
우리동네 지금 어디쯤? 정비사업 통합 정보서비스 구축

2025. 7.

경기도 부천시 정보통신과

부천시 우리동네 지금 어디쯤? 정비사업 통합 정보서비스 구축

□ 추진배경

- 정보가 분산되어있어 정보접근성 저하
- 엑셀파일 및 텍스트 방식의 정보 제공으로 정보 이해도 미비
- 정보 비대칭으로 주민 간 갈등 및 반복 민원 증가
- 시민 맞춤형 정보제공과 공공서비스 디자인 방법론 적용 필요성 대두

□ 추진내용

- 국민디자인단 운영을 통한 사용자 중심 서비스 구조 설계
 - 시민 유형별 페르소나 정의(일반주민, 예비조합원, 민원제출자)
 - 정보이용 흐름 및 불편사항 도출하여 서비스 시나리오 설계
- 정보시각화 및 통합서비스 설계 및 구현
 - 지도 기반 구역 시각화 및 단계 도식화 등 시각 중심 UI 구현
 - 사용자 테스트 및 피드백 수렴을 통한 개선안 적용

□ 추진성과 및 기대효과

- 정비사업 통합홈페이지 구축하여 정보 접근성 향상
- 지도 중심 정보 제공으로 정비구역 탐색 효율성 향상
- 조합현황 단계별 추진상황을 통합 제공하여 민원감소 및 행정신뢰도 향상
- 투명한 정보 제공으로 사회적 갈등 예방

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 시홈페이지 내 서브메뉴로 부서별 정보 분산 • 복잡한 용어로 혼란 • 엑셀파일 및 텍스트 방식 정보 제공 	<ul style="list-style-type: none"> • 별도 정비사업 통합 홈페이지 구축 • 시민맞춤형 설명 및 직관적 구성 • 지도기반 시각화 및 단계도식화

□ 향후계획

- 정기적인 유지보수 및 만족도 조사를 통한 피드백 반영 체계화
 - 매년 이용 만족도 설문조사 시행 후 기능 및 시각구성 고도화

I

우리동네 지금 어디쯤? 정비사업 통합 정보서비스 구축 (부천시)

과제유형	실행·협업과제	정책분야	지역환경개선
주관기관 (협업기관)	부천시 행정안전국 정보통신과 (부천시 주택국 주거정비과, 부천시 주택국 원도심재생과)	과제담당자	최하영 주무관

1

과제 개요

◆ (사업목표) 부천시의 다양한 정비사업의 구역별 정보를 통합 제공하여 시민들의 정보 접근성과 참여도를 높임

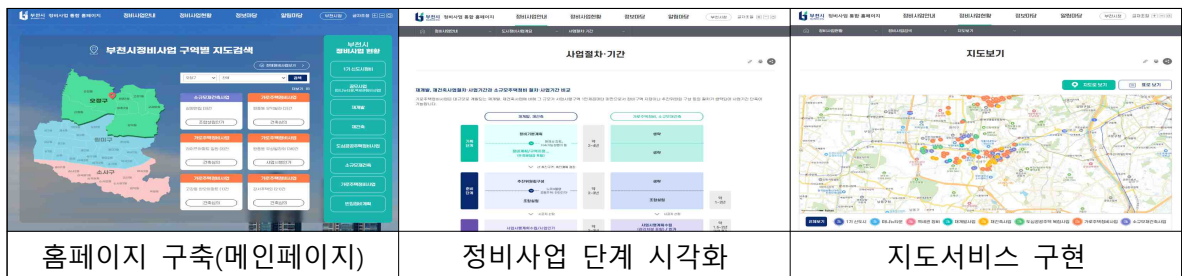
◆ (수요자) 정비구역 거주 주민, 조합원 및 조합 관계자, 일반인

◆ (추진기간) '25.3. ~ 6.

◆ (소요예산) 無 (2025년 인터넷서비스 통합유지관리 과업 일환)

◆ (추진내용)

- 국민디자인단 운영을 통한 **사용자 중심 서비스 구조 설계**
 - 기존 정비사업 정보 제공방식(엑셀, 텍스트 등)의 탐색 불편 분석
- 시민 유형별 페르소나 정의 및 **맞춤정보 설계**
 - 대표 시민유형(일반주민, 예비 조합원, 민원제출자) 정의
 - 시민 맞춤형 정보표출 구조 설계
- **시각화 기반 정보제공 체계 구현**
 - 정비사업 개념, 단계 등 복잡한 정보를 도표 및 인포그래픽으로 구현
 - 지도기반 구역 시각화 구현



