
 - 과학기술정보통신부, 행정안전부, 산업부 등 중앙행정기관과 지방자치단체의 중앙–지방 협의체 구성
 - 서비스디자인 전문가 풀(pool) 구성 및 재난안전 전문가 자문단 연계하여 상시 의견수렴 및 민관 협력 강화

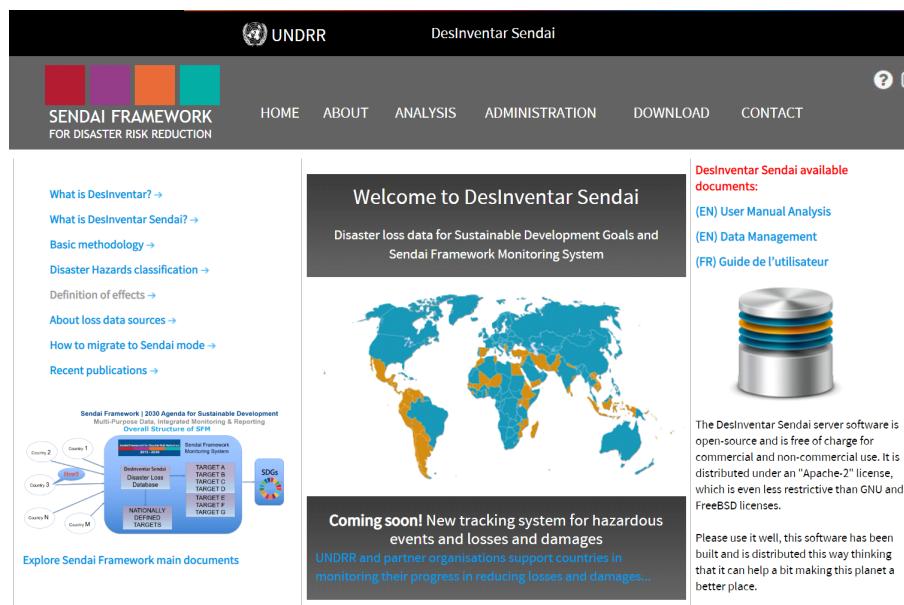
< 중앙·지방 재난안전 R&D 협의체 구성(안) >



[그림 6-23] 행안부 2023년도 혁신과제 이행 계획

- 재난안전 R&D 협업체계 강화를 위한 협의체 구성(안)
(행안부(2023). 제4차 재난 및 안전관리 기술개발 종합계획)

- (2~3차년도) 국내외 재난재해 정보 데이터의 디지털 시각화를 통해 근거기반 의사결정 지원을 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발
 - 문헌고찰, 사례조사, 지역사회 참여적 접근법을 활용하여 국내외 지역별/재난유형별 재난 발생, 피해, 규모, 영향 등의 정량/정성(심리, 사회, 개인경험, 문화적 요인 포함) 데이터 수집
 - 재난 데이터의 효과적인 시각화를 위한 디자인 원칙 개발
 - 이해관계자간 커뮤니케이션 촉진 및 협력을 지원하는 방식으로 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발
 - 디자인가이드라인 활용 매뉴얼 제작 및 교육
- (4~5차년도) 지역별 공공인프라 재난취약성을 점검하고 재난안전 기술의 현장적용 및 지역현안과 주민의 수요에 기반한 맞춤형 환경개선 평가/제안/시행을 위한 사용자중심 경험지표 개발 및 실증
 - 지역별 주요 공공인프라의 재난취약성 분석을 위한 사용자중심의 경험지표 개발
 - 환경개선 설계에 대한 사용자중심성 확보를 위한 서비스디자인 전문가 자문단의 평가/제안
 - 지역현안/주민수요 반영 맞춤형 솔루션 제공 및 국민체감 확대를 위한 홍보/공청회 실시
 - 사용자중심의 공공인프라 환경개선 디자인 평가/제안 보고서 작성



[그림 6-24] UNDRR(UN Office for Disaster Risk Reduction) Sendai Framework for Disaster Risk Reduction (DesInventar Sendai-재난정보관리시스템 구축/운영을 위한 오픈소스 온라인 소프트웨어)

<https://www.desinventar.net/index.html> (2023.12.13. 기준)

○ 사업 거버넌스

- (주관기관) 행정안전부, 과학기술정보통신부, 산업부 등 중앙행정기관 주관부처
 - (주체) 주관부처를 제외한 중앙행정기관 협력부처, 지방자치단체, 한국디자인진흥원
 - (참여) 재난안전 전문가 자문단 (서비스디자인 전문가 포함), 서비스디자인 전문기업/기관/단체, 빅데이터 정보시스템 개발/운영 기업, 재난안전기술 보유/개발 기업, 공공인프라 건축/설계 기업



[그림 6-25] 사업 거버넌스

Q 사업 진행순서

- (1단계) 중앙–지방 협의체 구성 및 서비스디자인 전문가 자문단 구성/운영을 통한
다부처/기관의 협력 네트워크 구축
 - (2단계) 국내외 재난 데이터 디지털 시각화를 위한 체계적인 데이터 시각화
디자인가이드라인 개발
 - (3단계) 공공인프라 현황 평가 및 지역현안/주민수요 기반 사용자중심 경험지표 개발 및
실증, 환경개선 설계안에 대한 사용자중심성 평가/제안, 관련 산업 육성 및 홍보/공청회
실시
 - (최종) 기후위기 및 재난재해 예방/관리 통합 플랫폼 개발 및 활용 매뉴얼 제작/교육

다부처/기관의 협력 네트워크 구축

- 중앙행정기관, 지방자치단체 다부처/기관의 중앙-지방 협의체 구성
 - 재난안전 전문가 자문단 구성/운영
 - 서비스디자인 전문가 풀 구성 및 전문가 자문단 연계

국내외 재난 빅데이터 정보시스템 구축을 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발

- 국내외 지역별/재난유형별 재난 데이터 목록 수집
- 기후위기 및 재난재해 관련 빅데이터 정보시스템 구축을 위한 데이터 시각화 원칙 및 가이드라인 개발
 - 가이드라인 활용 매뉴얼 제작 및 교육

공공인프라 현황 평가 및 지역현안/주민수요 기반 사용자중심 경험지표 개발/실증

- 지역별 주요 공공인프라 재난취약성 평가지표 개발 및 현황 분석
- 재난안전기술 현장적용을 통한 환경개선안 설계 및 전문가 자문단의 평가/제안
 - 재난안전산업 육성 및 국민체감 확대를 위한 홍보/공청회 실시

기후위기 및 재난재해 예방/관리 통합 플랫폼 개발

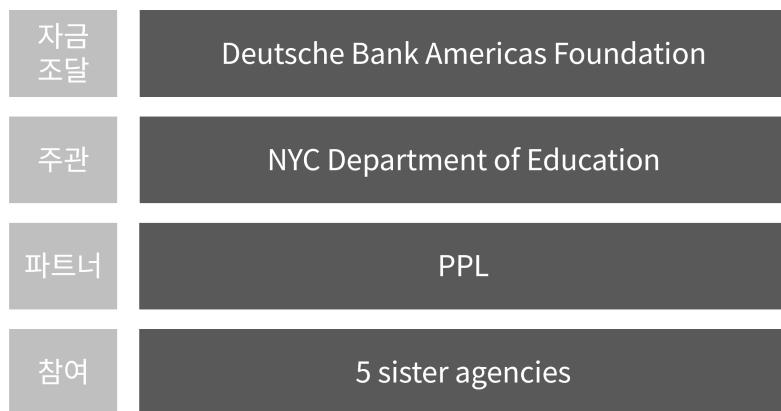
- 디지털 플랫폼 개발 및 활용 매뉴얼 제작
- 홍보 및 활용교육 실시

[그림 6-26] 사업의 진행 순서

4) 관련 해외 사례

○ [대표사례 1] Synced Services (미국, 2020)⁹³

- 사업주체: PPL (Public Policy Lab)
- 거버넌스 구조: (펀딩) Deutsche Bank Americas Foundation, (주관) NYC Department of Education, (파트너) PPL, (참여) 5 sister agencies of NYC department of education
- 정책 설명: NYC department of education 및 관련 5개 기관 간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 기회 발굴
- 진행 내용: 1) 현황 이해 및 공유, 2) 디자인 프로토타이핑 및 테스트, 3) 서비스 효과 검토에 중점을 두고 부처간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 기회요소를 발굴
- 진행 결과: 부서간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 잠재적 기회 파악

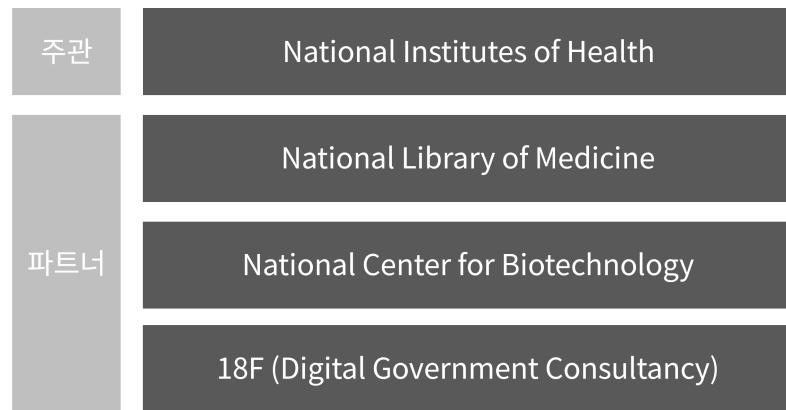


[그림 6-27] Synced Services (미국) 사업 거버넌스

○ [대표사례 2] Bringing PubMed into the Future (미국, 2018)¹⁰⁴

- 사업주체: 다부처·기관
- 거버넌스 구조: (주관) NIH (National Institutes of Health), (파트너) NCBI (National Center for Biotechnology), NLM (National Library of Medicine), 18F(digital government consultancy)
- 정책 설명: PubMed 이용자의 요구를 충족시키기 위해 저널 데이터베이스와 검색엔진 리디자인
- 진행 내용: 현장 조사 및 사용자 니즈 발굴, 비전/미션/가치/원칙/포지셔닝/전략 도출을 위한 워크숍 진행, 로드맵 개발을 통해 데이터베이스 이용자의 니즈를 충족시키는 검색엔진 리디자인

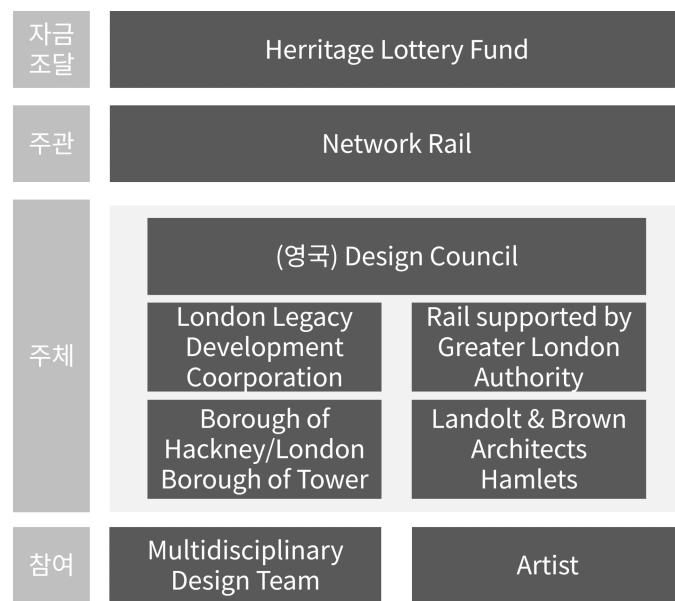
- 진행 결과: 데이터베이스 및 검색 엔진 디자인, PubMed 2.0 구축, 디자인 검증 및 로드맵 개발



[그림 6-28] Bringing PubMed into the Future (미국) 사업
거버넌스

○ [대표사례 3] Design Reviews – Embedding Design Across Network Rail (Hackney Wick Station) (영국, 2017–2018)⁴

- 사업주체: Design Council
- 거버넌스 구조: (펀드) Heritage Lottery Fund, (주관) Network Rail, (파트너쉽) London Legacy Development Corporation(Network), Rail supported by Greater London Authority(London), Borough of Hackney, London Borough of Tower, DC, Landolt & Brown Architects Hamlets, (참여) multidisciplinary design team, artist
- 정책 설명: 지역 커뮤니티의 가치를 극대화하기 위해 기차역 디자인으로 새롭게 재개발
- 진행 내용: 1) 리소스, 패널 미팅 준비, 평가 방식 선정, 평가 장소 선정, 프로포osal 발표, 현장방문, 마스터플랜 수립, 2) 미팅 구조화, 설계안 발표, 지방자치단체 의견수렴, 3) 개선사항 제안, 피드백, 추가 리뷰 진행을 통해 평가를 위한 준비, 평가, 평가 후 제안과 피드백을 제공함
- 진행 결과: 산업유산의 가치와 주변 수로환경을 반영한 기차역 환경개선
 - 색입힌 콘크리트 벽, 반사유리 등의 질감을 살리고 산업유산의 가치와 주변 수로 지역환경을 반영한 역사 환경 개선
- 시사점: 환경개선 사업 참여기업을 지역 이슈에 민감한 지역기반 활동 디자이너로 선정하고, 역사적 가치와 주변환경을 종합적으로 고려하여 디자인 프로젝트 수행



[그림 6-29] Design Reviews (영국) 사업 거버넌스

○ Better Rules and Legislation as Code (뉴질랜드, 2018)⁸¹

- 사업주체: The Service Innovation Lab
- 거버넌스 구조: (펀딩) 기업혁신고용부, (주관) The Service Innovation Lab, (참여) 국세청, 기업혁신고용부, 의회 자문 사무소 및 민간 소프트웨어 회사
- 정책 설명: 정책 관련 규칙의 개발 및 관리 효율성, 개방성 향상을 위해 정책을 코드화하여 디지털로 전환

○ Ecosystem School 1.0 (핀란드, 2022)¹⁵⁸

- 사업주체: Ministry of Finance
- 거버넌스 구조: (펀딩/주관) Ministry of Finance(재무부), (파트너) Work2.0Lab(Työ2.0Lab), (참여) VTT 및 Vision Factory의 연구원(이론 생성), 정부 행위자 및 Work 2.0 Lab/국무부 및 재무부(자원 생성, 정부 문화에 대한 내부 견해 및 진정한 민첩한 혁신가)의 코스 리더, 교육자
- 정책 설명: 정부 차원의 협력을 도모하는 공동 창조 기반의 생태계적 사고 확산을 위한 디지털 플랫폼 개발

5) 추진체계

- 중앙–지방 다부처·기관 협력 및 민관 합동 네트워크 구축을 위해 서비스디자인 전문가 풀(pool)은 한국디자인진흥원이 주도하여 구성/운영하고, 중앙–지방 협업 네트워크에 협력기관으로 참여함
 - 한국디자인진흥원: 재난안전 서비스디자인 전문가 풀(pool) 구성 및 운영, 중앙–지방 협업 네트워크에 협력기관으로 참여
 - 서비스디자인 전문가: 재난안전 전문가 자문단에 포함되어 사용자중심의 프로세스와 방법, 평가 및 제안 등을 수행
- 지역별/재난유형별 정보의 디지털 기록화를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발은 한국디자인진흥원이 주도하여 추진함
 - 한국디자인진흥원: 국내 지역별/재난유형별 정보의 체계적이고 근거기반의 시각화를 위한 원칙 및 재난안전 디자인가이드라인 개발
 - 서비스디자인 전문기업: 디자인가이드라인 개발 참여 및 활용 매뉴얼 편집디자인
- 지역별 주요 공공인프라의 재난취약성 평가를 위한 사용자중심 경험지표 개발 및 실증은 한국디자인진흥원이 주도하여 추진함
 - 한국디자인진흥원: 사용자중심의 관점에서 공공인프라 재난취약성 평가를 위한 경험지표를 개발하고, 지역별 공공인프라 방문 조사 및 평가/분석 실시
 - 서비스디자인 전문기업: 재난안전 서비스 현장적용 범위 확대를 위한 관련 산업 육성

6) 활용분야 및 기대효과

○ 활용분야

- 정부/지자체: 범국가적인 기후위기 및 지역별 재난재해를 적극적으로 예방/관리해야 할 의무가 있는 유관 부처/기관
- 서비스디자인 전문가: 재난안전 분야 서비스디자인을 개선하여 사용자경험을 향상시키고 국민의 삶의 질을 높이는데 기여하고자 하는 전문가
- 서비스디자인 전문 기업: 재난안전 분야 서비스디자인의 시각, 편집, 제품, 서비스, 환경 등을 사용자 니즈 기반으로 개선 또는 개발하여 관련 산업을 육성하고자 하는 기업

○ 기술·경제적 기대효과

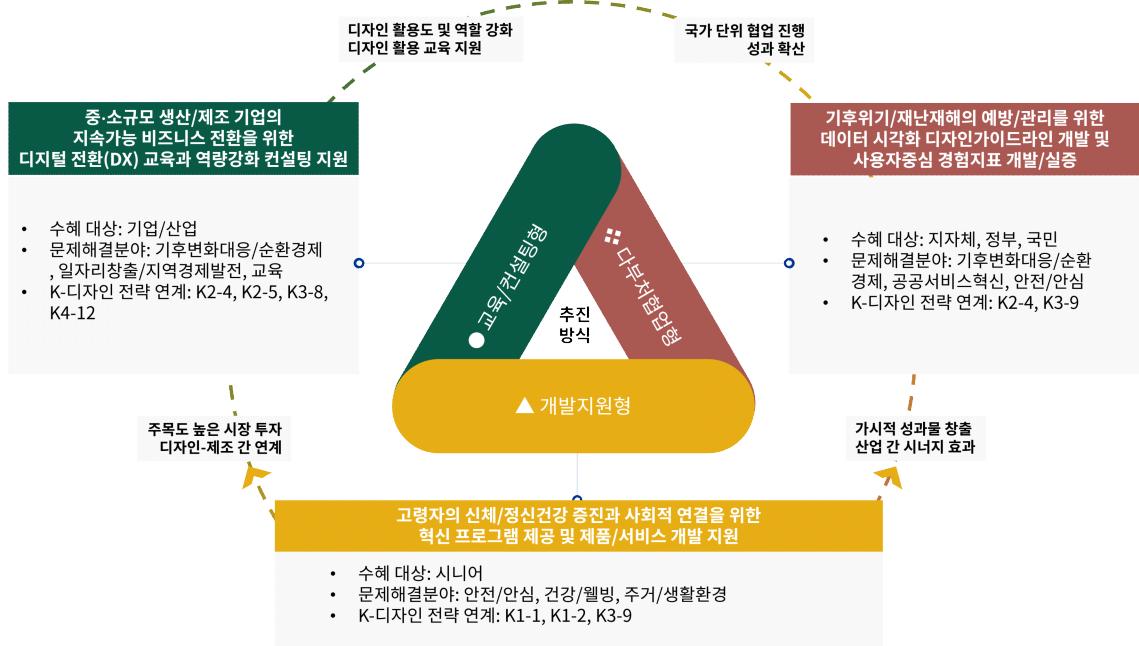
- 다부처·기관 공동 협업체계를 구축하여 부처간 신속하고 효율적인 커뮤니케이션과 업무 연속성 확보
- 과거 발생한 재난 데이터를 체계적으로 수집/분석하여 시각화 및 빅데이터를 구축함으로써 향후 발생가능한 재난재해의 예방, 관리에 선제적으로 대응할 수 있고, 근거기반의 신속한 의사결정을 통해 사회에 미치는 영향을 최소화하여 경제적 복구 비용을 축소
- 재난안전 기술의 공공인프라 환경개선 현장에 적용함으로써 관련 산업의 육성을 통해 경제적 부가가치 상승

