

디자인 리더십을 통한

名品

行政 서비스

사)한국디자인정책개발원 연구 보고서

# 디자인 ?

인간 생활 목적에 따라 실용성 과 미적 조형을 바탕으로 용도, 기능, 재료,  
을 수반하여 시행되는 작업

(日) kazuno kimura

디자인은 어떤 모양이든 인간에게 유익한 것이어야 한다.

(美) 비타 파파넬

디자인은 단순히 예술이 아니라 삶의 질을 높이기 위한 예술, 엔지니어링,  
마케팅이 합쳐진 복합적인 개념

유호민

디자인은 우리 생활 자체이며 우리가 살아가고 있는 시대의 문화이다.

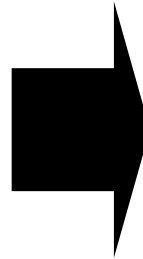
송지현

## 디자인 가치 중심 이동

- 제품 디자인
- 시각 디자인
- 환경 디자인
- 패션 디자인



물질적 요소, 산업적 측면  
(시각적 요소, 도구적 접근,  
서포터즈 역할)



- 공공 디자인
- 서비스 디자인
- Identity 디자인
- 이미지 디자인



비물질적 무형의 가치  
(비시각적 요소, 공적 영역 접근,  
중심축 역할)

## 사설칼럼 | [시론] 21세기형 디자이너 [중앙일보]

기사 [나도 한마디 \(2\)](#)

2006.02.19 20:38 입력 / 2006.03.30 00:34 수정

지난해 말 한 미국 대학에서 '디자인 시각을 적용한 경영'이란 주제로 열린 학술발표회에 참석했다. 여기서 만난 카네기 멜론 대학의 디자인 전문가인 뷰캐년 교수는 미국 국세청(IRS)으로부터 국세 징수 프로세스를 새롭게 디자인하는 프로젝트를 맡았다고 했다. 뷰캐년 교수는 많은 사람이 그동안 재정학이나 행정학, 경영학 교수들이 주로 말던 행정시스템에 대한 혁신 작업을 디자인 전공 교수가 맡았다는 데 대해 의아해 한다면서 이런 말을 했

다. 미국 국민이 가장 싫어하는 정부 부처는 중앙정보부(CIA)도 연방수사국(FBI)도 아니고 국세청이라는 것이다. 세금 징수 시스템이 고객 입장이 아니라 행정 편의적 발상에 따라 비효율적으로 이루어져 있고, 세무조사나 벌금 징수 시스템도 범인 취급하는 분위기에서 이루어지기 때문이란 얘기다. 따라서 세금을 내더라도 자발적으로 즐겁게 내도록 하려면 행정, 경영적인 차원에서 해결책을 찾을 것이 아니라 아름다움과 실용성을 추구하는 디자인 이론과 방법을 도입해야 한다는 데 정부관리들이 동의했다는 설명이었다.



조동성  
서울대 교수·경영학

# 11명의 수퍼 디자이너와 디자인 리더십



# 수퍼 디자이너



조너선 아이브  
(Jonathan Ive)



-비즈니스 위크紙 특집기사  
조너선 아이브가 누군가?

금세기 최고의 히트 상품



Mp3 player



-First Design  
-고객 중심 마케팅

# 수퍼 디자이너



앙드레 김

-최초의 남성 패션디자이너

-'66년 한국인 최초로 파리에서 패션쇼

여성의 진정한 멋은 외형적 요소보다  
내면적 아름다움으로 부터 나온다

## 수퍼 디자이너



청계천의 힘, 공공디자인

디자인을 국정 아젠다로 채택

Creative Britain (창조적인 영국을 홍보하라)

Design or resign (디자인을 하든지 아니면 사임하라)



# 수퍼 디자이너



명품 삼성, 디자인 경영



디자인사랑, 고객 감동



Social designer  
(실사 구시)



행복디자이너

# 슈퍼 디자이너



아름다운 것이 힘이다.



## 다양한 문화 콘텐츠 생산

(뮤지컬, 드라마, 세계문화유산, 관광자원, 효행문화 등)



우리는 어떤 문화유산을 남겨 줄 것인지?



# 11명 수퍼 디자이너 성공 키워드

마인드

고객 중심, 고객 사랑

혁신, 창의성

아름다움, 배려

참여적 의사 결정

지속성

조직 체계 개편

디자인 정책

# 수퍼 디자이너를 통한 디자인 리더십

5

디자인 리더십

혁신, 아름다움

합리적 프로세스와 네트워크 구축

지속적 창의성

고객 중심, 고객 사랑

참여적 의사결정 체계

공동선 의미

- 사회 구성원 전체에 공통되는 이익
- 공공복지(公共福祉)

