

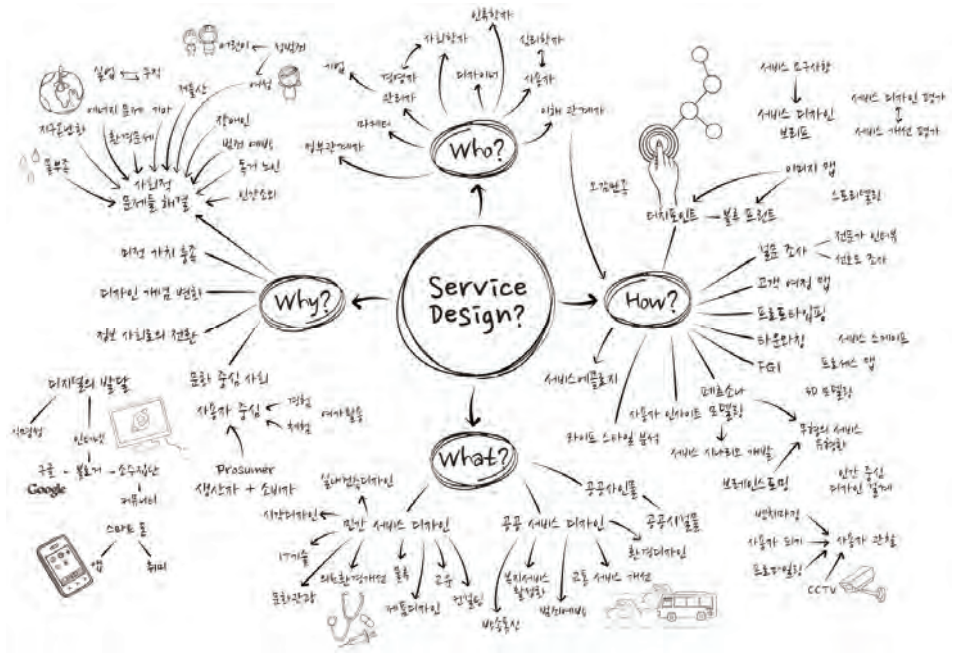
공공서비스디자인 사용설명서

안전행정부
산업통상자원부
한국디자인진흥원
디맨드





contents



출처: 에너지절감 서비스디자인 최종보고서(디자인지식산업포럼, 2011)

제 1 장

서비스디자인 이해하기

1. 서비스디자인은 무엇인가 8

(1) 개념 8

(2) 국내외 동향 9

2. 공공부문, 왜 서비스디자인인가 10

(1) 공공정책이 처해있는 상황 10

(2) 공공정책의 지향점, “수요자 중심으로” 11

3. 서비스디자인 어떤 정책에 적용할까 15

제 2 장

서비스디자인 준비하기

1. 서비스디자인 추진전략 20

2. 워킹그룹 운영 21

(1) 추진절차 21

(2) 추진사례 24

3. 서비스디자인 전문기관 리서치 26

(1) 추진절차 26

(2) 추진사례 27

제 3 장

서비스디자인 실행하기

1. 발견하기	
(1) 핵심고객 설정	33
(2) 현장조사 준비	34
(3) 고객관찰	34
(4) 고객체험	35
(5) 개별 인터뷰	36
(6) 그룹 인터뷰	36
2. 정의하기	
(1) 가상고객 설정	37
(2) 고객여정지도 작성	39
(3) 핵심욕구 도출	40
(4) 서비스컨셉 도출	41
3. 발전하기	
(1) 브레인스토밍	42
(2) 서비스시나리오 작성	43
(3) 스토리보드 작성	44
(4) 서비스 블루프린트 작성	45
4. 전달하기	
(1) 이해관계자 지도 작성	46
(2) 서비스 비즈니스모델 도출	47
(3) 서비스 운영모델 도출	48

제 4 장

서비스디자인 그 이후	52
-------------------	----

부록

1. 서비스디자인 해외 사례	64
2. 중앙부처 국민디자인단 운영 사례	68
3. 국내 서비스디자인 관련 기관	70
4. 서비스디자인 이해를 돕는 책	73

공공서비스디자인을 경험한
국민, 전문가, 공무원으로부터
의견을 들었습니다.

(2014. 07. 09)

늘 '국민을 위해서' 정책을 만들지만,
'국민의 경험' 구체적으로 고민하기는
쉽지 않습니다.
디자인단 활동은 물리적으로 정서적으로
사무실 세계에서 나와 국민의 세계로
들어가게 만들었습니다.

최옥림 (무역협회 대리)

정책 기획단계에 적용하면 좋을 것 같습니다.
아니라면 사업 착수 전연도의 과제로서
진행할 필요가 있습니다.

김기동 (기재부 사무관)





후기모음

개인을 위해 아름다운 디자인이 아니라
모든 사람이 행복하기 위한 공공서비스디자인이
좀 더 일반화 되었으면 합니다. 김지인 (학생)

이제까지는 정부에서 만든 정책에
따라가기만 했는데 시민이 정책을 직접
만든다는게 정말 신기하고 좋았습니다.
앞으로 이러한 활동을 계기로 정부가
국민과 함께 정책을 만들어가는 기회가
늘어나기를 희망합니다.

남복희 (주부)

수요자 중심, 국민 중심의 의미를
알 수 있었습니다.

김태형 (법무부 사무관)

지속적으로 유지해야 할 모범적인
정책결정 과정이라고 생각합니다.

명승환 (인하대 교수)



제 1 장

서비스디자인 이해하기

제1장 서비스디자인 이해하기

- 서비스디자인이란 무엇인가?
- 공공부문에 왜 필요하고, 어떻게 활용할 수 있을까?



신호등을 정지선 위로 당겨 설치하면 차들이 정지선을 지킬 수밖에 없음

1. 서비스디자인은 무엇인가

(1) 개념

서비스디자인은 ○○○이다

- 서비스 수혜자의 관점과 서비스 공급자의 관점, 사회적 관점까지 통합적으로 고려해 상호이익과 공공의 이익을 위한 결과물을 창출하는 것 (헤럴드경제, 2010-12-01)
- 디자인적 사고를 통해 서비스 산업이나 공공영역의 이슈와 문제를 해결하거나 새로운 가치를 창출하는 디자인 영역 (한국일보, 2012-10-03)
- 눈에 보이지 않는 무형의 서비스를 알기 쉽게, 피부에 와닿게 형상화해서 고객들의 서비스 만족도를 높여주는 신디자인 방법 (서울경제, 2013-05-22)
- 단순히 제품 위주의 디자인이 아닌 고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형의 요소 및 모든 경로에 대해 맥락적인 리서치방법을 활용해 창의적이고 협력적인 서비스 개선방법 (세계일보, 2014-01-23)



개념정의

걸어온 길

- 1982 미국 금융전문가 Lynn Shostack이 경영 분야에서 이 개념을 처음 언급
- 1991 독일 쾰른대 Michael Erlhoff 교수가 디자인의 한 분야로 소개
- 2000 영국 런던에서 세계 최초 서비스디자인 전문기업 엔진(Engine) 탄생
- 2004 서비스디자인네트워크(Service Design Network) 설립
 - ※ 쾰른대, 카네기멜론대, 링쇼핑대, 밀라노폴리텍, 도무스아카데미 주축
- 2004 영국 디자인 카운슬(Design Council) 주도로 공공서비스혁신 프로젝트 시작
 - ※ RED (2004-2006), Dott07 (2007)

(2) 국내외 동향

해외 동향

- 미국, 영국 등 선진국에서는 서비스디자인을 민간만이 아니라 공공분야에서도 적극 활용

“디자인은 사용자의 니즈에 대한 새로운 시각과 이를 충족하기 위한 방법을 제시한다.

디자인은 문제를 명확히 보여주고 실질적인 해결안을 만들어줌으로써 혁신적인 아이디어를 창출하고 검증하며 공공분야의 주요 이슈를 해결한다.”

- 「공공서비스에 있어서의 디자인의 역할」 (영국 기업혁신기술부, 2009)

교육	학교환경 재디자인을 통한 학습효과 개선 · 영국: 360도 회전교실 Dott07 중 eco design challenge
의료	환자 존엄성과 의료서비스 혁신을 위한 디자인 · 영국: 환자 존엄성을 위한 디자인 · 미국: 의료서비스 개선 (카이저 퍼머넌트, 메이요 클리닉)
치안	범죄예방을 위한 디자인 · 영국: 범죄예방 디자인 연구 · 네덜란드: SAFER CANTERBURY
교통	도심 사인시스템 재디자인을 통한 걷기 편한 도시 · 영국: Dott07 중 이동, 읽을 수 있는 런던
행정	행정시스템 재디자인을 통한 효율성 향상 · 호주: 국세청 세금징수 시스템 개선 · 미국: 우체국 시스템 개선
정치	선거 참여율 향상을 위한 선거 전달체계 개선 · 미국: 투표용지 등 선거 전반 재설계
에너지	에너지 전달체계 재디자인을 통한 에너지 절감 · 미국: 시애틀 전기세, 수도세 고지서 디자인 · 영국: Dott07 중 저탄소 거리 사업

출처: 『공공정책, 책상에서 현장으로』
(한국디자인진흥원, 2013)

국내 동향

- 우리나라도 서비스디자인에 대한 인식이 확산되고 관심이 높아지면서 정부부처를 비롯해 서울시, 경기도 등 지자체도 적극적으로 도입

안행부	공공서비스디자인 프로젝트 추진 총괄 · 중앙부처: 24개 기관 19개 프로젝트 · 지자체: 11개 시·도 13개 프로젝트
산업부	산업, 의료, 에너지 분야 프로젝트 추진 · 산업단지 안전 서비스디자인 · 노인 장기요양원 서비스디자인 · 에너지고지서 재디자인
서울시	치안, 의료 분야 프로젝트 추진 · 범죄예방 디자인 · 치매대응힐링 디자인 시민 서비스디자인 워크숍 운영
경기도	공공서비스디자인 기본계획 수립

2. 공공부문, 왜 서비스디자인인가

(1) 공공정책이 처해 있는 상황

- 공공정책에 대한 수요자의 기대수준이 높아짐
 - 국민들은 세심하고 효율적으로 디자인된 민간 서비스를 경험하며 기대심리가 높아짐, 복잡하고 공급자 중심으로 설계된 공공서비스에 대해 불편함 느낌
- 공공정책이 해결할 문제 어렵고 복잡함
 - 공공정책은 많은 수요자를 대상으로 하기 때문에 다양한 이해관계가 얽혀있고 전달체계가 복잡해 환경변화에 순발력 있게 대응하기 어려움
- 공급자의 입장에서 행정 편의적 서비스를 제공하기 쉬움
 - 공공정책의 평가 관리 시스템이 효율성과 생산성을 강조하고 있어 국민의 입장을 배려하기보다 공급자의 입장에서 쉽게 성과낼 수 있는 해결책을 찾으려고 함
- 수요자 중심의 정책개발을 위한 방법론 부재
 - 수요자 중심의 정책 개발이라는 추상적 목표는 정해져 있어도 구체적인 목표, 서비스 개발과 운영을 위한 프로세스, 방법론 등이 갖추어지지 않음

다이아몬드 모델을 활용한 공공정책 현황 분석

출처: 『The Competitive Advantage of Nations』 (마이클 포터, 1990)



(2) 공공정책의 지향점, “수요자 중심으로”

나아갈 방향

■ 수요자 중심의 정책이란,

- 과정적: 정책이 만들어지는 과정에 수요자가 참여할 수 있어야 함
- 목적적: 수요자의 니즈 실현이 정책의 목표가 되어야 함

■ 수요자 중심의 정책을 실현하려면,

- 정책 구상 단계부터 수요자인 국민이 직접 참여하여 자신의 니즈 실현을 목표로 공무원과 함께 정책을 만들어 나갈 수 있는 “절차와 방법”을 마련해야함

기존의 노력

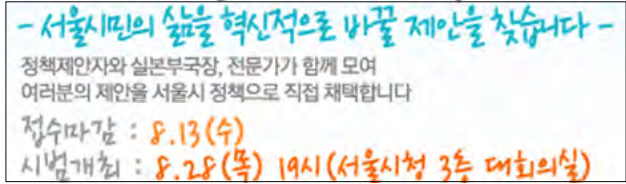
- 정책 의제형성에서 평가에 이르기까지 전 단계에 걸쳐 국민의 의견을 수렴하여 정책에 반영하고자 하려는 노력이 있었음



① 정책제안

- 대상: 정부정책 전반 또는 행정기관 상정 안건
- 참여: 일반국민 불특정 다수
- 한계: 정책제안을 평가·반영하는데 상당한 행정 부담 야기

서울시 천만상상오아시스 온라인 정책제안



② 정책토론

- 대상: 정부정책 전반 또는 행정기관 상정 안건
- 참여: 일반국민 불특정 다수 또는 행정기관이 토론자로 지정한 자
- 한계: 찬반의견 표명에 그치기 쉽고 토론의 질을 보장하기 어려움

권익위 국민신문고 온라인 정책포럼

해외여행자 휴대품 면세한도 상향조정에 대해 어떻게 생각하십니까?
(17명 참여) 14명 1명

토론기간 2014.08.04. ~ 2014.08.20. **발제자** 기획재정부

□ 해외여행자 휴대품 면세한도가 '96년 이후 400달러로 유지되고 있어 면세한도 상향조정 문제 지속 제기

- 면세한도 인상(\$400 → \$800) 관세법 개정안 의원 발의('13.11, 심윤조의원)
- 제1차 규제개혁장관회의시 전경련의 한도인상 요구('14.3.20.)

③ 설문조사

- 대상: 행정기관 상정 안건
- 참여: 일반국민 불특정 다수 또는 행정기관이 표본으로 선정한 자
- 한계: 유도질문 구성 또는 표본 선정 오류시 조사의 신뢰성 문제 발생

권익위 국민신문고 온라인 설문조사

현역병 모집제도 인지도 조사 (118명 참여)

▶ 조사기관 병무청

▶ 조사기간 2014-08-06~2014-08-13

안녕하십니까? 금번 설문조사에서는 각 군 현역병 모집제도에 대한 효율적인 운영과 홍보방안을 모색하고자 국민 여러분의 의견을 수렴하오니 현역병 지원에 관심이 있는 병역의무자 및 그 가족 등 관계자 여러분의 적극적인 설문 참여를 부탁드립니다. 참고로 본 설문조사는 무기명으로 실시되며 통계자료 추출용으로 사용됨으로 응답내용에 대한 비밀이 보장됩니다. 감사합니다.

④ 공청회

- 대상: 입법안, 입법예고, 행정예고 등 정형화된 사안, 행정기관 상정 안건
- 참여: 안건 관련 이해관계자
- 한계: 실질적인 의견수렴보다 요식행위로 그치는 경우가 많음

권익위 국민신문과 전자공청회

신발수 세무사법 일부개정법률안 입법예고

토론기간 2014-08-13 ~ 2014-08-25 **발제자** 기획재정부

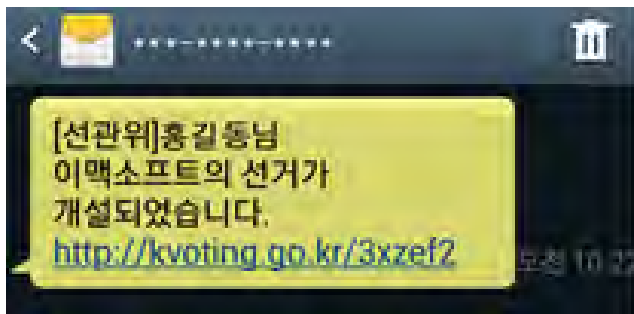
「세무사법」을 개정함에 있어 국민에게 미리 말려 의견을 듣고자 그 개정이유와 주요내용을 「행정절차법」 제41조의 규정에 따라 다음과 같이 공고합니다.

정부의 규제개혁 계획에 따라 세무사 개업·폐업·휴업시 신고, 세무사 업무관련 장부의 작성·비치 및 세무사의 경쟁권리 양수 금지 등 규제를 폐지하여 세무사 업무부담 등을 완화하고자 하는 것임.