○ 사회·문화적 기대효과

- 지역 현안과 국민 수요에 따른 맞춤형 솔루션 제안으로 재난 발생시 지역사회에 미치는 영향을 최소화하고 국민체감 및 만족도 향상
- 서비스디자인 전문가 풀 구성/운영을 통해 국민의 적극적인 참여를 유도하여 사회 전반적으로 재난안전에 대한 지식과 관심 증가 및 창의적이고 현실성있는 아이디어 도출
- 정보시스템의 구축/운영을 통해 향후 발생가능한 잠재적 재난에 효과적으로 대응함으로써 안정적인 사회 분위기 형성
- 공공인프라 환경개선에 대한 홍보 및 공청회 실시로 국민체감 증가 및 공공서비스에 대한 만족도 상승

3. 서비스디자인 확산을 위한 발전 로드맵 제안

- 최종 제안된 세 가지 사업(안)을 사업의 내용과 추진체계에 따라 다음과 같이 장/중/단기 과제로 나누어 제안함
 - (단기 과제 : 1~2년) (개발지원형) 고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원
 - 디자인씽킹, 혁신 프레임워크, 서비스디자인 도구/방법 활용한 지역사회 혁신 프로그램 설계
 - 지역사회 관련 기관/기업의 참여 기반 워크숍 방식의 프로그램 운영 및 참여자간의 협력 네트워크 구축과 수요 매칭
 - 서비스디자인 방법론과 프로세스 적용을 통한 혁신 프로그램의 체계적 지원 및 참여자의 혁신 솔루션 개발
 - (중기 과제 : 3~5년) (디자인교육/컨설팅형) 중·소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(Digital Transformation) 교육과 역량강화 컨설팅 지원
 - 서비스디자인 방법론(디자인 스프린트, 코디자인워크숍, 프로토타이핑 등) 활용 분산/협업디자인 프로세스 교육
 - 새로운 디지털 비즈니스 기회 발굴을 위한 미래전략/비전 시나리오 도출 및 기업의 조직역량 강화를 위한 원칙, 로드맵, 이니셔티브 등의 컨설팅
 - 지역기반 중소기업의 맞춤형 교육/컨설팅 가이드라인/툴킷 개발 및 활용교육
 - (장기 과제 : 5년 이상) (다부처협업형) 기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증
 - 기후위기/재난재해 예방/관리 담당 부처·기관의 협력 네트워크 구축 및 서비스디자인 전문가 자문단 풀 구성/운영
 - 국내외 기후위기/재난재해 정보의 효율적 의사결정 지원을 위한 사용자중심 정보시각화 원칙제시와 의사결정에 영향을 미치는 요인분석에 따른 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발
 - 지역별 공공인프라가 지닌 재난취약성을 사용자중심의 관점에서 파악하기 위한 경험지표 개발 및 실증



[그림 6-30] 서비스디자인 확산을 위한 최종 사업(안)

○ 서비스디자인 확산을 위한 최종 사업(안)의 개요는 다음과 같음

- (추진목표) 타분야와의 협업과 융합을 통해 서비스디자인 분야의 인지도 및 활용도를 높이고, 한국디자인진흥원의 주도로 발전적 사업 진행을 통해 진흥원의 역할 다각화 모색
- (추진목적) 디자인 주체성 확보, 디자인역량 강화, 협업 및 성과 확산의 세 가지 주된 목적하에 각각의 사업을 구분하여 추진
- (추진방식) 지역사회 혁신 프로그램 운영을 통한 공공기관/단체/기업의 제품/서비스 개발지원, 기업의 디자인역량 강화를 위한 교육/컨설팅, 재난 데이터의 효율적인 시각화를 위한 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증을 위한 다부처협업의 세 가지 방식으로 구성

비전

한국디자인진흥원을 통한 서비스디자인 확산 및 산업 발전

목표

다분야 산업 내 서비스디자인
인지도 및 활용도 강화

목표

한국디자인진흥원 주도의 발전적
사업 진행을 통한 진흥원의 역할 다각화

추진 목적

디자인 주체성 확보

디자인 역량 강화

협업 및 성과 확산

추진 방식

개발지원형

교육/컨설팅형

다부처 협업형

사업 주제

고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적
연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및
제품/서비스 개발 지원

중·소규모 생산/제조 기업의
지속가능 비즈니스 전환을 위한
디지털 전환(DX) 교육과 역량강화
컨설팅 지원

기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한
데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및
사용자중심 경험지표 개발/실증

주요 내용

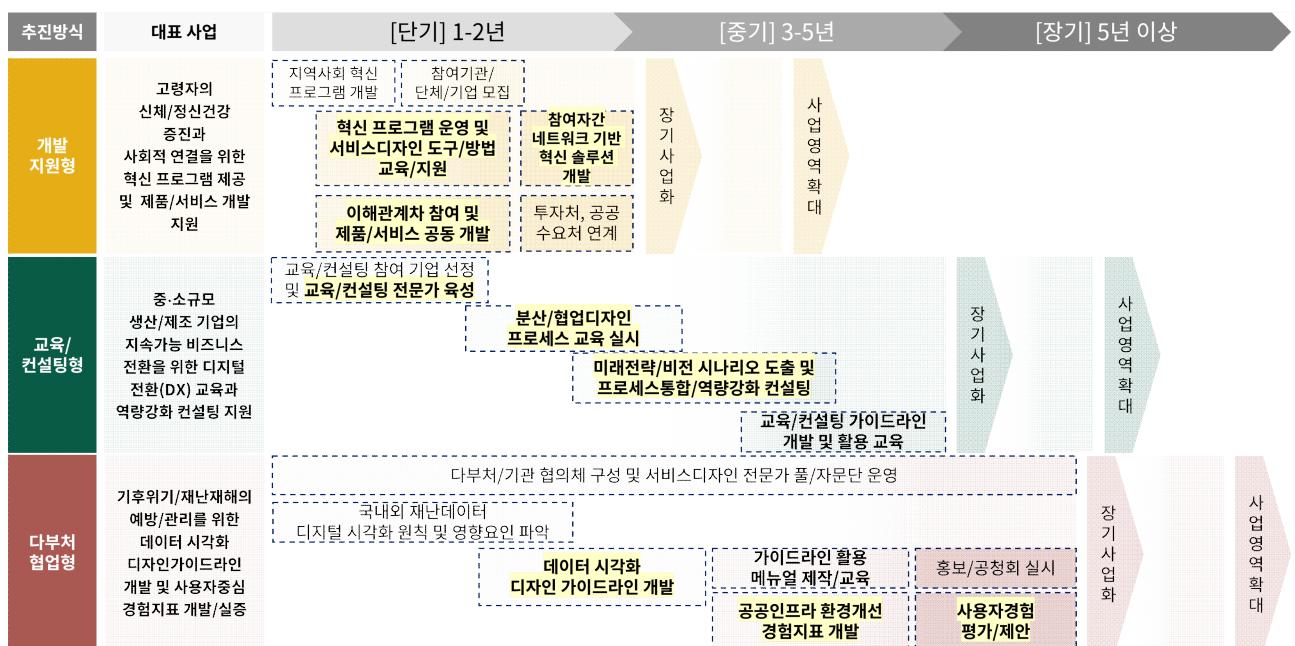
[수혜 대상] 시니어
[문제해결분야]
안전/안심, 건강/웰빙, 주거/생활환경
[진흥원의 역할]
민간 협업 관계자를 연계하고 사업을 추진하는
퍼실리레이터 역할

[수혜 대상]
중소 생산/제조 기업 및 디자인 전문 기업
[문제해결분야] 기후변화대응/순환경제,
일자리창출/지역경제발전, 교육
[진흥원의 역할] 컨설팅 수요-공급 기업의 중개 및
교육 대상 디자인 기업 지원

[수혜 대상] 지자체/정부, 전국민
[문제해결분야] 기후변화대응/순환경제,
공공서비스혁신, 안전/안심
[진흥원의 역할]
복잡·다양한 국가적 목표 달성을 위해 정부
다부처·기관과 긴밀한 협력 및 유기적 연계

[그림 6-31] 서비스디자인 확산을 위한 최종 사업(안)의 개요

- 서비스디자인 확산을 위한 장/중/단기 발전 로드맵은 다음과 같음
 - (단기 1~2년) (개발지원형) 고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원
 - (1차년도) 지역사회 혁신 프로그램 설계, 참여기관/단체/기업 모집
 - (1~2차년도) 지역사회 혁신 프로그램 운영 및 서비스디자인 도구/방법 교육/지원, 기관/단체/기업의 프로그램 참여를 통한 아이디어 발전
 - (2차년도) 참여자간 네트워크 구축 및 제품/서비스 혁신 솔루션 개발, 투자처/공공수요처 연계
 - (중기 3~5년) (교육/컨설팅형) 중·소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(DX) 교육과 역량강화 컨설팅 지원
 - (1차년도) 교육/컨설팅 참여기업 선정 및 교육/컨설팅 전문가 육성
 - (2~3차년도) 분산/협업디자인 프로세스 교육 실시
 - (4~5차년도) 미래전략/비전 시나리오 도출 및 디자인 프로세스 통합 및 기업의 역량강화 컨설팅 지원, 활용 가이드라인 개발/교육
 - (장기 5년 이상) (다부처협업형) 기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증
 - (1차년도) 다부처·기관 협의체 구성 및 서비스디자인 전문가 풀 구성, 국내외 재난데이터 디지털 시각화 원칙 및 영향요인 분석
 - (2~3차년도) 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발, 서비스디자인 전문 자문단 운영/피드백
 - (4차년도~) 가이드라인 활용 매뉴얼 제작/교육, 공공인프라의 사용자중심 재난취약성 평가를 위한 경험지표 개발 및 실증, 홍보/공청회 실시



[그림 6-32] 서비스디자인 확산을 위한 발전 로드맵

VII. 결어

1. 과제요약

□ 연구개요

○ 연구의 목적과 내용

- (연구 목적) 사회 혁신 수단으로서 서비스디자인을 확산하고, 활용 분야를 확대하기 위해 1) 서비스디자인 산업 분석을 통한 디자인 산업의 발전 전략을 모색하고, 2) 신사업 과제 발굴과 중장기 발전 로드맵을 개발함
- (연구 내용) 국내 서비스디자인 산업 현황과 해외 서비스디자인 정책 우수 사례 분석을 통해 시사점을 도출하고, 국내서비스디자인 산업의 발전전략 제시, 신사업과제 발굴 및 중장기 로드맵 개발을 포함

□ 연구 조사 및 분석

○ 연구 조사

- (국내 조사대상 선정) 2018년 이후 수행된 한국디자인진흥원, 산업통상자원부, 서울시, 한국생산기술연구원 등이 발주한 총 52건의 ‘서비스디자인’ 사업 선정
- (국내 조사 방법) 국내 디자인산업 통계 리뷰, 서비스디자인 관련 공고사업 현황 분석, 정부 주요 정책 동향 리뷰를 통해 종합적인 시사점 도출
- (해외 조사대상 선정) 24개국 대상 14개 기관(다국적 사례 포함)의 사업 중 공공부문 서비스디자인 관련 사업, 구체적 사업 내용 확인이 가능한 사례를 중심으로 총 174건 선정
- (해외 조사 방법) 서비스디자인 사업 주체(정부/중앙행정기관, 지방자치단체/협회, 민간기관)와 사업 성격(공공 부문 서비스디자인)에 따라 세부 사업 현황 조사

○ 연구 분석

- (분석 기준) 사업의 주체에 따라 디자인진흥원 레벨 기관(Design Council), 정부/중앙행정기관(Central), 지방행정기관/협회(Regional), 민간기관(Other)으로 구분
- (정책추진방식) 하향식, 하이브리드, 상향식 접근법으로 구분
- (솔루션 유형) 디자인을 통한 문제해결 (공간, 제품, 시각/정보, 패션/텍스타일, 서비스/경험, 디지털미디어/콘텐츠, 산업공예), 조직역량으로서 디자인활용 (네트워크구축, 디자인연구개발, 디자인교육), 정책을 위한 디자인활용 (디자인법률/행정/정책) 등 11가지로 구분
- (문제해결분야) ① 안전/안심, ② 교육, ③ 일자리 창출/지역경제 발전, ④ 건강/웰빙, ⑤ 사회복지, ⑥ 문화관광, ⑦ 교통/운송/이동, ⑧ 주거/생활환경, ⑨ 기후변화 대응/순환경체, ⑩ 재난 예방과 대응, ⑪ 공공서비스 혁신 11가지 선정

□ 국내 서비스디자인 관련 사업 현황

○ 2022 디자인산업통계조사 결과 요약

- (국내 디자인산업의 강점) 공공기관 주도의 효율적인 용역 수행, 정책홍보 및 도시기반시설/환경의 높은 디자인 활용율, 수요자참여 및 협력기회제공 정책 수립 시 높은 디자인활용은 국내 디자인산업의 강점으로 작용
- (국내 디자인산업의 약점) 공공기관의 낮은 디자인 역할, 주도적 문제해결의 어려움, 디자인전담부서/인력 부족, 내부 문제해결 위한 디자인활용, 특정분야에 치중되고 분절적인 디자인활용도는 국내 디자인산업의 약점으로 작용
- (국내 디자인산업의 기회) 서비스디자인 관련 분야 산업의 경제적 가치 상승, 서비스디자인 관련 분야의 디자인역량 교육지원의 필요성 인식 증가 관련한 기회 영역 발견
- (국내 디자인산업의 위기) 산업규모 증가율에 비해 낮은 디자인활용율, 디자인활용의 중요성 인식 부족, 낮은 디자인비용에 따른 전문인력 양성의 한계는 국내 디자인 산업의 위기로 파악

○ 정부 사회문제해결 및 서비스디자인 사업 육성정책 현황 분석

- (조사 대상과 범위) (과학기술정보통신부) 제3차 과학기술 기반 사회문제해결 종합계획 (2023–2027), (국가과학기술지식정보서비스) NTIS 사회문제해결플랫폼 R&D 투자 현황, (한국디자인진흥원) 서비스디자인 혁신사업 주제 (2013–2022), (산업통상자원부) 제8차 산업디자인종합계획 K-디자인혁신전략 네 가지 동향 파악
- 안전/안심(생활범죄, 산업안전), 건강/웰빙(고령화), 사회복지(장애인, 1인가구), 재난재해(자연재해), 기후변화대응(기후위기, 친환경), 공공서비스혁신(국민참여, 서비스디자인과제발굴), 일자리창출/지역경제발전(취업, 사회적기업육성) 이 공통된 주요 정책분야로 파악
- (산업통상자원부, 제8차 산업디자인종합계획 K-디자인혁신전략) 디자인–산업간 협업 확대(디자인융합 지원, 협업공간 개선), 창의적디자인 인프라 확충(융합디자인교육/산학프로젝트, 디자인기업 맞춤형 지원, 디자인자금 지원), 디자인 생태계 조성(디자인권리보호, 건강한 생태계조성, 네지디자인 사업발굴), 새로운 비즈니스 도전(해외 수출지원, 빅데이터 구축, AI 활용교육, 지속가능디자인 평가모델 지원)의 4대 추진전략, 12대 사업 제시

○ 국내 서비스디자인 관련 공고사업 현황 분석

- (국내 서비스디자인 관련 사업의 강점) 관 주도의 명확한 사업목적과 업무 효율성, 고령자/지역커뮤니티 관련 ‘주거/생활환경’, 인프라구축/스마트안전/시민참여 위한 ‘안전/안심’, 제조산업 비즈니스 관련 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야 사업 활발, 다수의 공간디자인 솔루션 도출에 따른 환경 개선 효과는 강점으로 확인
- (국내 서비스디자인 관련 사업의 약점) 서울/부산 중심의 사업 편중화, ‘교육’, ‘재난예방/대응’, ‘교통/운송/이동’ 분야의 사업 부족, 제조혁신에만 집중된 ‘일자리창출/지역경제발전’ 분야, 특정 범위의 사용자에 집중된 ‘문화관광’, ‘사회복지’, ‘교육’ 분야는 약점으로 작용
- (국내 서비스디자인 관련 사업의 기회) 관/민 복합기관의 파트너쉽 구축에 따른 협력기반 ‘하이브리드 접근방식’으로 문제해결의 유연성/창의성 확보 가능, 디자인교육/컨설팅으로 사업의 전문성 확보에 대한 기회 영역 확인
- (국내 서비스디자인 관련 사업의 위기) 소수의 한정된 전문기업에 사업의존, 참여자 협력기반 ‘상향식 접근방식’의 부족, 서비스디자인 활용도 낮은 ‘건강/웰빙’ ‘기후변화대응’ 분야, 초기 리서치 단계에 국한된 디자인 활용도는 위험으로 파악