홈페이지 구축(메인페이지)

정비사업 단계 시각화

지도서비스 구현

· **사용자 피드백 반영 및 개선**

- 메인화면 시안 사용자 피드백 수렴
- 정기적 이용 만족도 설문 시행 및 결과 분석 체계화

※ 추진목표

- 구역별 맞춤형 정비사업 정보 제공을 통한 주민 정보 접근성 향상
- 투명한 정보 제공을 통한 주민 참여 확대 및 정책 신뢰도 제고

□ 정비사업 정보가 산재되어 있어 접근성 저하

○ 체계적 정보 구조 부재로 탐색의 어려움

- 정비사업 관련 정보가 행정 부서별·사업 항목별로 흩어져 있어 정보 접근 경로가 복잡
- 추진현황, 조합 정보 등 핵심 정보가 한 화면에 통합되지 않아 사용자의 탐색시간 증가

□ 가독성 높은 시각화 중심의 정보서비스 제공 필요

○ 엑셀파일 및 텍스트 방식의 정보제공으로 시민 이해도 저하

- 첨부파일 형식(엑셀)의 정보 제공으로 정비사업 상황 파악에 불편함 초래
- 전문용어 중심의 설명으로 사업 흐름에 대한 직관적 이해 부족

□ 시민 맞춤형 정보 제공 및 디자인 접근방식 필요성 대두

○ 정보 비대칭으로 인한 주민 간 갈등 및 반복 민원 유발

- 정비사업 추진 현황에 대한 투명한 정보 공개 부족
- 동일한 정보 요청이 반복되어 행정 효율성 저하

○ 다양한 정보 이해 수준을 고려한 서비스 개선 필요

- 연령, 이해수준에 따라 정보 접근 방식 차이 존재
- 공공서비스 디자인 기법을 활용한 사용자 중심의 통합정보 설계 필요

가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위		역할
국민	분야 전문가			
	정책수요자	불특정다수 (조합원, 사업관계자)		<ul style="list-style-type: none"> 정비사업 탐색 경험 의견 제시 프로토타입 피드백 제공 서비스 홍보 및 전파
서비스디자이너		권순현 PM (주)세찬아이앤씨		<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 디자인 설계 및 검토 디자인 시안 기획 및 구현 방향 총괄
		김향미 차장 (주)세찬아이앤씨		
공무원	공공서비스 디자인 담당	최하영 주무관 (정보통신과)		<ul style="list-style-type: none"> 홈페이지 디자인 개선안 적용성 검토 및 조정 회의 운영 및 개선 방향 논의
	사업담당	총괄	최하영 주무관 (정보통신과)	<ul style="list-style-type: none"> 사업 추진 현황 및 관련 데이터 제공 주민 의견 청취 및 소통활동의 실무적 운영
		협업	이상준 · 구은선 주무관, 전혜선 센터장 (주거정비과, 원도심재생과)	

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물 (붙임1. 국민디자인단 활동 산출물)
이해하기	<ol style="list-style-type: none"> 기존 운영방식 분석 시각화 제공방안 논의 	<ol style="list-style-type: none"> 기존 정보 구조 분석 결과(1~2p) 시각화 제공방안 초안(3p)
발견하기	<ol style="list-style-type: none"> 사용자 불편사항 탐색 및 분석 사용자 흐름 관찰 및 의견 수렴 	<ol style="list-style-type: none"> 사용자 불편사항 정리표(4p) 사용자 흐름 정리도(5p)
정의하기	<ol style="list-style-type: none"> 시민 유형 분류 및 이용 목적 분석 이해 수준 및 접근방식 조사 정보 격차 및 디지털 환경 고려 	<ol style="list-style-type: none"> 시민 유형별 페르소나 정의(6p) 고객 여정지도(7~8p) 정보격차 분석 자료(8p)
발전하기	<ol style="list-style-type: none"> 구역 정보 시각화 및 정보 설계 개선 시민 유형별 맞춤 정보 제공안 도출 	<ol style="list-style-type: none"> 시민 유형별 서비스 개선안(9p) 유형별 맞춤정보 제공안(9p)
전달하기	<ol style="list-style-type: none"> 유형별 시나리오 설계 화면 흐름 프로토타입 제작 사용자 테스트 및 피드백 수렴 	<ol style="list-style-type: none"> 유형별 시나리오 정리표(10p) 프로토타입 화면 설계안(11p) 사용자 피드백 요약자료(12~14p)