⑤ 투표

- 대상: 대표자 선출 및 안건 결의 사안
- 참여: 선거인 명부에 등록된 자
- 한계: 온라인 투표인 경우 직접·비밀투표 원칙이 지켜지는지 확신하기 어려움

선관위 모바일 투표



⑥ 위원회(자문/평가)

- 대상: 행정기관 상정 안건
- 참여: 행정기관이 위원으로 지정한 자
- 한계: 주로 산·학·연 전문가 위주로 구성, 일반 국민은 참여하기 어려움

방통위 정책자문위원회



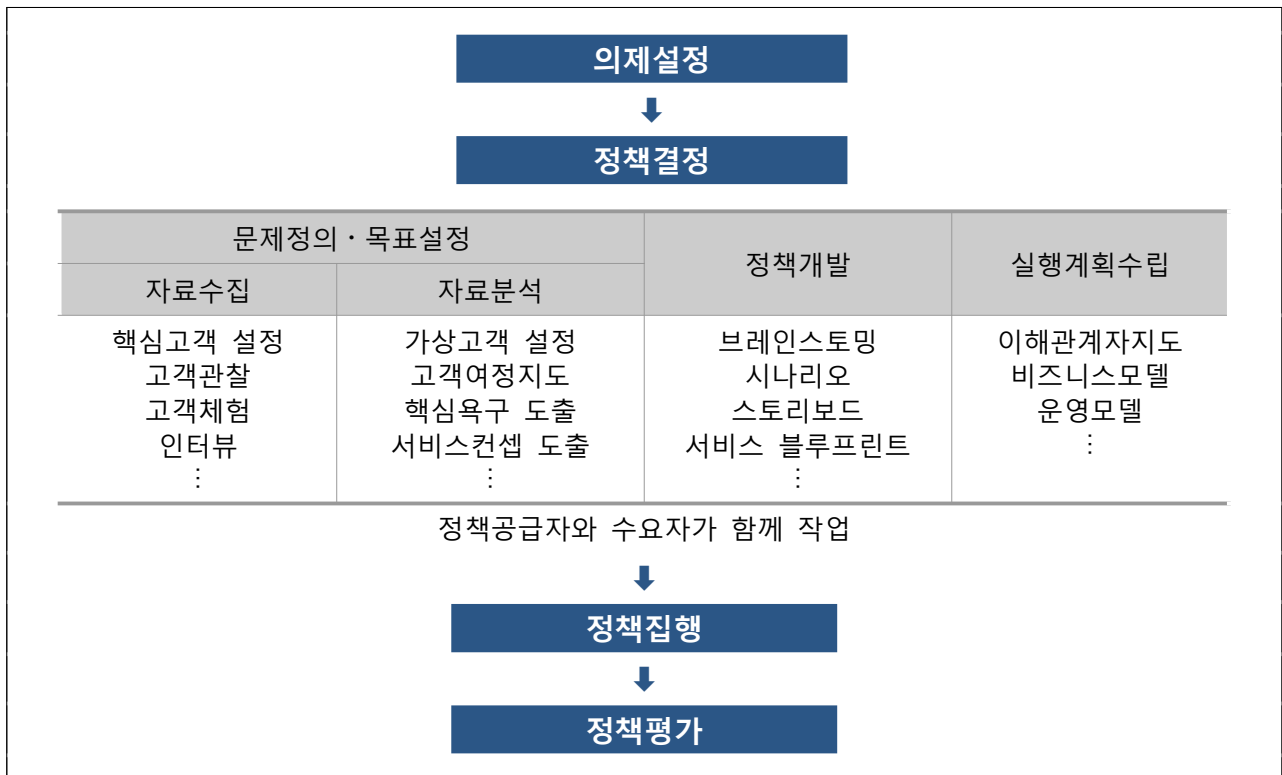
한계점

- 정책과정에 참여하여 목소리를 내는 일부 능동적인 국민 의견만 수렴할 수 있음
- 각종 방법과 채널을 통해 취합한 정책수요자 의견을 어떻게 분석하고 그 결과를 정책에 반영할지에 대한 구체적인 방법론은 없음
- 행정기관이 국민들이 제시한 의견 수용 여부를 일방적으로 결정하는 경우가 많은데 행정 대응이 느리거나 불수용 결정을 내리는 경우 국민들의 불신 증가

서비스디자인 역할

- 현장에 찾아가 말하지 않는 다수 국민들을 면밀하게 관찰하고 분석함으로써 미처 발견하지 못했던 새로운 통찰력을 얻을 수 있음
- 정책 수요자에 대한 조사 결과를 바탕으로 문제를 정의하고 해결안을 도출할 수 있는 프로세스와 방법론을 제시함
- 정책 수요자와 공급자가 함께 정책을 개발하면서 상호 이해와 신뢰를 높일 수 있으며 이를 통해 개발된 정책에 대한 만족도도 향상될 것임

정책과정에서 서비스디자인의 적용



3. 서비스디자인 어떤 정책에 적용할까

활용 분야

- 서비스디자인은 사람들이 정책이나 공공서비스를 이용할 때 무엇을 인식하거나 생각하고, 어떤 선택이나 행동을 하는지를 포착하여 재설계하는 것임.
특히 아래와 같은 경우에는 서비스디자인이 중요한 역할을 할 것으로 기대함
 - 이용하기 위한 절차나 방법이 복잡한 경우
 - 이용자가 자세히 봐서 구별하지 않으면 혼동할 여지가 있는 경우
 - 이용방법과 관련하여 이용자 몸에 배인 습성이 있는 경우
 - 정책이나 공공서비스와 관련하여 이해관계가 다른 이용자들이 있는 경우

실제 활용빈도

- 정부기능분류체계(business reference model, BRM) 상의 17대 정책 분야에 두루 적용할 수 있는데, 특히 활발하게 활용하고 있는 분야는 아래와 같음
 - 1순위: 공공질서 및 안전 (12), 보건 (10) ※ 괄호 안은 실제 사례 수
 - 2순위: 문화체육관광 (9), 사회복지 (8), 산업·통상·중소기업 (7)
 - 3순위: 교통 및 물류 (4), 환경 (4), 일반공공행정 (4), 교육 (3), 농림 (3)
 - 4순위: 해양수산 (2), 통신 (1), 재정·세제·금융 (1), 지역개발 (1), 국방 (1)
 - 5순위: 통일·외교(0), 과학기술(0)

중앙, 지자체에는

- 중앙부처와 지자체 정책 구분없이 모두 적용 가능, 중앙부처가 서비스디자인을 선도적으로 도입하였으며 지자체로 확산 중
※ 현재까지 파악된 바에 의하면 중앙부처 37개 과제, 지자체 33개 과제 추진
- 지자체 정책의 경우 중앙부처에 비해 서비스디자인 접목이 보다 쉬울 것으로 보이는데, 이는 대민 업무가 많고 기관장 의지에 따라 사업과 예산의 탄력적 운영이 가능하며 보장된 임기기간동안 안정적 추진이 가능하기 때문

참고: 우리나라 정책 중 서비스디자인을 적용할 수 있는 분야 예시

★ 중앙정부에 적용된 사례, ▣ 지자체에 적용된 사례

공공질서 및 안전	보건
<ul style="list-style-type: none"> ★ 빅데이터 활용 재난 대응 시스템 ★ 해상 안전 예방 서비스 ★ 재난관리자원 공동 활용 지원 ★ 목격자 정보 제보 활성화 ★ 도로 위험요인 정보 제공 ★ 심야 안전한 귀가길 환경 조성 ★ 외국인 근로자 고용변동 신고 일원화 ▣ 실감형 소방훈련 프로그램 구축 ▣ 재난취약 계층 생활안전망 구축 ▣ 범죄예방 환경 조성 ▣ 안심마을 만들기 ▣ 119 구조·구급 대원의 업무능력 향상 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 수요자 중심의 장기요양 서비스 ★ 국민건강보험 건강검진 서비스 ★ 대국민 건강식생활 홍보 ★ 아동비만 홍보 ★ 암환자를 위한 앱 서비스 ★ 중소병원 서비스 개선 ▣ 위급환자 단계별 긴급 서비스 ▣ 마을단위 맞춤형 통합건강 서비스 ▣ 치매 힐링케어 서비스 ▣ 헬스케어 개인건강관리 서비스 의료사고 감소 노령화 대비 건강 유지
문화체육관광	사회복지
<ul style="list-style-type: none"> ★ 사용자 참여중심 스토리 기반 관광서비스 ★ 지역특수성을 고려한 관광서비스 ★ 외국인 관광객 지원 서비스 ★ 국민참여형 문화콘텐츠 개발·공유 ▣ 도시공원, 도시텃밭 디자인 ▣ 지역 소식 공유 서비스 ▣ 지역 명품거리 조성 ▣ 관광 명소 안전을 위한 서비스 ▣ 기차역 문화 디자인 국공립도서관 이용 지원 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 임신·출산·육아 지원 정책 정보 제공 ★ 임대주택정보 통합 서비스 ★▣ 소외노인 지원 서비스 ▣ 경로당 환경 개선 ▣ 노숙인 이동식 쉼터 ▣ 복지사각계층 접근성 강화 ▣ 공통주택, 마을만들기 활성화 출산 장려 근무환경 개선 노동자·실업자 경쟁력 강화 프로그램 개선 청년 해외진출 지원
산업·통상·중소기업	교통 및 물류
<ul style="list-style-type: none"> ★ 중소기업 맞춤형 정보 제공 ★ 통합무역정보 제공 ★ 산업단지 안전사고 저감 ★ 해외수출형 원스탑 건강검진 서비스 ★ 전통시장 활성화 ▣ 동네밥집 사업 플랫폼 디자인 ▣ 에너지 자립마을 조성 에너지 절감형 산업환경 조성 국내 중소기업 제품 글로벌 홍보 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 국가교통 정보 제공 서비스 ▣ 시민시각에서 버스승차부터 하차까지 ▣ 지하철 액티브 디자인 ▣ 신체활동 친화 걷기 좋은길 만들기 도시 보행자용 길찾기 시스템 개발 대중교통 통합 정보 시스템 개발 정류소, 지하철 역사 등 대중교통시설 개선 무인 통행료 징수 체계 개선 도심 주차문제 개선 교통 약자 배려 서비스

<p>환경</p>	<p>일반공공행정</p>
<ul style="list-style-type: none"> ★ 에너지절감 소비행동 유도 ★ □ 사용자 친화적 환경정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> □ 환경 민원 처리 서비스 물 사용량 절약 환경 조성 친환경 공공기관 건축 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 행정심판 시스템 개선 ★ □ 이용자 중심의 민원서비스 개선 <ul style="list-style-type: none"> □ 시민과 함께 참여하는 M-voting 구축 민원 행정 서식류 개선 지역 유효 공간 및 공공 시설물 이용 지원 주민 중심의 신 주민센터 모델 개발
<p>교육</p>	<p>농림</p>
<ul style="list-style-type: none"> ★ 방과후 돌봄 서비스 연계 <ul style="list-style-type: none"> □ 학교 폭력 예방 프로그램 □ 평생학습센터 혁신 학생 창의력을 증진시키는 교육 환경 조성 장애학생 맞춤형 교육 환경 조성 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 식품영양정보와 식물치유프로그램 제공 <ul style="list-style-type: none"> □ 귀농인 안정적 정착 지원 □ 유휴 도시인력 활용, 농가 일손 부족 해결 농업 브랜드 및 서비스 개발 농촌 유휴공간 활용, 새로운 유통공간 생성
<p>해양수산</p>	<p>통신</p>
<ul style="list-style-type: none"> ★ 어선거래 지원 서비스 ★ 항만시설 이용 프로세스 개선 	<ul style="list-style-type: none"> ★ 우체국 창구환경 개선 IT기업 글로벌 창업 지원 합리적인 통신소비 유도 공공SW사업 하도급 구조 개선
<p>재정·세제·금융</p>	<p>지역개발</p>
<ul style="list-style-type: none"> ★ 통합재정정보 제공 세금징수 효율화 및 사용성 강화 협동조합 활성화 	<ul style="list-style-type: none"> □ 주민이 행복한 희망의 원도심 만들기 지역 자원 활용 산업 형성 도심 낙후지역 개발 지속가능형 도시 개발 공공기관 이전 부지의 활용
<p>국방</p>	<p>통일·외교</p>
<ul style="list-style-type: none"> ★ 국방 근무 환경 개선 병영 및 군수산업 고도화 비무기 체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> 통일시대 준비 새터민 정착 지원 영사민원 서비스 개선
<p>과학기술</p>	
<ul style="list-style-type: none"> R&D 프로세스 개선 과학기술 창의 인재 양성 맞춤형 기상정보 제공 	

제 2 장

서비스디자인 준비하기

제2장 서비스디자인 준비하기

- 서비스디자인을 추진하는 두가지 방법인 '워킹그룹 운영'과 '전문기관 리서치'란?
- 서비스디자인 리서치를 본격적으로 실행하기에 앞서 준비할 사항은 무엇인가?

1. 서비스디자인 추진전략

- 서비스디자인이라는 새로운 방법론을 조직에 도입하기 위해서는 내부 인식을 높이고 성공사례를 만들어 점차 확산하는 전략이 필요
 - 성공사례를 만들기 위해서는, 워킹그룹을 운영해 서비스디자인으로 기대할 수 있는 효과를 가늠해 본 후 더욱 정교하게 아이디어를 가다듬기 위해 전문기관에 연구를 맡기는 순서로 추진
- ※ 시간, 예산 등의 제약으로 인해 워킹그룹과 연구용역을 순차적으로 추진하기 어려운 경우 둘 중 하나만 선택 추진
- ※ 역량 있는 전문기관을 통해 집중적 현장 조사와 디자인 개발이 이루어지는 용역의 형태로 시행할 경우 가장 높은 혁신 가능성 및 실효적 성과 기대

구분	1단계: 교육, 세미나	2단계: 워킹그룹 운영	3단계: 전문기관 용역
목표	이해도 향상	정책 착안점 도출 기존 정책 개선 또는 새로운 정책 개발	
예상산출물	-	근거가 약한 초기 아이디어	정교한 정책 솔루션
소요시간	1~3일	2~3개월	3~6개월
투입자원	적음	중간	많음
PM역할	-	공무원	서비스디자인 전문기관

← 변화 가능성 낮음

→ 변화 가능성 높음

2. 워킹그룹 운영

(1) 추진절차

워킹그룹 구성하기

- 정책공급자, 수요자, 전문가 등을 포함하여 6~8명 내외로 구성

- 서비스디자이너: 서비스디자인 업무 경력 보유자
- 전문가: 교수, 연구원, 단체·협회 관계자 등 해당분야 전문지식 보유자
- 일반국민: 정책수요자인 국민(자연인뿐만 아니라 법인도 포함)
- 대학생: 시각·제품·환경·영상·커뮤니케이션 등 디자인 전공자
- 공무원: 주관기관(팀리더), 협조기관

여성가족부 국민디자인단 구성 사례

구분	소속 및 직위
서비스디자이너	· 탠저블 이노베이션 대표
전문가	· 한국여성정책연구원 센터장
일반국민	· 정책 모니터단 주부
대학생	· 홍익대 커뮤니케이션 디자인 전공 학부생
공무원	주관부서 · 여성가족부 가족정책과 주무관 (팀리더)
	정부3.0 · 안전행정부 정부3.0 브랜드과제 발굴홍보단 사무관 · 여성가족부 창조행정담당관 주무관

활용 tip

1. 워킹그룹은 모든 일정에 참여 가능한 사람으로 구성합니다.
2. 서비스디자이너 모집은 서비스디자인 전문기관에 직접 연락하거나 한국디자인진흥원에 도움을 요청합니다. 연락처는 부록3에 있습니다.
3. 일반국민은 각 기관에서 운영하는 정책모니터단을 활용할 수 있습니다.
4. 대학생 모집은 기관 홈페이지에 공고하거나 대학측 협조를 구합니다.
5. 협조기관 또는 협조부서 공무원은 가능하면 모두 포함시킵니다.

활동기간 정하기

- 과제 성격과 규모에 따라 짧게는 6주에서 길게는 3개월까지 설정 가능, 서비스디자이너와 상의하여 적절한 활동기간 결정

팀 오리엔테이션

- 구성원들이 각각 어떤 역할을 수행할지 상의하여 결정. 아래는 예시임

구분	역할	내용
서비스디자이너	진행자	· 서비스디자인 방법론 및 작성 예시 제공 · 팀 회의 진행
전문가	자문가	· 전문가로서 의견 제시 · 법, 제도, 현황 정보 제공
일반국민	제안자	· 정책 수요자로서 의견 제시 · 현장조사시 협조
대학생	기록자	· 현장조사, 회의 결과 기록(사진·영상·텍스트) · 자료 시각화
공무원	주관부서	· 일정·목표 관리, 회의 소집 · 팀 활동 보고서, 결과 보고서(HWP, PPT) 작성
	정부3.0	· 활동 상황 점검, 정부3.0 부합 방향성 제시

- 단계별로 필요한 활동과 목표 결과물 도출 계획 작성. 아래는 예시임

단계	주차	주요활동	주요내용
발견하기 discover	1~4	· 데스크 리서치 · 고객관찰/경험/ 인터뷰 (○회)	· 정책고객의 경험에 대한 자료 수집
정의하기 define	5~6	· 팀 미팅, 워크숍, 현장방문 (○회)	· 정책고객 분석 및 문제점 도출 - 고객유형 분석, 퍼소나 설정 - 고객여정맵 작성
발전하기 develop	7~8	· 팀 미팅, 워크숍, 현장방문 (○회)	· 정책 아이디어 구체화 - 고객니즈 분석, 정책아이디어 브레인스토밍 - 스토리보드 작성, 서비스 블루프린트 도출
전달하기 deliver	9~10	· 팀 미팅, 워크숍, 현장방문 (○회) · 유관부서 및 이해관계자 협의	· 정책 실행전략 마련 - 이해관계자 네트워크 도출 - 비즈니스모델 및 운영모델 작성

과제 관리 계획 수립

- 과제가 진행되고 있는 상황과 결과물을 정리하여 언제, 누구한테, 무슨 내용으로 보고할지 계획을 수립함. 아래는 예시임

워킹그룹 활동 현황 보고

(3주차 : 2014. 6. 2~9)

1. 주요 활동

구분	주요내용
팀미팅	<ul style="list-style-type: none"> - 일시: 2014-6-5 (목) 16:00~18:00 - 장소: 기재부 6층 회의실 - 참석자: 기재부 사무관, 안행부 담당자, 사업단 담당자 - 주요내용: 서비스컨셉 아이디어 개발, 제약사항 정리 등