□ 해외 서비스디자인 관련 사업 현황

○ 해외 서비스디자인 관련 사업 현황 분석

- (사업주체) 해외의 경우, DC 레벨 기관 주도 사업이 활발한 것으로 드러났으며, 이외 공공 및 민간 기관 또한 서로 비슷한 비율로 사업을 주도하는 것으로 파악됨, 반면 국내의 경우 지자체 위주로 사업이 진행되어, 한국디자인진흥원이 주도적으로 공공, 민간과 협업하여 사업의 추진 비율을 확대해야 하며, 민간기관에 주체성을 증대시키기 위한 지원이 함께 이뤄져야 함
- (정책추진방식) 해외의 경우, DC 레벨을 중심으로 한 하이브리드(Hybrid) 접근방식이 가장 많이 나타났지만, 국내는 관 주도의 하향식(Top-Down) 접근방식이 가장 두드러짐, 창의적이고 혁신적인 솔루션 도출 및 이해관계자의 협업을 촉진하기 위해서는 전문성을 지닌 다양한 기관과 거버넌스를 구축하는 방식으로 정책을 추진할 필요가 있음
- (솔루션 유형) 해외의 경우, 서비스/경험디자인 및 디자인역량(네트워크 구축), 디자인교육/컨설팅, 디지털미디어/콘텐츠 등의 무형의 솔루션이 주로 확인된 반면, 국내의 경우 솔루션 유형으로 공간디자인이 가장 많이 나타났으며, 이외 디자인교육/컨설팅, 서비스/경험디자인 등이 확인됨, 기업의 지속가능성을 확보하기 위해서는 이해관계자의 참여와 역량을 강화하는 공동 디자인 워크숍을 적극 활용하여 디지털 테크놀로지를 접목한 솔루션 도출을 고려해야 하며, 서비스/시스템 모델, 시나리오, 브랜드, 로드맵, 가이드/도구 등으로 서비스/경험디자인 솔루션을 다각화해야 함
- (문제해결분야) 해외의 경우, 공공서비스혁신 및 건강/웰빙, 기후변화대응/순환경, 교통/운송/이동 등의 거시적이고 장기적인 주제가 주를 이룬 반면, 국내는 주거/생활환경, 안전/안심, 일자리창출/지역경제발전 등의 비교적 한정적인 주제를 추구하는 경향이 확인됨, 다양한 계층의 신체/정신적 건강을 지원하거나, 전반적인 이동 인프라를 개선하는 등 사업의 주제를 다변화하고 확장해나가야 함

□ 국내 서비스디자인 신사업 수요 및 과제 개발

○ 국내외 비교를 통한 시사점 도출

- (사업 주체) 서비스디자인 사업의 발굴 및 확산을 위한 디자인진흥원의 주체적 역할 확대를 통해 사회/공공영역 서비스디자인 사업을 주도적으로 발굴하고, 행정기관/기업/학교/민간단체 등 다부처·기관의 디자인역량 강화를 위해 디자인교육/컨설팅 역할을 확대해야 함
- (정책추진방식) 전문성을 지닌 지역사회의 다양한 민관기관과 긴밀하고 유연한 거버넌스를 구축하여 디자인산업의 지역적 불균형을 해소하고, ‘하이브리드’ 방식의 협업구조를 통해 정책추진방식의 다변화를 시도해야 함
- (솔루션 유형) 서비스디자인 솔루션의 DX(Digital Transformation)를 위해 민관 대상 디지털기술의 교육 및 융합 R&D 지원이 확대되어야 하고, 기업의 지속가능한 서비스디자인 시스템 구축을 위해 원칙/비전/교육/리소스 지원이 우선되어야 함, 서비스/경험디자인, 디자인역량 중심으로 솔루션 유형을 확대하고 다양화를 모색해야 함
- (문제해결분야) ‘공공서비스혁신’ 분야에서는 기존 서비스의 DX(Digital Transformation)화 중심의 사업 지원이 확대되어야 하고, ‘건강/웰빙’ 분야에서는 다양한 사용자를 대상으로 한 신체 및 정신건강 지원 사업이 발굴되어야 함, ‘기후변화대응/순환경’ 분야에서는 중소규모 기업 또는 개인을 대상으로 친환경/포용적 디자인 및 분산/협업 시스템 지원이 뒷받침되어야 하고, ‘교통/운송/이동’ 분야에서는 접근성과 만족도를 높이기 위한 교통인프라 개선 사업이 강화되어야 함

○ 문제해결 테마별 주제(안) 도출

- (주제(안) 도출 방법) 해외 서비스디자인 관련 사업 174건의 사례를 대상으로 11가지 문제해결 테마별로 사례를 재분류한 뒤, 국내외 비교분석을 통한 시사점을 참고하여 국내 서비스디자인 산업의 문제점, 해외 서비스디자인 사업의 현황, 국내 주요 정책과 디자인전략을 반영하고, 정책추진방식의 다각화, 솔루션 유형의 확장, 문제해결 테마의 다양화를 고려하여 통합적인 관점에서 총 16개의 주제(안)을 제시함
- 11가지 문제해결 테마별로 도출된 주제(안)은 다음과 같음

[표 7-1] 국내 문제해결 테마별 서비스디자인 사업 주제(안) 종합

분야	코드 번호	주제	추진체계	수혜대상	주제설명
안전/안심	T①-1	아동 제품/서비스 개발 기업의 관련 법 준수/적용을 위한 안전디자인 가이드 라이브러리 구축	민간 아동 제품/서비스 개발 기업, 서비스디자인 전문 기업, 법안 전문가/기업과 협업	아동 대상 제품/서비스 개발 기업	아동 제품/서비스 개발 기업이 제품 개발 및 수출시 국내외 아동보호 관련 법안을 참고하여 적용할 수 있도록 온라인 가이드 라이브러리 구축
교육	T②-1	디자이너의 디지털기술역량 강화를 위한 디자인기술 리소스 온라인 라이브러리 구축 및 교육/컨설팅	민간디자인기업, 대학교 디자인학과/전공 학생, 서비스디자인 전문기업과 협업	디자인 기업, 디자이너, 디자인 전공 대학생/졸업생	다양한 디자인 분야의 재학생/졸업생의 디지털기술역량 강화를 위해 관련 디자인기술 리소스를 온라인 라이브러리로 구축하고, 온라인 교육/ 컨설팅 제공
	T②-2	창의적 미래인재 양성을 위한 학생·학부모·교사 대상의 AI기반 디자인씽킹 교육 플랫폼 개발	지역별 지자체, 교육청, 학교관계자, 학생/학부모, 서비스디자인 전문 기관, 디지털 기술개발팀과 협업	학생, 학부모, 교사	창의적 미래인재 양성을 위해 학생, 학부모, 교사가 디자인씽킹 교육 방법과 도구 활용 지식을 배우고 수업 적용을 위한 AI기반 커리큘럼 연계 교육 플랫폼 구축
일자리창출/ 지역경제발전	T③-1	중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위한 코디자인워크숍 활용 디자인교육/컨설팅	지역별 민간기업, 환경 및 지속가능 분야 전문가, 서비스디자인 전문기업, 환경부, 문체부, 디자인진흥기관과 협업	중소기업, 디자이너	지역별 중소기업의 지속가능한 비즈니스 지원을 위해 관련 이해관계자들이 코디자인워크숍에 참여하여 다양한 관점과 니즈 기반 디자인원칙/비전을 수립하고 프로세스와 도구 활용 교육 및 리소스/네트워크 제공 컨설팅 지원
	T③-2	지역기반 디자이너의 창업 및 디자인활동 지원을 위한 정보교환 및 수요매칭 플랫폼 개발	지역별 디자인진흥기관, 지역기반 개인 디자이너, 디자인기업, 디자인단체, 대학교 디자인 전공자와 협업	지역기반 디자이너	지역기반 디자이너의 창업, 해외전시회 참가, 해외 디자인수출 등 적극적인 디자인활동 지원을 위해 학교, 기업, 디자인진흥기관, 디자이너가 공동 참여하여 관련 정보를 교환하고 수요매칭을 위한 네트워크 확장
건강/웰빙	T④-1	시니어의 긍정적 노화경험 지원을 위한 네트워크 구축 및 스포츠활동 지원을 위한 커뮤니케이션 플랫폼 개발	보건복지부, 노인 지원 협회/기관, 노인 인력 개발 기관, 서비스디자인 전문 기업, 민간 제조 기업과 협업	시니어	시니어의 신체/정신건강 증진 및 긍정적 노화경험 위한 노인 및 환자의 지역 내 사회적 연결을 강화하고 운동, 사회적 활동, 취미 등의 정보 및 관련 제품/서비스를 제공하는 통합 플랫폼 개발
	T④-2	저소득층 가족의 건강 불평등 개선 및 신체/정신건강 지원을 위한 바이오헬스 제품/서비스 개발	지역별 지자체, 지역 기반 문화/스포츠 기업, 서비스디자인 전문 기업과 협업	저소득층 가족	지역 내 건강 불평등을 개선하고 저소득층 가족의 신체활동 및 여가참여를 통한 건강/웰빙 지원을 위해 지역자산 활용한 여가시설 및 바이오헬스 제품/서비스 개발
	T④-3	건강검진 서비스의 접근성 향상 및 환자 관리 효율성 증대를 위한 비대면 진료플랫폼 디자인 가이드 개발	건강검진 서비스 제공 기업/기관, 의료기관, 보건복지부, 서비스디자인 전문 기업과 협업	건강검진 대상자, 환자	건강검진 대상자의 건강검진 서비스 접근성을 향상하고 검진센터의 경기적 검진대상 환자관리 효율성을 높이기 위해 기존 대면 서비스의 비대면 디지털 서비스 전환 시스템 구축

사회복지	T⑤-1	사회복지기관 또는 공공도서관의 이용 경험 향상을 위한 니즈기반 AI 기술접목 공공서비스디자인 모델 개발/실증	사회복지 관련 기관/단체 또는 공공도서관, 서비스디자인 전문기업과 협업	복지시설 관계자 또는 도서관 직원, 시설/기관 이용자	사회복지기관 또는 공공도서관 서비스제공자의 역할 강화 및 사용자 경험 향상을 위해 기관 관계자, 서비스 이용자, 지역사회 이해관계자 등이 공동디자인 워크숍을 진행하여 니즈기반 지속가능한 AI 서비스모델 개발
문화관광	T⑥-1	지역 주도적 일상 문제해결을 위한 지역사회 디자인 허브중심 로컬 디자인 네트워크 구축 및 소통 플랫폼 개발	지역별 디자인진흥기관, 지역기반 민간디자인기업/협회/학교/단체/전문가 등과 협업	지역주민, 디자이너, 디자인기업	지역주민의 일상생활 속 다양한 문제해결을 위해 디자인을 통해 사람, 비즈니스, 지식을 연결하여 지역기반 디자인역량을 강화하고, 협업을 위한 거점 마련 및 협동 프로그램 실행을 위한 플랫폼 개발
교통/운송/ 이동	T⑦-1	철도 서비스 사용자경험 개선을 위한 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심 디자인 실행 가이드 개발/실증	철도공사, 지역별 자치체, 서비스디자인 전문 기업, 건축/인테리어 전문 기업과 협업	기차역 이용자, 지역주민	철도이용자 및 지역주민의 사용자경험 개선을 위해 지역별 기차역 환경개선 및 사용자 중심의 철도서비스 제공을 위한 포용적디자인 실천 가이드 개발 및 주요 기차역 대상 실증
주거/생활환경	T⑧-1	시니어의 지역사회계속거주(Ageing in Place)를 위한 미래주택 비전 시나리오 및 스마트홈 주거/제품/서비스 개발	주택공사, 환경부 등 공공기관, 사회문제 관련 시민 단체, 관련 민간 기업 및 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업	시니어, 가족/보호자, 잠재적 수요자(성인)	고령친화, 웰빙, 저탄소 등 복합적인 사회문제를 해결하고 시니어의 지역사회계속거주를 지원하기 위한 미래주택 비전 제시 및 스마트홈 주거/제품/서비스 개발
기후변화 대응/순환경제	T⑨-1	생산/제조기업의 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 서비스타이제이션(Servitization) 기반 서비스디자인 컨설팅 지원	산업부, 민간 생산/제조 기업, 환경 관련 기업/기관/단체, 서비스디자인 전문 기업과 협업	생산/제조기업	다양한 분야의 생산/제조 기업이 스스로 지속가능한 비즈니스 모델 운영/전환이 가능하도록 이해관계자 참여한 코디자인 워크숍을 통해 미래전략과 비전을 수립하고 구체적인 실천가이드 컨설팅 지원
재난예방/대응	T⑩-1	기업 근로자(건설 노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 위생관리 서비스디자인 가이드 구축	보건복지부 등 관련 정부기관, 서비스 디자인 전문기업, 민간 개발기업과 협업	기업 근로자, 기업	기업근로자(건설노동자)의 감염병 예방과 관리를 위한 업무 프로세스/환경 개선 및 위생관리 모델/시스템 제안
공공서비스 혁신	T⑪-1	공공서비스 디지털화를 위한 유니버설디자인 관점의 공공서비스디자인 마스터플랜 수립	기획재정부, 정책 관련 공공기관/ 전문가, 민간 IT 개발 기업, 행정 전문가, 서비스디자인 전문 기업과 협업	시민, 기업, 정책 관리 및 개발자, 공공기관	공공서비스의 혁신과 사용자경험 향상, 관리의 효율성을 위해 정책 코드화 및 기존 서비스 시스템의 디지털 플랫폼 구축을 위한 비전/원칙/프레임워크 개발 마스터플랜 수립
	T⑪-2	지역 공공서비스 개선을 위한 공공기관 서비스 제공자의 서비스디자인 역량 지원 사업	지역별 자치체 및 공공 서비스 제공 기관, 서비스디자인 전문 기업과 협업	지역주민, 공공기관 서비스제공자	지역주민의 일상생활 문제해결을 목표로 주민과 이해관계자의 참여 기반 워크숍을 통해 사회/공공 분야 문제해결 주제 발굴 및 디자인 프로세스/도구/ 프로그램 교육으로 서비스 제공자의 디자인역량 강화

□ 서비스디자인 확산을 위한 정책 및 로드맵 제안

○ 서비스디자인 확산을 위한 정책 개발 전략

- (추진목표) 디자인교육/컨설팅 중심의 주체적 역할과 지역사회와의 거버넌스 구축을 통한 사회/공공영역의 사업 추진의 방향에 따라서 ‘디자인 주체성 확보’, ‘디자인역량 강화’, ‘협업 및 성과 확산’의 세 가지 목표 수립
- (정책확산전략) 솔루션 유형에 따른 정책 확산 전략을 추진목표와 연계하여 ‘개발지원형’, ‘교육/컨설팅형’, ‘다부처협업형’의 세 가지로 제안
- (전략별 실행과제) 정책 확산전략에 따른 16개 주제(안)은 ‘개발지원형’ 5개안, ‘교육/컨설팅형’ 4개안, ‘다부처협업형’ 7개안으로 구분되고, 사업 수혜대상은 아동/청소년, 시니어, 소외계층, 환자/장애인, 주민/시민, 디자이너, 기업/산업, 지자체/정부 등 여덟 가지 유형으로 구분
- (우선순위에 따른 주요 사업 발굴) 사업의 수혜대상, 문제해결분야, 솔루션 유형, 정책추진방식을 한국디자인진흥원의 사업주체로서의 역할과 기여도, 사업실현 가능성과 함께 종합적으로 검토하여 다음과 같은 세 가지의 최종 사업(안)을 제안
 - (개발지원형) 고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원
 - (교육/컨설팅형) 중·소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(Digital Transformation) 교육과 역량강화 컨설팅 지원
 - (다부처협업형) 기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증

2. 국내외 서비스디자인 관련 사업 동향과 주요 시사점

○ 고령자 제품/서비스 개발지원 사업

- (국내 현황) 국내 고령자 대상 제품/서비스 개발사업은 지역사회와 개인의 다양성을 반영하지 못하고 전반적으로 수입에 의존하며 디자인이 낙후되고 품질이 떨어져 사용자의 만족도가 매우 낮음, 차상위계층에 한정하여 제품/서비스 지원이 이루어짐, 공공복지 차원이 아닌 민간차원에서 노인을 위한 제품/서비스 개발 접근 및 솔루션의 다양성과 구체성 확보 필요함, 신체건강 외에 인지, 우울감, 고립감 등 정신적 웰빙을 위한 제품 개발 요구됨
- (해외 동향) 미래적 디자인, 사용성 강화, 스마트 기술 적용, 양방향 커뮤니케이션 지원 등이 가능한 일반 다수의 노인 대상 제품/서비스 개발 사례 나타남, 관 주도하되 민간의 적극적인 참여를 통한 긴밀한 네트워크 형성 및 정보 공유를 통한 공급자/디자이너 수요매칭, 사용자경험 향상을 위한 솔루션 제시 등의 사례가 나타남
- (시사점) 지역사회 고령자의 인지건강, 우울증 완화, 고립지원 등의 문제를 해결하고 신체 및 정신적 웰빙을 지원하기 위한 다양한 제품/서비스 개발이 시급하고, 커뮤니티, 레저센터, 요양원, 병원 등 다양한 환경과 장소에서 프로그램 개발 및 실행이 가능하도록 지원 매커니즘과 관련 제품/서비스가 제공되어야 함, 지역사회 노인 대상 제품/서비스 개발 기업의 디자인역량을 키우고 지속가능한 디자인 기술과 사고방식을 지원할 필요성 증가함, 서비스디자인 도구와 방법을 활용하여 프로그램 참여자의 아이디어 발전 및 제품/서비스 구체화를 구조적이고 가시적으로 지원할 필요성 강조됨

○ 디자인교육/컨설팅 사업

- (국내 현황) 국내 디자인교육/컨설팅 사업은 대부분이 기업의 일회성 문제해결을 위한 컨설팅에 집중되어 있어 기업의 디자인역량 강화 및 지속가능 비즈니스 전환으로 이어지지 못함, 또한, 사업의 지역 편중화로 인해 서비스디자인 사업의 지역불균형이 크게 발생함, 중소규모의 생산/제조기업은 디지털 변환에 따른 효율성과 생산성, 고객경험 향상, 새로운 비즈니스 모델 제시 등의 혁신 시급함
- (해외 동향) 해외 중소기업의 경우 생산효율성을 높이거나, 고객경험의 향상, 새로운 비즈니스 모델 적용의 세 가지 유형으로 디지털 전환이 추진됨, 국내 대부분의 중소기업은 기업 중심의 관점에서 서비스 개선과 생산성 증대를 추구한 반면, 해외의 기업들은 사용자의 니즈 기반 수요예측 및 서비스 향상 모델과 시스템 구축 사례가 다수 등장함

- (시사점) 지역 및 중소 규모 기업과의 적극적인 협업을 통해 지역소멸 위기 대응 필요, 중소기업의 디지털 전환 기술 및 방법론 교육을 통해 기업의 디자인역량 강화 요구, 분산협업 및 다품종 맞춤형 생산에 따른 글로벌 시장 진입 확대의 시도, 지역 기반의 중소 생산/제조 기업의 4차 산업혁명 시대에 대응하는 미래전략 도출 및 지속가능 비즈니스 전환의 필요성 강조, 디자인 스프린트(Design Sprint), 코디자인 워크숍(Co-design workshop) 등의 서비스디자인 방법론 교육을 통한 기업의 디자인역량 강화 및 디자인 활용률 증대 효과 확보 필요