□ [이해하기] 부천시 정비사업 정보 구조 및 시각화 개선 방향에 대한 분석

○ 기존 정비사업 정보제공 현황 및 운영방식 분석

- 부천시 정비사업 정보가 산발적으로 제공되어 자료 탐색 경로가 복잡함을 확인
- 추진현황, 조합정보 등 핵심정보가 한눈에 파악되지 않음
- 복잡한 용어와 절차로 주민의 이해가 어려움을 확인
- 지도 시각화, 주소검색 기능이 없어 자료 접근성이 낮음

○ 구역별 정비사업 정보 시각화 제공방안 논의

- 주소검색과 지도 연계로 자료 접근성 향상 방향 논의
- 추진단계를 시각적으로 안내할 필요성 도출

□ [발견하기] 정보 이용과정에서의 시민 불편 및 흐름 분석

○ 정비사업 정보 탐색과정에서 발생하는 주민 불편사항 조사

- 복잡한 정보 탐색 경로로 원하는 자료를 찾기까지 과도한 시간 소요
- 전문용어가 많아 비전문가인 주민의 입장에서 이해도 낮음
- 단계별 절차와 추진상황이 직관적으로 안내되지 않아 혼란 초래

○ 사용자 흐름 관찰조사 및 실사용자 의견 수렴

- 기존 홈페이지에서 정비사업 현황은 엑셀 파일로만 제공되어 정보 가독성 저하 확인
- 지도검색과 같은 직관적 탐색 방식의 필요성 제기
- 거주지의 정비구역 해당 여부를 확인할 수 있는 방법을 찾기 어려움이 다수 지적되어 통합 서비스의 필요성 인지

- 실사용자의 정보접근성 개선 요구를 수렴 및 사용자 중심 정보 구조 도입방향 도출

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> • 수요자 중심보다는 공급자 중심 정보 제공에 집중 - 행정 절차 위주로 정보 제공에 집중 - 복잡한 절차와 용어 위주의 설명으로 정보 이용자의 이해도 고려 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 가독성 및 정보접근성 저하 체감 - 정보 탐색 편의성과 통합 제공의 필요성이 구체적으로 대두됨 - 비전문가인 주민이 내용을 이해하기 어려움을 체감

□ [정의하기] 사용자 중심에 맞춘 정비사업 정보서비스 기준 마련

○ 정비사업을 필요로 하는 시민군을 유형별로 분류

- 정보 수요의 목적과 상황에 따라 대표적인 시민유형을 설정

※ 시민유형

유형	설명
일반 주민	우리 동네 개발 여부를 알고 싶은 고령층
예비 조합원	추진 일정과 조합 현황을 중점적으로 확인하고자 하는 중장년층
민원 제출자	사업 절차를 문의하는 일반 민원인

- 실제 민원사례 및 정보 이용 패턴을 기반으로 정비사업에 대한 접근 계기와 정보 활용 방식을 분석

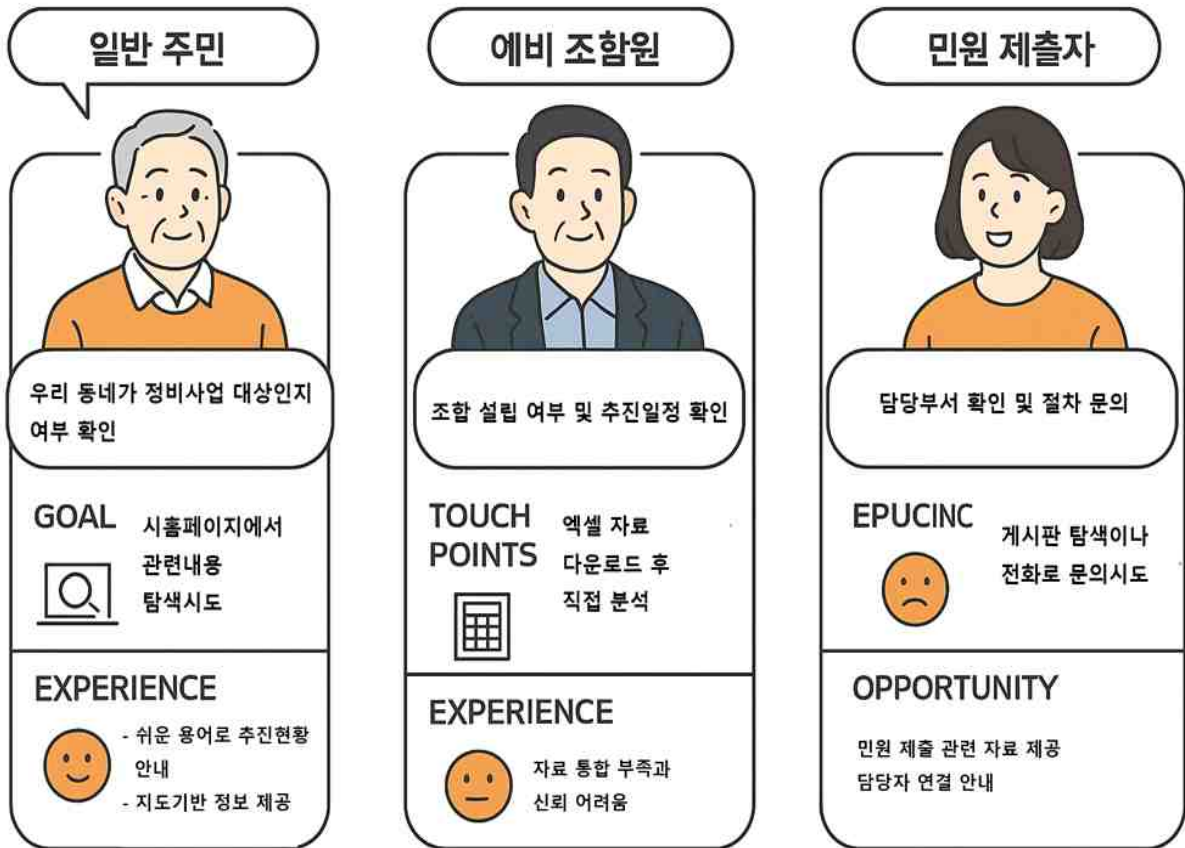
- 다양한 연령대·정보이해도·관심도에 따른 유형화를 통해 맞춤형 서비스 설계 기반 마련

