사례로 배우는

# 국민디자인단 매뉴얼











행정안전부·산업통상자원부 kidp 한국디자인진흥원 KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

## 사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼, 워크시트 다운로드 ('18.1월 발행)

1 행정안전부 홈페이지 www.mois.go.kr > 업무안내 > 정부혁신조직실 > 국민참여정책 > 자료실

2 한국디자인진흥원 홈페이지 www.kidp.or.kr > 연구 > 국민디자인단 > 국민디자인단이란? > 자료실

## 2015-2017 국민디자인과제 우수사례 결과보고서 다운로드

1 행정안전부 홈페이지 www.mois.go.kr > 업무안내 > 정부혁신조직실 > 국민참여정책 > 자료실

2 한국디자인진흥원 홈페이지 www.kidp.or.kr > 연구 > 국민디자인단 > 국민디자인단이란? > 자료실



사례로 배우는

# 국민디자인단 매뉴얼

# 1. 국민디자인단 알아보기 P.7

국민참여정책의 배경과 필요성을 이해하고, 국민디자인단 운영의
주요 수행 범위와 운영에 따른 효과를 알 수 있습니다.


## 1.1 국민디자인단의 필요성 P.9

국민디자인단 도입 배경과 국민참여정책의 필요성

## 1.2 기대효과 P.10

국민디자인단 과정을 통해 기대하는 효과

## 1.3 주요 수행 범위 P.11

운영 전·중·후 과정에 중점적으로 수행해야 할 업무

## 1.4 운영 과정 P.12

확산과 수렴을 반복하는 국민디자인단 프로세스 설명

## 1.5 마인드셋 P.13

국민디자인단 시작에 필요한 마음가짐

## 1.6 로드맵 P.14

국민디자인단 진행의 모든 단계를 한눈에 파악할 수 있는 지도


# 2. 7대 분야 대표과제 살펴보기 P.15

7대 분야의 전 과정을 한번에 종합적으로 보여줌으로써 국민디자인단의
운영 전반을 쉽게 이해할 수 있도록 돕습니다.


## 2.1 대표과제 선정 배경 P.17

7대 분야 대표과제 선정에 대한 배경 및 근거

## 2.2 대표과제 사례 분석

산업지원 분야 - 장애인과 개발자가 함께 만드는 보조기기 개발(보건복지부) P.18
- 스타트업을 위한 맞춤형 통합지원 서비스(특허청) P.20

사회복지 분야 - 북한 이탈 주민 맞춤형 의료서비스(통일부) P.22

안전/생활/편리 분야 - 국민안심 해외 직구 정보통합 서비스(관세청) P.24

문화/관광 분야 - 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램 (제주특별자치도) P.26

어린이/교육 분야 - 내일(My Job)을 설계하는 두근두근 Tomorrow (경상북도 고령군) P.28

지역환경개선 분야 - 주민-구청 협력 원룸 주변 무단배출 쓰레기 저감대책 (광주광역시 동구) P.30

마을공동체 분야 - 새로운 골목문화 만들기 (서울특별시 중구) P.32

# 3. 단계별로 따라하기 P.35

이해하기, 발견하기, 정의하기, 발전하기, 전달하기 등 단계별 개념과
방법을 배우고 실행하며 실제 예시를 통해 비교해 볼 수 있습니다.


## 3.1 국민디자인단 이해하기 P.39

3.1.1 **주제 선정** _ 국민디자인단 과제 선정을 위한 방법 P.40

3.1.2 **팀 구성** _ 팀 구성 방법 및 담당 공무원, 서비스디자이너, 국민의 역할 P.42

3.1.3 **팀 오리엔테이션** _ 과제의 배경과 현황 공유, 역할 분담 P.43

3.1.4 **조사 목표 설정** _ 과제의 범위를 좁히며 조사 목표를 설정 P.45

## 3.2 국민요구 발견하기 P.49

3.2.1 **조사 준비활동** _ 조사 활동 방법과 대상 결정, 구체적인 수행계획 수립 방법 P.50

3.2.2 **데스크 리서치** _ 다양한 자료를 수집하고 조사 P.51

3.2.3 **섀도잉** _ 조사 대상자의 행동을 그림자처럼 관찰 P.52

3.2.4 **심층 인터뷰** _ 대상자들의 상황, 문제점, 숨겨진 요구 파악 P.56

3.2.5 **서비스 사파리** _ 직접 체험하면서 서비스의 문제점을 발견 P.60

3.2.6 **이해관계자맵** _ 문제와 관련된 관련된 이해관계자 구조화 P.62

3.2.7 **친화도맵** _ 포스트잇을 활용하여 발견된 내용을 그룹화 P.68

## 3.3 진짜문제 정의하기 P.73

3.3.1 **퍼소나** _ 수요자의 요구를 대표하는 가상인물 설정 P.74

3.3.2 **고객여정맵** _ 수요자의 시·공간에 따라 문제 발생 지점 파악 P.84

3.3.3 **서비스 목표 수립** _ 분석된 내용을 바탕으로 서비스 콘셉트의 방향성 설정 P.94

## 3.4 아이디어 발전하기 P.99

3.4.1 **아이디어 워크숍** _ 아이디어 확장·정리·발전을 위한 다양한 활동 P.100

3.4.2 **아이디어 스케치** _ 도출한 아이디어를 구체적으로 시각화 P.106

3.4.3 **시나리오** _ 제안할 아이디어를 상세한 스토리로 구성 P.108

## 3.5 실행전략 전달하기 P.115

3.5.1 **스토리보드** _ 최종 서비스 아이디어를 시각적으로 표현·전달 P.116

3.5.2 **프로토타입** _ 전달하고자 하는 서비스 아이디어를 간단하게 제작 및 테스트 P.120

# 4. 부록 P.123

국민디자인단 운영 시 발생할 의문점과 그 답변, 과제리스트, 관련 기관을
참고하여 효율적으로 운영할 수 있습니다.

4.1 사후관리 방안 P.124

4.2 QnA P.125

4.3 성과공유대회 참여 과제 P.129

4.4 서비스디자인 관련 기관 P.135

4.5 국민디자인단 운영지침 P.142

4.6 행정절차법 시행령 P.142

4.7 워크시트 P.144

국민디자인단은 어떻게 운영 될까?



가장 중요한 것은 뭐지?

국민디자인단은 뭐지?