2. 산출물

- 서비스아이디어 브레인스토밍

구분	서비스 아이디어
편의성	<ul style="list-style-type: none"> · 부가정보, 산출기준, 용어설명 등에 대한 정보 제공 · 숫자보다 도식화된 정보 제공
활용성	<ul style="list-style-type: none"> · 총량 데이터뿐만 아니라 Raw 데이터 제공 · 다양한 포맷으로 다운로드하여 통계 Tool 등을 활용할 수 있는 기능 · 시계열정보 제공 및 해외 자료와 비교분석 가능 · 사용자가 정보를 선택해서 Interactive하게 활용할 수 있는 기능 · 추천 기능 및 연관분석 기능, 관심정보 기능 · 분석 정보와 관련된 제도, 정책, 법, 규정 링크 기능
콘텐츠	<ul style="list-style-type: none"> · 예산계획 및 상세내역, 정부부채 규모, 고위공무원 연봉, 공공기관 연봉 및 복지 포인트, 공무원 연금액, 복지에산 등 정보 제공
접근성	<ul style="list-style-type: none"> · 재정, 지출 등 관련 용어 검색시 대표 사이트로 검색 · Any Time, Any Place 접근 가능하도록 스마트폰 서비스 제공 · 부처 예산 정보 원스톱 접근 가능, 정보 공개 요청 창구 단일화 · 국가 보조금 검색 및 신청 가능 제공
적시성 및 신속성	<ul style="list-style-type: none"> · 정보 단위별 공개 주기 사전 정의(업데이트 시기 확인 가능) · 제공되지 않는 정보에 대해서 손쉽게 요청할 수 있는 기능 · 자료요청 진행상황을 파악할 수 있는 기능

4. 다음주 활동계획

(2) 추진사례

서울시: 시민 서비스디자인 워크숍

- **대상:** 페이스북, 천만상상오아시스 등 활용, 시민·공무원 제안 공모, 5개 과제 채택

2013년

- 공통주택, 마을만들기 활성화
- 시민시각에서 버스승차부터 하차까지
- 골목골목 시작되는 우리마을 안전 프로젝트
- 지하철 액티브 디자인
- 시민과 함께 참여하는 M-Voting 구축

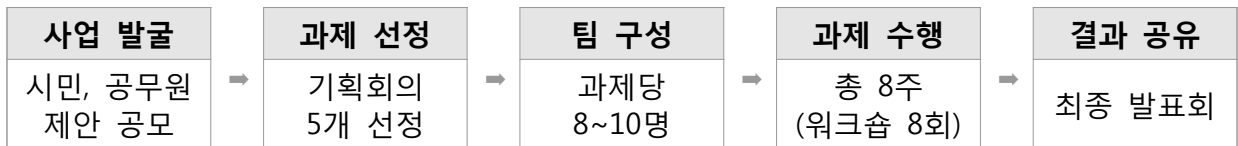
2014년

- 동네밥집 사업 플랫폼 디자인
- 신체활동 친화 걷기 좋은 길 만들기
- 이용자 중심의 민원서비스 개선
- 119 구조·구급대원의 업무능률 향상
- 에너지 자립마을을 위한 서비스 디자인

- **운영기간:** 총 8주

- **팀 구성:** 과제별 8명 내외로 팀 구성(총 40명 내외)
- 서비스디자이너, 시민(제안자, 학생 등), 공무원(제안자, 사업담당)

■ 추진절차



■ 워크숍 프로그램

주차	주요일정	세부내용
1	오리엔테이션	· 팀별 운영계획 수립 · 서비스디자인 이해
2~3		· 문헌조사, 고객경험조사
4	중간발표회	· 팀별 활동내용 및 향후 계획 발표
5~8		· 서비스개선 컨셉 도출, 서비스디자인 개선안 제시
9	최종발표회	· 팀별 과제수행 결과 발표

- **인센티브:** 제안 시민 및 공무원 포상(서울창의상)

- **문의:** 서울시 사회혁신담당관 02-2133-6317,
서울디자인재단 시민서비스디자인센터 02-2096-0184

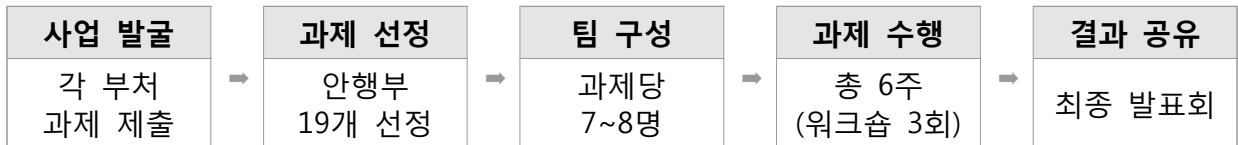
안행부: 중앙부처 국민디자인단 운영

- **대상:** 각 부처가 제출한 후보사업 중에서 안행부가 선정한 19개 과제
 ※ 부문별로는 정보공개 3개, 빅데이터 활용 3개, 협업 4개, 맞춤형 서비스 7개임.
 전체 과제 목록은 부록 2 참고

- **운영기간:** 총 6주, 2014.5~6월

- **팀 구성:** 과제별 7~15명 팀 구성(총 170여명)
 - 수요자: 일반시민(주부·대학생 등), 기관·단체 관계자
 - 공급자: 서비스디자이너, 전문가(학계·업계), 각 부처 및 안행부 담당 공무원

추진절차



디자인단 운영 세부계획

단계	주차	주요일정	세부내용
발견하기 (Discover)	1	워크숍	· 팀별 운영계획 수립 · 서비스디자인 이해
해석하기 (Define)	2	팀미팅	· 고객유형 분석, 퍼소나 설정 · 고객여정맵 작성
발전하기 (Develop)	3~4	워크숍 팀미팅	· 고객니즈 분석, 서비스아이디어 브레인스토밍 · 스토리보드 작성, 서비스블루프린트 도출
전달하기 (Deliver)	5~6	워크숍 팀미팅	· 이해관계자 네트워크 도출 · 비즈니스모델 및 운영모델 작성
	7	최종발표회	· 팀별 과제수행 결과 발표

※ 총 3회 워크숍을 통해 서비스디자인 방법론 교육 및 실습

- **인센티브:** 정부3.0 관련 특정평가시 가점 부여, 포상 등
- **문의:** 안전행정부 정부3.0 브랜드과제 발굴홍보단 02-2100-4467

3. 서비스디자인 전문기관 리서치

(1) 추진절차

- 각 기관에서 정하고 있는 연구용역 사업 추진 절차에 따라 시행하되,
- 과업내용에 '수요자 중심의 서비스디자인 리서치 결과에 기초해 문제를 정의하고 이에 대한 해결안을 도출할 것'을 명시함. 아래는 추진 절차 예시임

		사업 준비	사업 진행	사업 이후
주요내용		사업계획 수립 ↓ 입찰 공고 (공개입찰/지명경쟁 등) ↓ 평가위원회 개최 ↓ 우선협상대상 계약	착수보고회 ↓ 용역 수행 (서비스디자인 리서치) ↓ 중간보고회 ↓ 최종보고회	성과품 납품, 검수 ↓ 용역 결과 현장 적용
준비 문 서	발주 기관	사업계획서 제안요청서 과업지시서 사업공고문		
	수행 기관	입찰 참가 서류 (기본서류, 제안서 등)	과업수행계획서 착수계 착수보고서 중간보고서 최종보고서	완료계

※ 상기 추진방법 및 절차는 기관성격 및 내규에 따라 다소 상이할 수 있음

(2) 추진사례

서울시

■ 통학로 학교폭력예방디자인 시범추진 용역 2014-7-21

- 학교밖 사각지대 발굴, 개선 (현장조사 필수, 디자인적 해결안 제시)
- 학생·교사·학부모·지역주민 등 참여 프로그램 개발 및 실행
- 자문위원회·TFT 의견수렴 및 공청회 실시
- 통학로 안전지도 제작을 통한 학교폭력예방디자인 홍보

사업공고



■ 치매대응힐링 디자인 용역 2014-6-26

- 치매케어 환경 개선 (현장조사 필수, 디자인적 해결안 제시)
- 치매가정 커뮤니티와 연계한 참여 프로그램 개발 및 실행
- 치매대응힐링 서비스디자인 매뉴얼 제작
- 자문회의 실시

사업공고



■ 범죄예방 백신 디자인 프로젝트 2012-5-7

- 범죄예방 백신 시범사업 (현장조사 필수, 디자인적 해결안 제시)
- 범죄예방 백신 디자인 프로젝트 기록 작성
- 범죄예방 디자인 가이드라인 개발
- 국제세미나 개최

사업공고



봉화군

■ 2013년 봉화 분천역 문화디자인 프로젝트 사업 2014-2-19

- 분천역 여건 및 주변 환경에 관한 조사·분석
- 분천역 고유 문화프로그램 개발 및 공간 조성 기획안 작성
- 문화 공간 조성을 위한 분천역의 디자인 설계 및 시공
- 문화프로그램 운영 방안 제시

사업공고



한국디자인진흥원

- 행복한 학교만들기 서비스디자인 시범사업 중 용역 A
: 서비스디자인 리서치 및 개발 2014-7-1

- 수요자 중심 서비스디자인 리서치
- 리서치 결과분석을 통한 시급현안 정의 및 이슈 도출
- 참여적 합동 워크숍을 통한 인사이트 도출
- 해결안 제안을 위한 서비스시나리오 개발
- 아이디어 실현을 위한 디자인 컨셉 개발
- 해결안 도출
- 시범 적용
- 시공에 대한 감리
- 성과 분석

사업공고



- 2013 공공서비스디자인 혁신사업 : 전통시장 개선 2013-10-28

- 수요자 중심 서비스디자인 리서치
- 리서치 결과분석을 통한 시급현안 정의 및 이슈 도출
- 리서치 기반 디자인 컨셉 개발
- 아이디어 실현을 위한 프로토타입 개발
- 해결안 도출

사업공고



사학연금

- 긍정적 고객경험 창출을 위한 서비스디자인 컨설팅 용역 2013-8-21

- 공단의 고객경험 정의
- 고객경험접점 세부 진단 및 서비스 전략 방향 도출
- 고객경험 강화를 위한 접점 서비스 디자인

사업공고



Persona

본인의 진내를 이루고 있는 시대의 새로운 인물

Persona's Behaviors

도시를 떠돌아다니는 행색과 기어코 도시의 정복을 위해 아내, 초등 학교를 다니는 딸과 이혼(변칙)과 60억(이혼)과 함께 살고 있다.

물론가 서울에서 지방에 위치하고 있어 다른 지역보다 일하기 환경이 좋지 않다. 밤에 일하고, 항상 술을 마시는 공기를 마시는 등 건강에 악영향을 끼치는 생활을 하고 있다. 또한 최근 불행사건으로 남수출을 하고 일주일에 몇 차례도 일하는 시기에 대한 관심이 높아졌다.

최근에 주변에서 소문까지 퍼지거나 안좋은 말들을 듣고 있는 시기에 내가 살고 있는 곳에 대한 관심이 많고 아이들의 안전 때문에 관심이 높은 지역으로 이사를 고려하고 있다.

본래 최근 일어난 사회들의 주기를 통해 중심을 잃어버린 사람들이 많아졌다. 과거보다 경쟁에서 좌우되고 자주 노는 그 경쟁의 강압적인 모습이 많아졌다. 또한 경쟁으로 더워지는 경쟁의 경쟁이 되고 경쟁이 경쟁에 자주 영향을 끼치는 것이 아니라 경쟁의 경쟁에 영향을 끼치는 경쟁이 경쟁에 대한 정보의 시대가 되었다. 그리고 SNS나 인터넷 검색을 한다.

Persona's Goal

충격적으로 신념과 해로운 정의를 할 수 있는 방법 찾기

이념을 잃어 안고서 잃어버릴 수 있는 중요한 것은 어떻게 할 수 있는 방법 찾기

Keywords

연립/
충격적인/
외국(외국)은



중앙부처 국민디자인단 팀미팅 장면

제 3 장

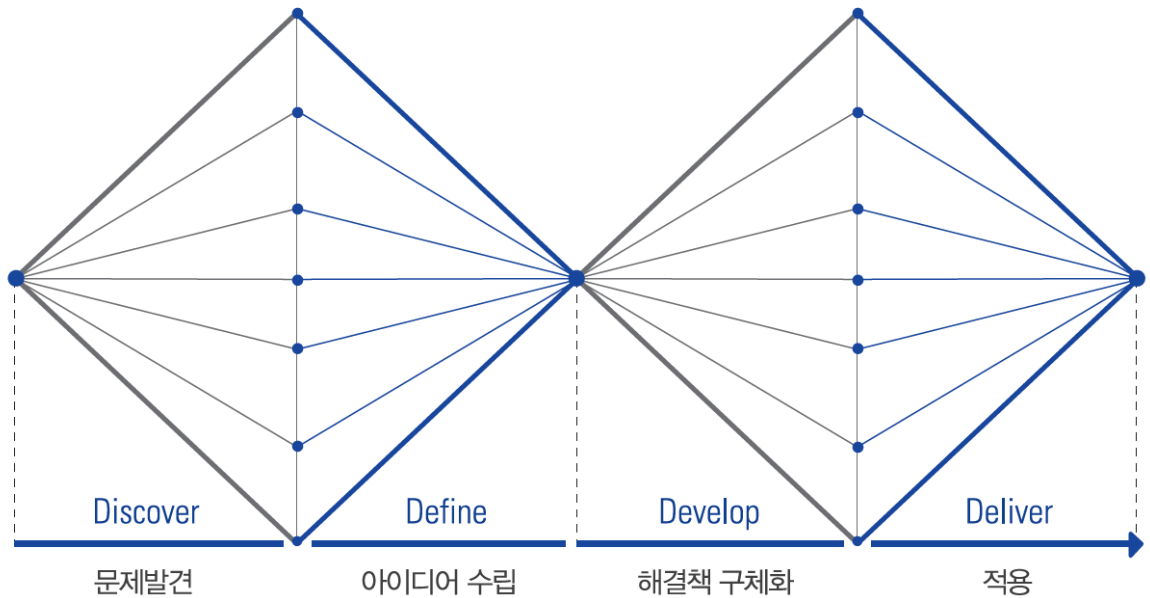
서비스디자인 실행하기

제3장 서비스디자인 실행하기

- 서비스디자인 리서치에서 많이 쓰이는 방법론은?
- 각 방법론은 현장에서 어떻게 적용할까?

서비스디자인 프로세스

- 서비스 수요자에 대한 깊은 이해와 통찰을 바탕으로 서비스 컨셉 형성을 위해 일련의 확산과 수렴을 반복하는 디자인적 사고를 기초로 함
- '확산적 사고'는 다양한 아이디어를 제안하는 과정이고, '수렴적 사고'는 도출된 아이디어를 바탕으로 해결책을 향해 정리해나가는 과정임



목표	고객 경험 리서치를 통한 문제 설정	자료 분석 및 디자인 방향 설정	세부해결방안 구성	실행계획 수립
방법론	핵심고객 설정 고객관찰 고객체험 개별인터뷰 그룹인터뷰	가상고객 설정 고객여정지도 핵심욕구 도출 서비스 컨셉 도출	브레인스토밍 서비스 시나리오 스토리보드 서비스 블루프린트	이해관계자지도 비즈니스 모델 운영모델

출처: 『공공정책, 책상에서 현장으로』 (한국디자인진흥원, 2013)

1. 발견하기 | Discover

(1) 핵심고객 설정

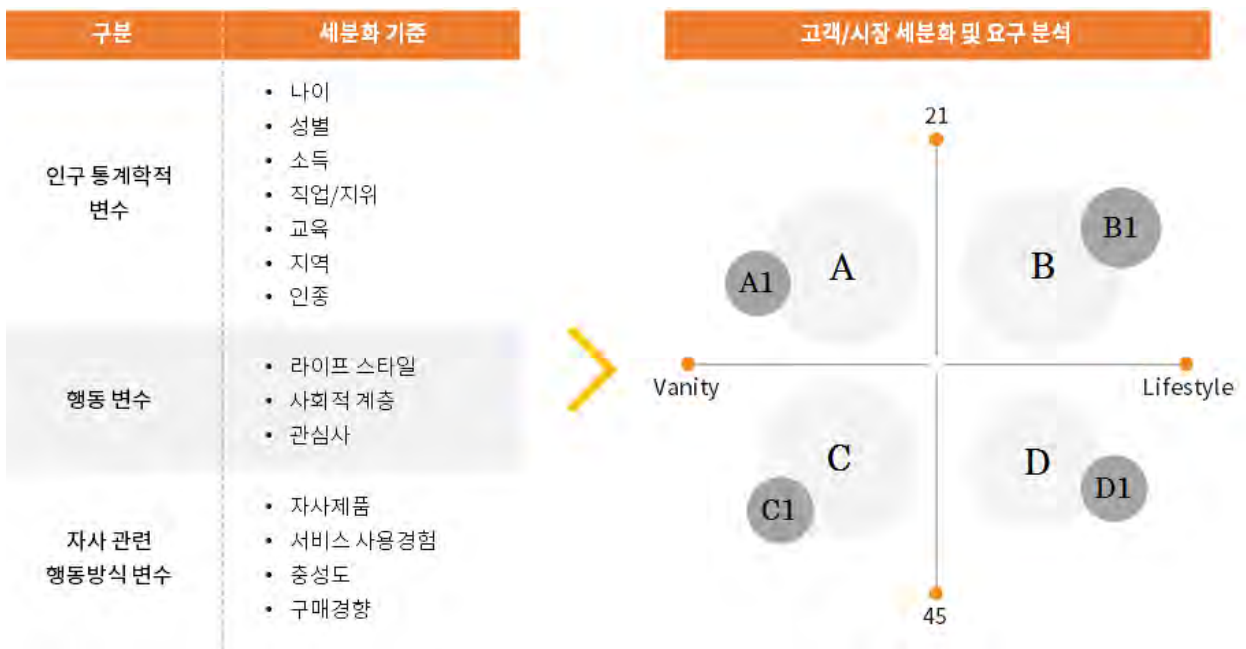
정의

- 서비스 제공이나 운영 과정에서 발생하는 이슈를 해결할 때 핵심적으로 집중할 고객군을 결정하는 과정

실행방법

- ① 고객을 일정한 기준에 따라 구분합니다.
 - 물리적 특성: 연령, 성별, 거주지역, 신체적 특성, 직업, 교육수준 등
 - 심리적 특성: 태도, 동기, 선호도, 만족도 등
 - 경험 및 지식: 서비스 이용 유무, 서비스에 대한 선호도 등
 - 이용행태적 특성: 서비스 이용 순서, 이용상 특징 등
- ② 여러 기준 중에서 가장 중요하다고 판단되는 기준 2개를 최종 선정합니다.
- ③ 선정된 기준을 각각 가로축과 세로축에 두고 좌표위에 고객군을 표시합니다.
- ④ 각 고객군에 대해 우선순위를 매깁니다.