○ 기후위기/재난재해 문제해결을 위한 다부처협업 사업

- (국내 현황) 사고 방지를 위한 점검과 예방, 재난상황 발생시 피해복구 지원을 위해 관련 법률과 다부처·기관간의 긴밀한 공동 대응이 필요함, 재해 복원력 향상과 지원 업무의 연속성을 보장하기 위해 빅데이터 구축 및 디지털 기록화의 필요성 증가하고 이를 효과적으로 시각화하기 위한 원칙과 가이드가 필요함, 향후 발생 가능한 기상 이변 및 재난재해의 빈도와 강도를 예측하고 기존 공공인프라가 지닌 취약성을 파악하여 예방적 차원에서의 프로젝트 설계 및 물리적 배치와 건설 계획 필요함
- (해외 동향) 신속하고 효율적인 재난 대응을 위해 재난정보시스템을 구축하고 빅데이터의 효율적인 시각화 및 분석을 통해 예측가능한 대응모델을 논의함, 지역별/재난유형별 이해관계자가 참여하여 데이터 입력과 관리를 가능하게 한 사례 나타남
- (시사점) 지방정부 또는 공공기관과의 긴밀한 협력이 필수이며, 특히 취약계층이 밀집된 지방정부의 재난 대응력이 상대적으로 부족한 점을 고려할 때 지방행정기관과의 다부처·기관 공동 협력 네트워크를 형성하여 빅데이터 구축을 위한 재난안전 정보 시각화의 원칙과 디자인가이드라인 개발의 필요성 강조됨, 예방적 차원에서 공공인프라의 사용자중심 디자인 평가를 위한 경험지표 개발 및 실증을 통해 사용자 관점에서의 개선안 도출이 필요함, 통합적이고 장기적 관점에서 사업 지원 확대 필요함

3. 서비스디자인 확산을 위한 사업의 활용방안과 기대효과

□ 활용방안

○ 개발지원형

- 다양한 서비스디자인 도구 활용으로 참여기관의 디자인 마인드셋 증진 및 디자인역량 강화 수단으로 사용
- 지역사회 혁신 프로그램의 시각화, 구조화를 통한 참여자의 이해도 향상 제고
- 프로그램 참여기관간의 네트워크 연결 및 기업과 디자인 인재 수요 매칭 지원
- 기업의 제품/서비스 아이디어 발전 및 혁신 솔루션 개발을 통해 사용자 니즈를 충족시키고 사용자 유형에 따른 다양한 제품/서비스 개발 가능

○ 디자인교육/컨설팅형

- 고용 감소 및 성장 부진에 따라 디지털 전환이 시급한 지역 기반 중소기업 우선 지원
- 기업의 조직역량 강화를 통해 디자인 산업의 역할 확장 및 사업 다각화 모색
- 지역 사회 기반 생산/제조 산업의 지속가능성을 확보하여 지역 경제 발전에 기여하는 방향으로 활용 가능함

○ 다부처협업형

- 범국가적인 기후위기 및 지역별 재난재해를 적극적으로 예방/관리
- 재난안전 분야 서비스디자인을 개선하여 사용자경험을 향상시키고 국민의 삶의 질을 높이는데 기여
- 재난안전 분야 서비스디자인의 시각, 편집, 제품, 서비스, 환경 등을 사용자 니즈 기반으로 개선 또는 개발하여 관련 산업을 육성할 수 있음

□ 기대효과

○ 개발지원형

- (기술/경제적 효과) 서비스디자인 중심의 민간 디자인 기업이 주도함으로써, 디자인 산업 규모와 민간 디자인 기업의 전문성을 확대하고, 지속적으로 확대되는 고령친화산업 시장을 타겟하여 사용자 니즈 기반의 다양하고 혁신적인 제품/서비스 개발, 개발/투자를 위해 민간 기업과 협업하여 다분야의 산업 육성하고 경제적 발전의 시너지 효과를 유발함
- (사회/문화적 효과) 고령자의 안전한 생활환경을 보장하고 사회적 참여를 촉진하여, 자립적인 생활을 가능하게 하고 삶의 질 향상에 기여, 지역사회 고령자의 신체/정신건강 증진 및 지역사회계속거주(aging in place) 체계적 지원, 고령자의 제품/서비스 만족도 향상 효과 기대함

○ 디자인교육/컨설팅형

- (기술/경제적 효과) 민간 디자인 기업이 컨설팅 분야로 역할을 확대할 수 있게 지원함으로써 디자인 분야의 역할과 경제적 가치 확장, 중소 규모의 생산/제조 기업의 지속가능한 비즈니스 전환을 통해 사업 지속성 및 산업군의 장기적 성장, 지역기반의 중소 기업 지원을 통해 산업의 지역불균형 해소 및 디지털 전환에 따른 새로운 디지털 비즈니스 기회 발굴 효과 지님
- (사회/문화적 효과) 지속가능성에 대한 기업의 인식을 제고하여 생산/제조 기업의 순환적 생태계 구축에 기여, 기업의 디자인역량 향상을 통해 서비스디자인의 활용 분야와 영역의 확대 효과 지님

○ 대부처협업체형

- (기술/경제적 효과) 대부처·기관 공동 협업체계를 구축하여 부처간 신속하고 효율적인 커뮤니케이션과 업무 연속성 확보, 재난 데이터를 체계적으로 수집/분석하여 시각화 및 빅데이터를 구축함으로써 재난재해의 예방, 관리에 신속한 의사결정 및 선제적으로 대응, 재난이 사회에 미치는 영향을 최소화하여 경제적 복구 비용 축소, 재난안전 기술 관련 산업의 육성을 통해 경제적 부가가치 상승 효과 지님
- (사회/문화적 효과) 지역 현안과 국민 수요에 따른 맞춤형 솔루션 제안으로 재난 발생시 지역사회에 미치는 영향 최소화 및 국민체감 만족도 향상, 서비스디자인 전문가 풀 구성/운영을 통해 재난안전에 대한 지식과 관심 증가 및 창의적이고 현실성있는 아이디어 도출 지원, 공공인프라 환경개선에 대한 홍보 및 공청회 실시로 국민체감 증가 및 공공서비스에 대한 만족도 상승 효과 누림

참고문헌

II. 연구 조사 및 분석

- 과학기술정보통신부(2023), 제3차 과학기술 기반 사회문제해결 종합계획(23'~27') (안)
https://www.pacst.go.kr/jsp/council/councilArchiveView.jsp?archive_id=1070&cpage=3 (2023.12.18. 기준)
- 서울시, 사회문제해결디자인조례
<https://www.law.go.kr/LSW/ordinInfoP.do?ordinSeq=1481625> (2023.12.18. 기준)
- 영국디자인진흥원(2013), 공공디자인사다리(The Public Sector Design Ladder)
<https://www.designcouncil.org.uk/our-resources/archive/reports-resources/design-public-good/> (2023.12.18. 기준)
- 유엔개발계획(UNDP), 서울정책센터 지속가능 발전 목표
<https://www.undp.org/ko/policy-centre/seoul/sustainable-development-goals> (2023.12.18. 기준)
- 통계청(2022), 디자인산업분류
http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/kssc/common/ClassificationContent.do?gubun=1&strCategoryNameCode=043&categoryMenu=007&addGubun=no (2023.12.18. 기준)
- 한국디자인진흥원 디자인분류체계(2019)
<https://www.designdb.com/?menuno=790&bbsno=30190&siteno=15&act=view&ztag=r00ABXQAOTxjYWxsIHR5cGU9ImJvYXJkIiBubz0iNTkxIiBza2luPSJwaG90b19iYnNfMjAxOSI%2BPC9jYWxsPg%3D%3D#gsc.tab=0> (2023.12.18. 기준)
- 한국표준산업분류(KSIC 10차)
http://kssc.kostat.go.kr/ksscNew_web/kssc/common/CommonBoardList.do?gubun=1&strCategoryNameCode=001&strBbsId=ksictnr&categoryMenu=011 (2023.12.18. 기준)
- 행정안전부, 국민디자인단
<https://www.mois.go.kr/frt/sub/a06/b02/govServiceDesign/screen.do> (2023.12.18. 기준)
- EU Policy Lab, https://policy-lab.europa.eu/index_en (2023.12.18. 기준)

III. 국내 서비스디자인 관련 사업 현황

- 국가과학기술지식정보서비스(NTIS), 사회문제해결플랫폼 우수성과
<https://www.ntis.go.kr/scisoplatform/performance.do> (2023.12.18. 기준)
- 과학기술정보통신부(2023), 제3차 과학기술 기반 사회문제해결 종합계획(23'~27')(안)
https://www.pacst.go.kr/jsp/council/councilArchiveView.jsp?archive_id=1070&cpage=3 (2023.12.18. 기준)
- 대전디자인진흥원 <https://www.didp.or.kr/>
- 부산디자인진흥원 <https://www.dcb.or.kr/main/>
- 산업통상자원부, 제8차 산업디자인종합계획 K-디자인혁신전략
https://www.motie.go.kr/motie/ne/presse/press2/bbs/bbsView.do?bbs_cd_n=81&bbs_seq_n=167368 (2023.12.18. 기준)
- 산업통상자원부, 한국디자인진흥원(2022), 2022 디자인산업통계 총괄보고서 (2021년 기준)
<https://www.kidp.or.kr/?menuno=893&bbsno=17164&siteno=16&act=view&ztag=rO0ABXQAMzxjYWxsIHR5cGU9ImJvYXJkIiBubz0iNjIyIiBza2luPSJraWRwX2JicyI%2BPC9jYWxsPg%3D%3D> (2023.12.18. 기준)
- 서울디자인재단 <https://seouldesign.or.kr/?menuno=150>
- 조달청, 나라장터 <https://www.g2b.go.kr/> (2023.12.18. 기준)
- 한국디자인진흥원 <https://www.kidp.or.kr/?menuno=773>
- 2023 서비스디자인 신규분야 발굴 확산을 위한 전문가 간담회 개최 자료

IV. 해외 서비스디자인 관련 사업 현황

- 서울시(2020), 서울시 사회문제해결디자인 기본계획 2021–2023 보고서
<https://news.seoul.go.kr/culture/files/2021/08/6126fa76cd77a1.30101679.pdf> (2023.12.18. 기준)
- 일본 행정정보시스템연구소 (Institute of Administrative Information Systems, 2018), Research on promotion of Service Design in government
- APIC (Agence pour la promotion de la création industrielle, France)
<https://apci-design.fr/> (2023.12.18. 기준)
- Concent Inc (Japan) <https://www.concentinc.jp/en/> (2023.12.18. 기준)
- Danish Design Center (Denmark) <https://ddc.dk/#> (2023.12.18. 기준)
- Design Council (UK) <https://www.designcouncil.org.uk/> (2023.12.18. 기준)
- Design Singapore Council (Singapore) <https://designsingapore.org/> (2023.12.18. 기준)
- German Design Council (Germany) <https://www.german-design-council.de/en/about-us> (2023.12.18. 기준)
- IDEO <https://www.ideo.com/> (2023.12.18. 기준)
- Japan Institute of Design (Japan) <https://www.jidp.or.jp/en/> (2023.12.18. 기준)
- Liveworkstudio <https://liveworkstudio.com/> (2023.12.18. 기준)
- OPSI(Observatory of Public Sector Innovation), <https://oecd-opsi.org/> (2023.12.18. 기준)
- PPL(public policy lab), <https://www.publicpolicylab.org/> (2023.12.18. 기준)
- SDN(The Service Design Network) <https://www.service-design-network.org/> (2023.12.18. 기준)
- SVID (Stiftelsen Svensk Industridesign, Sweden) <https://svid.se/eng/> (2023.12.18. 기준)
- The Service Innovation Lab (New Zealand) <https://serviceinnovationlab.github.io/> (2023.12.18. 기준)

VI. 서비스디자인 확산을 위한 정책 및 로드맵 제안

- 기상청(2020), 한국 기후변화 평가보고서 2020, -기후변화 과학적 근거-
- 대한무역투자진흥공사(KOTRA, 2022), 해외 중소기업의 디지털 전환 추진 사례와 시사점, Global Market Report 22-012
- 덴마크디자인센터(Danish Design Center), Digital Ethics Compass
<https://ddc.dk/tools/toolkit-the-digital-ethics-compass/> (2023.12.18. 기준)
- 덴마크 디자인 센터(Danish Design Center), The Digital Future Innovation Challenge Project
<https://ddc.dk/projects/the-digital-future-innovation-challenge/> (2023.12.18. 기준)
- 덴마크 디자인 센터(Danish Design Center), Tools and Methods
<https://ddc.dk/tools-and-methods/> (2023.12.18. 기준)
- 박성현(2022), 통계로 보는 심각한 지역 불균형, 해소할 방법은 무엇인가?, 대한민국 학술원, 61(1), 57-81.
- 영국디자인진흥원, Ideas to Action 정책 사례 <https://www.ideastoaction.design/about> (2023.12.18. 기준)
- 영국디자인진흥원(2022), Ideas to Action Final Report
https://static1.squarespace.com/static/603ccb6a6852c81cce390cc5/t/61f7fe9e9cc6194416b84d1b/1643642535128/IdeastoAction_Final_Report.pdf (2023.12.18. 기준)
- 영국 디자인진흥원, Ideas to Action 온라인 허브 – Sporting Memories
<https://www.sportingmemories.uk/resource/> (2023.12.18. 기준)
- 임정원, 최종혁, & 김수완. (2021). 독거노인 대상 ICTIoT 기반 복지기술 서비스의 현황과 쟁점 _ 서울시 사례를 중심으로. 한국사회복지교육, 55, 1-38.
- 중소기업중앙회(2019), 중소제조업의 4차 산업혁명 대응 실태조사
- 최선미(2019), 중소 제조업, 지능화로 혁신의 스피드를 높여라, ETRI Insight Report
- 한국과학기술정보연구원 보도자료 (2022.04.25.), KISTI, 중소기업 디지털 전환(DX) 지원전략 제언
- 한국산업지능화협회(2023), iDX 협업지원센터 지원 사례 <https://idx.or.kr/portal/index.do> (2023.12.18. 기준)
- 통계청, 2021 고령자 통계 보도자료 (2021.9.29.)

<https://vwserver.kif.re.kr/flexer/viewer.jsp?dir=km&cno=294310&fk=2021012203MC&ftype=hwp> (2023.12.18. 기준)

- 통계청, 2021 국민 삶의 질 보고서
https://kostat.go.kr/board.es?mid=a90106000000&bid=12316&act=view&list_no=418667&tag=&nPage=1&ref_bid= (2023.12.18. 기준)
- 통계청, 2023 고령자 통계 보도자료 (2023.9.26.)
https://kostat.go.kr/board.es?mid=a10301010000&bid=10820&list_no=427252&act=view&mainXml=Y (2023.12.18. 기준)
- 통계청, 장래가구추계:2020~2050 보도자료 (2022.6.28.)
<https://eiec.kdi.re.kr/policy/materialView.do?num=227375&topic=> (2023.12.18. 기준)
- 한국소비자원(2023), 2022년 고령자 위해정보 동향 분석
<https://www.kca.go.kr/smartconsumer/sub.do?menukey=7301&mode=view&no=1003546722&page=1&cate=00000056> (2023.12.18. 기준)
- 한국재정정보원(2023), 재정칼럼 – 재난과 재정의 역할, 재난관리와 재정의 역할, Disaster Avoidance Behavior and Public Policy, 월간 나라재정 Vol.80
- 행정안전부(2023), 대한민국 재난안전관리
- 행정안전부(2023), 제4차 재난 및 안전관리 기술개발 종합계획 – 2023년도 범정부 시행계획(안)
- Deloitte Insights(2020), Climate & Sustainability 특집, 지속가능경영, ESG 경영으로의 전환을 위한 기업들의 전략적 접근 방안
- IPCC(2023), AR6 Synthesis Report: Climate Change 2023.
- Public Policy Lab(2019), Benefits Access, How-To Guide for New York City Community Schools
- Twomlow, A., Grainger, S., Cieslik, K., Paul, J. D., & Buytaert, W. (2022). A user-centred design framework for disaster risk visualisation. International Journal of Disaster Risk Reduction, 77, 103067.
- UNDRR(UN Office for Disaster Risk Reduction) Sendai Framework for Disaster Risk Reduction (DesInventar Sendai–재난정보관리시스템 구축/운영을 위한 오픈소스 온라인 소프트웨어) https://www.desinventar.net/index_www.html (2023.12.13. 기준)

(부록) 최종 사업(안) 요약

(A) 고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원

유형	<input checked="" type="checkbox"/> 개발지원형 <input type="checkbox"/> 교육/컨설팅형 <input type="checkbox"/> 다부처협업형
과제명	고령자의 신체/정신건강 증진과 사회적 연결을 위한 혁신 프로그램 제공 및 제품/서비스 개발 지원 (사업기간 : 1~2년)
1. 현황 및 문제점	<ul style="list-style-type: none">○ 고령 및 고령 1인가구의 지속적인 증가에 따라 생활안전사고가 급증하고, 사회적 고립과 단절로 인한 인지건강, 우울감 등 정서적 문제 발생함○ 국내 대부분의 고령자 대상 제품/서비스가 수입에 의존하고, 공공 복지 위주로 공급되어 디자인과 품질이 저하되고 다양성이 부족함○ 해외의 경우, 다양한 노인의 수요를 반영하여 기능, 디자인, 사용자경험 등을 고려한 제품/서비스 개발이 활성화됨
2. 사업목적과 내용	<p><input type="checkbox"/> 사업 목적</p> <ul style="list-style-type: none">○ 고령자의 신체/정신건강과 사회적 연결 지원을 위한 지역사회 혁신 프로그램 개발 및 참여기업 지원○ 지역사회 노인의 웰빙과 고립해소, 지역사회계속거주(aging in place)를 위한 사용자 니즈 기반의 다양한 제품/서비스 개발 지원○ 서비스디자인 방법론과 프로세스 적용을 통한 혁신 프로그램의 이해도 향상 및 체계적 프로그램 지원 <p><input type="checkbox"/> 사업 내용</p> <ul style="list-style-type: none">○ 사업대상 - 고령자의 신체 및 정신건강 지원 관련 제품/서비스 지원 기관 또는 개발 기업○ 사업내용<ul style="list-style-type: none">- 고령자의 신체 및 정신건강 증진 및 사회적 연결 지원을 위한 워크숍 기반 지역사회 혁신 프로그램 개발/운영