○ 각 유형별 정보 이용 목적, 정보 접근방식, 이해수준을 분석

- 각 유형별로 어떤 정보를 왜 찾는지(이용 목적)를 정리하고, 어떤 방식으로 접근하는지를 조사

- 용어 이해력, 행정절차 이해도, 지도 활용 능력 등 정보 이해 수준에 유형별로 차이가 있음을 확인

※ 고객여정지도



○ 각 유형별 정보 이해 격차와 디지털 접근 환경 고려

- 디지털 활용 능력 차이에 따라 정보 전달 방식의 다양화 필요
- 텍스트 중심 화면보다는 큰 글씨 및 지도 기반 직관적 구성 필요
- 개념설명 등 접근성·이해도 향상을 위한 기능적 보완책 마련

□ **[발전하기] 불편해소를 위한 맞춤형 서비스 개선안 도출**

○ 시민 맞춤형 정보 시각화 및 가독성 중심 설계

- 정비사업 유형의 개념 및 사업절차를 도표 및 인포그래픽 형태로 시각화하여 구현
- 기존 엑셀 기반 제공 방식에서 지도 기반 시각화 방식으로 전환

- [일반 주민]을 위한 직관적인 구역 중심 정보 설계
 - 정비사업 용어와 절차를 큰 글씨와 진행 단계 도식화로 시각적으로 표현
 - 한눈에 확인할 수 있도록 주소기반 지도 검색 기능 도입
- [예비 조합원]을 위한 세부 추진현황 제공과 정보 신뢰도 강화
 - 조합 설립 여부, 일정, 진행상태 등 핵심 정보들을 구역별로 통합 정리
 - 정보를 통합하여 한 화면에 단계별 현황과 조합 정보를 함께 제공
 - 근거 기반 정보 제공으로 신뢰도 확보 및 불필요한 민원 방지
- [민원 제출자]를 위한 절차 안내 및 담당자 연계 강화
 - 민원인이 문의하려는 구역이나 항목을 빠르게 찾을 수 있도록 구역-정보-담당자 연결 구조 구현