작성예시



(2) 현장조사 준비

정의

- 실제 서비스 현장을 방문하여 고객과 전체적인 서비스 맥락을 관찰하고 그들의 이야기를 들음으로써 고객에 대한 공감과 이해를 높일 수 있는 과정

실행방법

- ① 조사방법을 결정합니다. (관찰, 고객체험, 인터뷰 등)
- ② 조사원들 간의 역할을 명확히 합니다. (관찰, 인터뷰, 기록, 촬영 등)
- ③ 조사에 필요한 준비물을 챙깁니다. (노트, 펜, 카메라, 녹음기 등)

(3) 고객관찰

정의

- 서비스를 이용하는 고객을 관찰하여 고객의 행태를 파악하고 서비스 경험 정보를 얻을 수 있는 조사방법으로, 공개적으로 하거나 비공개로 진행

실행방법

- ① 장소와 시간을 정하고 사전 방문하여 관찰이 가능한 환경인지 확인합니다.
- ② 핵심고객군을 대표할 수 있는 관찰 대상자를 정합니다.
- ③ 현장에 나가 대상자를 관찰합니다.
※ 관찰항목 예시: 이용 경로, 행동 패턴, 상황별 감정 변화 및 대응방식
- ④ 관찰 수행 직후 팀원들과 관찰 결과를 공유합니다.

활용 tip

1. 공개관찰시 관찰 대상자의 부담을 줄여주기 위해 관찰 도중에라도 원하면 언제든지 그만둘 수 있음을 알려줍니다.
2. 비공개관찰의 경우 최대한 사람들의 눈에 띄지 않게 행동합니다.
3. 반드시 비디오 촬영이나 녹음을 합니다.

(4) 고객체험

정의

- 조사자가 직접 고객이 되어 서비스를 체험해봄으로써 고객의 관점에서 서비스를 새롭게 바라볼 수 있는 조사방법

실행방법

- ① 조사자가 체험하고자 하는 서비스를 정합니다.
- ② 조사자가 고객이 되어 서비스를 직접 체험하면서 관찰합니다.
- ③ 고객 체험 일지를 정리합니다.

※ 주요내용: 이용 과정, 특이점, 기존에 몰랐던 점, 불편한 점, 개선 아이디어 등

페트리샤 무어(Patricia Moore) 노인 체험

세계적으로 유명한 노인학자이자 디자이너인 페트리샤 무어는 GE나 존슨앤존슨 등이 만든 많은 제품에 노인의 신체적·심리적 특성을 반영하는 디자인을 입혀내 큰 성공을 거두었다.

그녀는 26세의 젊은 나이에 3년 동안 80대 노인으로 변장하고 노숙 노인부터 부잣집 노인까지 9명의 노인역할을 하며 노인을 고려하지 않고 디자인한 노인용 제품이 얼마나 불편한지 직접 체험하였다고 한다.

출처: 『페트리샤 무어에게 배우는 '정부3.0』 (디지털타임스, 2014-5-9)



26세의 페트리샤 무어



80대 노인으로 변장



동영상



(5) 개별 인터뷰

정의

- 소수의 개별 고객에 대해 질의응답 형식으로 심층적인 정보를 수집하는 방법

실행방법

- ① 핵심 고객군을 대표하는 인터뷰 대상자를 섭외하고 시간과 장소를 정합니다.
※ 인터뷰 대상자가 편안하게 의견을 제시할 수 있는 곳이 좋습니다.
- ② 주요 이슈별로 세분하여 인터뷰 질문지를 마련합니다.
- ③ 질의·응답의 형태로 인터뷰를 실시합니다. 조사원은 세명 이하로 합니다.

(6) 그룹 인터뷰

정의

- 다수 고객을 상대로 토의를 진행하여 신속하게 고객 그룹군의 전반적인 문제를 이해하고 의견을 수렴할 수 있는 방법

실행방법

- ① 인터뷰 대상자를 8명 내외로 섭외하고 시간과 장소를 정합니다.
※ 인터뷰 대상자 모두가 접근할 수 있는 공적인 장소가 좋습니다.
- ② 주요 이슈별로 세분하여 인터뷰 질문지를 마련하고 사회자를 정합니다.
- ③ 토의 형식으로 진행합니다. 참석자에게 골고루 발언 기회를 줍니다.

활용 tip

1. 단답형 질문이 아닌 개방형 질문을 합니다.
2. 메모를 하더라도 집중해서 듣습니다.
3. 질문지를 기계적으로 따르지 않고 역동적인 대화를 이끌어 나갑니다.
4. 인터뷰 대상자가 충분히 생각하고 대답할 수 있도록 배려합니다.
5. 전문적인 용어 사용을 자제하고 최대한 이해하기 쉬운 말로 표현합니다.
6. 유도질문을 하지 않습니다 .
7. 인터뷰 도중 문제를 해결하려고 하지 않습니다.

2. 정의하기 | Define

(1) 가상고객 설정 | Persona

정의

- 가상의 고객을 만들어 고객이 특정 상황에서 어떤 동기를 가지고 어떻게 행동하는지 유추하는데 도움을 주는 방법론
 - ※ 가상고객은 단순히 상상에 근거한 허구의 인물이 아니라 실제 관찰 결과에 근거하여 핵심그룹내 여러 고객의 특성, 행동, 동기 등을 반영하는 인물
- 집단으로서의 고객이 아닌 개인 고객의 구체적인 감성, 심리적 경험을 분석할 수 있어 고객 중심의 맞춤형 서비스를 개발하는데 유용

실행방법

- ① 현장조사 결과 수집된 자료를 분석하여 고객의 특징을 정리하고 비슷한 특징을 보이는 사람들을 그룹으로 묶습니다.
- ② 각 그룹을 대표하는 가상인물을 설정하고 신상명세(이름, 나이, 성별, 직업 등)와 전형적인 특성(행동, 가치관 등)을 기술합니다.
 - ※ 가상인물은 복수로 설정할 수 있으며, 복수일 경우 우선순위를 정합니다.
- ③ 가상인물의 주요사건을 중심으로 일상생활 장면을 생생하게 묘사합니다.

작성예시

Persona



- 42세의 노련한 워킹맘
- 두 명의 자녀를 키우고 있음
- 여행 빈도수: 1년에 2~3번 휴가 시

Persona 이야기

남편, 6살이 된 딸과 12살 아들과 함께 살고 있다.
 평일에 아이와 함께 할 시간은 오직 퇴근 후 시간밖에 없고, 주로 친정 어머니께서 어린 딸을 돌봐주신다. 어린 아이들을 위해서 자연학습이나 교외로 여행을 자주 다니고 싶지만 주말이면, 평일의 피로감이 몰려와 남편과 함께 쉬고 싶기만 하고, 밀린 집안일을 하느냐 아이들과 어울릴 시간이 없다.
 그래도 아이들과 최대한 많은 시간을 보내고 싶어 아이들 방학 때 맞춰 휴가를 쓴 후 놀이공원이나 가까운 곳으로 여행을 다니고 있다.
 요즘 고민은 아이들과 테마파크를 가면 온통 놀이기구와 관람하는 이벤트 뿐이고 작은 아이가 어리기 때문에 첫째와 함께 놀이기구를 탈 수 없어 결국 두 명씩 나누어 다닐 수밖에 없다.
 또 아이들 방학에 맞춰 방문해야 하기 때문에 올 때마다 많은 인파에 지치고 힘들다.

동기 및 목표

- 내가 데려가지 않고도 아이들끼리 안전하게 테마파크에 갈 수 있는 방법 필요함
- 보고 노는 것 보다 아이들과 함께 체험할 수 있는 다양한 프로그램이 있어야 함

핵심단어

- 관계 강화
- 다양한 프로그램/경험

주요장면(Events)	내용
결혼	
임신	
출산	
취업	
이사	

(2) 고객여정지도 작성 | Customer Journey Map

정의

- 시간의 흐름에 따라 사용자가 서비스를 이용하는 과정을 지도처럼 작성함으로써 사용자의 경험과 감정을 생생하게 시각화하는 방법

실행방법

- ① 시간의 흐름에 따라 고객의 주요 행위(key activity)를 작성합니다.
- ② 각 행위 시점에서 감정 상태를 높고 낮음으로 표시하고 선으로 연결합니다.
- ③ 각 행위 시점에서 고객의 생각이나 느낌을 글로 정리합니다.
- ④ 고객의 감정이 하락하는 지점을 문제 발생지점(pain point)로 설정합니다.
- ⑤ 문제 발생지점을 주목하여 고객이 무엇을 원하는지 분석합니다.

작성예시



(3) 핵심욕구 도출 | Needs

정의

- 고객들이 진정으로 무엇을 원하는지 핵심 요구사항을 도출해내고 이를 매슬로우(A.H. Maslow) 5단계 욕구위계에 따라 분류하여 그룹화하는 작업



매슬로우 욕구 단계

실행방법

- ① 고객여정지도상 도출된 고객의 욕구를 매슬로우 5단계에 맞추어 분류합니다.
 - 자기실현욕구: 자기의 잠재능력을 극대화하려는 욕구
 - 자기존중욕구: 유능하고 영향력 있는 사람이 되고자 하는 욕구
 - 사회적욕구: 사랑과 인정받고 의미있는 관계를 맺고자 하는 욕구
 - 안전욕구: 위험, 불안, 고통 등 신체의 위험을 피하고자 하는 욕구
 - 생리적욕구: 생명을 유지하기 위한 기본적 욕구
- ② 각 단계별 욕구들의 그룹을 표현할 수 있는 이름을 만듭니다.

작성예시

“고객들이 원하는 것들(Needs)을 비슷한 내용으로 Grouping하세요?”

레벨 1	
레벨 2	
레벨 3	
레벨 4	
레벨 5	

“뒤음에 Naming하세요?”

- Key Word 추출 → 공통적인 개념 도출
→ 명명
- 관련된 기존의 개념 도출
→ 반대/발전적 개념 제시

(4) 서비스컨셉 도출 | Service Concept

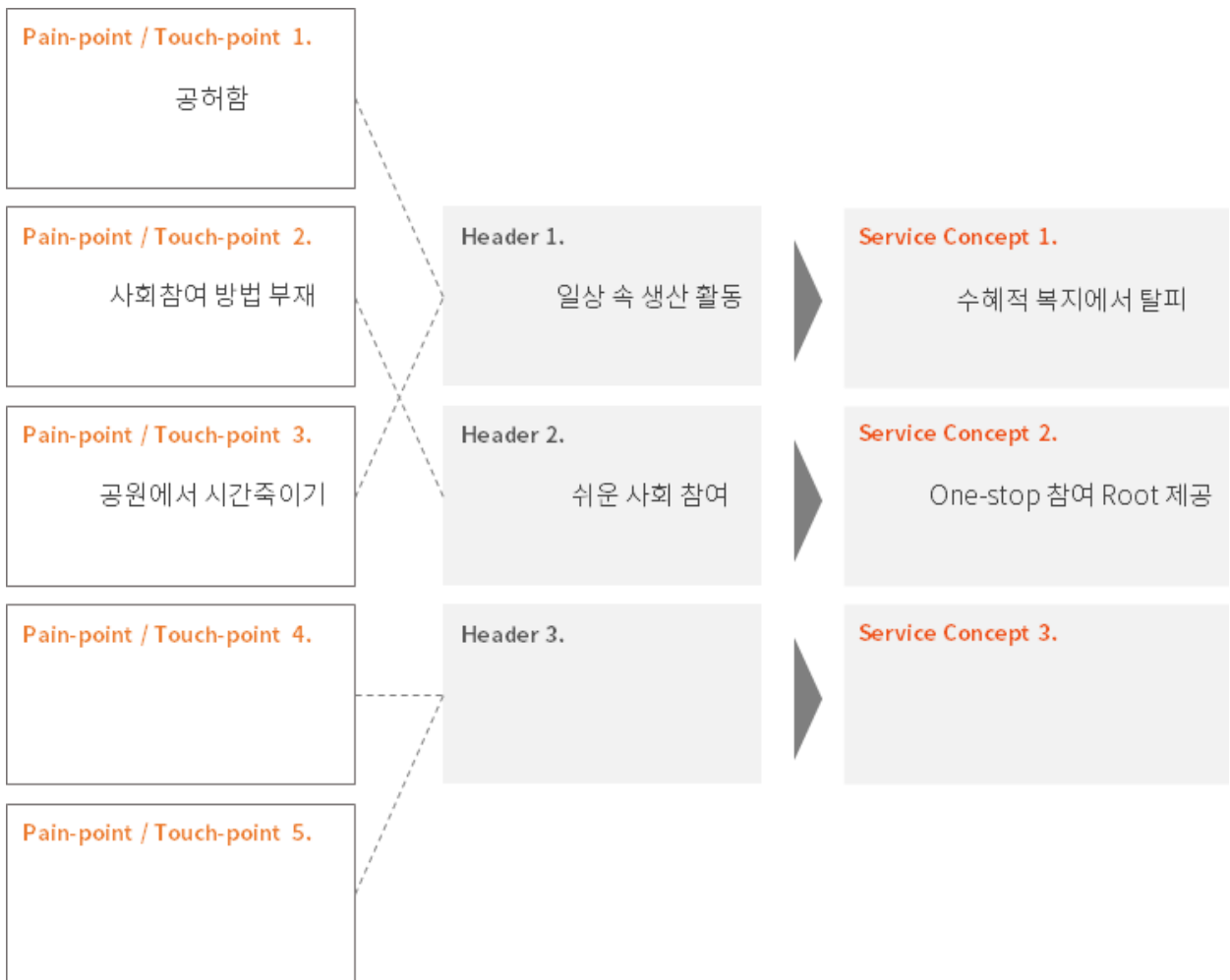
정의

- 서비스 컨셉 도출이란 고객의 욕구 분석에 기초해 새로운 서비스가 나아갈 가치와 방향을 결정하는 과정을 의미

실행방법

- ① 고객여정지도에서 도출된 문제 발생지점(pain point)을 작성합니다.
- ② 각 문제발생지점과 대응되는 해결안을 적습니다.
- ③ 해결안을 중심으로 서비스가 지향할 방향, 즉 서비스 컨셉을 도출합니다.

작성예시



3. 발전하기 | Develop

(1) 브레인스토밍 | Brainstorming

정의

- 여러가지 제약에서 벗어나 자유롭게 생각을 확장할 수 있도록 도와주는 방법론으로 서비스 컨셉을 구체화하기 위한 아이디어를 도출하는데 유용

실행방법

- ① "어떻게 하면 ○○○할 수 있을까?"라는 질문을 만듭니다.
○○○에는 서비스 컨셉명을 넣고, 서비스 컨셉 수만큼 질문을 만듭니다.
- ② 질문을 벽이나 보드에 붙이고 팀원들이 각 질문에 대한 구체적인 아이디어를 포스트잇에 적어 붙이도록 합니다.
- ③ 각 아이디어에 대한 장애요소를 포스트잇에 써서 붙이도록 합니다.
- ④ 하나의 질문에 대해 15~30분 정도 진행한 뒤 더 이상 아이디어가 나오지 않으면 다음 질문으로 넘어갑니다.