- 지역사회 노인의 웰빙과 고립해소, 지역사회계속거주 지원을 위한 다양한 조직/기관과의 협력 네트워크 구축 및 기업과 디자인 인재 수요 매칭을 통한 혁신 제품/서비스 개발 지원
- 이해관계자맵, 스토리보드, 저니맵, 시나리오, 페르소나 등 서비스디자인 방법론과 프로세스 적용을 통한 혁신 프로그램의 이해도 향상 및 체계적 프로그램 지원

3. 관련 해외 사례

- Transform Ageing (영국)³⁶

- 사업주체: Design Council
- 거버넌스 구조: (편당) The National Lottery Community Fund, (주도) Design Council, Sport England, (참여) 관련 소규모 단체
- 정책 설명: 노인의 긍정적 노화 경험을 위한 6가지 혁신 아이디어 도출 및 제품/서비스 개발 지원
- 진행 내용: 6가지 혁신 디자인 브리프 제공, 4가지 어워드(award)를 통해 아이디어 수집 및 디자인 프로세스를 통한 개발
- 진행 결과: 혁신적인 아이디어를 도출하여 전국에서 수행 가능한 파일럿 프로그램과 모델을 개발

- Ideas to Action: CIP (Community Innovation Programme) _ Sporting Memories Network (영국)¹⁵

- 사업주체: Design Council
- 거버넌스 구조: (편당) Design Council, UnLtd, Center for Ageing Better, South West Academic Health Science Network, (참여) 노인, 가족, 친구, 보호자, 사회적 기업, 지자체/NHS의 공공부문 리더
- 정책 설명: 노인의 독립적 생활과 웰빙을 위해 사회적 연결과 스포츠 활동을 지원하는 지역혁신 프로그램 운영
- 진행 내용: 지역혁신 프로그램 운영을 통해 13개 기관/단체/기업의 참여 유도 및 혁신 프레임워크, 더블 다이아몬드 등 서비스디자인 방법론 활용하여 제품/서비스 개발 및 네트워크 구축 지원
- 진행 결과: 고령자 신체/정신건강 증진을 위한 네트워크와 스포츠 활동을 지원하는 웹사이트 (온라인허브) 구축

4. 추진체계

- 한국디자인진흥원 (사업의 주관기관)
 - (프로그램 개발/운영) 서비스디자인 방법론에 기초한 지역혁신 프로그램 개발, 프로그램 운영의 퍼실리테이터 역할 수행 및 네트워크 구축
 - (제품/서비스 개발지원) 혁신 프로그램을 통해 참여기관/기업이 디자인역량을 키우고 디자인 프로세스를 통해 혁신적인 솔루션 도출하도록 코칭 역할
- 민간 디자인 기업: 서비스디자인 접근법을 활용하여 문제 발굴 및 아이디어 도출
- 민간 개발 기업(제조, IT 등): 도출된 아이디어 개발
- 관련 사회적 기업 및 공공 기관: 워크숍을 통한 공동 디자인 수행
- 민간 투자 기업 및 공공 기관(지자체, 복지기관 등): 개발된 서비스/제품 실용화 및 확산

5. 활용분야 및 기대효과

활용분야

- 고령자 대상 제품/서비스 이외에 다양한 사용자를 대상으로 한 제품/서비스 혁신 개발을 위한 프로그램으로 범위 확대
- 고령자 대상 제품/서비스 개발 기업뿐만 아니라 관련 제품/서비스를 제공하고 활용하는 복지시설, 가정, 병원 등으로 이해관계자 확대하여 제공하는 제품/서비스의 질을 높이는데 활용
- 고령자 대상 제품/서비스 개발 기업과 제공기관간의 네트워크 구축을 통해 관련 제품/서비스 산업의 성장과 활성화를 위한 기반 마련

기술/경제적 기대효과

- 국내 고령자 대상 제품/서비스의 디자인 경쟁력을 향상시켜 시장 확대 및 관련 산업 육성
- 기업의 프로그램 참여에 따른 디자인 역량 강화로 디자인 산업 질적 성장 도모

사회/문화적 기대효과

- 고령자의 신체/정신건강 증진을 위한 다양한 제품/서비스의 사용자경험 및 만족도 향상
- 고령자의 사회적 연결을 통해 고립 방지, 지역사회계속거주를 지원함으로써 노인의 삶의 질 향상

(B) 중·소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(DX) 교육과 역량강화 컨설팅 지원

유형	<input type="checkbox"/> 개발지원형 <input checked="" type="checkbox"/> 교육/컨설팅형 <input type="checkbox"/> 대부처협업형
과제명	중·소규모 생산/제조 기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디지털 전환(DX) 교육과 역량강화 컨설팅 지원 (사업기간 : 3~5년)
1. 현황 및 문제점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 4차 산업혁명의 도래와 함께 제조산업의 생산방식이 디지털 전환되면서 지방을 중심으로 고용 감소 및 중소규모 기업의 쇠퇴 증가함 ○ 성장 침체된 중소기업의 디지털 전환을 통해 지능화 혁신 필요성 증가 및 분산/협업 시스템에 따른 경쟁력 확보 요구됨 ○ 해외의 경우, 생산효율성 증가, 고객경험 향상, 새로운 비즈니스모델 제시를 위해 중소기업의 디지털 전환이 적극적으로 이루어짐
2. 사업목적과 내용	<p><input type="checkbox"/> 사업 목적</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 지역 기반 중소규모 생산/제조기업의 지속가능 비즈니스 전환을 위한 디자인 프로세스 통합 및 디지털 전환 방법론 교육 ○ 디지털 전환 기술 및 방법론 교육을 통해 기업의 디자인역량 강화 및 분산/협업 시스템 구축에 따른 글로벌 시장 확대 ○ 서비스디자인 방법론 교육을 통한 기업의 조직역량 강화 및 디자인 활용률 증가 <p><input type="checkbox"/> 사업 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업대상 – 지속가능 비즈니스 전환을 통해 기업 이익과 혁신 도모를 추구하는 지역 기반 중소규모 생산/제조기업 ○ 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> - 지역기반 중소규모 생산/제조기업의 디지털 전환 지원을 위해 서비스디자인 방법론(디자인 스프린트, 코디자인 워크숍 등) 활용 분산/협업디자인 프로세스 교육 - 중소기업의 4차 산업혁명 대응을 위한 미래전략/비전 시나리오 도출 - 맞춤형 컨설팅 가이드라인 설계 및 활용 교육 실시 - 조직역량 강화를 위한 디자인 교육/컨설팅 전문가 육성

3. 관련 해외 사례

- Decoupling 2030 (덴마크)⁴⁸
 - 사업주체: Danish Design Center
 - 거버넌스 구조: (펀딩) The Danish Industry Foundation, (주도) Danish Design Center, (파트너) 지역 연합 및 기술 연구소 등
 - 정책 설명: 생산/제조 기업의 지속 가능 비즈니스로의 전환을 위해 컨설팅 및 지원 서비스 제공
 - 진행 내용: 1) 전략 및 비즈니스 모델 구축, 2) 지속 가능한 생산, 3) 데이터 확보 및 디지털화에 중점을 두고 참가 기업이 지속 가능한 비즈니스 전환을 달성할 수 있도록 지원
 - 진행 결과: 2022년 특정 지역을 대상으로 시범 프로젝트 진행, 이후 확장된 프로그램을 운영

4. 추진체계

- 한국디자인진흥원 (사업의 주관기관)
 - (디지털 전환을 위한 디자인 교육) 디지털 전환을 위한 디자인 가이드라인 개발 및 교육 프로그램 구성, 디자이너의 역할 교육
 - (역량강화 컨설팅) 참여기업간 네트워크 구축, 지속가능 비즈니스 전환을 위한 미래비전/원칙/이니셔티브/로드맵 등 개발, 기업과 디자인 인재 연결
- 민간 중소 규모 생산/제조 기업: 지속가능한 비즈니스 전환을 위한 교육/컨설팅 프로그램 신청 및 참여
- 서비스디자인 기업: 서비스디자인, 비즈니스 컨설팅 분야의 전문 지식 교육 전수 및 자문 역할

5. 활용분야 및 기대효과

활용분야

- 고용감소, 성장부진을 극복하고 디지털 전환으로 사업혁신이 필요한 지역 기반 중소규모 생산/제조기업의 디자인 개발 프로세스 개선에 적용
- 서비스디자인 프로세스와 방법론, 도구를 활용하여 혁신적이고 창의적인 솔루션 도출을 원하는 다양한 기업/기관/단체의 디자인 교육/컨설팅에 적용
- 공공기관의 직원 대상 서비스디자인 방법론과 도구 활용 디지털 전환 교육 프로그램 운영

□ 기술/경제적 기대효과

- 중소규모 생산/제조기업의 사업 지속성 확보, 생산 효율성 증대, 고객경험 향상, 새로운 비즈니스 모델 개발
- 지역 중소기업과의 협업을 통해 디자인산업의 지역불균형 해소 및 새로운 디지털 비즈니스 기회 발굴

□ 사회/문화적 기대효과

- 중소규모 생산/제조기업의 디자인역량 강화 및 순환적 생태계 구축
- 디자인 개발 프로세스 혁신에 따른 고객경험과 만족도 상승

(C) 기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 사용자중심 경험지표 개발/실증

유형	<input type="checkbox"/> 개발지원형 <input type="checkbox"/> 교육/컨설팅형 <input checked="" type="checkbox"/> 다부처협업형
과제명	기후위기/재난재해의 예방/관리를 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발 및 경험지표 개발/실증 (사업기간 : 5년 이상)
1. 현황 및 문제점	<ul style="list-style-type: none"> ○ 한반도를 포함하여 전세계의 단기 및 중장기적 기후변화가 불확실성이 증가함에 따라 태풍, 호우 등의 재해 발생 가능성이 증가함 ○ 자연/사회재난에 대응하기 위해 예방적 차원에서의 안전관리방안 마련 및 재난발생 후 피난복구 및 사회회복력 증진을 위한 다양한 노력 필요함 ○ 재난안전산업의 잠재적 가치는 높지만, 관련 제품/서비스 개발 기업이 영세하고 국민이 체감할 수 없는 기술개발 위주의 사업에 집중됨 ○ 범국가적 문제해결을 위해 관련 부처/기관간의 긴밀한 협력이 필요하며, 예방적 차원에서의 공공인프라 진단과 개선, 재난 데이터의 축적과 분석에 따른 체계적인 의사결정 지원이 요구됨
2. 사업목적과 내용	<p><input type="checkbox"/> 사업 목적</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 근거기반의 신속한 의사결정을 지원하기 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인을 개발하고, 적용 가능한 사용자중심의 경험지표를 개발 및 실증 ○ 국민의 안전을 위해 적극적으로 대응하기 위한 다부처·기관 공동 협력 네트워크를 구축 ○ 재난 빅데이터 구축을 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인을 개발 <p><input type="checkbox"/> 사업 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 사업대상 – 기후위기 및 재난재해의 예방과 관리를 담당하는 국가 중앙행정기관 및 지방 행정기관 공무원, 의사결정 관련 전문가/ 이해관계자, 서비스디자인 전문가 ○ 사업내용 <ul style="list-style-type: none"> - 범국가적 기후위기/재난재해의 예방/관리 담당 부처·기관의 협력 네트워크 구축 및 서비스디자인 전문가 풀(pool) 구성

- 국내외 재난재해 정보 데이터의 디지털 시각화를 위한 디자인 원칙 제시 및 근거기반 의사결정 지원을 위한 데이터 시각화 디자인가이드라인 개발
- 지역별 공공인프라 재난취약성을 점검하고 재난안전 기술의 현장적용 및 지역현안과 주민의 수요에 기반한 맞춤형 환경개선 평가/제안/시행을 위한 사용자중심 경험지표 개발 및 실증

3. 관련 해외 사례

- Synced Services (미국)⁹³
 - 사업주체: PPL (Public Policy Lab)
 - 거버넌스 구조: (펀딩) Deutsche Bank Americas Foundation, (주관) NYC Department of Education, (파트너) PPL, (참여) 5 sister agencies of NYC department of education
 - 정책 설명: NYC department of education 및 관련 5개 기관 간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 기회 발굴
 - 진행 내용: 1) 현황 이해 및 공유, 2) 디자인 프로토타이핑 및 테스트, 3) 서비스 효과 검토에 중점을 두고 부처간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 기회요소를 발굴
 - 진행 결과: 부서간 협업과 커뮤니케이션을 개선하기 위한 잠재적 기회 파악
- Bringing PubMed into the Future (미국)¹⁰⁴
 - 사업주체: 다부처·기관
 - 거버넌스 구조: (주관) NIH (National Institutes of Health), (파트너) NCBI (National Center for Biotechnology), NLM (National Library of Medicine), 18F(digital government consultancy)
 - 정책 설명: PubMed 이용자의 요구를 충족시키기 위해 저널 데이터베이스와 검색엔진 리디자인
 - 진행 내용: 현장 조사 및 사용자 니즈 발굴, 비전/미션/가치/원칙/포지셔닝/전략 도출을 위한 워크숍 진행, 로드맵 개발을 통해 데이터베이스 이용자의 니즈를 충족시키는 검색엔진 리디자인
 - 진행 결과: 데이터베이스 및 검색 엔진 리디자인, PubMed 2.0 구축, 디자인 검증 및 로드맵 개발

- Design Reviews – Embedding Design Across Network Rail (Hackney Wick Station) (영국)⁴
 - 사업주체: Design Council
 - 거버넌스 구조: (펀드) Heritage Lottery Fund, (주관) Network Rail, (파트너쉽) London Legacy Development Corporation(Network), Rail supported by Greater London Authority(London), Borough of Hackney, London Borough of Tower, DC, Landolt & Brown Architects Hamlets, (참여) multidisciplinary design team, artist
 - 정책 설명: 지역 커뮤니티의 가치를 극대화하기 위해 기차역 디자인으로 새롭게 재개발
 - 진행 내용: 1) 리소스, 패널 미팅 준비, 평가 방식 선정, 평가 장소 선정, 프로포osal 발표, 현장방문, 마스터플랜 수립, 2) 미팅 구조화, 설계안 발표, 지방자치단체 의견수렴, 3) 개선사항 제안, 피드백, 추가 리뷰 진행을 통해 평가를 위한 준비, 평가, 평가 후 제안과 피드백을 제공함
 - 진행 결과: 산업유산의 가치와 주변 수로환경을 반영한 기차역 환경개선 (색 입힌 콘크리트 벽, 반사유리 등의 질감을 살리고 산업유산의 가치와 주변 수로 지역환경을 반영한 역사 환경 개선)

4. 추진체계

- 한국디자인진흥원 (사업의 주체)
 - (다부처 공동 네트워크 구축) 중앙–지방 다부처·기관 협력 및 민관 합동 네트워크 구축을 위해 서비스디자인 전문가 풀 구성/운영
 - (디자인원칙과 가이드라인 개발) 국내 지역별/재난유형별 정보의 체계적이고 근거기반의 시각화를 위한 원칙 및 디자인가이드라인 개발
 - (경험지표 개발/실증) 사용자중심의 관점에서 공공인프라 재난취약성 평가를 위한 경험지표를 개발하고, 지역별 공공인프라 방문 조사 및 평가/분석 실시
- 서비스디자인 전문가: 재난안전 전문가 자문단에 포함되어 사용자중심의 프로세스와 방법, 평가 및 제안 등을 수행
- 서비스디자인 전문기업: 디자인가이드라인 개발 참여 및 활용 매뉴얼 편집디자인, 재난안전 서비스 현장적용 범위 확대를 위한 관련 산업 육성

5. 활용분야 및 기대효과

- 활용분야
 - 국가 문제해결뿐만 아니라 지역사회의 다양한 현안을 관련 이해관계자 참여를 통해 솔루션을 도출함으로써 지역사회 문제해결에 적용

- 복잡한 데이터의 구조적 시각화를 통해 데이터의 효율적인 해석 및 이해관계자의 정보 접근성 향상을 통해 신속하고 체계적인 의사결정을 지원하는 분야에 활용 (헬스케어 등)

□ 기술/경제적 기대효과

- 다부처·기관 공동 협업체계를 구축하여 부처간 신속하고 효율적인 커뮤니케이션과 업무 연속성 확보
- 재난 데이터를 체계적으로 수집/분석하여 시각화 및 빅데이터를 구축함으로써 향후 발생 가능한 재난재해의 예방, 관리에 선제적으로 대응할 수 있고, 사회에 미치는 영향을 최소화하여 경제적 복구 비용을 축소
- 재난안전 기술의 공공인프라 환경개선 현장에 적용함으로써 관련 산업의 육성을 통해 경제적 부가가치 상승

□ 사회/문화적 기대효과

- 지역 현안과 국민 수요에 따른 맞춤형 솔루션 제안으로 재난 발생시 지역사회에 미치는 영향을 최소화하고 국민체감 및 만족도 향상
- 서비스디자인 전문가 풀 구성/운영을 통해 국민의 적극적인 참여를 유도하여 사회 전반적으로 재난안전에 대한 지식과 관심 증가 및 국민체감 솔루션 도출
- 공공인프라 환경개선에 대한 홍보 및 공청회 실시로 국민체감 증가 및 공공서비스에 대한 만족도 상승

(부록) 해외 사례 주제별 목록

* 관련 링크 등 추가 조사한 내용 보기...