국민디자인단이 왜 필요할까?

# 1. 국민디자인단 알아보기

1.1 국민디자인단의 필요성

1.2 기대효과

1.3 주요 수행 범위

1.4 운영 과정

1.5 마인드셋

1.6 로드맵

국민디자인단
알아보기

자, 이제 여러분은 국민들과 함께 정책을 만들어 나가는 국민디자인단 여정을 시작하기 위해 첫 장을 펼쳤을 것입니다. 이번 장에서는 국민과 함께 정책을 만들어 나가는 국민디자인단이 왜 필요한지, 그 효과는 무엇인지, 어떤 과정으로 진행되는지 살펴봅니다.

**"국민디자인단 알아보기를 통해서 국민과 함께 디자인하는 정책의 중요성을 이해하고 동기를 얻어보세요."**

# 1.1 국민디자인단의 필요성

국민이 직접 정책을 만드는 국민 참여 활동이 많아지고 있습니다.
정책이 우리 생활의 여건을 만드는 데 직접적 영향을 미친다는 인식이 커지고 있기 때문입니다. 법·규제와 같은 통제의 방법이 아닌, 국민 스스로가 정책을 만들고 미래를 그리는 주인이 되고 있는 것입니다.

물론 기존에도 설문, 투표, 간담회와 같이 국민의 의견을 묻는 방법들이 있었습니다. 하지만 소리 높여 말하는 사람들, 혹은 소수의 전문가 의견을 반영하는 정도였고 목소리를 내지 않는 대중의 생각을 모을 방법은 없었습니다.

그래서 우리는 수요자의 잠재적 욕구를 발견하여 이를 만족시키는 서비스를 개발하고 다양한 실행 전략을 제안할 수 있는 서비스디자인에 주목하였습니다.
정부의 정책 과정에 서비스디자인을 도입하여 국민이 정책 과정에 직접 참여하는 **'국민디자인단'**을 추진하게 된 것입니다.

국민디자인단은 공무원과 디자이너, 정책 수요자가 함께 우리의 생활 속에서 불편하거나 개선해야 할 점을 찾아 창의적으로 정책을 디자인하는 활동입니다.

이는 지금까지의 정책 수립과 평가에서 이루어졌던 단편적인 의견 수렴방식을 뛰어넘는, 대다수 국민의 표현되지 않고 숨겨져 있던 요구 사항과 수요를 직접 반영하는 적극적인 의견 개진 활동입니다.

또한, 국민디자인단은 정책기획 단계 초기에 자원을 먼저 투입하여 집행 단계에서의 효과를 극대화하는 데에 효과적인 활동입니다. 특히 새로운 서비스의 계획과 개발에 있어 서비스디자인의 활용 가능성은 매우 높습니다.

정책 수요자인 국민이 참여하고 다양한 전문가가 함께하여 수요자 관점에서 새로운 문제의식을 도출하고 각 이해관계자의 입장을 반영한 행정 서비스를 제공할 수 있습니다.

9천 명 이상의 국민이 직접 국민디자인단이 되어 9백 개 이상의 과제에 참여하며 정책을 바꾸고 우리의 생활을 변화시키고 있습니다.

국민디자인단은 국민이 주인되는 나라를 만드는 방법입니다.

# 1.2 기대효과

국민디자인단과 함께 만드는 정책,
기존 정책 결정 방법과 무엇이 다를까요?

| 기존 정부정책 | 국민디자인단 |
|---|---|
| **기관 주도에서 국민참여자 주도로** | |
| 중앙 정부, 지자체 중심 운영 | **정책 수요자인 국민과 정책 공급자인 공무원을 중심으로 서비스디자이너, 전문가, 다양한 이해관계자들이 참여하여 운영** |
| **선정과 공표에서 자발적 참여로** | |
| 설문조사, 전문가 인터뷰, 공청회 등 정책 공급자 중심의 의견수렴, 겉으로 드러난 국민 의견만 수집 | **국민디자인 프로세스를 적용한 참여형 워크숍을 통해 공감과 이해를 바탕으로 국민의 심층적인 요구 파악** |
| **성과 중심에서 더욱 창조적인 정책 공급으로** | |
| 각 부처에서 실행 중이던 사업을 바탕으로 과제 발굴, 우수한 정책을 제안하고 홍보 | **각 기관이 중점 추진하고자 하는 정책 분야를 발굴하여 국민, 전문가, 관련 공무원이 새로운 과제를 도출** |

### 1. 공공서비스 혁신

국민디자인단은 국민이 직접 정책 과정에 참여하여 함께 만들어 나가는 과정입니다. 정책 공급자 중심의 생산성과 효율성을 추구하기보다는 수요자의 목소리를 듣고 이를 정책에 반영하여 국민을 위한 혁신적인 서비스를 만들어 낼 수 있습니다.



### 2. 협업을 통한 창조

국민디자인단 활동은 해결하고자 하는 문제를 중심으로 다양한 이해관계자가 참여하여 해결책을 도출하는 것을 목표로 하고 있습니다. 직접적인 수요자뿐 아니라 해당 분야의 전문가와 관계자가 함께 만들어가기 때문에 다양한 관점이 고려된 새로운 정책을 개발할 수 있습니다.



### 3. 국민자치의 학습

국민디자인 프로세스는 국민이 주체적으로 국가의 정책 생산에 참여함으로써 국민자치를 경험하도록 합니다. 국민은 정책 수용자에서 생산자로서 보다 주체적으로 국가 행정과 민주적 의사결정 과정에 참여할 수 있습니다. 정책 공급자 또한 적극적으로 국민의 의사를 반영하는 새로운 프로세스를 통해 정책결정의 책임성, 투명성을 강화 시킬 수 있습니다.