활용 tip

1. 판단은 뒤로 미룹니다
2. 다듬어지지 않은 아이디어를 장려합니다
3. 다른 사람의 아이디어를 발전시킵니다
4. 주제에 계속 집중합니다
5. 시각적으로 표현합니다
6. 한 번에 하나씩 의견을 나눕니다
7. 되도록 많은 의견을 공유합니다



출처: 『IDEO 인간중심 디자인 툴킷』 (IDEO.org, 2014)

(2) 서비스 시나리오 작성 | Service Scenario

정의

- 영화 시나리오와 같이 서비스 컨셉을 설명하기 위해 상세한 정보가 담겨진 이야기 형식의 글로서, 고객이 어떤 서비스를 경험하게 될지, 어떤 문제점이 발생할 수 있는지 미리 살펴볼 수 있음

실행방법

- ① Description: 새로운 서비스를 구성하는 세부 내용을 정리합니다.
- ② Target: 서비스를 주로 이용하는 고객을 적습니다.
- ③ Scenario: 서비스를 이용하는 절차와 경험을 시간 순서대로 적습니다.
- ④ Needs & Value: 공급자와 사용자간 주고받는 혜택과 가치를 적습니다.

작성예시

Scenario
외국인 여행자를 위한 카셰어링 서비스



Description

대중교통과 연계되는 외국인향 맞춤형 카셰어링 서비스

#1. 대중교통과의 연계: 대중교통으로 가기 애매한 지역으로 이동을 편하게 하는 지하철역을 중심으로 제공되는 카셰어링 서비스

#2. 외국인 관광객을 위한 맞춤형 정보 제공 서비스: S.N.S 계정 연동을 통해 여행자 성향을 바탕으로 한 여행정보 추천 서비스

Scenario

사용자에 성향에 맞춰진 카셰어링 서비스. 주로 지하철을 이용하는 편이고 목적지가 지하철에서 좀 떨어진 경우에는 택시를 이용해 이동을 했었다. 첫번째 한국 방문 시, 말도 잘 안 통했고 항상 바가지를 씌웠던 택시를 대신해 이번에는 카셰어링 서비스를 이용하기로 한다. 지하철역을 나오자 바로 카셰어링 주차장이 보인다. 스마트폰 앱을 이용해서 미리 예약한 차량을 수령하고 탑승해 시동을 걸자 AVN에서 출발전 S.N.S와 연동된 데이터를 통해 추천 여행정보가 나온다. 목적지에 도착하기 전 화면에는 지하철 역 근처 추천관광지 목록이 나왔고 목록 중에 가고자 했던 목적지가 있어 쉽게 네비게이션 설정을 하고 목적지로 이동할 수 있었다.

Target

외국인 여행자
국제면허 보유자

Needs & Value

공급자 → 사용자: 대중교통과 연계, 여행지 추천 서비스, 자국어 지원

사용자 → 공급자: 서비스 이용료, 개인정보

Technology

NFC
대중교통과의 연계 시스템

출처: 『Future discovery research 2020』
(기술인문융합창작소, 2013)

(3) 스토리보드 작성 | Storyboard

정의

- 서비스 시나리오를 그림이나 사진을 이용해서 시각화하는 방법론으로, 새로운 서비스 컨셉을 빠르고 쉽게 전달할 수 있음

실행방법

- ① 시나리오상 중요한 장면들을 선별합니다.
- ② 각 중요 장면들을 잘 표현할 수 있는 그림을 그리거나 사진을 붙입니다.
- ③ 박스 하단에 간단하게 설명하는 글을 작성합니다.
- ④ 팀원 외 다른 사람들에게 초안을 보여주고 피드백을 받아 수정, 보완합니다.

작성예시

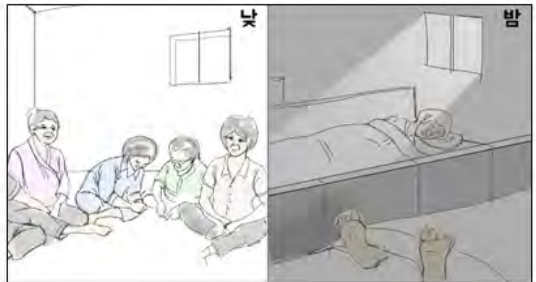
프라이버시 확보



자는 시간.
연세가 가장 많으신 분께서 먼저 누워 자리를 만드신다. 그래서 한 할머니는 결국 맨 끝에서 자게 되었다.



아침,
새벽 5시 한 할머니는 일어났지만, 다른 할머니들은 아직 일어나질 않아 누워서 눈만 깜박이고 있다.



접이식 칸막이를 이용하여 잘 때에는 각 1인실이 되고, 낮에는 공동생활을 할 수 있도록 접이식 칸막이를 걷고 활동할 수 있는 가변적 공간으로써 밤에 혼자만의 공간으로 편안하게 잠들 수 있다.

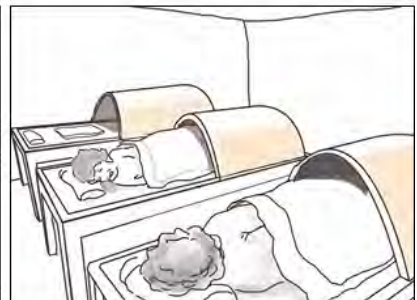
작은 목욕탕



원래 읍내까지 1시간이 걸려 가야 하는 목욕탕이 우리 동네에 작은 목욕탕이 생겨 매주 화,목요일에 열고 있다. 이제 멀리 안 가서 너무 좋다.



작은 목욕탕을 가는 날, 다리가 좀 불편한 할머니랑 같이 가는데 내가 부족해 줘야 한다.
내 나이가 지금 몇 개인데 누구를 부족해 주고 있는가.



공동생활홈을 조그맣게 증축하여 일인씩 들어가 찜질을 할 수 있는 반식욕조와 같은 것만 있으면 편하게 이야기도 즐기고 따뜻한 곳에 쬐도 답글 수 있어 좋다.

출처 : 「홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형 서비스 과제 발표자료」 (농식품부, 2014)

(4) 서비스 블루프린트 작성 | Service Blueprint

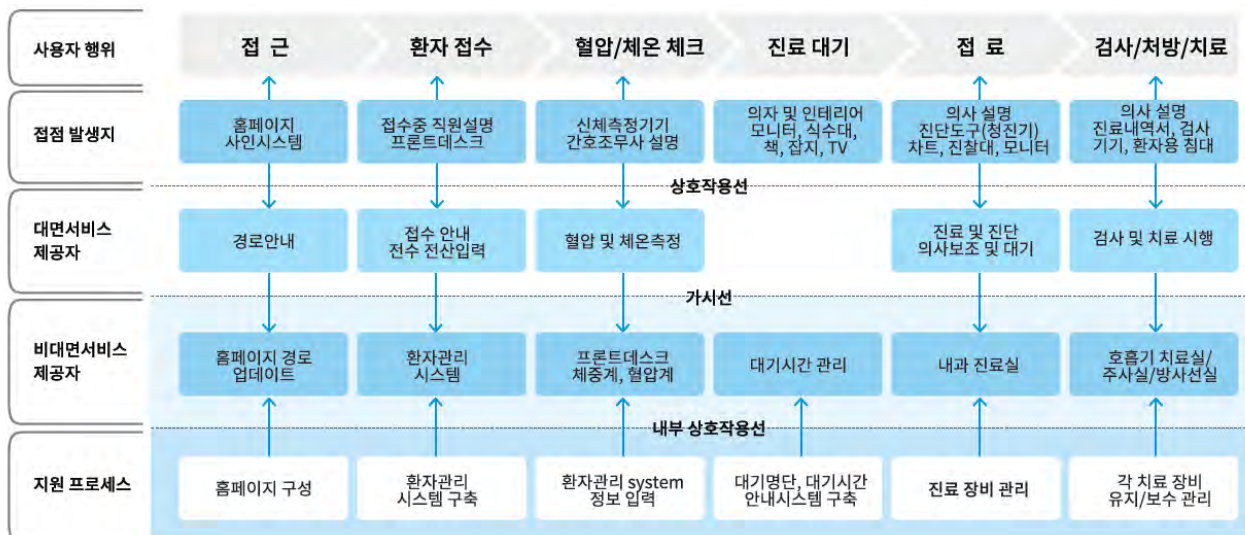
정의

- 서비스 블루프린트는 서비스 전달 과정에서 발생하는 서비스공급자와 고객의 행위, 상호작용 등을 한눈에 볼 수 있도록 도식화하는 방법론
- 서비스를 제공하는 행위를 눈에 보이는 전방 업무와 보이지 않는 후방 업무로 나누어 서비스 운영구조를 입체적으로 파악 가능

실행방법

- ① 시간의 흐름에 따른 사용자 행위를 나열합니다.
- ② 사용자와 공급자가 상호작용하는 매개체 또는 상황을 정의합니다.
- ③ 사용자에게 서비스를 제공하는데 필요한 전방 업무를 나열합니다.
- ④ 전방 업무를 지원하기 위한 후방 업무를 나열합니다.
- ⑤ 공급자의 업무를 지원하는 프로세스를 정리합니다.
- ⑥ 각 행위의 발생순서와 방향을 알 수 있도록 화살표를 표시합니다.

작성예시



4. 전달하기 | Deliver

(1) 이해관계자 지도 작성 | Stakeholder's Map

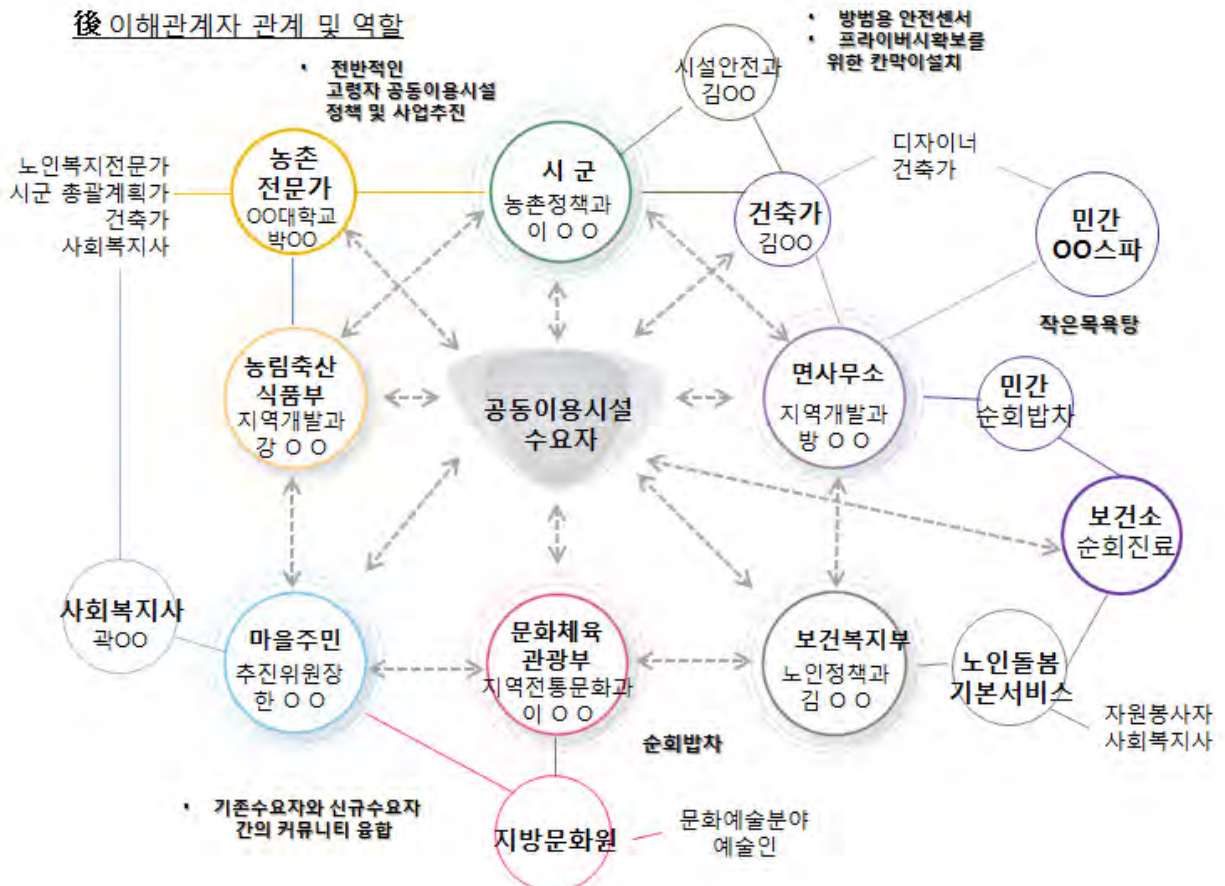
정의

- 서비스 이해관계자들의 관계를 파악하고, 그들의 관계성과 역할을 시각적으로 표현하는 방법론

실행방법

- 새로운 서비스의 각 요소와 관련되는 이해관계자와 역할을 정리합니다.
- 이해관계자간의 관계를 도식화하여 표현합니다.

작성예시



(2) 서비스 비즈니스모델 도출 | Service Business Model

정의

- 새로운 서비스의 전체적인 구조를 생태계의 형태로 정리할 수 있는 방법론

실행방법

- 협력이 필요한 파트너를 정리합니다.
- 새로운 서비스 제공에 필요한 핵심적인 활동을 정리합니다.
- 필요한 인적·물적 자원을 정리합니다.
- 새로운 서비스가 추구하는 가치와 서비스 구성요소를 정리합니다.
- 고객관계를 형성·유지하기 위한 방법을 정리합니다.
- 새로운 서비스를 제공하는 채널을 정리합니다.
- 서비스를 이용하는 고객을 세분합니다.
- 예산 소요 내역과 예상되는 기대 효과를 정리합니다.

작성예시

산업부 디자인생활산업과																											
Key Partnerships 파트너 <ul style="list-style-type: none"> 교육부 중기청 행안부, 국토부 국방부 지자체 국가디자인위원회 정보통신산업진흥원 한국산업기술진흥원 한국산업기술평가관리원 디자인특성화센터 디자인혁신센터 산업부 디자인브랜드과 산업부 기술개발과 산업부 기술기반팀 산업부 산업인력팀 디자인융합기획단 한국디자인진흥원 지역디자인센터(광주, 대구, 부산) KIDP CHINA 	Key Activities 핵심활동 <ul style="list-style-type: none"> 디자인융합포럼운영 미래디자인프로젝트를 기획, 운영함으로써 R&D 반영 서비스분야 디자인혁신을 위해 부처공동사업 기획 	Key Activities 가치 제안 <ul style="list-style-type: none"> 디자인 주도의 산업융합 디자인비즈니스생태계 고도화 위상강화와 디자인인류 확산 서비스 <ul style="list-style-type: none"> 디자인기술개발 전문인력양성 기반구축 <ul style="list-style-type: none"> 디자인 선정사업 전시/행사 연구/조사 국제협력 정보서비스 디자인기업역량강화 	Customer Relationship 고객 관계 <ul style="list-style-type: none"> 한국디자인기업협회에 가입된 디자인기업에 정보제공 DM 발송 한국디자인진흥원 공고 게시판 디자인 DB.com에 정보공유 디자인어마를 온라인 플랫폼에 정보공유 	Customer Segment 고객 세그먼트 <ul style="list-style-type: none"> 지자체 정부부처 신흥경제성장국가 공공기관 신흥경제성장국가 기업 디자인전문기업 국내 디자인대학 국외 디자인대학 디자인어 디자인 진학 희망 청소년 디자인 전공 학생 국내 중견기업 	Key Resources 핵심 자원 <ul style="list-style-type: none"> 디자인 R&D 지원금 	Channels 채널 <ul style="list-style-type: none"> 전시 시상식 해외비즈니스 교육 세미나 																					
Costs Structure 비용 구조 <table border="1"> <thead> <tr> <th>구분</th> <th>디자인전문 기술개발</th> <th>전문인력양성</th> <th>기반구축</th> <th>디자인기업 역량강화</th> <th>사회문제 해결형 R&D</th> <th>합계</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>13년</td> <td>...억</td> <td>...억</td> <td>...억</td> <td>...억</td> <td>-</td> <td>...억</td> </tr> <tr> <td>14년</td> <td>...억</td> <td>...억</td> <td>...억</td> <td>...억</td> <td>...억</td> <td>...억</td> </tr> </tbody> </table>				구분	디자인전문 기술개발	전문인력양성	기반구축	디자인기업 역량강화	사회문제 해결형 R&D	합계	13년	...억	...억	...억	...억	-	...억	14년	...억	...억	...억	...억	...억	...억	Revenue Streams 수입원 <ul style="list-style-type: none"> 일반 R&D 투자와 비교했을 때, 디자인 투자로 3배의 매출 증대 효과 세계 3대 디자인 공모전에서 수상실적 평균 8% 디자인 수출 연평균 51% 증가 (75억(06년)-> 393억(10년)) 		
구분	디자인전문 기술개발	전문인력양성	기반구축	디자인기업 역량강화	사회문제 해결형 R&D	합계																					
13년	...억	...억	...억	...억	-	...억																					
14년	...억	...억	...억	...억	...억	...억																					