번호	국가	년도	정책/사업			사업주체	발주처/ 수행처	주제	핵심 목표	문제 해결 분야
			정책/ 사업명	세부 카테고리	대표사례					
1	영국	2019	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews – Embedding design across Network Rail (2019)	Design Council	Network Rail / DC	철도 서비스의 포용적 디자인 (Inclusive Design) 실천	철도 서비스의 포용적 디자인 (Inclusive Design) 실천	교통/ 운송/ 이동
2	영국	2020	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews – Embedding design across Network Rail_ThinkStation (2020)	Design Council	Network Rail / DC	사용자 중심의 기차역 디자인	사용자 중심으로 기차역 개선	교통/ 운송/ 이동
3	영국	2018-2019	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews – Embedding design across Network Rail_Bat&Ball Station (2018-2019)	Design Council	Sevenoaks Town Council / DC, Theis&Khan Architects	지역 문제 해결을 위한 기차역 개선	범죄율 감소 및 지역 활성화 유도를 위한 역사 환경 개선	교통/ 운송/ 이동
4	영국	2017-2018	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews – Embedding design across Network Rail_Hackney Wick Station (2017-2018)	Design Council	London Legacy Development Corporation, Network Rail supported by Greater London Authority, London Borough of Hackney, London Borough of Tower Hamlets / Landolt & Brown Architects	지역 활성화를 위한 기차역 개선	지역사회 연결성을 강화하는 기차역 환경 조성	교통/ 운송/ 이동
5	영국	2017-2019	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews – Embedding design across Network Rail_Colin	Design Council	Department for Infrastructure, Urban Villages Initiative, Colin	지역 활성화를 위한 기차역 개선	소외된 지역의 활성화를 위한 랜드마크 조성	교통/ 운송/ 이동



					Connect Transport Hub (2017-2019)		Neighbourhood Partnership and Translink / DC, Hall McKnight			
6	영국	2012-2 018	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews _ Embedding design across Network Rail_London Bridge Station (2012-2018)	Design Council	Network Rail / DC, Grimshaw Architects	지역 활성화를 위한 기차역 개선	지역의 상업적 가치 극대화를 위한 기차역 공간 디자인	교통/ 운송/ 이동
7	덴마크	2014-2 019	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews _ Embedding design across Network Rail_Koge Nord Station (2014-2019)	Design Council	Banedanmark (Ministry of Transport, Building and Housing 산하) / DC, Cobe, Dissing+Weitling (architect)	지역 활성화를 위한 기차역 개선	비용 절감, 공간 연결성 강화를 위한 기차역 공간 디자인	교통/ 운송/ 이동
8	영국	2020-2 022	Design Reviews (2009-현재)	Network Rail	Design Reviews _ Embedding design across Network Rail_Green Furniture (2020-2022)	Design Council	Network Rail / DC, Green Furniture Concept (swedish design company)	사용자 중심의 기차역 디자인	포용적, 사용자 중심적 기차역 환경 조성	교통/ 운송/ 이동
9	영국	2017-2 021	Design Reviews (2009-현재)	National Highways	Design Reviews _ National Highways_The road to Good Design (2017-2021)	Design Council	National Highways / DC, review panel	사용자 중심의 도로 디자인	고속도로 이용 편의 및 효율성 개선	교통/ 운송/ 이동
10	영국	2018-2 021	Design Reviews (2009-현재)	National Highways	Design Reviews _ National Highways_A417 missing link (case 1)	Design Council	National Highways / DC, review panel, design team	도로 및 주변 환경의 안전 개선	안전성, 접근성 높은 도로 환경 조성	교통/ 운송/ 이동
11	영국	2017-2 020	Design Reviews (2009-현재)	National Highways	Design Reviews _ National Highways_Lower Thames Crossing (case 2)	Design Council	National Highways / DC, review panel, , design team	터널 환경의 안전 개선	영국에서 가장 긴 터널의 안전성 확보	교통/ 운송/ 이동
12	영국	2019-2 020	Design Reviews	National Highways	Design Reviews – National	Design Council	National Highways / DC, review panel	사용자 중심 교통 디자인을 위한 디자인 메뉴얼	National highways의 디자인 기준 재평가	교통/ 운송/ 이동

			(2009-현재)		Highways_DMRB standards workshops (case 3) (2019-2020)					이동
13	영국	2018	Design Reviews (2009-현재)	Design Reviews – A House for Artists (2018)	Design Council	LONDON Borough of Barking and Dagenham / DC, review panel	지역 기반 예술 및 디자인 활성화	런던 예술가의 주거와 활동을 지원	주거/ 생활 환경	
14	영국	2018	Design Reviews (2009-현재)	Design Reviews – Waltham Forest – Design charter for schools (2018)	Design Council	London Borough of Waltham Forest / DC, review panel	지역 내 학교 개선 디자인 원칙 개발	Waltham Forest 지역의 젊은층 인구 증가에 따른 학교 개선과 확장의 문제를 해결	주거/ 생활 환경	
15	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	Design Council	Sport England (Non-departmental public body) / Design Council, team1	시니어의 건강, 활동 관리 지원	노인의 독립적 생활과 웰빙 지원	건강/ 웰빙	
16	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	Design Council	Sport England / Design Council, team2	지역 기반 여성 리더십 향상	지역 내 젊은 여성들의 리더십 성장	건강/ 웰빙	
17	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	Design Council	Sport England / Design Council, team3	치매 환자의 건강 관리 지원	소외된 치매 환자에게 다가갈 수 있는 방안 도출	건강/ 웰빙	
18	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	Design Council	Sport England / Design Council, team4	지역 기반 소외계층 신체 활동 지원	지역 사회 내 요구를 충족하는 스포츠 프로그램 개발	건강/ 웰빙	
19	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	Design Council	Sport England / Design Council, team5	지역 기반 장애인/환자 활동 지원	지역 내 관절염 및 근골격계 질환자의 신체 활동을 지원	건강/ 웰빙	
20	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	Design Council	Sport England / Design Council, team6	지역 기반 소외계층 활동 지원	지역 내 엄마들의 활동 활성화를 위해 현재의 문제 및 기회 발굴	건강/ 웰빙	

					Health					
21	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	CIP (Community Innovation Programme) _ Sutton Hill Community Trust	Design Council	Sport England / Design Council, team7	지역 기반 활동 환경 개선	지역 레크레이션 구역 주변 환경을 개선	건강/ 웰빙
22	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	CIP (Community Innovation Programme) _ Move it or Lose it	Design Council	Sport England / Design Council, team8	시니어, 환자의 사회적 연결 구축	온라인을 통해 지역 내 연결성 확보 및 잠재 고객 향상	건강/ 웰빙
23	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	CIP (Community Innovation Programme) _ West Norfolk	Design Council	Sport England / Design Council, team9	지역 기반 시설/서비스 불평등 해소	지역 내 건강 불평등 해결	건강/ 웰빙
24	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	CIP (Community Innovation Programme) _ Great Yarmouth Borough Council	Design Council	Sport England / Design Council, team10	지역 기반 시설/서비스 불평등 해소	지역 구성원의 활동을 지원하는 시설의 접근 평등성 개선	건강/ 웰빙
25	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	CIP (Community Innovation Programme) _ The Bridge	Design Council	Sport England / Design Council, team11	지역 기반 소외계층 활동 지원	지역 여성의 다양한 <u>스포츠</u> 활동 참여 유도	건강/ 웰빙
26	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	CIP (Community Innovation Programme) _ Metro Blind Sport	Design Council	Sport England / Design Council, team12	장애인의 신체 활동 지원	스마트 기술을 활용하여 시각 장애인의 신체 활동 지원	건강/ 웰빙
27	영국	2020-2 022	Ideas to Action	CIP (Community Innovation Programme)	CIP (Community Innovation Programme) _ Health and Nature Dorset	Design Council	Sport England / Design Council, team13	장애인/환자를 위한 지역 기반 네트워크 구축	지역 기반 네트워크를 통해 지속 가능한 해결책 모색	건강/ 웰빙
28	영국	2020-2 023	Ideas to Action	SIP (Sector Innovation Programme)	SIP (Sector Innovation Programme) _ British Gymnastics Foundation	Design Council	Sport England / Design Council, team 1'	장애인의 신체 활동 지원	지역 사회 장애인의 자신감 증진을 위한 방안 도출	건강/ 웰빙
29	영국	2020-2 023	Ideas to Action	SIP (Sector Innovation Programme)	SIP (Sector Innovation Programme) _	Design Council	Sport England / Design Council, team 2'	지역 기반 시설/서비스 불평등 해소	지역 사회의 건강 불평등을 해소	건강/ 웰빙

					Intelligent Health					
30	영국	2020-2 023	Ideas to Action	SIP (Sector Innovation Programme)	SIP (Sector Innovation Programme) _ Nottingham City Council	Design Council	Sport England / Design Council, team 3'	지역 간 네트워크를 통한 협업 체계 구축	신체 활동 관련 조직 및 기관의 잠재력 향상을 위한 방안 도출	건강/ 웰빙
31	영국	2020-2 023	Ideas to Action	SIP (Sector Innovation Programme)	SIP (Sector Innovation Programme) _ The Active Wellbeing Society	Design Council	Sport England / Design Council, team 4'	청년의 건강 관리 지원	버밍햄 지역 내 25세 이하 청년의 웰빙 개선	건강/ 웰빙
32	영국	2020-2 023	Ideas to Action	SIP (Sector Innovation Programme)	SIP (Sector Innovation Programme) _ Bversus Arthritis	Design Council	Sport England / Design Council, team 5'	특정 질환 환자의 건강 관리 지원	관절염 관련 여러 채널의 콘텐츠가 더 많은 사람들에게 다가갈 수 있는 방안 도출	건강/ 웰빙
33	영국	2020-2 023	Ideas to Action	SIP (Sector Innovation Programme)	SIP (Sector Innovation Programme) _ Move More Sheffield	Design Council	Sport England / Design Council, team 6'	아동/청소년의 신체 활동을 통한 경서 안정 향상	아동 및 청소년의 사회적 문제 해결을 위한 창의적 접근 방식 모색	건강/ 웰빙
34	영국	2017-2 020	Graduate Digital Capabilities for Built Environment Professionals			Design Council	Centre for Digital Built Britain (케임브리지 대학교와 영국의 비즈니스, 에너지 및 산업 전략 부서 간의 파트너십), Construction Innovation Hub (uniting world-class expertise from the Manufacturing Technology Centre (MTC), BRE and Centre of Digital Built Britain (CDBB)) / DC	건축 환경 분야 졸업생 디지털 교육	건축 환경 분야 졸업생의 디지털 역량 강화	교육
35	영국	2014-2 019	Spark (product innovation support programme and investment fund)			Design Council	DC / designers and entrepreneurs	디자인 기업/산업 활성화 지원	디자인 엑셀러레이팅 프로그램을 통한 창의적 아이디어 지원	일자리 창출/ 지역 경제 발전
36	영국	2017-2 020	Transform Ageing			Design Council	UnLtd (영국의 사회적 기업가를 위한 자선단체	시니어의 노화 경험 향상	지역 내 노인의 긍정적 노화 경험 향상 및 건강 증진	건강/ 웰빙

						재단), Center for Ageing Better, South West Academic Health Science Network (one of 15 Academic Health Science Networks established by NHS England) / DC, 62 entrepreneurs				
37	영국	2018	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Children's Services	Children's Services – On the Edge of care: Keeping vulnerable young people safely in the community	Design Council	Local Government Association, Health Foundation (독립자선단체), NHS / DC, Brent Council	돌봄 아동/청소년 긴급 지원	돌봄 위기에 처한 아동/청소년 지원	안전/안심
38	영국	2019	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Housing and homelessness	Housing and homelessness_Imp roving outcomes for people in temporary accomodation	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Redbridge Council	임시 숙소 거주자 주거/생활 지원	임시 숙소 거주자를 더 나은 거주지로 이주시기는 방안 도출	주거/생활 환경
39	영국	2018	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Housing and homelessness	Housing and homelessness_Accelerating housing delivery and creating a sustainable business model	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, South Kesteven District Council	지역 주택 관련 서비스 개선	부족한 주택 공급 관련 문제 해결을 위한 새로운 접근 방식 도출	주거/생활 환경
40	영국	2018	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Housing and homelessness	Housing and homelessness_Building networked services to support private tenants' health	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Hackney Council	민간 임대주택 임차인의 웰빙 지원	민간 임대주택 임차인의 신체, 정신적 건강 지원	주거/생활 환경
41	영국	2018	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Planning	Planning_Helping residents build: Using design thinking to make planning applications more	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Brent Council	주거 변경 신청 과정의 효율성 향상	주거 변경 신청 과정의 효율성 개선	주거/생활 환경

					efficient					
42	영국	2020	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Public Health	Public Health_Tackling smoking in pregnancy in Derbyshire	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Derbyshire County Council	임산부의 흡연율 개선	임신 중 흡연 비율 감소	건강/웰빙
43	영국	2020	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Public Health	Public Health_Supporting residents in temporary accomodation	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, East Sussex County Council	임시 숙소 거주자 주거/생활 지원	임시 숙소 거주자의 자립 생활 지원	주거/생활 환경
44	영국	2020	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Public Health	Public Health_Increasing children's resilience to mental health issues	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Maldon District Council	청소년의 정신 건강 조기 지원	초등학교에서 중학교 진학 시의 정신 건강 문제 조기 발견 및 지원	건강/웰빙
45	영국	2019	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Public Health	Public Health_Using design to rethink our approach to work and skills	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / DC, Adur & Worthing Councils	고용 서비스 개발	임시 숙소 거주자와 고용자를 연결	일자리 창출/지역 경제 발전
46	영국	2018-2 019	Design in the Public Sector (DIPS) (2013-)	Public Health	Public Health_Re-thinking our health journeys_Digital Health Checks	Design Council	Local Government Association, Health Foundation, NHS / Southwark council, DC	건강검진 서비스의 디지털화	대면건강검진을 비대면으로 전환 및 참여율 향상	건강/웰빙
47	영국	2018-2 023	Home of 2030 (national design delivery competition)	2 Winners *'+Home' (by Igloo Regeneration, Useful Projects, Mawson Kerr Architects with Cast, Elliott Wood, Expedition and Landsmith Associates), *Connector Housing (by Openstudio with Hoare Lea, LDA Design and Gardiner & Theobald)	Design Council	The Ministry of Housing, Communities and Local Government (MHCLG), the Department of Business, Energy and Industrial Strategy (BEIS), Department of Health and Social Care (DHSC) / DC, BRE (The Building Research Establishment, 1997년 민영화), RIBA (Royal Institute of British	미래 주택을 위한 비전 및 원칙 제안	고령친화, 인클루시브, 웰빙과 건강, 저탄소, 에너지효율 등 복합적인 문제를 해결하기 위한 아이디어 도출	주거/생활 환경	

						Architects), MOBIE (Ministry of Building Innovation + Education), Anne Thorne Architects LLP			
48	덴마크	2022-현재	Green Transition	Decoupling 2030	Danish Design Center	The Danish Industry Foundation/Danish Design Center	생산/제조 기업의 지속 가능한 비즈니스 전환	덴마크 생산/제조 기업의 지속 가능한 비즈니스 모델로의 전환 지원	기후 변화 대응/ 순환 경제
49	덴마크	2023-2-024	Green Transition	Resilient Fashion	Danish Design Center	Danish Design Center/ln futurum	섬유/패션 산업의 순환적 생태계 구축	섬유/패션 산업군의 순환적 패션 생태계 구축	기후 변화 대응/ 순환 경제
50	덴마크	2021-2-023	Digital Transition	Rethink your Design Process with Distributed Design	Danish Design Center	European Union/Danish Design Center	제품 생산을 위한 분산 디자인 활성화	대량 생산과 산업화의 선형 소비 모델에 대한 대안 개발	기후 변화 대응/ 순환 경제
51	덴마크	2022	Social Transition	The Mission: A Future where Young People Thrive	Danish Design Center	Danish Design Center/Danish Design Center, 청소년 관련 이해관계자	청년의 정신 건강 향상 방향성 제안	스트레스, 불안, 우울을 겪는 청년의 정신적 웰빙을 지원	건강/ 웰빙
52	덴마크	2020-2-021	Social Transition	An Innovation Process: Youth Transitioning out of Foster Care	Danish Design Center	Bikubenfonden/Danish Design Center	보호 대상 청소년과 예술 분야 파트너십 연계	위탁보호 청소년이 보호 종료되며 겪는 문제 해결	사회 복지
53	덴마크	2022	Social Transition	Imagine if we...Found a New, Common Direction for a Thriving Youth?	Danish Design Center	rockwool foundation/Danish Design Center	청년의 정신 건강 향상 방향성 제안	불행한 청년들의 정신적 웰빙 지원	건강/ 웰빙
54	싱가포르	2023	Design Education	Learning by Design	Design Thinking in Schools	Design Singapore Coucil/Design Singapore Coucil, 학생 및 교직원	미래 인재 양성을 위한 디자인 교육	미래 인재 양성을 위해 학생과 교육자 대상 디자인적 역량 강화	교육
55	싱가포르	2023	Design Education	Learning by Design	Real World Co-Design	Design Singapore Coucil	미래 인재 양성을 위한 디자인 교육	미래 인재 양성을 위해 학생, 학부모, 교육자의 디자인적 역량 강화	교육
56	싱가포르	2020-	Design Education	School of X	Centre For Fathering	Design Singapore Coucil	Center for Fathering/Design Singapore Coucil	코로나 기간 발생한 Centre For Fathering의 악화된 재정, 사업의 연속성, 봉사자	사회 복지

								확보 문제를 해결	
57	싱가포르	2021	Initiative	The vision of Singapore's Design 2025 Masterplan	Loveable Singapore Project	Design Singapore Council	Design Singapore Coucil/공공 및 민간 이해관계자	인간 중심 가치 구현을 위한 국가 디자인 비전 제시	싱가포르를 살기 좋은 도시에서 인간답고 '사랑스러운' 곳으로 만들기 위한 기회 식별 주거/ 생활 환경
58	일본	2007-2 023	홍보 사업	도쿄 미드타운 디자인 허브	키즈 디자인 워크	Japan Institute of Design	Japan Institute of Design, 일본 그래픽 디자인 협회, 타마 미술 대학	미래 인재 양성을 위한 디자인 교육	디자인을 통해 사람, 비즈니스, 지식을 연결하기 위한 목표의 일환으로 어린이 대상 서비스 제공 교육
59	일본	2007-2 023	홍보 사업	도쿄 미드타운 디자인부 - 허브 디자인 클럽	도쿄 미드타운 디자인부 - 허브 디자인 클럽	Japan Institute of Design	Japan Institute of Design, 일본 그래픽 디자인 협회, 타마 미술 대학	지역 기반 디자인 활성화	디자인을 통해 사람, 비즈니스, 지식을 연결하기 위한 목표의 일환으로 지역 기반 거점 마련 문화 관광
60	일본	2015-2 019	공공 프로모션 사업	유키노치카라 프로젝트		Japan Institute of Design	니시와가마치/Japan Institute of Design	디자인을 통한 지역 사회 활성화	디자인을 활용하여 지역 행정이나 산업 진흥, 지역사회 활성화를 지원 문화 관광
61	일본	2017-2 019	공공 프로모션 사업	타카나베 디자인 프로젝트		Japan Institute of Design	다카나베 신용금고(다카나베초 지역 기반 기업)/Japan Institute of Design	디자인을 통한 지역 사회 활성화	디자인을 활용하여 지역 행정이나 산업 진흥, 지역사회 활성화를 지원 문화 관광
62	독일	2011-현재	디자인 진흥/인재 육성	교육	Discover Design	German Design Council	German Design Council/독일 디자인 박물관 재단	미래 인재 양성을 위한 디자인 교육	일상 생활에서의 디자인에 대한 인식을 높이고 창의적인 잠재력을 개발 교육
63	독일	2022	지식 전달	컨퍼런스	지속가능 컨퍼런스	German Design Council	German Design Council/IfDRA	디자인 기업/산업 활성화 지원	디자인 프로세스를 통한 사회적 지속 가능성 향상 및 경쟁력 확보 사례 공유 일자리 창출/ 지역 경제 발전
64	프랑스	2012-현재	디자인, 사용 지침 Design, mode d'emploi		APCI	APCI/Lemens & Partners, Association Design Conseil(ADC)	디자인 분야 고용 네트워크 구축	디자이너 취업을 위한 조언 제공, 채용 업체를 위한 네트워크 확장 일자리 창출/ 지역 경제 발전	
65	프랑스	2020-	France Design Week		APCI	Ministère de la Culture(문화부), Région Île-de-France(지자체), 민간회사(JCDecaux, Bouygues Immobilier, Foundation D'entreprise Martell, Ynou Campus,	지역 기반 디자인 활성화	프랑스 디자이너의 재능과 업적을 조명하고 경제 및 문화 발전을 위한 도구로서의 디자인을 홍보 문화 관광	