# 1.3 주요 수행 범위

국민디자인단의 운영 프로세스는  운영 전, 운영 중, 운영 후로 나뉠 수 있습니다 .




| 운영 전 | 운영 중 | 운영 후 |
| --- | --- | --- |
| 국민디자인단에서 진행할 과제에 대한 사전조사 및 현황 파악, 계획서 작성, 서비스 디자인 관련 교육 등을 통한 배경지식 쌓기, 과제 신청 등의 준비 업무를 진행 합니다. | 국민디자인단의 핵심인 팀 구성을 기반으로 과제 이해, 발견, 정의, 발전, 전달 등 단계별 활동들을 팀원들과 수행합니다. 진행했던 활동들에 대한 결과 보고서를 작성 및 제출합니다. | 국민디자인단 운영의 최종 결과물을 활용하여 시범 사업 및 기타 연계 사업으로 확장할 수 있도록 사업 계획서 등을 작성하고 사업의 사후 관리 등을 진행합니다. |
| - 정책 현황 파악<br>- 과제 추진 계획서 제출<br>- 국민디자인단 교육 참여 | - 국민디자인단 구성<br>- 국민디자인단 5단계 프로세스 (이해-발견-정의-발전-전달)<br>- 과제 중간/최종 보고 | - 최종 보고서 작성<br>- 시범 사업 및 연계 사업 |

# 1.4 운영 과정

국민디자인단 운영 과정은 국민을 중심으로 문제를 발견하고 해결책을 찾아 나가는 여정입니다. 그 과정에서 우리는 사고의 확산과 수렴을 반복하는 일련의 활동을 경험하게 될 것입니다.



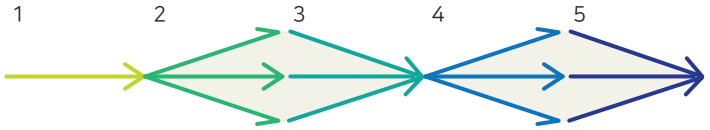
[확산] [수렴]

확산적 사고는 새로운 정보를 수집하거나 정보를 바탕으로 다양한 아이디어를 생각할 때 발생합니다. 확산적 사고를 통해 우리는 국민이 처한 문제를 발견 하고, 이를 해결할 다양한 방법들을 모색해 볼 수 있습니다.

수렴적 사고는 받아들인 정보나 발산한 아이디어를 조직적으로 정리하고 구체적인 형태로 만들어낼 때 경험하게 됩니다. 사고를 수렴하여 우리는 발견한 문제들을 정리하여 핵심적인 문제로 정의하고, 다양한 해결책을 종합하여 구체적인 서비스로 만들어 낼 수 있습니다.

사고의 확산과 수렴, 국민디자인단 프로세스에 어떻게 녹여낼까요?

사고가 확산되고 수렴하는 활동들을 더블 다이아몬드 모델(Double Diamond Model)로 나타낼 수 있습니다.




**1단계: 문제 이해를 위한 수렴**

본격적인 국민디자인단 활동을 시작하기 전에 관련 정책 및 서비스의 현황을 조사하고 넓은 범위의 조사 목표를 설정합니다.

**2단계: 문제 발견을 위한 확산**

경험 조사를 통해 가능한 한 관련된 모든 이해관계자의 목소리를 듣고 관찰하며 국민의 문제를 발견합니다.

**3단계: 문제 정의를 위한 수렴**

폭넓게 수집한 정보들을 정리하여 문제를 수요자 중심으로 정의합니다.

**4단계: 아이디어 발전을 위한 확산**

정의한 문제를 바탕으로 다양한 해결 아이디어를 발산합니다.

**5단계: 아이디어 전달을 위한 수렴**

적용 가능한 핵심 아이디어를 정리하여 구체적인 서비스로 발전시키고 이를 추진할 전략을 세웁니다.

# 1.5 마인드셋




## 새로운 사고방식에 도전해 봅니다.

국민디자인단에 참여하는 동안 익숙한 사고 패턴에서 벗어나
새로운 방식으로 생각하는 과정을 즐겨보세요.
자신의 창조적 능력을 믿고 자신감을 갖고 적극적으로 참여해 보세요.
가끔은 책상에서 벗어나 새로운 사람을 만나고 협업하면서 영감을 받아 보세요.

## 실험, 실패, 반복을 두려워하지 않습니다.

서비스디자인은 새로운 시도와 실험, 실패를 통한 배움이 반복되는 과정입니다.
실패의 부담을 버리고 도전하고 실험하며 그 시간을 즐겨보세요.
실패를 통한 배움과 인사이트는 가치가 있으며 중요한 변화를 이끌어 낼 것입니다.



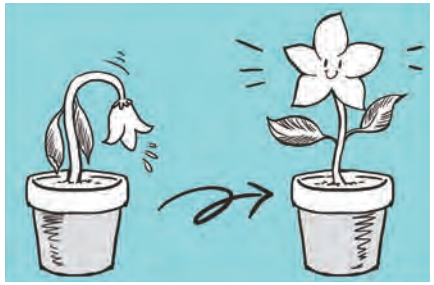


## 사람들과의 협업을 즐겨봅니다.

다양한 사람들의 관점은 생각을 풍부하게 하고 나의 사고를 긍정적으로 자극합니다.
대화를 통한 피드백으로 아이디어가 풍성해지는 과정을 경험해보세요.
다른 사람의 의견에도 영감을 불어 넣고 변화를 이끌어내 보세요.

## 긍정적인 변화를 기대합니다.

지금 당장 변화가 나타나지 않을 수도 있습니다.
우리 팀이 긍정적인 변화를 만들 수 있다는 믿음을 가지세요.
실험과 실패를 통해 배우는 이 과정이 꼭 필요한 시간임을 잊지 마세요.