□ [전달하기] 시민 유형별 개선 혜택을 실제 서비스 흐름으로 구현

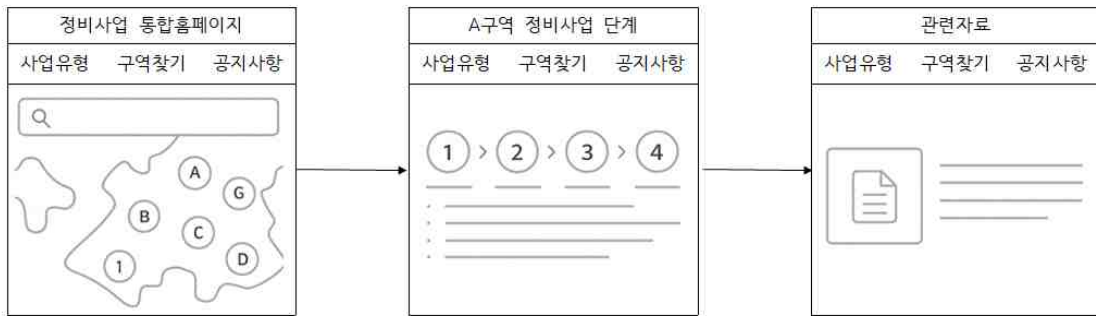
- 시민 유형별 정보 이용 시나리오 설계
 - 시나리오 설계를 통해 사용자에게 정비사업 정보 표출 방식 구체화

※ 시민유형별 시나리오

유형	설명
일반 주민	▶ '우리 동네가 재개발 되는지 궁금한 주민' → 지도에서 구역 확인 또는 지번주소나 신주소로 검색 → 현재 추진현황, 조합정보, 정비구역 정보 등 확인 ▶ '도시정비사업의 개념이 이해가 가지 않는 주민' → 도시정비 사업 안내 메뉴 접속 → 각 사업에 대한 개념 파악
예비 조합원	▶ '조합 정보와 일정이 궁금한 주민' → 구역 검색 → 조합 구성 여부 및 사업단계 확인 → 조합장, 조합원 수, 조합 홈페이지 확인 → 관련 정보 확인
민원 제출자	▶ '민원을 넣고 싶은 주민' → 구역 검색 → 행정절차 보기 → 담당자 정보 확인

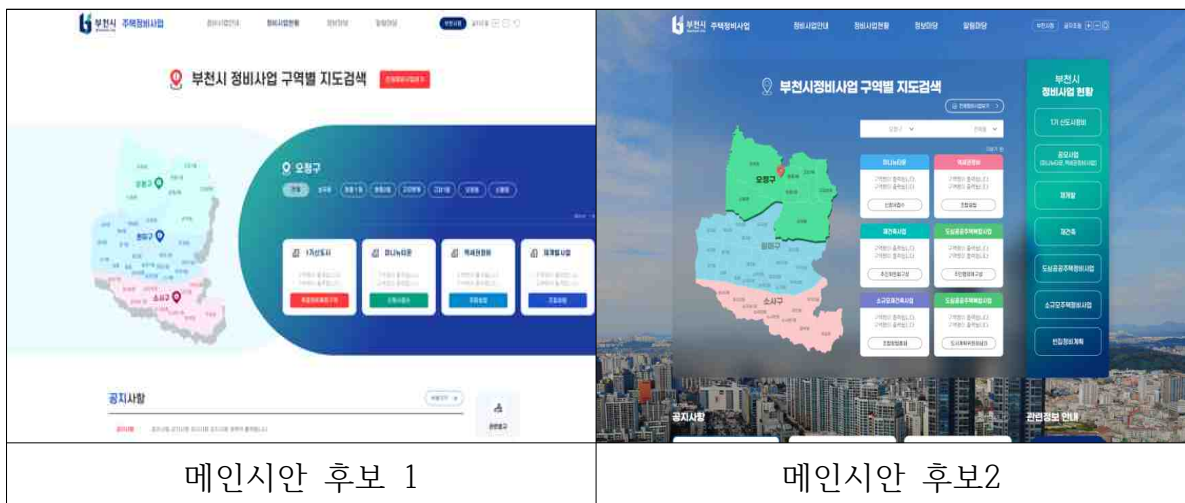
○ 시나리오 기반의 정비사업 정보서비스 화면 설계

- 시민이 접하는 핵심 기능(구역 지도 확인, 유형별 안내 등)을 중심으로 기본 화면 설계안 도출
- 메인화면, 개념 안내 화면, 각 정비사업 유형별 추진단계 설명 등의 화면 흐름도를 프로토타입 형태로 구성



○ 사용자 테스트 및 개선 피드백 수렴

- 정보 탐색이 불편하거나 모호한 점을 도출하여 디자인 개선안 마련
- 단계이름이 어려운 용어는 쉬운 용어로 대체
- 다양한 메인화면 시안후보 제시 및 메인페이지 이미지 방향 설정



4

공공서비스디자인 운영 성과

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ 정비사업 통합 홈페이지 추진 성과

○ 정비사업 정보를 통합하는 홈페이지 구축

- 추진 사업을 한 화면 내에서 핵심정보 확인 가능
- 통합정보 플랫폼 구축으로 하나의 시스템에 집약되어 부서 간 협업과 정보 교류가 원활
- 유형별 정보 접근이 가능하도록 화면 구성
- (기존) 부천시 홈페이지 내 서브 메뉴(게시판 내 엑셀파일자료)
- (개선) 정비사업 통합 홈페이지 구축