					Catawiki, Intramuros paris, IDEAT, nda, Fobes, Designfax, Goodmoods, JDD, BED, dezeen)/APCI			
66	프랑스	2019-현재	Design Labs	APCI	APCI/APCI, Design Labs	지역 기반 디자인 활성화 지원	지역 기반으로 사용자 중심의 혁신 프로젝트를 실현 및 테스트	일자리 창출/ 지역 경제 발전
67	스웨덴	2020-	디자인 교육	사용자 중심 비즈니스 개발 기본 과정	Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)	Swedish Growth Agency/SVID, 민간 비즈니스 전문가	기업/산업의 디자인 활용 지원	기업이 디자인 방법론을 사용하여 비즈니스를 개발하는 것을 지원
68	스웨덴	2020-	디자인 교육	기업을 위한 순환 디자인 교육	Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)	EU, Jämtland Härjedalen, Stiftelsen Svensk industridesign, Södertälje Science Park/SVID, 민간 기업	기업/산업의 디자인 활용 지원	기업이 지속 가능한 방식으로 비즈니스를 강화할 수 있도록 지원
69	스웨덴	2023	Impact Innovation	People-Powered Transformation	Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)	에너지청, Formas, Vinnova/Luleå University of Technology, SVID	국가의 친환경적, 포용적 생활 환경 조성	스웨덴의 신체적, 사회적으로 매력적이고 포용적인 사회 문화와 건축 환경을 위한 시스템 전환
70	스웨덴	2023	Impact Innovation	The Shift	Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)	에너지청, Formas, Vinnova/IQ Samhällsbyggnad, SVID	토목 산업의 순환적 사고 전환	기후변화에 대응하는 토목공학 부문에서 선형적 사고에서 순환적 사고로 전환할 수 있도록 지원
71	스웨덴	2023	Region Skåne	Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)	Region Skåne/Zenit Design, SVID	지역 기반 기업의 친환경 전환	Region Skåne 지역 기업의 친환경 전환을 위한 순환 디자인 방안 도출	기후 변화 대응/ 순환 경제
72	스웨덴	2022-2023	Västra Götaland	Stiftelsen Svensk Industrial design(SVID)	Västra Götaland/SVID	지역 기반 기업의 순환적 비즈니스 전환	Västra Götaland 지역의 순환적 비즈니스 전환을 위한 기회 식별	기후 변화 대응/ 순환 경제
73	스웨덴	2022-2	Kraftsamling av design för återvinning	Stiftelsen Svensk	IVL Svenska	플라스틱 재활용 촉진을	플라스틱 제품 재활용을 위한	기후

		023	재활용을 위한 디자인	Industrial design(SVID)	Miljöinstitutet/SVID, Stiftelsen Svensk Industredesign 및 민간 회사	위한 디자인 활용	디자인 촉진	변화 대응/ 순환 경제
74	뉴질랜드	2018	Optimistic Futures	the Service Innovation Lab	the Service Innovation Lab/Victoria University of Wellington, InternetNZ	국가의 미래 비전 주제 발굴	뉴질랜드의 회복적이고 번영하는 미래를 위한 요구 사항 확인	공공 서비스 혁신
75	뉴질랜드	2018	Notice of Sale	the Service Innovation Lab	the Service Innovation Lab/Cross Agency	부동산 매각 통지 공공서비스 프로세스 개선	부동산 매각 통지 프로세스 개선	공공 서비스 혁신
76	뉴질랜드	2018	Entering Tertiary Life Event	the Service Innovation Lab	Tertiary Education Commission/the Service Innovation Lab	고등 교육 격차 해소	고등 교육 시 직면하는 어려움 발견 및 기회 식별	교육
77	뉴질랜드	2019	Becoming an Adult	the Service Innovation Lab	Department of Internal Affairs/the Service Innovation Lab	청년의 정부 서비스 접근 개선을 위한 사용자 분석	성인기 진입 청년들에 대한 정부 서비스 접근성 개선	공공 서비스 혁신
78	뉴질랜드	2019	Renting a property	the Service Innovation Lab	Ministry of Business, Innovation and Employment/the Service Innovation Lab	부동산 임대 경험 주요 요인 연구	미래 작업의 기초로서 임대/임차인의 임대 경험에 영향을 주는 요인 파악	공공 서비스 혁신
79	뉴질랜드	2019	Getting government listening to youth voices Project 'Bagel'	the Service Innovation Lab	Ministry for Youth Development/the Service Innovation Lab	청년의 정책 참여 향상을 위한 사용자 분석	청년에게 더 많은 발언권을 주고 정부가 경청하도록 하는 방법을 모색	공공 서비스 혁신
80	뉴질랜드	2019	Rates Rebate - moving toward automated delivery of financial entitlements	the Service Innovation Lab	Department of Internal Affairs/the Service Innovation Lab	저소득층의 지원금 청구 향상을 위한 서비스 개발	저소득 주택 소유자의 연간 지원금 청구 증대	공공 서비스 혁신
81	뉴질랜드	2018	Better Rules and Legislation as Code	the Service Innovation Lab	the Ministry of Business, Innovation and Employment/Service Innovation Lab 및 민간 개발 회사	코드를 통한 정책 관리 디지털화	정책 관련 규칙의 개발 및 관리 효율성, 개방성 향상	공공 서비스 혁신
82	뉴질랜드	2020	Whētūrangitia	the Service Innovation Lab	Life Events Team at the Department of Internal Affairs/the Service Innovation Lab	아이를 상실한 가족 및 부모 지원	임신, 출산, 유아기 동안 아이의 죽음을 겪은 부모, 가족에 대한 지원 부족 해결책 모색	건강/ 웰빙
83	미국	2018	NYC Well Design Tools	PPL (Public Policy Lab)	NYC Department of Health & Mental Hygiene / PPL, Vibrant Emotional Health (formerly the Mental Health	사용자 중심의 공공서비스 구축	뉴욕시의 정신건강 서비스 포털(NYC Well) 개선	공공 서비스 혁신

					Association of NYC)			
84	미국	2018	Redesigning Homeless Services	PPL (Public Policy Lab)	Participatory Design Lab (team of six City of Philadelphia employees) / PPL	공공서비스 개선을 위한 역량 강화	노숙자 쉘터 시스템 개선	공공 서비스 혁신
85	미국	2018	Better Serving Students in Temporary Housing	PPL (Public Policy Lab)	NYC Department of Education / PPL	취약계층 청소년 대상 지원 서비스	임시 주거 시설에 거주하는 학생들을 위한 서비스 제공 및 개선	사회 복지
86	미국	2018	Communities of Practice	PPL (Public Policy Lab)	NYC Administration for Children's Services / PPL	공공서비스 개선을 위한 역량 강화	아동 서비스 제공자가 서비스 개선을 위해 스스로 새로운 시스템과 정책을 개발할 수 있도록 지원	공공 서비스 혁신
87	미국	2018	Design Patterns for Mental Health	PPL (Public Policy Lab)	Snook (Design studio for products, services) / PPL, US Office of Personnel Management's Lab@OPM	정신 건강 제품/서비스 개발 가이드	정신 건강 서비스 관련자를 위한 리소스 제공 플랫폼 구축	건강/ 웰빙
88	미국	2018	Understanding Those Who Harm	PPL (Public Policy Lab)	NYC Department of Social Services / PPL	쉘터 내 문제 해결 및 서비스 개선	쉘터 내 파트너 간 폭력 감소	사회 복지
89	미국	2019	Activating Network-Sharing at Scale	PPL (Public Policy Lab)	100Kin10 (non-profit organization supporting school STEM education) / PPL	교육을 위한 환경 조성	미국 학생들의 과학 지식 학습 향상	교육
90	미국	2019	Benefits Access	PPL (Public Policy Lab)	NYC Department of Education / PPL	저소득층 가정 대상 서비스 개선	저소득층 가족과 아이들의 주거, 식사, 경제, 이민, 건강, 취업 등의 서비스 지원	사회 복지
91	미국	2020	Assessing Alternative Work Schedules	PPL (Public Policy Lab)	NYC Housing Authority / PPL	사용자 중심의 공공서비스 구축	NYCHA 서비스 이용자 및 거주자들에게 더 나은 서비스 제공	공공 서비스 혁신
92	미국	2020	Reimagining the Role of Family Assistants	PPL (Public Policy Lab)	NYC department of Education / PPL	공공 지원 센터의 역할 재구상	코로나 시기에 부합하도록 Family assistant의 역할을 재구상	공공 서비스 혁신
93	미국	2020	Synced services	PPL (Public Policy Lab)	NYC department of education / PPL	공공기관 간 협력을 위한 방향 제시	부서간 협력과 의사소통 개선	공공 서비스 혁신
94	미국	2021	Scaling supervised release	PPL (Public Policy Lab)	center for court innovation (법원 혁신 센터, 뉴욕 본부 비영리단체, Originally founded as a public/private partnership between the New York	사용자 중심의 공공서비스 구축	법원혁신센터의 supervised release team 성장에 따른 프로그램 지원 컨셉과 개선안 도출	공공 서비스 혁신

95	미국	2021	Navigating Home	PPL (Public Policy Lab)	State Unified Court System and the Fund for the City of New York)/ PPL		
96	미국	2021	Connecting Families to child tax credits	PPL (Public Policy Lab)	NYC department of homeless services, NYC department of social services / PPL	임시 숙소 거주자 주거/생활 지원	임시 거주 시설 이용자들에게 영구 주거를 제공하기 위한 서비스 개선
97	미국	2021	Healthcare & the digital divide	PPL (Public Policy Lab)	City of philadelphia's office of community empowerment and opportunity / PPL	저소득층 가정 대상 서비스 개선	필라델피아의 세금 공제 서비스 접근성과 사용성 향상
98	미국	2022	community broadband	PPL (Public Policy Lab)	Kaiser permanente (Integrated managed care consortium) / PPL	정신 건강 제품/서비스 개발 가이드	카이저 헬스케어 회원들을 위해 디지털 헬스케어 서비스 제공
99	미국	2022	Redesigning federal programs around key life experiences: having a child & early childhood	PPL (Public Policy Lab)	Executive office of the president, office of management & budget / PPL	지역 도서관의 디지털 접근성 향상	도서관 이용자와 지역 주민의 디지털 접근성 향상
100	미국	2022	Family Pathways to care	PPL (Public Policy Lab)	NYC Administration for Children's services, NYC department of Health & mental hygiene / PPL	저소득층 가정, 아동 대상 서비스 개선	5세 이하 아동이 있는 저소득층 가족 대상 지원 서비스 경험 향상
101	미국	2022	Coordinated Transport	PPL (Public Policy Lab)	NYC Department of Education, NYC Department of Social Services, NYC Department of Homeless Services / PPL	아동 정신 건강 공공서비스 경험 개선	아동 지원을 위한 공공 정신 건강 서비스 추천 경로 제공 및 전략 개발
102	미국	2022	Medicare Decision-making	PPL (Public Policy Lab)	Health Management Associates / PPL	교통 서비스 제공을 통한 장기 결석 문제 해결	아동 거주 학생의 장기 무단 결석 감소
103	미국	2022	Resident Input in Public-Housing Management	PPL (Public Policy Lab)	NYC Housing Authority / PPL, Public Works partners	NYCHA(New York City Housing Authority) 소유 공공 주거 개발 시 거주민 참여율 향상	교통/ 운송/ 이동
104	미국	2018	Bringing PubMed into the Future	복합 공공기관	National Institutes of Health (NIH, 보건복지부)	사용자 중심의 공공서비스 구축	PubMed(세계 최대 규모의 생의학 및 생명과학 저널)



					산하 국립보건원), National Library of Medicine (NLM), National Center for Biotechnology Information (NCBI) / 18F (a digital services agency within the Technology Transformation Services department of the General Services Administration (GSA))		인용 데이터베이스)를 사용자 중심으로 재설계	혁신	
105	스웨덴	2018	Supporting Public Sector Development Through Service Design	National members and employers' organisation for local government in Sweden	National members and employers' organisation for local government in Sweden / SKL (Sveriges Kommuner och Landsting)	공공서비스 개선을 위한 역량 강화	스웨덴 공공서비스 경험 향상을 위한 직원 역량 강화 및 디자인 활용안 도출	공공 서비스 혁신	
106	캐나다	2018	Braver Training Grounds_Customer Experience Design, Social Housing	J5 Design	J5 Design (a small organization that supports affordable housing options in a small municipality and surrounding area) / a human-centred design agency	공공서비스 개선을 위한 역량 강화	캐나다 교외 공영주택 서비스 경험을 향상시킬 수 있도록 내부 조직원을 지원	공공 서비스 혁신	
107	미국	2019	Trauma informed service design	OHS (philadelphia office of homeless services)	the City of Philadelphia's Office of Homeless Services (OHS) / the Service Design Studio, City of Philadelphia	노숙인을 위한 재난 정보 제공 서비스	필라델피아 노숙인에게 재난 정보를 제공하는 서비스 경험 향상	주거/ 생활 환경	
108	핀란드	2016-2019	Ensuring the sustainable future of public transportation through SD	Helsinki region public transport authority (HSL)	New Zone Model (designed 2016-2017, implemented in 2019)	HSL(Helsinki region public transport authority)	Helsinki region public transport authority ("HSL") / Design agency Hellon	사용자 중심의 대중교통 서비스 디자인	교통/ 운송/ 이동
109	핀란드	2017-2021	Ensuring the sustainable future of public transportation	Helsinki region public transport authority (HSL)	Customer experience concept for the new light rail (designed in	HSL(Helsinki region public transport authority)	Helsinki region public transport authority ("HSL") / Design agency Hellon	사용자 중심의 대중교통 서비스 디자인	교통/ 운송/ 이동

			through SD		2017, implemented in 2021)					
110	핀란드	2020-2 022	Ensuring the sustainable future of public transportation through SD	Helsinki region public transport authority (HSL)	Designing alternative pricing models and ticketing products for the new normal	HSL(Helsinki region public transport authority)	Helsinki region public transport authority ("HSL") / Design agency Hellon	사용자 중심의 대중교통 서비스 디자인	헬싱키 시민에게 편안한 여행과 지불 경험을 제공	교통/ 운송/ 이동
111	핀란드	2020	Designing Visibility for Young Carers in Finnish Health & Education System	복합 민간기업	Alisa (지자체) / SDN 포함한 복합 기관	가족 간호 청년을 위한 지원 기회 탐구	가족 간호 청년의 부담 경감	건강/ 웰빙		
112	칠레	2020	Design to reactivate the construction industry	Cámaras Chilenas de la Construcción (labour-union association, 칠레 건설회의소, 무역협회) / BBK group	Cámaras Chilenas de la Construcción (labour-union association, 칠레 건설회의소, 무역협회) / BBK group	코로나 기간 건축 기업의 위생 관리 지원	칠레 건축 노동자와 회사가 코로나 기간동안 위생적이고 안전하게 업무를 수행할 수 있도록 지원	재난 예방/ 대응		
113	네덜란드	2021	CoronaCheck_Service design in Times of Crisis	복합 공공기관	the Dutch Ministry of Health, Welfare and Sport / Koos Service Design	코로나 대응을 위한 체크인 시스템 구축	네덜란드 국민의 코로나 증명 제도를 실시	재난 예방/ 대응		
114	영국	2021	Decarbonising farming with a co-created circular service model	Global crop nutrition and agriculture solution provider	Global crop nutrition and agriculture solution provider / Agency, Size 40	저탄소 농작물 위한 디자인 활용	프랑스 농부들이 스스로 저탄소 상품을 생산하고 관리할 수 있도록 지원	기후 변화 대응/ 순환 경제		
115	영국	2021	Co-designing futures with the voluntary sector	National Membership Body for the Voluntary Sector in Wales (Welsh Government and Future Generations Commissioner for Wales) / Design & Innovation Consultancy, UK branch	National Membership Body for the Voluntary Sector in Wales (Welsh Government and Future Generations Commissioner for Wales) / Design & Innovation Consultancy, UK branch	지역의 비전 및 전략 수립을 위한 가이드 제시	웨일즈 의회의 향후 10년간의 비전과 전략 설정	공공 서비스 혁신		
116	영국	2021	Designing Guidance Service	the ICO(Information Commissioner's Office)	the ICO ('Information Commissioner's Office', UK's independent public authority) / BIG MOTIVE (design studio)	기업의 아동 관련 법안 준수 지원	영국의 아동 제품/서비스 개발업자들이 정부의 새로운 아동보호 법안을 이해하고 적용할 수 있도록 지원	안전/ 관심		
117	영국	2021	An innovation framework to support health and wellbeing	TWF(The Wood Foundation)	The Wood Foundation (TWF) and The Russell	소외계층 청년 신체 활동 지원	애버딘의 취약계층 청년의 스포츠를 통한 건강 개선	건강/ 웰빙		