# 1.6 로드맵


서비스 콘셉트에 따른 전략 수립 및 실행까지가 목표라면
아이디어를 구체화한 서비스 콘셉트 개발까지가 목표라면
숨겨진 수요자 요구를 파악한 서비스 기획까지가 목표라면
1
국민디자인단 이해하기
국민디자인단, 어떻게 이끌어 갈까?
2
국민요구 발견하기
우리가 몰랐던 국민들의 숨겨진 요구를 찾아볼까?
3
진짜문제 정의하기
집중해서 해결해야 할 진짜 문제는 무엇일까?
4
아이디어 발전하기
문제 해결을 위한 아이디어를 어떻게 만들까?
5
실행전략 전달하기
아이디어를 점검하고 실행전략을 세워볼까?
수행 활동
· 주제 선정
· 팀 구성
· 팀 오리엔테이션
· 조사목표 설정
· 조사 준비활동
· 데스크 리서치, 서비스 사파리, 섀도잉, 심층 인터뷰
· 이해관계자맵, 친화도맵
· 퍼소나
· 고객여정맵
· 서비스 목표 수립
· 아이디어 워크숍 (브레인 라이팅, 마인드맵)
· 아이디어 스케치
· 시나리오
· 스토리보드
· 프로토타입
수행 결과
· 관련 정책 현황 공유
· 조사 목표, 계획 수립
· 현장관찰, 인터뷰를 통한 숨겨진 수요자의 요구 도출
· 수요자 문제점 분석
· 정책 방향성 수립
· 정책 아이디어 만들기
· 서비스 콘셉트 개발
· 최종 서비스 전달 및 점검
담당 공무원 역할
서비스디자이너 섭외 및 팀 구성, 자료 공유
☐ 팀 구성 및 오리엔테이션 진행
☐ 주제 후보군 2-3개 선정
☐ 서비스디자이너와 진행의 방향성 협의
조사 시 필요 공문 발행 및 대상 섭외
☐ 조사대상 선정 기준 논의
☐ 필요 시 공문 발행
☐ 정책 이해관계자 섭외
활동 시 자료 준비, 이해관계자 협조 요청
☐ 서비스디자이너와 활동 방향성 협의
☐ 이해관계자 협조 요청
☐ 방향성 수립 시 실현 가능성 점검
워크숍 자료 준비, 이해관계자 협조 요청
☐ 서비스디자이너와 워크숍 방향성 협의
☐ 워크숍 날짜, 장소, 대상 섭외 및 준비
☐ 이해관계자 협조 요청, 공문 발행
실행을 위한 협력기관 조사
☐ 서비스 실행전략 작성
☐ 타 협력기관 공문 발행
☐ 사후 관리 방안 모색
서비스디자이너
팀 구성, 주제 선정, 프로세스 로드맵 제시
단계별 활동 및 결과물 도출 계획 수립
수행 활동을 이끌어 가는 가이드 역할
워크숍 목적, 방향성, 진행 방식 선정 및 준비
전체 서비스 점검 및 표현 방식 선정
참여 국민
참여 국민 대표 선정 및 주제 논의
인터뷰 및 조사 적정대상 추천 · 선정
지역 내 이해관계자 섭외 및 활동 참여
진행 방식 협의, 지역 내 이해관계자 섭외
서비스 대상자 선정 및 서비스 피드백

# 2. 7대 분야 대표과제 살펴보기

2.1 대표과제 선정 배경

2.2 대표과제 사례 분석

7대 분야 대표과제
골라보기

국민디자인단 활동들의 행정적인 특성에 따라 산업지원, 사회복지, 안전/생활/편리, 문화/관광,
어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체 등의 7대 분야로 나누었습니다.
7대 분야의 대표적인 과제를 선정하여 과제 진행의 전 과정을 한눈에 살펴보면서
국민디자인단 운영 전반을 쉽게 이해할 수 있도록 구성하였습니다.

**"7대 분야 대표과제의 각 사례는 국민디자인단 첫 발걸음을 떼는 여러분에게
자신감을 전달하는 마중물 역할을 할 것입니다."**

# 2.1 대표과제 선정 배경

## 1. 7대 분야란?

국민디자인단 과제를 진행하는 중앙부처 및 지자체의 특성에 맞는 매뉴얼에 대한 수요가 높아짐에 따라, 과제별 특성에 맞게 7대 분야로 나누었습니다.

이번 <사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼>에서는 각 분야의 분류에 맞는 대표과제를 선정하여 쉽게 찾아보고 참고할 수 있도록 구성하였습니다.

### 7대 분야 정의

| 분 야 | 정 의 |
|---|---|
| **산업지원** | 기업의 재화나 서비스 생산 활동 등을 활성화할 수 있는 사업 및 정책 |
| **사회복지** | 노인, 장애인, 여성 등 사회 취약 계층을 위한 사업 및 정책 |
| **안전/생활/편리** | 국민 생활 곳곳의 서비스를 개선하여 접근성과 효과성을 높이는 사업 및 정책 |
| **문화/관광** | 대한민국 또는 개별 지역의 문화를 확산 하거나 이를 이용하여 관광 제반 서비스 활성화에 기여하는 사업 및 정책 |
| **어린이/교육** | 정책 수요자가 어린이이거나 특정 정보 전달을 위한 교육 시스템의 효과를 향상시키는 사업 및 정책 |
| **지역환경개선** | 지역 주민의 거주여건 및 쾌적한 환경을 조성하기 위한 사업 및 정책 |
| **마을공동체** | 마을 주민 공동체 활동을 촉진하는 사업 및 정책 |

## 2. 대표과제 선정 방법

7대 분야 대표과제는 국민디자인단을 운영했던 선배 공무원들이 들려주는 비법이라고 할 수 있습니다. 1년 간의 국민디자인단 프로세스를 진행한 방법과 노하우를 전수할 수 있도록 운영 과정을 잘 보여줄 수 있는 과제를 선정하였습니다.

선정된 대표과제들은 다음과 같은 특징이 있습니다.

**- 국민디자인단의 단계별 활동을 충실히 이행하여 참고할 수 있는 산출물이 풍부합니다.**

**- 다양한 이해관계자들이 참여하여 공감과 소통을 통해 아이디어를 발전시키는 과정을 엿볼 수 있습니다.**

**- 해당 부처 및 지자체의 특성을 과제에 잘 녹여내어 유사한 부처에서 참고하거나 응용해 볼 수 있습니다.**

### 대표과제 선정 기준

| 선정 기준 | 상세 내용 |
|---|---|
| **과제의 완성도** | 국민디자인단 프로세스 5단계에 따른 과제의 산출물이 충실한가 |
| **서비스디자인 이해도** | 국민디자인단의 취지인 정책 수요자의 문제점을 찾고 공감하며 소통하는 과정을 거쳤는가 |
| **주제 선정의 적절성** | 해당 분야의 특징을 잘 나타내어 다른 부처에서도 응용할 수 있는가 |

# 2.2 대표과제 사례분석

1. 산업지원 분야

## 장애인과 개발자가 함께 만드는 보조기기 개발

보건복지부 국립재활원 : 2016 자율과제

과제 배경

- 기존의 척수장애인을 위한 글쓰기 보조기기는 임상실험 단계에서만 수요자가 참여하여 상용화 시 수요의 요구를 만족시키지 못하는 문제 발생
- 문제 발견부터 해결책 모색까지 수요자와 함께하여 척수장애인에게 적합한 보조기기를 만들고자 함

국민디자인단 구성

총 15명

- 서비스디자이너 (1): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표관리
- 전문가 (3): 기술개발, 상용화, 사용성 평가 전문가
- 정책 수요자 (7): 다양한 연령대의 척수장애인
- 정책 공급자 (4)
  담당부서: 정책 공급자 관점에서 아이디어 제시 결과물 정책 반영 및 이행
  혁신 담당자: 행정안전부에 진행사항 공유

운영 시간표 (운영기간: 12주, 모임횟수: 8회)

| 4주 | 4주 | 1주 | 1주 | 2주 | |
|---|---|---|---|---|---|
| 단원 모집 / 킥오프 미팅 | 심층 인터뷰 경험 관찰 | 아이디어 콘셉트 설정 | 아이디어 워크숍 | 시제품 제작 피드백 | 결과 공유 |

### 1 국민디자인단 이해하기

척수장애인들의 수요를 반영하여 상용화에 적합한 글쓰기 보조기기를 개발하는 것을 목표로 정하였습니다.