(3) 서비스 운영모델 도출 | Service Operation Model

정의

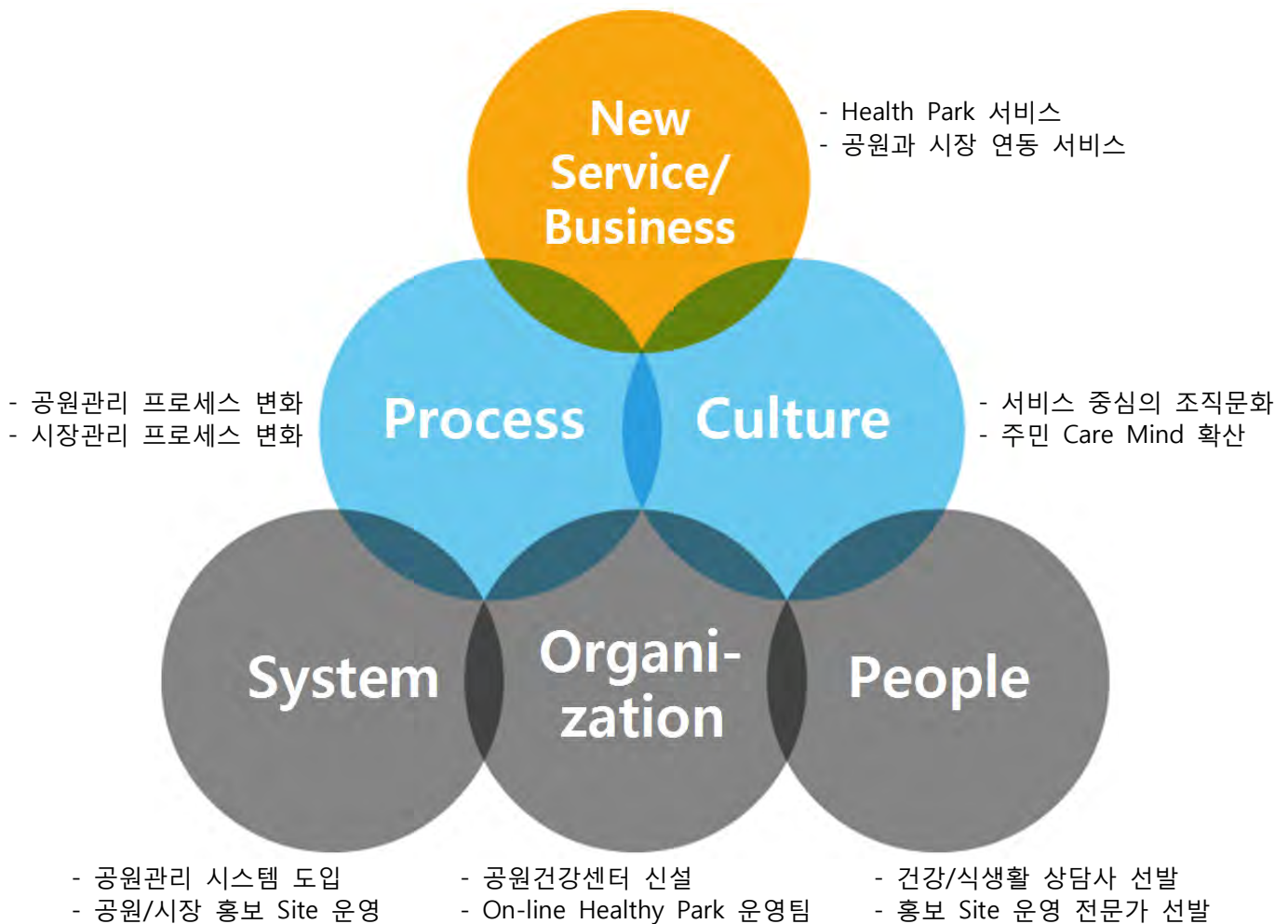
- 새로운 서비스모델이 작동될 수 있는 구체적인 조직운영체계를 만들어내는 작업

실행방법

- ① 새로운 서비스를 구성하는 주요 항목을 적습니다.
- ② 새로운 서비스 운영을 위해 필요한 절차, 문화를 적습니다.
- ③ 새로운 서비스 운영을 위해 필요한 시스템, 조직, 인력을 적습니다.

작성예시

공원건강관리 모델의 경우





중앙부처 국민디자인단 워크숍 장면

제4장 서비스디자인 그 이후

- 서비스디자인 활동 과정과 결과를 국민들에게 어떻게 알릴까?
- 참고할만한 사례가 있을까?

동영상 홍보

- 중앙부처 서비스디자인 워킹그룹인 “국민디자인단”의 6주간 활동과정을 담은 5분 분량의 동영상을 제작하여 Youtube, 정부3.0 포털·블로그에 게재



동영상

활동 후기 작성

- “국민디자인단”의 일원인 대학생들이 활동 소감, 행사 참가 후기 등을 본인 블로그, 페이스북에 게재




블로그

국민디자인단 활동성과 발표회 | 정부3.0브랜드과제국민디자인단 / 나의 활동 2014/07/10 20:37

정부 3.0 브랜드 과제
국민 디자인단 활동의 마지막 날. 활동성과 발표대회.
국민 디자인단의 목적은 정부3.0 우수과제를 국민과 함께 설계하여 공직사회의 일하는 방식을 개선하고자 하는 것이다.
그 일원으로 함께 참여했다는 데에 큰 의의를 두고, 또 보람을 느낀다.

두시 반까지 도착해야하는데, 신분증을 놓고와서 집으로 다시 턴, ㅠㅠ, 비오고 습기 가득한 하늘 아래 나는 엄청 뒤편었다.
오분 정도 늦었는데 이미 국기에 대한 맹세 하고 묵념하고, 막 시작하려던 참이었다. 내 자리를 찾아 앉으니 헛, 내 옆자리에 안전행정부 차관님이 앉아계셨다. 왠지 해할만하고 암전하게 잘 경청해야겠다는 조심스런 마음이;



- 조선일보 | 2014-6-24

공무원 홀로 만들던 정책, 시민 아이디어 더하니 '국민 서비스' 됐다



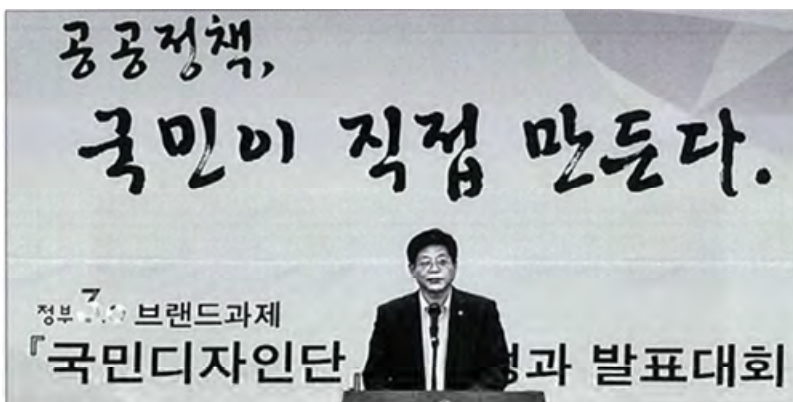
정부는 국민이 직접 참여해 정부 정책을 함께 만들어갈 수 있도록 '정부 3.0 브랜드 과제 국민디자인단'을 운영하고 있다.

기사원문



- 서울신문 | 2014-7-10

정부 정책 함께 설계했어요 국민디자인단 한자리 모였다



국민과 공무원이 함께 정책을 설계하는 정부3.0 브랜드 과제 국민디자인단 활동성과 발표대회가 9일 정부서문정사 별관에서 열린 가운데 김재홍 산업통상자원부 1차관이 국민디자인단의 활발하고 적극적인 활동을 당부하고 있다.

기사원문



- 정책브리핑 | 2014-7-21

'국민이 정책을 디자인한다'...공공정책에 서비스디자인 도입

안행부-산업부, 정부3.0 일하는 방식의 변화 첫 시도... '정부3.0 국민디자인단' 활동



지난 9일, 국민디자인단 활동성과 발표대회에서 박경국 안전행정부 제1차관이 정부3.0시대 민관협업의 일하는 방식의 변화가 필요하다고 강조했다. (사진=안전행정부)

기사원문



- 서울신문 | 2014-8-15

서울신문

2014년 08월 15일 금요일 021면 공공정책

지자체 정책도 국민과 함께 디자인한다

정부3.0 국민디자인단 확대 시행
대구·인천 등 11개 시·도서 추진
3개월간 전문가·시민이 공동 설계
귀농정책 지원 등 13개 과제 선정

국민디자인단 활동일정

7월 말	8월	8-10월	11월	11월 말
지방자치단체장서 추진과제 발굴 및 협의	국민디자인단 모집 및 추진과제 구체화	공무원·전문가·시민 협업을 통해 과제별 적용가능성 및 세부계획 등 논의	안행부, 지자체별로 만들어진 정책 선정 및 검토	우수 정책 후보, 다른 지자체와 국가기관에 정책 수립 과정 전파

정책 차원, 소외노인 복지활동서비스 등 모두 13개가 선정됐다. 각 지자체는 이달부터 10월까지 3개월간 선정된 과제를 놓고 정책공급자인 공무원, 수요자인 주부, 학생 등 국민, 공공서비스 디자인 전문가 등이 참여해 세부적인 정책안을 만들게 된다.

기사원문



좌담회 | 공공서비스디자인 정책 접목 활성화 방안

“정부 정책도 디자인 경영이 필요합니다” 공공서비스디자인 정책 접목 활성화 방안 좌담회

7월 9일 개최된 국민디자인단 활동 성과 발표대회는 부처의 협업과 시민들의 적극적인 참여가 돋보였다. 국민디자인단 출범부터 함께 한 관계자들이 모인 자리에서 참석자들은 발표대회 참여 후기와 앞으로 공공서비스 디자인이 나아가야 할 방향을 논의했다.

장소 | 안전행정부 소회의실 대담 | 이영애 《월간 지방자치》 편집인 정리 | 황진아 기자 사진 | 신소라 기자



이영애(《월간 지방자치》 편집인) 이번 국민디자인단 발표대회가 굉장히 신선하다는 느낌을 받았어요. 하지만 공공서비스디자인이 많은 사람들에게 생소할 것 같은데요.

김정기(안전행정부 정부3.0 브랜드과제 발굴홍보단 과장) 공공서비스 디자인은 직접 디자인을 하는 것이 아니라 '디자인적 사고'를 하는 것을 말합니다. 공공정책

을 만들 때 디자인적 사고를 접목해 사용자가 진짜 필요한 부분이 무엇인지 고민하고 거기에 맞춰서 공공정책도 설계해야 합니다. 국민들이 무엇을 원하는지 그 부분에 대해 제대로 된 정책을 만드는 사고의 전환을 위해서 이번에 정부에서 공공서비스 디자인을 도입하게 되었습니다.

김광순(디멘드컨설팅 대표) 세상 모든 것은 디자인된



것과 디자인되지 않은 것으로 나뉘집니다. 거리의 벤치나 지하철, 우리가 쓰는 연필 모든 것이 누군가가 설계를 하고 만든 거죠. 그렇다면 우리가 표현할 때 디자인이 됐다고 하는 것은 무엇일까요? 사용하는 사람의 경험 즉, 사용자의 느낌과 행동을 고려해 만들어졌을 때 디자인이 된 것이라고 표현할 수 있습니다. 방금 이야기하신 '디자인적 사고'라는 것은 사용자가 어떤 느낌이 들 것인가에 그 포인트가 있습니다.

이영애 이제 조금 이해가 되네요, 이번 국민디자인단 발표에 직접 참여하시고 경험하셨는데 느낌이 어떠셨나요?

홍길려(국민디자인단 참여 정책모니터 주부) 전에는 이런 기회가 많이 없었어요, 직접 참여하면서 뿌듯하기도 하고 국민의 의견이 정말 반영되는구나 싶어서 보람도 느꼈어요, 앞으로 여러 정책에 적용되면 좋겠다는 생각도 들었고, 사실 평소에는 좀 폐쇄적이라고 느꼈던 정부와 친해졌다는 느낌도 받았습니다. 저는 해양경찰청과 함께 참여를 했었는데 그곳에서 사실 무슨 일을 하는지도 몰랐었죠, 이번 기회를 통해서 확실하게 알게 되었어요, 이번 세월호 참사도 있었지만 앞으로 어떻게 안전대책을 세워야 할지 아이디어도 도출하고 저 스스로도 굉장히 몰입하는 시간이었던 것 같아요.

이영애 산업통상자원부에서 국민디자인단 발표대회를 같이 주관하셨는데 소감이 어떠신가요?

이종석(산업통상자원부 디자인생활산업과 과장) 사실 처음에는 과연 협업이 잘될까 하는 걱정도 했습니다. 일을 하다 보면 여러 보이지 않는 장애 요소가 있는데 관계자들께서 굉장히 적극적으로 일을 추진하셨고 또 협업을 하는 데 있어서도 어려움 없이 잘 진행됐어요. 정책들이 이렇게만 추진되면 정부 부처와 국민이 같이 협업해서 못 할일이 없겠다는 생각이 들었습니다. 굉장히 인상적이었어요.

김정기 정부의 새로운 운영체계가 정부3.0인데, 국민들이 어려워했어요. 정부3.0이 '국민의 눈높이에 맞는 서비스를 하자'는 의도라면 국민디자인단 활동을 통해서 정부가 일하는 방식의 모델을 만들어보자는 생각을 했습니다. 이번에 일을 하면서 산업통상자원부, 한국디자인진흥원, 안전행정부, 19개 부처 중앙행정기관들이 다 같이 역할 분담을 했어요. 이처럼 협업을 통해 최종 발표를 만들어내는 것도 하나의 좋은 모델이고 이 자체가 디자인입니다. 이번 국민디자인단 활동은 생각의 패러다임을 바꾸고 좋은 모델을 확산시켰다



김광순 서비스디자인을 할 때 'Co-work'를 한다고 합니다. 이해관계자들이 모여서 같이 코워킹한다는 것이 서비스디자인의 가장 큰 특징이고 상당히 중요한 개념입니다. 공공정책이라고 하면 수천 년 동안 관이 만들고 일반 국민은 그냥 받아들였어요. 이번 국민디자인단

는 것에 의미를 두고 싶습니다.

이영애 어떤 정책이 만들어지면 조용히 없어지는 것이 너무 많습니다. 구체적으로 실행하려고 해도 예로 사항이 있을 것 같은데 어떠신가요?

이종석 서비스 디자인을 공공정책에 접목시키려고 할 때 문제가 서비스디자인이 무엇이고 어떻게 적용하는지에 대한 표준화나 체계가 아직까지 없습니다. 둘째는 서비스디자인 시범사업을 하겠다고 관계부처와 협업하려고 하면 반응이 '저희가 알아서 하겠습니다' 이라고 말아요. 앞으로 서비스디자인 모범사례가 많이 나와서 지자체에서 적극적으로 받아들일 수 있도록 해야 합니다. 마지막으로 서비스디자인에 대한 투자가 제대로 이루어 지지 않으니 인재 유치도 힘들고 발전이 안 됩니다.

은 국민이 자기가 쓰는 정책을 직접 만들기 위해 수동적으로 받아들이는 것이 아니라 능동적으로 참여했다는 것에 상당한 의의가 있습니다.

김광순 우리나라에서 서비스디자인은 컨설팅 측면이 큼니다. 해외 컨설팅 그룹은 자기들이 가진 지식을 분석해서 의견을 주는 것일 뿐인데 수십억원씩 받아요.



디자인하는 과정들은 터더욱 섬세한 아이디어를 주고 해결방안을 제시하는데 우리나라 사람들은 그것을 공짜로 여깁니다. 그런 부분들이 있어서 이 산업이 발전을 못하죠. 이것을 그냥 서비스받는다라는 식으로 여기면 깊이 있는 정책으로 이어지지 않습니다.

이영애 정책의 수요자인 국민의 한 사람으로서 어떻게 생각하시나요?

홍길려 중앙행정 기관에서 나름대로 국민디자인단을

만들어 실행하고 있지만 지자체는 각 지자체의 상황에 맞는 정책을 따로 만들어야 한다고 생각해요. 중앙행정기관에서 방침을 만들어서 내려 보내는 것이 아니라 각 자치단체장이 주민회의나 의견 수렴을 통해서 어떻게 하면 잘 해결할 수 있을지를 고민해야 한다고 생각합니다. 중앙에서 보내는 정책은 주민의 생각과 안 맞을 수가 있거든요. 이번에 중앙행정기관의 과제를 풀어나가면서 가장 큰 의의가 있는 것은 저같이 평범한 국민이 참여했다는 것 같아요.

이영애 사실 단체장이 어떻게 생각하느냐에 따라 많이 달라집니다. 단체장을 설득하고 동참하도록 각 기관이 해야 할 역할이 있을까요?

김정기 지자체를 대상으로 과제를 받아 하반기에는 추진하려고 하는데 사실 단체장을 움직이려면 제대로 된 성과를 보여줘야 합니다. 또 이번 발표대회 날 발표를 보면서 각 지자체 정부3.0 담당 공무원들이 이제야 개념을 확실히 알겠다는 말씀도 많이 하셨습니다. 2주에 한 번씩 각 부처 지자체 담당 공무원과 성과 점검회의가 있는데, 이때 중앙행정기관의 사례를 발표해 의사결정을 하는 분들이 확신을 가질 수 있도록 할 생각입니다.

김광순 발표대회를 하면서 가장 크게 느낀 것은 공무원들 모두 일을 잘하고 싶어한다는 것입니다. 이번에 국민디자인단을 진행하면서 안전행정부나 산업통상자원부에서 이런 방식으로 하면 좋겠다고 여러 가지를 제시하면 처음에는 다들 생소했습니다. 그런데 방법론을 정확하게 제시하니 잘 받아들이고 결과도 달라졌어요. 단체장이든 공무원이든 하고자 하는 의지가 있을 때 사용할 수 있는 구체적인 수단이 있어야 합니다. 이런 점에서 디자인적 사고가 필요합니다.