※ 홈페이지 주소 : <https://www.bucheon.go.kr/jungbi>

- 정보 통합 및 정책 연계 기반 구축으로 부서간 정보 공유 체계 강화
 - (기존) 부서별 산발적 정보제공으로 중복되거나 누락되는 정보가 많음
 - (개선) 통합정보 플랫폼 구축으로 부서 간 협업과 정보 교류가 원활
- 디지털(모바일 등) 접근성 개선
 - 고령층 및 비전문가 대상 맞춤(큰 글씨, 지도기반 시각화) UI적용
 - 특히 고령층 시민이 지도와 버튼으로 간단히 정보를 찾을 수 있도록 구조화
 - 모바일 기기에서도 동일한 정보 흐름 제공

□ 정비사업 통합 홈페이지 기대효과

- 시민 정보 접근성 및 이해도 향상
 - 생활 중심 접근 방식(주소기반, 지도 시각화)으로 정보 제공
 - 부천시 지역을 기준으로 정보를 확인하고 단계별 진행현황을 확인할 수 있어 시민의 정책 이해도 및 참여도 향상
 - 정보 접근 속도 및 이해도 향상
- 민원 부담 경감 및 행정 대응 효율화
 - 사업구역·조합정보·담당자 등 민원 핵심 내용을 직접 확인할 수 있어 단순 반복 민원 및 중복 문의 발생이 현저히 감소
 - 불필요한 민원 및 정보요청 감소로 행정신뢰도 향상
- 정비사업 정보의 사회적 갈등 예방 효과
 - 조합 정보와 추진단계 공개 및 구역 내 추진 상황의 시각적 안내로 정보 비대칭으로 인한 오해와 갈등 요소를 사전 차단

- 예비 조합원, 주민 간의 정보 격차로 인한 불신 구조 완화 및 공동체 내 협력 강화

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 정보가 분산되어있어 원하는 정비사업 자료를 찾기 어려움 • 텍스트 중심의 설명으로 이해도가 낮음 	<ul style="list-style-type: none"> • 주소검색(지번 등)과 지도 기반 정보제공으로 접근성 높임 • 진행 단계를 도식화하여 시각적으로 표현
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 정비사업 정보가 부서별·사업별로 제공되어 정책연계와 시민맞춤 서비스가 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 통합 홈페이지 구축하여 시민 중심 정보서비스를 구현 • 정책과 연계된 관련 사이트 안내
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 정비사업 관련 민원이 반복 • 담당부서간 정보 공유가 부족해 업무 혼선이 발생 	<ul style="list-style-type: none"> • 구역기반 정보 제공과 행정대응 효율 향상 • 민원 중복 및 혼선 감소
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> • 조합 구성 및 추진 현황을 알기 어려워 주민갈등 발생 	<ul style="list-style-type: none"> • 조합 정보 및 단계별 추진현황을 한 화면에 제공하여 주민간 정보비대칭 해소 및 갈등 예방

5 향후 추진계획

□ 정비사업 통합 홈페이지의 안정적 운영체계 구축

- 정기적인 유지보수로 시스템 안정성 확보
 - 매년 인터넷서비스 유지보수 과업을 통한 기능 안정화
 - 월별 정비현황 정보 갱신 체계 마련 및 주기적인 기능 개선
- 정비사업 구역 시각화 방식 고도화
 - 아이콘 기반에서 구역별 색상·패턴·단계별 세분화된 시각화 서비스 제공
 - 구역별 경계라인, 면적 표시, 겹침 여부 구성정보 제공