**1. 국민디자인단 구성하기**

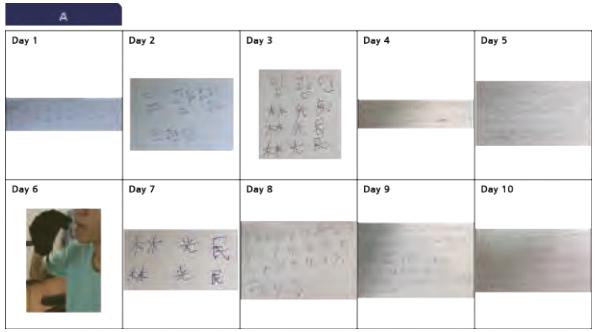
- 척수장애인, 상용화 전문가, 장애인 기기 개발 전문가, 정책 공급자, 서비스디자이너로 구성

**2. 척수장애인에 대한 이해 높이기**

- 마인드맵: 손 기능의 유형을 마인드 맵으로 정리하고 글쓰기에 필요한 움직임을 파악함
- 국민생각함: 척수장애인이 어려움을 느끼는 손 움직임과 개발이 필요한 보조기기에 대한 설문조사 진행

### 2 국민요구 발견하기

기존에 있던 글쓰기 보조기기의 문제점을 파악하기 위해 심층 인터뷰와 경험 관찰조사를 진행하였습니다.




**1. 국민의 의견 들어보기 (P.56)**

- 앞서 진행한 자료조사를 바탕으로 심층 인터뷰 진행
  ⇒ 척수장애인에게 글쓰기는 손 근육뿐 아니라 어깨와 팔 근육에 많은 부담이 가는 움직임이며, 보조기기가 있더라도 스스로 착용하는 것이 어렵다는 점 발견

**2. 국민의 어려움 관찰해보기 (P.60)**

- 난이도 별로 다양한 글쓰기 미션을 부여하고 그 결과물을 느낀점과 함께 자가 기록하여 SNS로 공유함
  ⇒ 글쓰기 움직임의 어느 부분에서 불편함을 느끼는지 사용자의 감정과 함께 파악할 수 있었음

### 과제 진행 팁

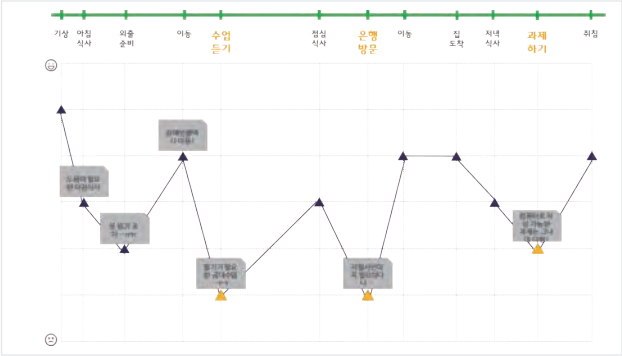
다양한 이해관계자가 참여할수록 역할 분담이 명확하게 이뤄져야 합니다. 본 과제에서 서비스 디자이너는 사용자의 심층적인 수요를 이끌어내는 활동을 운영하는 역할, 기기 개발자는 발견된 수요를 제품화할 수 있는 방안을 제시하는 역할, 상용화 전문가는 상품화 전략을 수립하는 역할을 담당하였습니다. 그 과정에서 혁신 담당자와 과제 실무자는 각 전문가의 의견을 종합하여 제품을 개발하기 위한 행정적 실무(일정관리, 예산 집행, 추진계획 수립 등)를 진행하였습니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 임상실험 단계에서만<br>수요자 의견 수렴: 상용화 부적합 | 문제 발견부터 해결책 모색까지<br>수요자 의견 수렴: 상용화 적합 |

## 3 진짜문제 정의하기

퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 그려보며 문제를 척수장애인 중심으로 좁혀나갔습니다.



**1. 퍼소나 만들기 (P.74)**

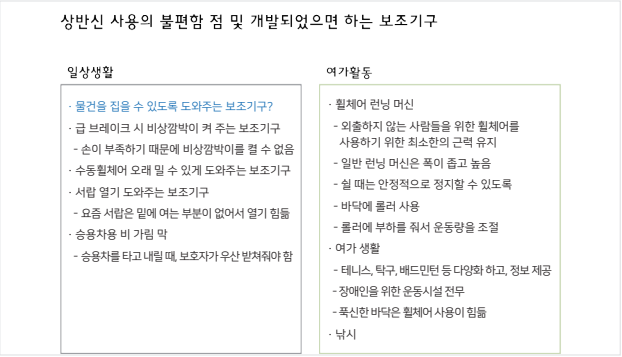
- 앞서 진행한 인터뷰를 바탕으로 척수장애인의 특성과 수요를 반영한 퍼소나 설정, 척수장애인의 수요를 상기할 수 있도록 인터뷰 시 나온 대화 내용을 함께 적어놓음
  ⇒ 구체적인 가상인물을 통해 제품 개발자의 시각에서 벗어나 수요자의 입장을 고려해 보는데 도움이 됨

**2. 고객여정맵 그리기 (P.84)**

- 척수장애인의 하루 여정 중 글쓰기 문제가 발생하는 지점과 감정 변화를 파악함
  ⇒ 척수장애인이 글쓰기로 인해 겪는 감정에 공감해 보고 개선 아이디어를 생각해 볼 수 있음

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해보고 제품의 개선 요소를 정리하였습니다.