## 우리나라 디자인 현 주소



개인 -> 宣, 공동 -> 靚 양면성 유지

## 행정 서비스에 디자인 배제

아름다움, 편리성, 창의성이 부재

전통, 역사 의식, 환경의 특성이 없는 이질적 문화 양산

주민의 참여와 의견 수렴 없는 정책결정, 소통의 부재에서 통합 부정적 요소



정체성의 약화, 브랜드 파워를 통한 가치 창출 부재

# 디자인 현주소

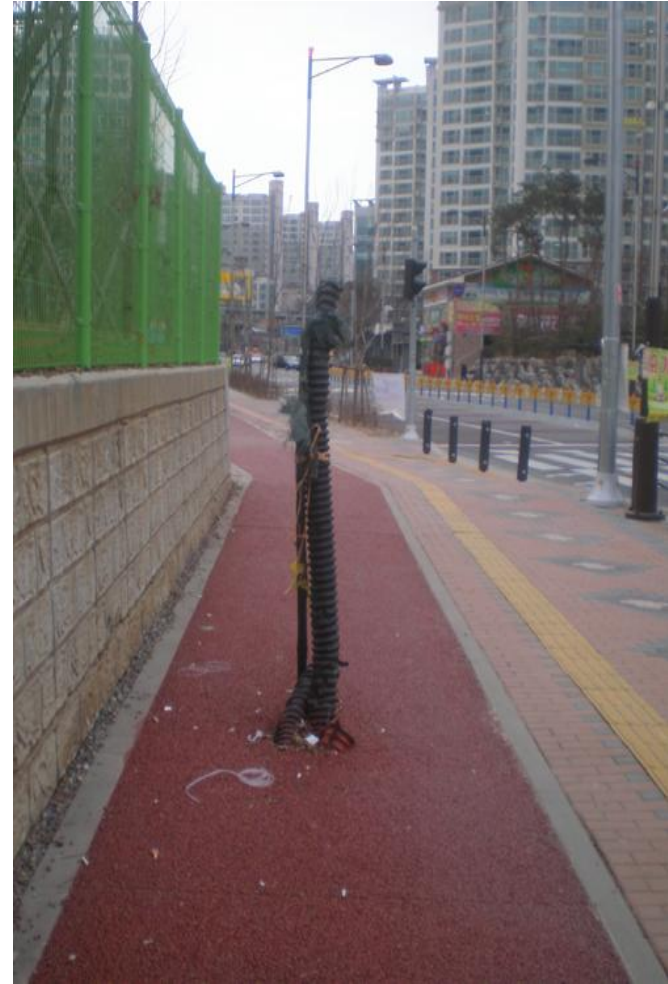


## 도시 환경





# 도시 환경

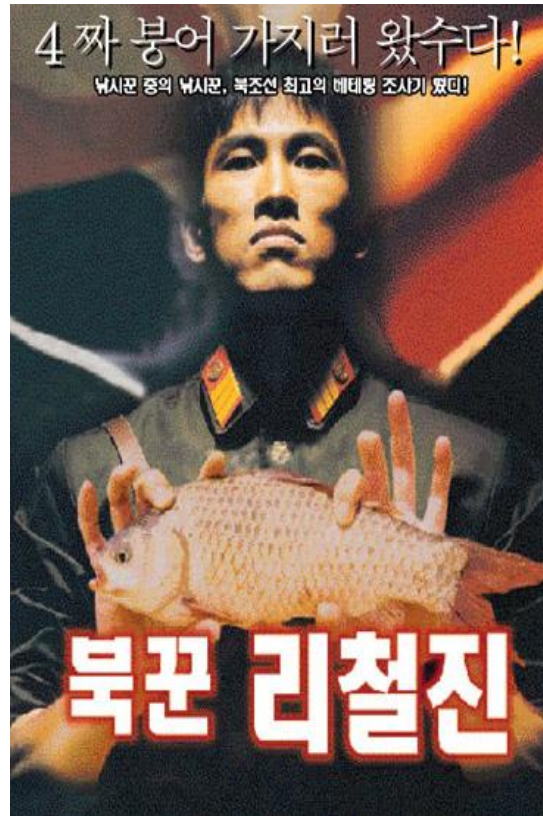


사회 구성원 전체에 공통되는 이익  
無 질서에 無 대책, 無 책임

형태는 기능을 낳는다.

인간은 환경의 지배를 받는다.

# 디지털 공간 환경



# 디지털 공간 환경



## 名品 行政 서비스 디자인 리더십 필요

만 명의 교통순경 보다는 1개의 좋은

‘디자인’이 거리의 질서를 확립시켜 줄 수 있다

“ceo의 디자인 소양 유무가 조직을

살리기도 하고 죽이기도 한다.

## 名品 行政 서비스 구현 디자인 철학의 틀

### 틀의 세가지 요소

- 틀을 만드는 재료가 무엇이나 하는 ‘감’
- 틀이 어떤 모양으로 되어있는가 하는 ‘꼴’
- 틀이 어떻게 표현되느냐 하는 ‘짓’

건축에서 재목  
사람의 경우 사람됨

감

- 교육 풍토 조성
- 전통, 역사의 인식
- 민주 시민 의식

형태(shape)

꼴

- 도덕성 함양
- 창의력 신장
- 시민자질 함양

형체 (style)

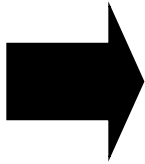
짓

- 정체성
- 삶의 의미와 가치
- 공동체의 번영
- 민주시민 자긍심 고취



# 6 名品 行政 서비스 구현 요소

조직

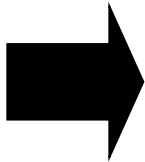


환경  
개선

체계  
개편

교육  
지속성

개인



아름  
다움

고객중심  
마인드

창의성  
확대

名品 行政 서비스 전략

1

공동선 철학

5

디자인 리더십

6

行政 서비스

홍보, 마케팅

명품 행정 서비스 브랜드화