118	미국	2021	An Ambitious Vision for Men's Health	Men's health program in a major healthcare system	Anderson Development School (RADS) / Service Design Academy (SDA)	남성 건강 제품/서비스 개발	지원 미국 클리브랜드 거주 남성의 건강 관리 지원 건강/웰빙
119	뉴질랜드	2021	Transforming life storybooks for young people in care	Canterbury District Health Board Design Lab	Canterbury District Health Board Design Lab / Vaughan Broderick (consultancy)	취약계층 청년 대상 지원 서비스	네덜란드 보호시설 거주 청년들의 경험을 디지털로 기록 사회 복지
120	영국	2022	Designing a Climate Action Funding Programme for the Community Business Sector	Power to Change	Power to Change (Charitable trust) / Climate Labs (Consultancy)	소외계층의 이산화탄소 배출 경감	영국 소외계층의 이산화탄소 배출 경감 지원 기후 변화 대응/순환 경제
121	네덜란드	2022	Improving the transition towards a care home	복합 민간기업	Amsta, Cordaan, Evean & Zonnehuisgroep Amstelland as part of RAK (a joined force of multiple healthcare institutions in and around Amsterdam) / Koos Service Design (design consultant)	시니어 요양원 입주 경험 개선	네덜란드의 돌봄 필요 노인과 가족이 요양원에 입주하는 과정에서 겪는 부정적 경험을 최소화 건강/웰빙
122	미국	2018	NEW SKILL CITY	IDEO	BENDABLE/IDEO	성인의 교육 접근성 개선	미국의 성인을 위한 직업 교육 기회 접근성 개선 교육
123	미국	2020	BEYOND THE BAG	IDEO	CLOSED LOOP PARTNERS/IDEO	소매업체의 일회용 비닐 사용 경감	주요 소매업체에서 사용되는 일회용 비닐봉지에 대한 대안 탐구 기후 변화 대응/순환 경제
124	페루	2011-2021	SERVING FAMILIES FIRST	IDEO	INTERCORP/IDEO	지역 발전을 위한 디자인 활용	페루의 중산층 향상을 위한 전반적 지원 방안 도출 일자리 창출/지역 경제 발전
125	미국	2021	FINDING HIDDEN TALENT	IDEO	OPPORTUNITY@WORK/IDEO	고용 서비스 개발	구직자와 지역 고용자 간 정보 격차를 해소 일자리 창출/



								지역경 제발전
126	미국	2021	RETHINKING THE FOOD BANK	IDEO	NORTHERN ILLINOIS FOOD BANK/IDEO	취약계층 대상 서비스 개선	코로나로 수요가 증가한 푸드뱅크의 서비스 장벽을 낮추고 접근성을 향상	사회 복지
127	미국	2021	A HELPING HAND	IDEO	MASSACHUSETTS DEPT. OF MENTAL HEALTH/IDEO	청소년 정신 건강 위기 구조	정신 건강 위기를 겪는 청소년과 가족을 지원	건강/웰빙
128	미국	2022	CLIMATE ACTION FOR SMBS	IDEO	SAGE/IDEO	중소기업의 기후행동 촉진 지원	Sage의 SMB 고객이 미래의 기후 규제에 앞서 소비자의 기대를 충족하고 net zero 목표 활동을 할 수 있도록 지원	기후 변화 대응/순환 경제
129	영국	2022	HEALTHY YOUTH	IDEO	NHSX(England's National Health Services health tech unit)/IDEO	정신 건강 서비스 경험 개선 가이드	NHSX 전반의 조직이 서비스를 혁신하고 더 많은 사람들에게 정신 건강 지원을 제공하도록 도움	건강/웰빙
130	스웨덴	2023	BETTER SALES, LESS WAST	IDEO	H&M GROUP/IDEO	패션 기업의 초과 재고량 감소	H&M의 초과 재고량을 감소시키는 방안 도출	기후 변화 대응/순환 경제
131	네덜란드	2018	Co-designing a safer red light district for Amsterdam	livework	Amsterdam/Livework	디자인을 통한 지역 사회 문제 해결	암스테르담 내 관광객으로 인한 도시 과밀화 및 이로 인한 도시 문제 해결	문화 관광
132	영국	2018-2019	Designing a service to help teams evaluate and prioritise digital health services	livework	Public Health England/Livework	디지털 트렌드를 고려한 공공서비스 재설계	공중 보건 분야에서의 급격한 디지털 개입을 고려한 제품/서비스 평가 방안 도출	공공 서비스 혁신
133	영국	2019	Supporting clinicians to redesign the care pathway	livework	Community Dental Services/Livework	치과 진료소 서비스 경험 개선	Community Dental Services(가장 도움이 필요한 환자에게 전문적인 진료를 제공하는 치과 서비스) 진료소 활용도 향상	건강/웰빙
134	그린란드	2023	A sustainability compass for a US logistics giant	livework	글로벌 물류 대기업/Livework	물류 기업의 탄소 중립 목표 달성 지원	글로벌 물류 기업의 2040년까지 탄소 중립 목표 지원	기후 변화 대응/순환 경제
135	영국	2023	Identifying opportunities to attract and retain more diverse talent to accelerate the energy transition	livework	Energy Systems Catapult /Livework	소외계층 대상 저탄소 난방 전문가 양성	저탄소 난방 엔지니어링 노동력을 늘리고 2050년까지	기후 변화



							Net Zero 목표를 달성	대응/ 순환 경제
136	네덜란드	2023	System Thinking for innovation, Innovation for a changing world	livework	Ubbink/Livework	건축/제조 기업의 지속가능한 미래 전략 도출	진화할 것으로 예상되는 건축 환경 규제와 법률에 대응	기후 변화 대응/ 순환 경제
137	일본	2019	미요시시 관공서 인연 만들기 프로젝트	concentinc	미요시시청(三好市役所)/concentinc	지역 발전을 위한 디자인 활용	지방의 과소화, 고령화에 대한 대안으로 타 지역민의 유입을 유도하는 방안 도출	일자리 창출/ 지역경 제발전
138	일본	2019	도쿄 예술 대학 초고령 사회의 고독·고립의 과제 해결에 도전하는 비전 책정	concentinc	도쿄 예술 대학/concentinc	고령사회의 고립 방지 대응 강구	초고령社会의 원치 않는 외로움과 사회적 고립 방지	사회복 지
139	일본	2019	서일본 여객 철도(JR 서일본) 철도 이용 체험에 있어서의 서비스 디자인	concentinc	서일본 여객 철도 주식회사/concentinc	철도 서비스의 사용자 경험 개선	운송 장애 시 정보 제공에 대한 고객 불편점 해소, 장기적 방향 도출	교통/ 운송/ 이동
140	일본	2019-2-020	고베시 생활 보호 업무의 서비스 디자인 지원	concentinc	고베시/concentinc	지역 공공서비스 개선을 위한 역량 강화	고베시 행정/공공서비스를 사용자 중심으로 개선	공공 서비스 혁신
141	일본	2020	삼림 자원의 효과적인 활용, 순환경 경제 가능성 조사 연구 프로젝트	concentinc	주식회사 휴먼 르네상스 연구소/concentinc	임업의 비즈니스 지속 가능성 확보	임업의 비즈니스 지속 가능성을 위한 현황 및 인사이트 분석	기후 변화 대응/ 순환 경제
142	일본	2017-2-018	경제산업성 특허청 「디자인조직」을 만들기 위한 관리직용 디자인사고양성연수	concentinc	경제산업성 특허청/concentinc	지역 공공서비스 개선을 위한 역량 강화	디자인 사고나 서비스 디자인의 접근법을 활용해 행정의 품질 향상을 도모	공공 서비스 혁신
143	일본	2021	이타미시 관공서 서비스 디자인 & 자료 디자인 연수	concentinc	이타미시 관공서/concentinc	지역 공공서비스 개선을 위한 역량 강화	공공서비스 담당 직원의 사용자 중심 사고방식 및 서비스 디자인 이해도 향상	공공 서비스 혁신
144	미국	2021	Tertius (부동산 개발자와 개인 검사관을 쉽게 연결하는 온라인 건설 시장)	the Department of Buildings (DOB)	the Department of Buildings (DOB)/Shareable(비영리 민간기업)	건축 검사 공공서비스 디지털화	건축물 검사 시간 단축	공공 서비스 혁신
145	미국	2019	FPAC Customer Experience Enhancement Committee (CXECC)	US Department of Agriculture (USDA)	US Department of Agriculture (USDA)/CXECC 회원	사용자 중심의 농업 서비스를 위한 역량 강화	미국 내 농부의 고객 경험에 대한 이해도 향상 및 광범위한 개선 도모	공공 서비스 혁신
146	미국	2018	A New Office Integrating Design, Technology, and Policy for Local Government	Office of Design & Delivery	The City of Austin/Office of Design & Delivery 부서	공공서비스 개선을 위한 디자인·기술 결합 부서 신설	지방 정부의 성과를 개선하기 위해 디자인과 기술을 활용	공공 서비스

								혁신
147	아르헨티나	2018-현재	Cultural and technological transformation of the criminal justice service in the province of Buenos Aires	Ministerio Público de la provincia de Buenos Aires	부에노스아이레스 지방 공공부(Ministerio Pùblico de la provincia de Buenos Aires)/공공 및 민간 이해관계자	형사 사법 공공서비스 디지털화	시민들이 형사 사법 서비스에 접근하는 데 겪는 어려움을 해결하고 시스템 신뢰도를 회복	공공 서비스 혁신
148	아르헨티나	2018	Certificado Único de Discapacidad (CUD) - Redesign of the granting service of the Unique Certificate of Disability	National Agency for Disability	National Agency for Disability/National Agency for Disability, 학제간 팀	장애인 증명서 취득 공공서비스 디지털화	아르헨티나 장애 증명서 취득을 위한 신청 절차 간소화	공공 서비스 혁신
149	아르메니아	2022	BarevBalik (임산부와 부모를 위한 정보 제공 플랫폼)	the Republic of Armenia's Ministry of Health	the Republic of Armenia's Ministry of Health/SDG Innovation Lab	산모, 아동을 위한 건강 정보 제공	아르메니아의 산모, 아동 사망률 감소	건강/ 웰빙
150	호주	2022	A data led approach to managing harms and supporting vulnerable users	AFSA(Australian Financial Security Authority)	AFSA(Australian Financial Security Authority)	파산 시스템 악용 방지를 위한 서비스 제안	호주 파산 시스템을 자산/소득 은폐하기 위해 악용하는 사례 방지	공공 서비스 혁신
151	호주	2020-	A co-created Philosophy of Care for the development and establishment of the new Urgent Mental Health Care Centre in Adelaide	OCP(Office of the Chief Psychiatrist)	OCP(Office of the Chief Psychiatrist)/OCP, TACSI, LELAN	정신 건강 서비스 경험 개선 가이드	남호주의 OCP(Office of the Chief Psychiatrist) 센터를 실 사용자 및 경험자 중심으로 구현	건강/ 웰빙
152	호주	2018-2 019	Design and implementation of a citizen centric employment services system	the Australian government	the Australian government/the Australian government, 민간 전문가	고용 서비스 개발	정부의 고용 서비스 시스템을 사용자 중심으로 개선	일자리 창출/ 지역 경제 발전
153	방글라데시	2018	Digital Service Design Lab (DSDL)	Digital Service Design Lab (DSDL)	공공 부처/Digital Service Design Lab (DSDL)	공공서비스 디지털화 실천 프레임워크 개발	정부와 내부 조직의 공공서비스 디지털화 실천	공공 서비스 혁신
154	브라질	2018	HubGov Program	WeGov	공공기관별 부처/WeGov	공공서비스 개선을 위한 역량 강화	공무원에게 혁신을 위한 도구를 제공하고 혁신 의지 향상을 지원	공공 서비스 혁신
155	캐나다	2019	The Client Centric Policy Playbook	Employment and Social Development Canada (ESDC)	Employment and Social Development Canada (ESDC)/ESDC, 공공 및 민간 이해관계자	사용자 중심의 공공서비스 구축	캐나다 고용사회개발부 프로그램 및 서비스 경험 만족도 향상	공공 서비스 혁신
156	에스토니아	2019	Win a Minute, Lose an Hour: Time-Out Station for Speeding Drivers	The Public Sector Innovation Team	The Public Sector Innovation Team/The Public Sector Innovation Team, 관련 공공기관 대표자	과속 방지를 위해 디자인 접근법 활용	에스토니아의 과속 문제 해결	교통/ 운송/ 이동

157	에스토니아	2020	Innosprint - A Design Sprint for the Public Sector	The Public Sector Innovation Team	공공기관별 부처/The Public Sector Innovation Team	공공서비스 개선을 위한 역량 강화	공무원들에게 디자인적 사고, 애자일 개발, 실험 문화를 확산할 수 있는 방안 도출	공공 서비스 혁신
158	핀란드	2022	Ecosystem School 1.0	Finnish Work 2.0 Lab	Ministry of Finance/Finnish Work 2.0 Lab	정부 간 협력을 위한 생태계적 사고 확산	국경을 넘는 협력과 대화, 참여적 방식의 활성화를 위한 정부 차원의 생태계 조성	공공 서비스 혁신
159	이탈리아	2022	BOOSTER: Broadband Observatory Overview Shared with Territorial authorities	Emilia-Romagna	Emilia-Romagna - Digital Agenda/Emilia-Romagna, 민간 사업자	지역 간 인터넷 격차 해소를 위한 서비스 개발	이탈리아의 디지털(인터넷) 격차를 해소	공공 서비스 혁신
160	포르투갈	2019	Explore.Porto	the Municipality of Porto	the Municipality of Porto/Porto Digital	디자인을 통한 지역 사회 활성화	관광객과 주민이 도시를 탐험하는 기회를 증대	문화 관광
161	사우디아라비아	2022	Embracing and Enabling People of Determination (People with Disabilities)	the Digital Government Authority in Saudi Arabia/the Digital Government Authority, 학제간 팀	the Digital Government Authority in Saudi Arabia/the Digital Government Authority, 학제간 팀	장애인 대상 서비스 개선	오랜 기간 소외되었던 장애인들을 위한 솔루션을 제공하고 삶의 질을 높이는 데 기여	사회 복지
162	싱가포르	2019	PARENTS GATEWAY	GovTech	the Ministry of Education/GovTech	교육을 위한 환경 조성	학교와 학교 간 의사소통을 간소화하고 파트너십을 강화	교육
163	영국	2021	Theory of change process for public services - "youth hub"	Impetus	England's West Midlands Combined Authority, the regional office of the government's Department of Work/Impetus	청년 고용 서비스 방향성 제안	청년들에게 고용 서비스를 제공하는 youth hub의 역할과 추구 방향성 제시	사회 복지
164	영국	2018	Hack the Pain	The Northern Ireland (NI) Public Sector Innovation Lab	The Northern Ireland (NI) Public Sector Innovation Lab/해커톤 참여자	소외계층 고통 관리 지원	지속적인 고통을 겪고 있는 소외 계층의 요구사항을 해결	건강/웰빙
165	영국	2022	Digital Strategy 2020-2022	Cork County Council	Cork County Council/Cork County Council, 지역사회 구성원	지역 의회의 디지털 혁신 전략 수립	디지털 혁신을 통해 지역 기반의 변화 촉진	공공 서비스 혁신
166	영국	2017	Building Ireland's first public sector service design center	Cork County Council	Cork County Council/snook	공공서비스 개선을 위한 역량 강화	지역 의회의 디지털 혁신을 추진하고 내부 역량을 구축	공공 서비스 혁신
167	캐나다	2018	Modern campus housing enhancing the student experience_Quad at York University 2018	The Canadian Council for Public-Private Partnerships (CPPPP, 협회)	York University (the University)/FCS Development Corporation (FCS)	교육을 위한 환경 조성	캠퍼스 학생 기숙사 시설 구축	교육
168	캐나다	2020	Modernizing Energy services for canada's national capital region_2020	The Canadian Council for	Public Services and Procurement	지역 에너지 시스템의 온실가스 배출 감소	노후된 중요 인프라를 업그레이드하고 온실가스	기후 변화

				Public-Private Partnerships (CCPPP, 협회)	Canada(Government of Canada)/Innovate Energy comprised of: PCL Investments Inc., ENGIE Services Inc., and Black & McDonald Capital Limited		배출을 낮출 수 있게 지역 에너지 시스템을 개선	대응/ 순환 경제
169	뉴질랜드	2022	Learning with Sport Framework	Yachting New Zealand(비영리 조직)	Yachting New Zealand/Yachting New Zealand, 뉴질랜드 학교	민간 협업을 통한 교육 프로그램 개발	Yachting New Zealand클럽과 뉴질랜드의 학교의 소통을 통해 실질적 교육을 제공	교육
170	호주	2022	Digital Transformation Agency transforms government ICT procurement with ServiceNow	Digital Transformation Agency	Digital Transformation Agency/ServiceNow	정부 ICT 조달 관련 공공서비스 디지털화	사용자 중심의 정부 서비스 제공	공공 서비스 혁신
171	싱가포르	2022	Engaging Communities in Collective Ownership	NLB(국립도서관위원회 the National Library Board)	NLB(국립도서관위원회 the National Library Board)	공공 도서관 서비스 서비스 재구성	국립도서관의 역할 강화 및 서비스의 사용자 경험 개선	사회 복지
172	싱가포르	2022	Designing for a Nation	GovTech	smart nation singapore(관공서), ministry of health singapore(보건복지부)/Gov Tech(싱가포르 정부 기술 기관 Government Technology Agency of Singapore)	코로나 대응을 위한 체크인 시스템 구축	코로나에 대응한 국가의 디지털 체크인 시스템을 마련	재난 예방/ 대응
173	미국	2018	Modernize access to healthcare	18F	Alaska Department of Health and Social Services/18F(US General Services Administration(GSA, 총무청) 소속)	공공-민간 조달 프로세스 개선	알래스카 보건사회복지부의 공급업체와의 실패한 관계에서 기인된 문제를 해결하고 공공 프로그램을 개선	공공 서비스 혁신
174	미국	2019	Make land permits available online	18F	U.S. Forest Service/18F	산림청 활동 신청 공공서비스 디지털화	산림청이 여행, 행사, 크리스마스 트리 수확 등에 대한 활동에 허가증을 발급하는 과정을 개선	공공 서비스 혁신



서비스디자인 확산을 위한 정책 및 발전 로드맵 개발 연구

발행일 : 2023.12.20.

발행인 : 윤상흠

발행처 : 한국디자인진흥원 경기도 성남시 분당구 양현로 322(야탑동 344-1)

주관기관 : 한국디자인진흥원

담당부서 : 한국디자인진흥원 정책연구실, 서비스디자인실

수행기관 : 흥익대학교 산학협력단 (서비스디자인경험연구소)

연구진 : 구유리 흥익대학교 교수

김은정 흥익대학교 박사후연구원, 이해인 흥익대학교 석사연구원

일러스트 : 이응셋

ISBN : 979-11-93717-84-4 (15350)

* 문의 : 한국디자인진흥원 서비스디자인실 윤성원 031-780-2230 design@kidp.or.kr



책자 내려받기 :
디자인DB www.designdb.com > 디자인연구



공공누리 "출처표시+상업적 이용금지+변경금지" 조건에 따라 이용할 수 있습니다.