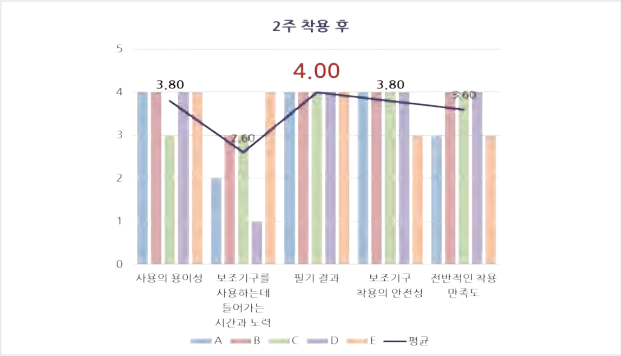



**1. 아이디어 워크숍을 통해 해결 아이디어 발산하기 (P.100)**

- 포스트잇에 문제 해결 방안을 다양하게 적고 유형별로 나누기
  · 글쓰기 보조 기능 향상: 엄지와 검지 길이에 맞게 장갑 사이즈 개선, 볼펜을 고정할 수 있도록 미끄럽지 않은 소재 사용
  · 심미적 문제 개선: 와이어 길이와 조절장치 축소
  · 스스로 착용이 가능하도록 개발 : 탈착이 용이한 반장갑 형태

## 5 실행전략 전달하기

아이디어를 구체적인 제품으로 녹여내고 상용화 계획을 수립하였습니다.




**1. 시제품 전달하여 사용자 피드백 받기**

- 사용자 만족도 조사

**2. 상용화 계획 수립**

- SENDEX 복지&헬스케어 박람회 출품
- 글쓰기뿐 아니라 다른 손 기능도 보조할 수 있는 기기로 확장 개발 추진

# 2.2 대표과제 사례분석

1. 산업지원 분야

## 스타트업을 위한 맞춤형 통합지원 서비스

특허청 : 2016 자율과제

과제 배경

- 스타트업 고객들이 특허 관련 업무에 대해 벽을 느끼고 있어 출원을 돕는 특허청 지원 사업이 있음에도 활용하지 못하는 문제 발생
- 정책 수요자와 함께 편리한 특허 지원 서비스를 만들고자 함

국민디자인단 구성

총 17명

- 서비스디자이너 (3): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표관리
- 특허 전문가 (2): 과제(정책) 자문
- 특허청 유관기관(3): 정책 수행기관 관점의 의견 제시
- 정책 수요자 (4): 스타트업 대표, 이공계 대학원생 수요자 관점의 의견 제시
- 정책 공급자 (5)

  담당부서: 이해관계자 참여 협조, 활동일정 관리

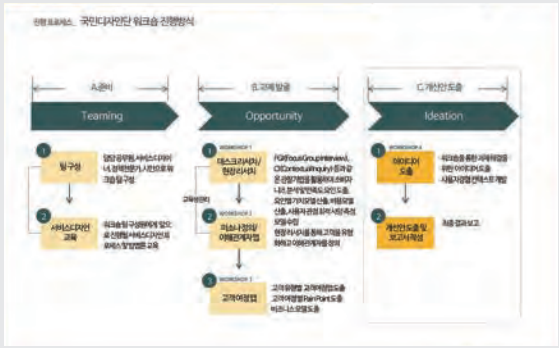
  혁신 담당자: 행정안전부에 진행사항 공유

운영 시간표 (운영기간: 15주, 모임횟수: 9회)




### 1 국민디자인단 이해하기

스타트업 고객들이 쉽게 찾고 활용할 수 있는 특허 지원 서비스 개발을 목표로 정하였습니다.




**1. 국민디자인단 구성하기**

- 정책 수요자(특허 지원 서비스가 필요한 스타트업, 중소기업, 이공계 연구원) , 변리사, 정책 공급자, 서비스디자이너

**2. 진행 일정 계획하기**

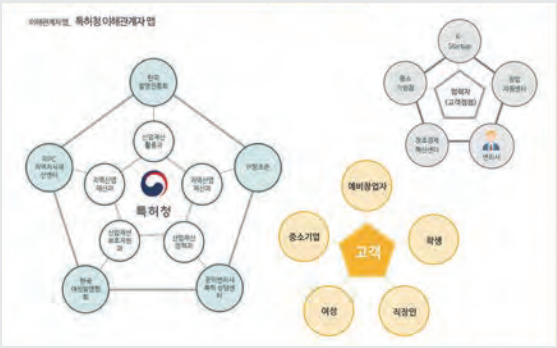
- A(준비 단계), B(과제 발굴 단계), C(개선안 도출 단계)로 나누고 약 6개월간의 진행 계획을 세움

**3. 특허출원 서비스와 이용 현황 조사**

- 본격적인 과제 시작 전, 특허출원 지원 서비스에 대한 이해와 이용현황을 조사함
- SWOT 분석을 통해서 현재 특허출원 지원 서비스에 대한 강점과 약점, 기회와 위협요인을 파악함

### 2 국민요구 발견하기

스타트업, 연구원을 대상으로 인터뷰를 진행하여 특허 지원 서비스의 문제점과 개선방향을 알아보았습니다.




**1. 이해관계자 파악하기** (P.62)

- 이해관계자맵: 특허 지원 서비스 관련 이해관계자를 공급자, 협력자, 수요자로 나누어, 인터뷰 대상자를 선정함 (스타트업, 국선 변리사, 이공계 학생)

**2. 국민의 의견 들어보기** (P.56)

- 사전 인터뷰: 전반적인 특허청/특허출원에 대한 인식을 파악하여 본 인터뷰의 방향성 수립
- 본 인터뷰
  - 사용자가 이용하는 특허출원 여정 파악
  - 특허출원을 하면서 접하는 이해관계자, 터치포인트 파악
  - 특허출원 여정에서 문제점, 기회요인 파악