홍길려 지방에서는 단체장을 중심으로 주민디자인단을 구성하면 좋을 것 같아요. 지자체에서도 관심 많고 여러 제안이나 민원도 낼 수 있는 사람을 뽑아서 운영하는거죠. 저처럼 나라를 위해 무엇을 개선하면 좋을까 고민하는 사람이 많아요.

이영애 지방자치단체는 산업통상자원부와 조금 거리가 있을 것 같은데 어떠신가요?



이종석 저희도 지자체 사업을 굉장히 많이 합니다. 지역산업 발전이라든가 특히 사업도 하고 저희도 지자체와 접점이 굉장히 많습니다. 요즘에는 기업들이 디자인 경영이라고 해서 디자인에 중점을 두고 있습니다. 디자인 중심으로 필요한 아이디어와 혁신 방법을 끌어낼 수 있도록 단체장께서 디자인 경영을 할 때가 되지 않나 생각합니다.



이영애 앞으로 공공서비스 디자인을 지자체로 확대하기 위해서 어떤 노력이 필요할지 한 말씀해주세요.

홍길려 사람이 알아야 실천할 수 있다는 걸 깨달았어요. 앞으로 서비스디자인에 대한 교육과 홍보의 장이 많아졌으면 좋겠습니다.

김령순 서비스디자인을 전문적으로 하는 기업에서는 앞으로 워크숍이나 세미나 등을 통해 정부가 일을 추진하는 데 도움이 될 수 있도록 적극 참여할 계획입니다.

이종석 일반 시민들과 접점이 많은 지자체에서 디자인

경영이 이루어 질 수 있도록 중앙부처에서는 충분한 자원을 공급할 수 있도록 하겠습니다.

김정기 모든 부처가 수요자 입장에서 정책을 만들수 있도록 저희가 좋은 모델이 되어야죠. 하반기에는 지자체로 확대시키기 위해 매뉴얼을 만들어 보급하고 컨설팅도 지원할 예정입니다.

이영애 요즘 뜨고있는 말이 '융합'입니다. 꼭 성공시키기를 기대하면서 저도 응원하겠습니다. ☘





국민디자인단 활동 성과 발표대회에서 법무부와 경찰청이 장려상, 농촌진흥청과 안전행정부가 우수상, 농림수산물부와 보건복지부가 최우수상을 수상했다.

정부, 일하는 방식을 바꾼다!

국민이 직접 참여하는 공공서비스 디자인

안전행정부와 산업통상자원부는 지난 7월 9일 정부서울청사 별관 국제회의장에서 '국민디자인단' 활동 성과 발표대회를 개최했다. 이 자리에는 박경국 안전행정부 1차관과 김재홍 산업통상부 1차관을 비롯한 전문가와 국민디자인단 등 180여 명이 참석했다.


취재 | 편집부

안전행정부와 산업통상자원부, 한국디자인진흥원이 합동으로 지난 5월부터 추진해온 '정부3.0 브랜드과제'에 대한 국민디자인단의 활동 성과 발표대회 현장은 참석자들의 뜨거운 열기와 참여로 채워졌다.

이날 참석자들은 “서비스 전달체계를 수요자가 직접 참여할 수 있다는 것이 획기적이며 기존의 방법과 차별화되는 것 같다”, “처음에는 다소 생소한 디자인 용어들이 이해하기 어려웠지만 세미나와 회의 등을 통해 차츰 개념을 알 수 있게 되었다”, “국민들이 변화를 피부로 느낄 수 있도록 현장까지 빨리 전달되는 체계가

필요하다”는 등의 의견을 밝혔다.

각 부처의 발표가 모두 끝난 후 즉석에서 현장투표가 이어졌다. 대형 스크린에 투표 현황이 실시간으로 반영되는 것을 보며 참석자들은 내 손으로 뽑은 기관의 투표율이 올라가는 것을 보며 즐거워했다.

딱딱하고 지루할 것이라 느꼈던 발표회장은 창의적인 아이디어와 진행으로 지켜보는 재미가 있었다. 국민과 함께하고 국민의 입장에서 일하는 방식을 바꾸겠다는 의지가 반영된 듯 하다. 



부록 1. 서비스디자인 해외 사례

(1) 혁신적인 금융 서비스를 개발하다

추진배경

- 2005년 미국 금융기업 BOA(Bank of America)는 이자나 수수료 혜택만으로 신규 고객 유치가 어려워지자 디자인기업인 IDEO에 새로운 서비스 개발을 의뢰함

서비스디자인 내용

- **발견하기:** 주요 타겟을 베이비부머 세대 아이를 가진 주부로 설정하고 비디오 녹화, 심층인터뷰 등을 통해 구매 후 생기는 잔돈 처리(가계부, 영수증관리)를 불편해한다는 사실을 발견함
- **정의하기:** 관찰 자료를 바탕으로 잔돈 처리에 불편함을 느끼는 심층적 원인과 손쉽게 저금하고 싶어 하는 고객의 욕구를 분석해 서비스 아이디어를 탐색함

- **발전하기:** 체크카드로 구매시 센트 단위의 잔돈을 올림해서 달러 단위로 결제되도록 하고, 대신 추가 청구된 금액은 고객의 저축 계좌에 저금해주는 새로운 서비스를 개발함

※ 예: \$3.4 커피 구매시 \$4를 결제하고
\$0.6는 자동 저축됨

- **전달하기:** 'Keep the Change'라는 이름의 서비스로 개발, 직관적 광고로 홍보



Keep the Change™

성과 및 시사점

- 2005년 첫 해에 250만명, 총 1,200만명 신규고객을 유치하고 고객유지율 99%라는 경이로운 기록을 달성하였으며, 2006년 비즈니스위크의 '사회경제적 영향을 미친 최고의 서비스'로 선정됨
- 디자인을 저축권장, 정보제공, 광고 캠페인 수준에서 활용한 것이 아니라, 고객의 숨겨진 욕구를 찾아내 이를 충족시키는 신개념의 서비스를 기획, 개발하는데 활용하여 효과적으로 고객의 행동 변화를 유발함

(2) 에너지 절감 서비스를 디자인하다

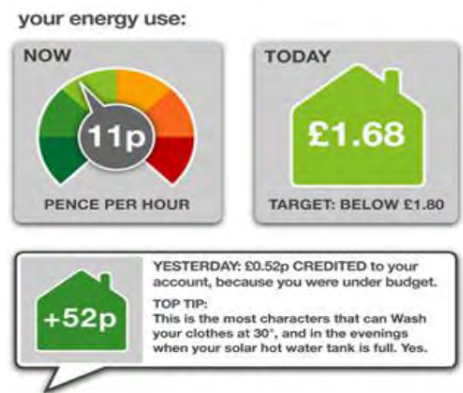
추진배경

- 2007년 영국 공공기관인 디자인 카운슬(Design Council)은 리브워크(Livelwork)와 함께 뉴캐슬시 가정 에너지 사용에 따른 탄소 배출을 줄이기 위한 사업 추진
 - ※ 영국 가정의 탄소배출은 총 국가 탄소 배출량의 1/3로 유럽 중 최고
- 에너지 낭비 요인이 많은 노후화 주거단지를 주요 타겟으로 삼아 거주자의 행동 변화를 유도해 기존 에너지 사용량의 60% 수준까지 절감하는 것으로 목표로 함

서비스디자인 내용

- 발견하기:** 주거 생활에서 탄소배출을 유발하는 요인을 광범위하게 조사한 결과 임대주와 세입자간 관계 등과 같이 사회적 문제도 함께 고려해야함을 깨달음
- 정의하기:** 주민, 공무원 등 이해관계자와의 심층 인터뷰를 통해 각 가정에서 따로 비용을 지불하지 않고 에너지를 절감할 수 있는 방법 마련이 필요하다고 판단함
- 발전하기:** 에너지 절감을 유도할 3가지 핵심 서비스 아이디어를 개발함

- TV로 에너지 사용 현황을 쉽게 파악할 수 있는 인터페이스와 기기 개발
- 마을 전체 에너지 공동 구매를 통한 절감분으로 에너지 관리 기업을 설립하여 에너지 절감량에 따라 차등화된 요금 부과
- 에너지 컨설팅 기업을 설립하여 각 가정의 에너지 손실량을 점검하고, 희망시 무료로 단열재, 보일러 등 설비를 교체해줌.



- 전달하기:** 시범 대상 지역에 상기 3가지 서비스 아이디어를 적용함

성과 및 시사점

- 3대 핵심 서비스 개발을 통해 에너지 절감 유도에 성공, 프로젝트 성과를 인정받아 7억원 상당의 지역 기금을 지원받고 혁신백서에 소개됨
- 에너지 절감 행동 변화를 유도하는데 필요한 가시적 디자인(UX, 단말기 등)을 포함해 통합적 서비스 아이디어와 이를 실행할 수 있는 운영모델을 제시하였음

(3) 지역 고용창출 정책을 기획하다

추진배경

- 2008년 영국 노던웨이 지방정부는 서비스디자인으로 고용 정책을 개선하고자 리브워크(Livelwork)에게 서비스디자인 프로젝트를 의뢰함

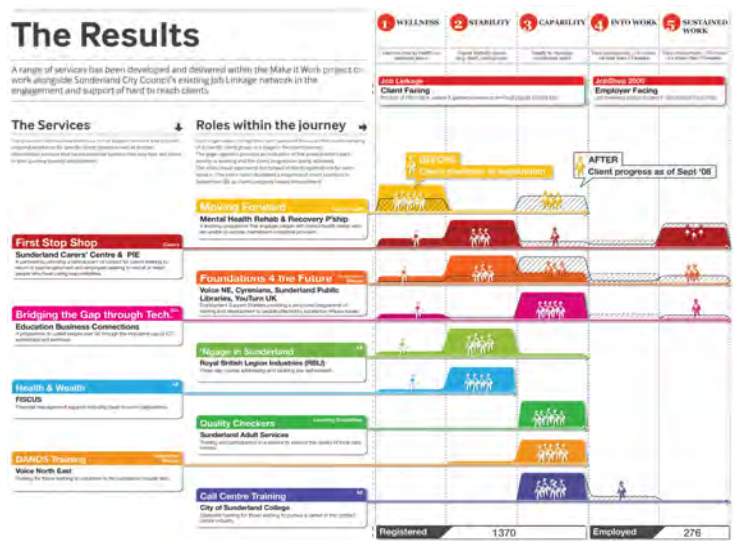
서비스디자인 내용

- 발견하기:** 12명의 장기 실업자의 일상 관찰, 다양한 정책 관계자와의 심층 인터뷰 등 집중 조사를 실시함
- 정의하기:** 구직자의 관점에서 구직 경로를 조사해 다양하게 운영되고 있는 현행 구직 지원 서비스의 문제점을 파악하고 자원 재분배 방안을 분석함
- 발전하기:** 실업상태에서 구직에 이르기까지 경로를 지도로 작성하고 구직자의 다양한 요구에 대응할 수 있는 정책 아이디어를 유형화하고 시각화함
- 전달하기:** 서비스 프로토타입을 개발하고 시범 적용을 통해 35개의 솔루션 중에서 가장 실현가능성이 높은 솔루션 9개를 도출함

성과 및 시사점

- 연간 1,370명의 구직자가 서비스를 지원 받았으며 그 중 276명이 취업에 성공함. 실업자가 고용되기까지 소요되는 사회적 비용은 1인당 5천 파운드로 기존 6만 2천 파운드 대비 1/10 수준 이하로 낮아짐
- 서비스디자인 방법을 적용해 공공정책을 재설계함으로써 보다 적은 예산으로 정책 목표를 효과적으로 달성할 수 있음을 증명해 보임

구직자들에게 제공되는 서비스 내용, 이용 경로, 정책 효과를 시각적으로 표현



참고: 영국 정부가 추진한 공공서비스디자인 프로젝트

RED

목적	미래형 공공 서비스 창출을 목표로 '디자인적 사고'에 입각해 경제 사회적 문제에 대한 새로운 사고 패러다임과 해결 방법을 모색하는 사업
시간	2004 ~ 2006년
예산	1,400만 파운드 (약 270억원)
주관기관	디자인 카운슬이 해당 지역의 유관 기관과 협력하여 프로젝트 추진
프로그램	<p>Open Health 당뇨환자 등 만성질환자들이 자신의 생활습관과 관심사에 따라 보다 활동적 삶을 영위할 수 있도록 지원하는 플랫폼을 제안</p> <p>Ageing 노인의 니즈와 열망을 파악해 보다 나은 노후를 위한 10가지 공공 서비스 제안</p> <p>Democracy 민주주의가 보다 잘 정립되도록 지역과 실행적 관점에서 문제를 바라보는 방법을 실험, 공공의 신뢰를 얻기 위해 하원 의원들이 무엇을 할 수 있을지 모색</p> <p>Transformation Design 디자이너와 디자이너가 아닌 사람들간 공동 작업 방법 연구</p> <p>Energy 에너지 낭비가 심한 주거에서 10주 동안 홈 오너의 입장에서 절약 방안을 검토함. 이산화탄소 배출을 줄일 수 있는 서비스와 제품에 대한 10가지의 서비스 제안</p> <p>Citizenship 국가와 시민들의 관계를 조정하고자 하는 방법을 찾기 위한 시도</p>

Dott07 | Design of the Time

목적	RED가 발전된 형태로 디자인이 삶의 질 향상을 위해 어떤 역할을 할 수 있는지 시민들이 직접 체험을 통해 인식을 할 수 있도록 함
시간	2007년
예산	600만 파운드 (약 110억원)
주관기관	디자인 카운슬이 각 지역의 비즈니스 지원기관인 RDAs와 협력하여 프로젝트 추진
프로그램	<p>Building Schools for the Future 학교 건물을 리모델링하거나 재건축하는 프로젝트에 디자인 개념을 도입</p> <p>Low Carb Lane 영국의 낮은 가정집들이 효율적으로 에너지를 사용하면서 탄소배출을 줄일 수 있는 방법 제안</p> <p>Urban Farming 지역의 곳곳에 공간을 마련, 학교, 지역커뮤니티 등에서 직접 과일 채소를 기를 수 있는 프로젝트로 공동체의식 고취</p> <p>Design and Sexual Health 젊은이들의 심각한 성병에 대해 교육하고 진료하는 곳의 접근성을 위해 최초로 성적건강 서비스디자인을 마련, 시범구역을 정해 누구나 48시간 안에 성병 감염여부 확인가능</p> <p>The Move Me 작은 시골마을의 교통 시스템을 효율적으로 디자인, 에너지 효율성 및 개인교통수단의 편리성 도모</p> <p>Alzheimer 100 디자인을 통해 치매환자들과 이들을 돌보는 간호사들의 일상생활을 개선할 수 있는 서비스와 제품 개발</p>

부록 2. 중앙부처 국민디자인단 운영 사례 (2014년 5~6월)

- 주최: 안전행정부, 산업통상자원부 (한국디자인진흥원)
- 진행: 디맨드
- 참여: 25개 중앙행정기관



발표자료
다운로드

서비스디자인 적용 후 정책 담당자들의 공통 의견은,

- 수요자의 관점으로 정책을 바라볼 수 있게 되었으며
- 고객의 욕구를 세심하게 고려하여 기존 정책을 개선할 수 있게 되었다는 것임

일·가정 양립 맞춤형 수혜정보 제공 .. 여성가족부	- 이미 개발된 '일가정 토크업'의 수요자 분류 수준이 구체적이지 않음을 깨닫고, 실제 고객이 자신의 조건에 맞는 서비스를 찾을 수 있는 솔루션을 기획하게 됨
식품정보와 식물치유프로그램 제공으로 국민건강 증진 .. 농촌진흥청	- 주요 고객층 분석을 통해 기존 정책 대상에서 누락되어 있던 청소년 대상의 프로그램 필요성을 알게 되어 청소년 군을 정책우선대상자로 선정하여 기획함
국민이 안심할 수 있는 먹거리 환경 조성 .. 식품의약품안전처	- 고객 입장에서 과제를 재점검하고 구체적 의견을 접함으로써 향후 정책방향 수립에 도움을 줌 - 기존의 '안전'이라는 서비스컨셉을 '안심'으로 확장시켜야 함을 깨닫고 정책방향 재설정
해운항만 운영 정보 통합 및 민원업무 일원화 .. 해양수산부	- 해수부, 항만공사, 해양환경관리공단 등 이해관계자별 7개로 분리 활용되던 시스템을 통합하는 과제를 기획하였으나, 이해관계자별 여정맵 작성을 통해 통합하지만이 최선의 해답은 아님을 깨닫고 맞춤형 정보를 제공할 수 있는 방안을 고민하게 됨
재난관리자원 공동 활용으로 재난피해 최소화 .. 소방방재청	- 재난관리시 유관기관의 자원 공동활용에 국한되었던 과제였으나 장비와 인적자원 관리까지 동시에 되어야 함을 깨닫게 됨 - 시스템 구축이 목표가 아니라 현장 요구 상황을 반영할 수 있도록 시스템 점검계획을 추가 기획하는 등 목표가 재설정됨
실시간 첨단 스마트 재난상황실 구축 .. 안전행정부	- 재난상황관리 특화시스템으로 관련 공무원만을 대상으로 기획하였으나 향후에는 일반국민을 포함한 다양한 사용자에게 서비스되어야함을 깨달음 - 국민 시각으로 시스템을 다시 바라보고, 시스템 이해 및 접근 제약 요소들을 발견, 제거함으로써 사용자의 접근성을 높임
중소기업 맞춤형 통합지원 서비스 제공 .. 중소기업청	- 중소기업 정책 수요자의 요구사항을 반영한 모바일 정책정보 접근성 및 활용성을 개선해 중소기업 맞춤형 통합지원 서비스의 정책 효과성을 높임
무역정보통합포털을 통한 수출기업 원스톱서비스 제공 .. 산업통상자원부	- 주요 고객층 재분석을 통해 무역정보 서비스 대상의 우선순위를 도출함 - 고객의 욕구에 맞춰 애로사항을 재분석하고 34개 수출지원기관의 무역정보를 단일창구로 통합 제공하도록 하여 활용성 향상을 도모함