□ 사용자 피드백 수렴 강화

○ 정기적 이용자 만족도 조사 체계화

- 연1회 정기 설문조사 시행을 통한 **이용자 만족도 파악**
- 설문 결과 분석을 통해 도출된 피드백을 유지보수 과업에 반영

※ 정비사업 통합 홈페이지 운영 및 자원운용 체계

주요 운영 방안	자원 운용
<ul style="list-style-type: none"> • 총괄부서를 지정하고, 관련 부서와의 협업 운영 체계 마련 • 담당자별 실무 분장 및 자료 제공·검수 역할 정립 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 총괄부서 담당자, 콘텐츠 관리자
<ul style="list-style-type: none"> • 홈페이지 이용자 만족도 설문조사를 시행하여 이용자의 불편 및 개선점 수렴 	<ul style="list-style-type: none"> • 예산 기 운영중인 설문조사시스템 활용 • 인력 담당자 및 설문조사시스템 실무자
<ul style="list-style-type: none"> • 연 단위 홈페이지 유지보수 과업 계약을 통한 시스템 안정성 확보 • 정비사업 구역 시각화 방식 고도화 • 기능 오류 대응, 보안점검, 백업, 모니터링 등 운영전반관리 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 정보통신과 기술지원 담당자, 홈페이지 총괄부서 담당자 • 예산 연 유지보수 용역 계약 예산 확보
<ul style="list-style-type: none"> • 구역정보, 조합현황 등 핵심 콘텐츠 항목별 갱신주기 설정 • 부서 간 자료 전달 프로세스 마련 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 부서별 자료 담당자, 관리자 페이지 운영자 • 콘텐츠 등록 및 검수 책임자 지정

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

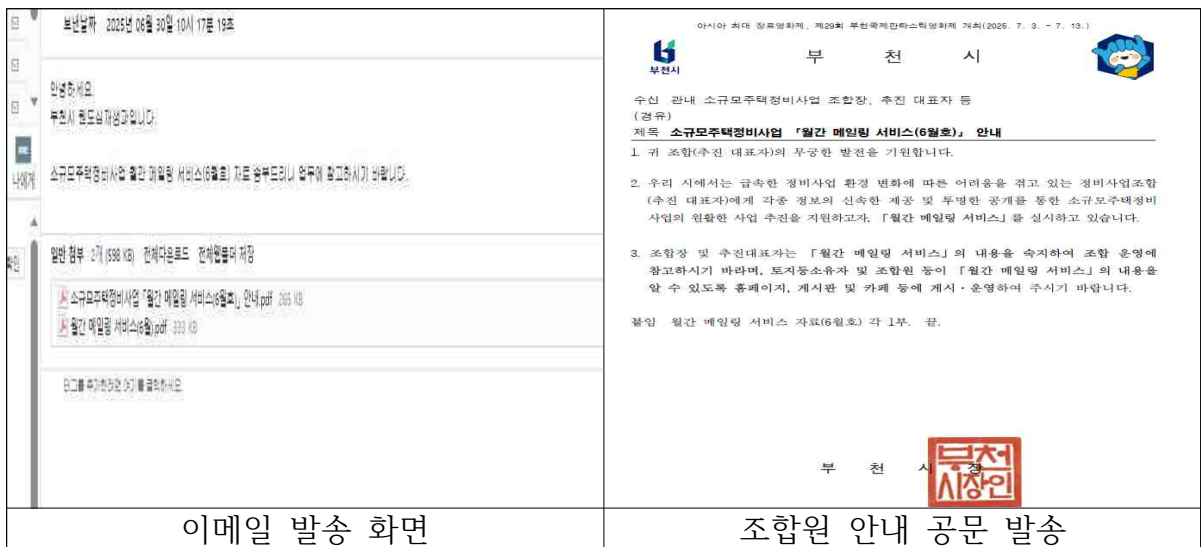
□ 공공서비스디자인 활동 실적(붙임2. 공공서비스디자인 활동 상세내용)

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025.1.24. 10:00~12:00	본청 지하1층 이음방	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명	<ul style="list-style-type: none"> - 정비사업 통합홈페이지 구축 목적 이해 및 문제 도출 - 기존 홈페이지 안내 방법 분석 - 시각화 제공 방안 논의
2차	2025.2.17. 14:00~17:00	본청 4층 정보통신과 회의실	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명	<ul style="list-style-type: none"> - 수요자 입장에서 겪는 불편 및 문제 도출 - 서비스 흐름 시나리오 설계 - 정보서비스 개념안 도출 - 기능 및 구조 개선 방향 논의
3차	2025.3.20. 14:00~17:00	본7청 4층 빛소리방	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명	<ul style="list-style-type: none"> - 시민 유형(페르소나) 설정 - 정보 이용 목적 및 접근방식 분석 - 고객 여정지도 작성 - 페르소나별 정보격차 분석
4차	2025.4.10. 14:00~17:00	본청 1층 시정담벼락	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명	<ul style="list-style-type: none"> - 시민유형별 서비스 개선안 논의 - 기능 적합성 및 시민 시각 반영 논의 - 페르소나별 맞춤형 정보 제공안 논의
5차	2025.4.28. 15:00~17:00	본청 지하1층 이음방	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 4명	<ul style="list-style-type: none"> - 프로토타입 1차 시안 공유 - 서비스 디자인 검토 - 화면 디자인/색상/아이콘 통일성 검토 - 가독성 및 사용자 친화성 논의
6차	2025.6.10. 10:00~12:00	본청 정보통신과 회의실	서비스디자이너 2명, 담당 공무원 3명	<ul style="list-style-type: none"> - 홍보방안 논의 - 최종 보고 및 만족도 조사 계획 공유