### 과제 진행 팁

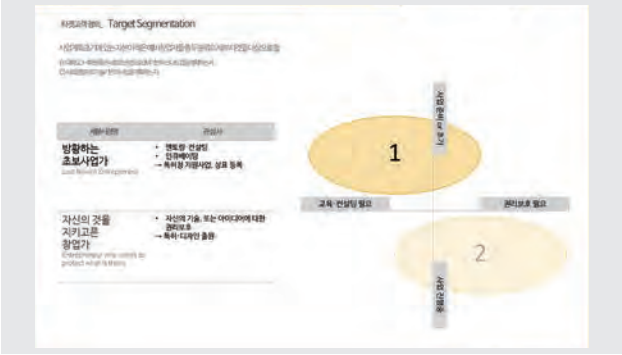
국민디자인단원들이 투입한 시간과 노력만큼의 아이디어 워크숍 결과를 도출하기 위해서는 구체적인 계획은 필수입니다. 본 과제에서는 다양한 이해관계자들이 참여하여 총 9회의 워크숍을 체계적인 계획을 세워 진행하였습니다. 워크숍 진행 전에 서비스디자이너와 함께 진행 일정, 활동 주제 및 방법을 정하고 워크숍 결과가 실효성 있는 해결책으로 이어질 수 있도록 관련 부서의 상황과 업무 추진 범위를 확인했습니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 스타트업이 특허청 지원사업을 몰라 특허 출원에 어려움을 겪음 | 옆집 특허청 콘셉트로 친근한 이미지 |
| | 언제든 편리하게 지원정보를 알 수 있는 창업자의 달력 서비스 |
| | 특허지원사업 후기를 볼 수 있는 창업지원 서비스 경험록 |

## 3 진짜문제 정의하기

퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 그려보면서 문제를 수요자 중심으로 좁혀나갔습니다.




**1. 타깃 고객 정의하기**
- 앞서 진행한 인터뷰 대상자를 바탕으로 고객 유형을 분류 및 정리
- 방황하는 초보 사업가, 자신의 것을 지키고 싶은 창업가

**2. 퍼소나 만들기(P.74)**
- 정의한 타깃 고객 유형에 따라 구체적인 퍼소나 설정
- 인적 사항, 특허 이해도, 성격, 생활패턴, 불편점을 적어 인물을 구체적으로 파악

**3. 고객여정맵 그리기 (P.84)**
- 설정한 퍼소나가 특허출원 전반의 과정에서 느끼는 감정들을 곡선으로 나타내고 구체적인 문제 지점을 파악

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해보고 서비스 콘셉트를 만들었습니다.




**1. 아이디어 워크숍을 통해 해결 아이디어 발산하기 (P.100)**
- 다양한 이해관계자 참여: 스타트업 대표, 중소기업 대표, 이공계 대학원생, 특허청, 지식재산 센터

**2. 발산한 아이디어를 바탕으로 서비스 콘셉트 설정**
- 재미있고 친근한 특허청
- 쉽고 명확한 정보 전달
- 동기부여 및 사례 공개

## 5 실행전략 전달하기

아이디어를 구체적인 서비스로 녹여내고 추진계획을 세웠습니다.




**1. 서비스 전달을 위한 수요자와의 접점 파악하기**
- 특허청과 정책 수요자의 접점: 창업지원센터, 콜센터, SNS, 웹사이트, 온라인 홍보물

**2. 서비스 구체화하기**
- 옆집 특허청: 특허청의 브랜드 이미지를 재미있고 친근하게 바꿈
- 창업자의 달력: 특허청의 지원 사업을 달력에 표기하여 쉽게 활용할 수 있도록 함
- 창업지원 서비스 경험록: 특허 지원 서비스를 이용한 스타트업의 성공/실패 사례를 온라인에 공개하여 동기부여

**3. 추진계획 세우기** - 단계별 실행 계획 수립

# 2.2 대표과제 사례분석

2. 사회복지 분야

## 북한 이탈 주민 맞춤형 의료서비스

통일부 : 2016 자율과제

### 과제 배경

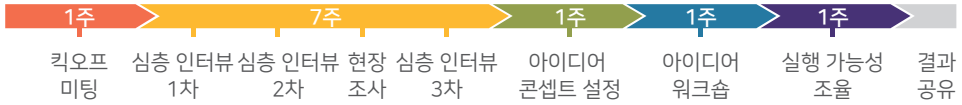
- 하나원 치료에도 불구하고 완치되지 못하여 전염성 질병을 보유한 채 탈북민이 사회로 진출하는 문제 발생
- 건강 문제로 인해 경제적, 사회적으로 부적응을 겪는 북한 이탈 주민의 문제를 해결할 필요성

### 국민디자인단 구성

총 9명

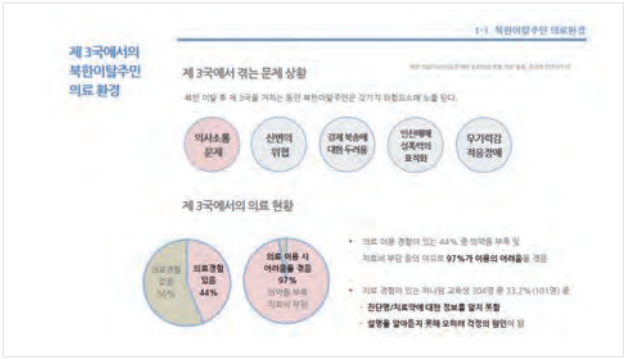
- 서비스디자이너 (1): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표 관리
- 의료 서비스 전문가 (1): 과제(정책) 자문
- 정책 수요자 (5): 탈북민, 일반시민 수요자 관점에서 아이디어 제시
- 정책 공급자 (2)
  담당부서: 이해관계자 참여 협조, 활동 결과 정책 반영
  혁신 담당자: 과제 추진 상황 및 사후 관리

### 운영 시간표 (운영기간: 11주, 모임횟수: 8회)




### 1 국민디자인단 이해하기

탈북민의 안정적인 사회 정착을 위한 의료 서비스 개선을 목표로 설정하였습니다.




**1. 국민디자인단 구성하기(P.42)**

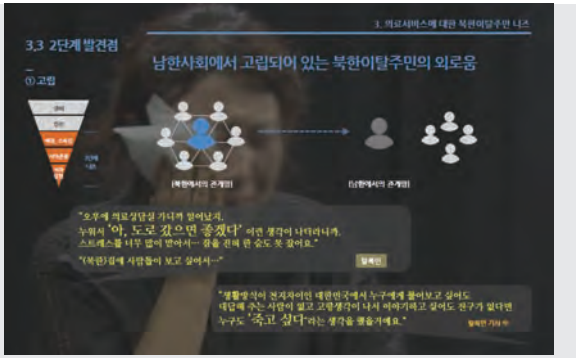
- 정책 수요자 (탈북민 이외에도 의료 서비스 제공자, 대학생, 회사원으로 다양하게 구성), 의료 서비스 전문가, 서비스디자이너, 정책 공급자

**2. 탈북민 의료지원 현황 파악하기**

- 탈북민 대상 의료 서비스 이해관계자 조사: 하나원, 남북 하나재단, 하나센터
- 자료조사: 탈북민의 정착 과정, 하나원의 의료 서비스, 탈북민이 주로 겪는 건강 문제, 하나원 퇴소 후 탈북민 의료지원
- 결과: 결핵문제의 심각성 발견 (탈북민과 의료 서비스 제공자가 우선순위로 꼽는 질환)

### 2 국민요구 발견하기

탈북민 대상 심층 인터뷰와 경험관찰조사를 통해 의료 서비스에 대한 잠재된 요구를 찾아보았습니다.