목적자 정보 활용을 통한 안심치안 서비스 .. 경찰청	<ul style="list-style-type: none"> - 스마트폰 등을 활용한 국민들의 자발적인 제보 참여를 독려하기 위한 인센티브 필요성을 발견함 - 제보 후 불안, 불편 제거를 위한 익명신고, 제보내용 피드백, 행위보상을 위한 보험료 할인, 착한 마일리지제도 도입, 이 달의 명예시민 선정 등 다양한 아이디어를 개발함
홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형서비스 .. 농식품부, 보건복지부	<ul style="list-style-type: none"> - 공동생활 과정에서 고령자들이 프라이버시 충족에 대한 욕구가 있음을 발견해 개선할 수 있었음 - 지역주민들의 참여를 통해 은둔형 독거노인을 발견하고 이들의 말벗이 되어주는 방안을 기획하는 등 실현가능한 아이디어를 발굴함
임대주택정보 통합으로 주거복지 종합서비스 제공 .. 국토교통부	<ul style="list-style-type: none"> - 다양한 수요자(저소득층, 신혼부부, 고령자 등 생애주기, 소득수준별)의 니즈를 도출하여, 맞춤형 주거복지 서비스를 제공하기로 함 - 기존에는 수요자에 대한 추측을 근거로 정책을 구상하였으나, 고객 유형을 세분화하고 수요자 입장에서 서비스를 다시 기획하게 되었음
통합재정정보 공개시스템 구축 .. 기획재정부	<ul style="list-style-type: none"> - 실직주부, 중소기업운영자 등 시민의 의견을 통해 착안점을 얻어, 서비스의 미래 고객군을 구체적으로 설정함 - 서비스디자이너 등 국민디자인을 기재부 자문단으로 구성하여 지속적으로 수요자 중심의 정책을 만드는데 서비스디자이너 활용될 계기를 마련함
해양사고 예측 경보 제공으로 안전운항 지원 .. 해양경찰청	<ul style="list-style-type: none"> - 단순 정보제공이 아닌 승선 전체 여정에서 승선 정보 알림, 사전 사고 방지, 관련 교육 제공 등 구체적인 서비스안을 도출함
국가환경지도 제작·공개 .. 환경부	<ul style="list-style-type: none"> - 당초 공급자인 공무원 시각에서 기획하였으나 실제 시민들이 원하는 지도 체계를 고민하여 사용자 스스로 제작, 수정하는 기능을 추가함
외국인 고용변동신고 한 번에 처리 .. 법무부	<ul style="list-style-type: none"> - 부처 간 서식 등 추진방법에 이견이 있었으나, 실제 국민에게는 서식보다는 불편이 어떻게 해소되는지가 훨씬 중요하다는 것을 깨닫게 됨 - 외국인 취업개시신고 및 성명표기 방식 개선 등 국민불편 해소를 위한 아이디어를 발굴함

부록 3. 국내 서비스디자인 관련 기관

기업목록



(1) 기업 (정렬순서: ABC, 가나다순)

회사명	서비스디자인 프로젝트 (발주처)	연락처
Continuum 한국지사 전략, 제품, 브랜드, 엔지니어링	<ul style="list-style-type: none"> · 대장암센터내 의료경험 및 정보관리 서비스디자인 (삼성의료원) · 고객관점 금융서비스 디자인 (BBVA, 스페인) · 식품관리 여정을 반영한 스마트키친 시스템 설계 (삼성전자) 	www.continuuminnovati.com 02-720-7178
EdG 경험디자인 UX	<ul style="list-style-type: none"> · 노숙인 이동식 쉼터 서비스디자인 (서울시) · 고객경험 향상 공간 서비스디자인 (코오롱글로벌) · 미래서비스 컨셉 개발 (삼성전자) 	www.edg.co.kr 02-2678-0927
FRUM 브랜드, 시각, 컬러커 뮤니케이션디자인	<ul style="list-style-type: none"> · 공장견학 프로그램 서비스디자인 (현대자동차) · UX 인문기반 중소병원 서비스디자인 (산업부) · 디자인기업과 디자이너를 위한 스마트디자인워킹 시스템 (산업부) 	www.fruminsight.com 1566-3786
pxd Inc. UX	<ul style="list-style-type: none"> · Smart bedside station Project (분당 서울대학교병원) 	story.pxd.co.kr 02-543-2951
SWBK 디자인전략, 브랜드, 제품, 시각, UX	<ul style="list-style-type: none"> · BMW i Series Charging System Service & Industrial Design (BMW) · Kimberly-Clark Health Work Place Design Strategy (김벌리클락) · Siemens Ultra Sound System Design Strategy (지멘스) 	www.swbk.com 02-517-9873
the dna UX	<ul style="list-style-type: none"> · 태국 철도 서비스디자인 컨설팅 (디자인진흥원, 태국디자인센터) · 정수기 서비스 경험 확장을 위한 제품서비스디자인 (코웨이) · 제조사의 서비스화; 후드 렌탈 케어 서비스디자인 (하츠) 	thedna.co.kr 02-562-6827
UDI 도시, 환경, LED조명	<ul style="list-style-type: none"> · 범죄없는 안심도시 당진만들기 기본계획 (당진시) · 복합환승센터 보행체계 개선 서비스디자인 적용 연구 (교통연구원) · 안전한 보행환경 조성사업 (시흥시) 	www.udidea.com 02-3471-9588
가치같이 브랜드디자인-컨설팅, 커뮤니케이션디자인	<ul style="list-style-type: none"> · 매력적인 광주만들기 광주충장로 서비스디자인 (광주디자인센터) · 금남로 보행환경개선 서비스디자인 (광주디자인센터) · 동밖거리 트레킹 서비스디자인 (광주광역시 동구) 	www.facebook.com/designgachi 062-222-7991
김현선디자인연구소 환경	<ul style="list-style-type: none"> · 산업단지 안전사고 저감을 위한 서비스디자인 (디자인진흥원) · 면목동, 행운동, 용산2가동 범죄예방디자인 (서울시) · 등평초, 영동중, 양서중 서울색 컨설팅 가이드라인 (서울시) 	www.khsd.co.kr 02-545-6429
디맨드 경영컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> · 동대문디자인플라자 안전을 위한 서비스디자인 (서울디자인재단) · 서비스디자인 육성을 위한 로드맵 (디자인진흥원) · 서비스디자인 기본계획 (경기도) 	www.demand.co.kr 02-3471-8311
디자인앤오 시각	<ul style="list-style-type: none"> · 전통시장 활성화 서비스디자인 (디자인진흥원) 	02-3445-5643
디자인와우 엔파트너스 제품	<ul style="list-style-type: none"> · 경로당 서비스디자인 (디자인진흥원) · 수요자 중심의 장기요양 서비스디자인 개발 (디자인진흥원) 	www.designwow.net 02-518-9944

회사명	서비스디자인 프로젝트 (발주처)	연락처
로보앤컴퍼니 공공서비스	<ul style="list-style-type: none"> · 공공서비스디자인 기술개발 (산업부) · 공공서비스디자인 워킹그룹 designDIVE 개발 · 종합민원실 서비스디자인 designDIVE (안행부) 	www.lovo.kr 02-790-2250
바이널엑스 UX	<ul style="list-style-type: none"> · 스마트튼튼 서비스디자인 (튼튼영어) · 코웨이 코디/닥터 서비스디자인 (웅진코웨이) · 소셜 커머스 서비스 전략/디자인 (SKT) 	www.vinyl-ux.com 070-7452-1247
사이픽스 제품, 의료, 교육	<ul style="list-style-type: none"> · 정형외과진료실 서비스디자인 (디자인진흥원) · 건강검진결과서 서비스디자인 (디자인진흥원) · CPR확산을 위한 서비스디자인 (디자인진흥원) 	www.cyphics.com 02-549-7210
샘파트너스 브랜드 컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> · 범죄예방디자인-염리동 소금길/공진중학교 (서울시) · 안심마을만들기 프로젝트 (회기동) · 래미안 아파트 커뮤니티 서비스 디자인 (삼성물산) 	www.sampartners.co.kr 02-508-7871
위아카이 의료, 환경, 공간디자인	<ul style="list-style-type: none"> · 소아암, 여성암 환자를 위한 특화공간조성 (연세의료원 암병원) · 지속가능한 의료공간설계/서비스디자인 (여수백병원) · '꽃보다 약주머니' 서비스디자인 (강북삼성병원) 	www.wearekai.com 02-3446-5930~1
이넥스 디자인컨설팅	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스 융합형 디자인 컨설팅 지원기술 개발 (산업부) · 서비스 디자인 컨설팅 평가 모델 연구 (산업부) · 의료 융합 디자인 연구 (디자인진흥원) 	02-785-5238
코크리에이션 UX, 퍼실리테이션	<ul style="list-style-type: none"> · 주민 맞춤형 원스톱 환경오염문제해결 과제 (전북) · 재난취약계층 간편119 신고체계 과제기획 서비스디자인 (전북) 	www.cocreation.co.kr 070-7501-0150
탠저린 한국지사 제품	<ul style="list-style-type: none"> · 미래형 자동차 서비스 디자인 (토요타) · 오프라인 체험형 통신매장 서비스 디자인 (SKT) · 런던 고속철 토털 디자인 프로젝트 (히드로 익스프레스) 	www.tangerine.net 02-553-0213
덴지노그룹 UX, 교육	<ul style="list-style-type: none"> · 해외수출형 원스톱 건강검진 서비스디자인 총괄 (산업부) · 대국민 건강실천 캠페인 서비스디자인 (한국건강증진재단) · 국민건강포럼 브랜드 서비스디자인 (한국건강증진재단) 	www.tanginogroup.com 02-303-0600
팀인터페이스 UX	<ul style="list-style-type: none"> · 서울시 범죄예방 서비스디자인 (서울시) · 파라다이스 호텔 (파라다이스 그룹) 	www.teaminterface.com 02-574-9541
플리버드 의료	<ul style="list-style-type: none"> · 평생학습센터 및 주민센터 혁신 (시흥시) · PHR기반 헬스케어 개인건강관리 시범서비스 (대구시) · 스마트병원을 위한 공간 및 서비스 설계 (여수백병원) 	070-4794-0501
필로마인 UX	<ul style="list-style-type: none"> · 컨테이너 항만 물류시스템 디자인 · 소호 고객대상 신규서비스 개발 (KT) · u-health 서비스 (LG) 	www.philomine.com 02-572-2310
한국자립지원센터 교육	<ul style="list-style-type: none"> · 서비스디자인 교육, 워크숍 (SK 등 대기업) · 연세대, 충북대, 군산대 등 협력 교육 등 	010-3549-0848

(2) 기관 · 단체

한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀
031-780-2262
<http://www.kidp.or.kr>
design@kidp.or.kr

서울디자인재단 시민서비스디자인센터
02-2096-0119
<http://www.seouldesign.or.kr>

광주디자인센터
062-611-5000
<http://www.gdc.or.kr>

대구경북디자인센터
053-740-0053
<http://www.dgdc.or.kr>

부산디자인센터
051-790-1000
<http://www.dcb.or.kr>

한국서비스디자인협의회
02-515-6156
<http://www.servicedesign.or.kr>
sdc@servicedesign.or.kr

(3) 대학

성균관대학교
서비스융합디자인협동과정 석, 박사
김용세 교수
031-299-6581
yskim@skku.edu

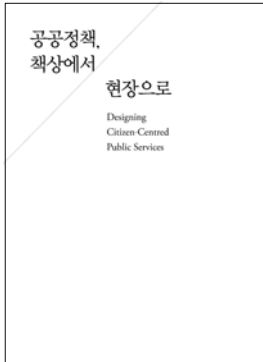
인제대학교
헬스케어서비스디자인 전공 학사
백진경 교수
055-320-3661
dejpaik@inje.ac.kr

이화여자대학교
서비스디자인 전공 석사
이혜선 교수
02-3277-3929
lhs@ewha.ac.kr

동서대학교
서비스디자인 전공 석사
이성필 교수
051-320-1846
sungplee@gdsu.dongseo.ac.kr

한양사이버대학교
서비스디자인 전공 석사
정성모 교수
02-2290-0464
1110009@hycu.ac.kr

부록 4. 서비스디자인 이해를 돕는 책



공공정책, 책상에서 현장으로 (한국디자인진흥원, 로보앤컴퍼니, 2013년)

보고서



이 책은 디자인의 역할이 삶의 다양한 측면으로 확장되고 있는 현 시점에서 아직 디자인을 만나지 못했던 공공정책과 공공서비스의 영역에 디자인을 소개하기 위해 발간되었다.

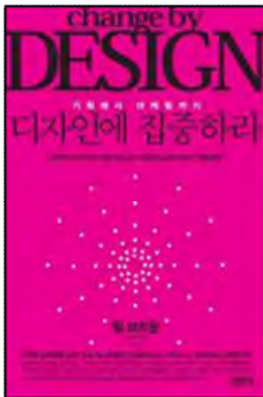
'공공서비스디자인'은 눈에 보이는 사물로서의 디자인을 의미하는 것이 아니라 공공분야를 수요자 중심으로 혁신하는 전략으로서의 디자인을 의미한다. 간판, 환경시설, 공공건축 등에 국한되어 있었던 기존 공공디자인의 역할에서 몇 걸음 더 나아가 공공정책과 서비스의 영역에 활용되고 있는 새로운 디자인을 소개한다.



관찰의 힘 (얀 칩체이스, 사이먼 슈타인하트, 2013년)

『관찰의 힘』은 세계적인 크리에이티브 디렉터 얀 칩체이스와 사이먼 슈타인하트가 평범한 인간 활동을 완전히 새로운 눈으로 바라보는 '관찰'의 다양한 스펙트럼을 설명한 책이다. 지금까지 관찰을 통해 발견한 전 세계에서 일어나는 획기적인 변화를 알려주고, 우리가 앞으로 마주하게 될 미래와 그것을 어떻게 이용할 수 있는지 그 혁신의 지점을 자세히 짚어본다.

- 인터넷 교보문고 제공 -



디자인에 집중하라 (팀 브라운, 2010년)

애플의 최초 마우스와 PDA 시장을 새롭게 개척한 팜V를 디자인한 기업 IDEO의 CEO인 팀 브라운이 이 책을 통해 기업의 성장과 혁신을 위한 도구로서의 '디자인적 사고'를 명쾌하게 정의하고, 2020 글로벌 리딩 기업이 되기 위한 강력한 해법을 제시한다.

IDEO의 21세기 경영전략의 신개념이기도 한 '디자인적 사고'는 경영학과 인문학, 심리학, 엔지니어링, 디자인 등 다양한 영역을 중횡무진 넘나들며 획득되며, 이를 통해 소비자가 무엇을 원하는지, 원하지 않는지를 파악할 수 있게 해준다. 저자는 이러한 디자인적 사고를 갖춘 혁신가를 디노베이터라고 부르며, 디노베이터가 되는 6가지 방법과 미래 경영, 미래 디자인의 역할을 상세하게 소개한다.

-인터넷 교보문고 제공-



커뮤니티 디자인 (야마자키 료, 2012년)

『커뮤니티 디자인』은 지역의 과제를 지역 주민들이 스스로 해결할 수 있도록 돕는 일본의 유명 커뮤니티 디자이너 야마자키 료가 '우리 사회가 직면한 과제를 해결하는 도구'로서의 디자인을 소개한 책이다. 그는 현존하는 문제에 뿌리를 둔 디자인 활동을 하고 있으며, 문제 해결 방법의 새로운 모색을 시도하고 있기에 주목 받는 디자이너다.

사람과 마을이 서로 연결되는 방법을 찾기 위해 탐색하고, 현지 주민의 이야기를 먼저 듣고, 그 분석 데이터와 다지안 제안을 공공사업에 접목하는 해결 방법을 제시한다. 야마자키 료가 펼쳐 온 10개가 넘는 프로젝트 안에서 그만의 프로젝트 디자인 방법론을 확인할 수 있다.

-인터넷 교보문고 제공-



본 책자 전문을
다운받으실 수 있습니다.

인 쇄 일 2014년 9월
발 행 처 안전행정부
발 행 인 안전행정부 장관
기획편집 안전행정부 정부3.0 브랜드과제 발굴·홍보단
주 소 110-760 서울시 종로구 세종대로 209
전 화 02-2100-4467



저작자표시, 비영리, 변경금지

Public Service Design Guide

공공서비스디자인 사용설명서

이 책은 정책이나 서비스를
설계하고 운영하는 공무원들을 위한
입문서입니다.

서비스디자인 프로세스에 따라
국민이 원하는 정책을 만들어 보세요.