□ 주요 이용 대상자 이메일 발송 홍보

○ 정비사업 조합원 및 관계자 대상 이메일 발송

- 정비사업 관련 연락망을 활용하여 통합 홈페이지 오픈 안내 이메일 발송
- 조합장 및 사업추진 대표자에게 조합 카페 등 온라인 공간에 홍보 요청 공문 발송



□ 온라인 채널 홍보

○ 부천시 홈페이지 메인 이벤트 창 게시

- 정비사업 통합 홈페이지 오픈을 시 홈페이지 이벤트창 게시



□ 공공서비스디자인 활동 총평

○ (사업담당자) 행정중심 설계에서 수요자 중심 사고로 전환 계기 마련

- 시민 맞춤형 시각화 반영

수요자 중 고령자 대상은 주소 찾거나 작은 글씨가 불편하다는 의견을 통한 HTML 시각화가 반영되어 좋았음

- 디자인 정책수립 정교화

사용자 관점으로 보는 과정이 탁상공론이 아닌 시민이 공감하고 체감할 수 있는 디자인 정책 수립하는 과정이 도움이 됨

- 부서간 협업촉진

부서간 칸막이를 넘어선 유기적 협력을 통해 행정 업무의 중복을 줄이고 정보 제공의 일관성을 확보하는 등 업무효율 극대화 되었음

- 내부역량 부족

공공서비스 디자인 방법론에 대한 이해도가 낮아 내부역량 강화 전문가 지원이 필요함을 느낌

○ (서비스 디자이너) 설계 경험과 공감대 형성으로 성과 도출

- 서비스 설계 과정 참여

디자인 역할이 단순히 시각적인 아름다움을 넘어 서비스 프로세스 기획, 설계, 구현까지 영역이 확대되는 것을 경험할 수 있어 좋았음

- 공감대 형성

초기에는 추상적 개념을 설명하는 데 한계가 있었으나 중간 산출물 공유를 통한 공감대 형성 성과가 도출되어 좋았음

○ (실제수요자) 시민 관점 중심의 서비스 개선 체감

- 접근성 및 편의성 향상

복잡하고 어려웠던 정비사업 확인 프로세스가 간소화되고 정보전달 방식이 명확해지고 편리해짐

- 시민관점 서비스 개선

사용자 의견이 반영되는 과정을 보며, 정보서비스가 시민 입장에서 개선될 수 있다는 점을 체감할 수 있었음

- 지속적 확산 기대

향후에도 이러한 방식의 정책 설계가 지속되길 기대함

□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

○ 사용자 관점 문제 재정의 체계화

- 사회자 경험 기반 문제인식 도출

기존의 공급자 중심 문제 진단 방식과 달리, 국민디자인단 운영을 통해 실사용자의 경험 흐름에 기반한 문제 인식 도출 가능

- 정보탐색 구조 및 용어 장벽 파악

추상적 민원에서 벗어나 구체적 문제 구조 파악에 용이

○ 디자인 기반 시각적 의사소통 방식의 도입

- 의사결정 체계 구축

회의나 보고 중심의 행정 운영 방식에서 벗어나 페르소나, 여정지도 등 시각적 도구를 활용한 의사결정 구조 확립

- 시민참여 확대를 위한 가시적 결과물 제작

사용자 피드백을 시각자료로 정리하고 최종 화면 디자인안을 공유

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

○ 성과확산을 위한 행정 내 전파 구조 마련

- 성과공유 플랫폼 활용

내부 그룹웨어(새울 등)에 정비사업 성과사례를 등록하여 공공 서비스디자인 추진 과정 공유

○ 성과의 지속적 운영 및 정책화 기반 구축

- 지속가능한 유지관리 체계 설계

결과물이 실현된 이후에도 기능 개선, 오류 수정, 시민 피드백 반영이 가능한 연계 유지보수·관리계획을 과제 단계에서부터 포함하도록 구조 설계

- 지속적인 모니터링

공공서비스 디자인 효과를 객관적으로 평가할 수 있는 평가지표 마련 및 미흡한 점 개선

- 부서간 협력체계 구축

실행가능성 중심의 설계 및 업무 주관부서와 초기부터 협업체계 구축