**1. 국민의 의견들어보기 (P.56)**

- 심층 인터뷰: 국립중앙의료원 및 서울의료원 상담실 이용 탈북민 대상, 의료 서비스의 문제점과 탈북민들의 수요 파악
  · 문화적 차이: 새로운 남한 의료체계에 적응이 어려움, 탈북민의 결핵에 대한 심각성 인식 부족
  · 고립: 탈북민 선입견으로 인한 사회적 고립과 정신적 고통
  · 정보와 자원의 불균형: 탈북민 의료 지원 프로그램이 있으나 정보의 낮은 접근성으로 인해 활용에 어려움을 겪음

### 과제 진행 팁

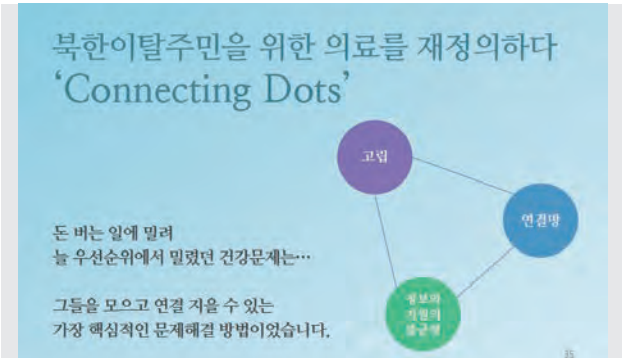
사회복지 분야에서 정책 수요자로 설정하게 되는 사회 소외계층은 주로 서비스 수혜자로 인식되기 때문에 서비스 개발과정에 직접적으로 참여한 경험이 적습니다. 따라서 국민디자인단 과제를 시작하기 전에 정책 수요자를 대상으로 국민참여정책의 의미와 과정에 대해 충분히 설명할 필요가 있습니다. 본 과제에서는 탈북민이 단순히 도움을 받는 주체가 아니라 서로 동등한 입장에서 문제를 해결해 나간다는 공감대를 공유하였고 이런 과정은 과제 수행에 참여한 탈북민의 마음을 여는 데 도움이 되었습니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 결핵환자 치료 및 관리 시스템 미비 | 모바일 DOT: 결핵약 복약관리 시스템으로 치료율 향상 |
| 연고가 없는 탈북민의 관리 부족 | 탈북민 간 간병인 품앗이 서비스 활성화 |
| 의료지원 서비스 홍보 미비 | 건강 KIT를 통한 의료지원 정보 제공 |

## 3 진짜문제 정의하기

퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 그려보면서 문제를 수요자 중심으로 좁혀나갔습니다.




**1. 퍼소나 만들기 (P.74)**

- 앞서 진행한 인터뷰 대상자를 바탕으로 구체적인 서비스 수요자를 퍼소나로 설정

**2. 고객여정맵 그리기 (P.84)**

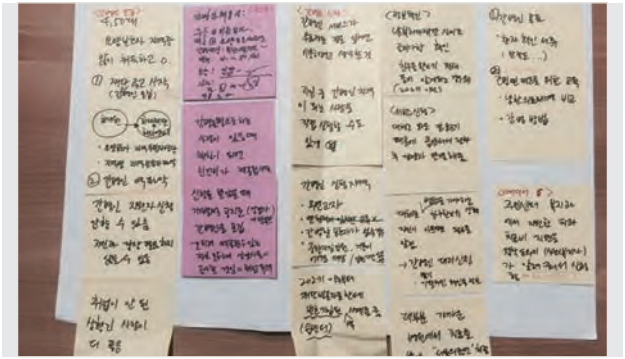
- 설정한 퍼소나가 탈북 후 사회에 나오기까지의 과정에서 의료 문제가 발생하는 지점과 탈북민의 감정 파악
  ⇒ 부정적인 감정이 발생하는 지점에 공감해보고 그 원인에 대해서 생각해 볼 수 있었음

**3. 문제를 포괄할 수 있는 키워드로 정리**

- 지속적 건강관리, 의료 정보 접근성 향상, 사회적 연결망의 필요성

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해 보았습니다.

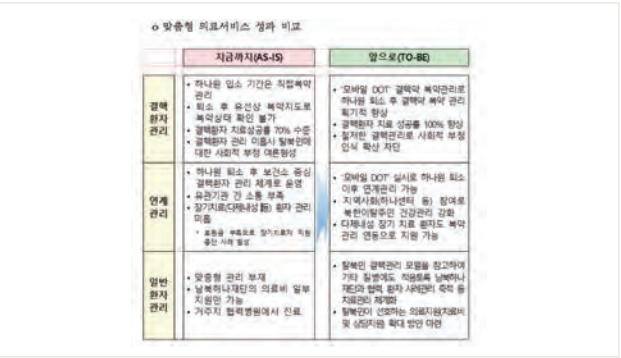


**1. 아이디어 워크숍을 통해 해결 아이디어 발산하기 (P.100)**

- 정의된 문제를 바탕으로 탈북민, 일반 시민, 의료 서비스 이해 관계자, 정책 공급자가 모여 다양한 해결책을 모색
  · 전염성 질환 관리 시스템: 하나원 수료 후에도 스마트폰을 통해 지속적인 복약관리 (모바일 DOT)
  · 참여형 의료 정보 교육: 북한 주민의 문화적 배경을 고려하여 남한의 의료시스템에 적응할 수 있는 맞춤형 교육 제공
  · 건강 KIT: 탈북민의 경험을 담은 건강관리 안내 브로슈어, 의료 정보가 적혀있는 냉장고 자석
  · 간병인 품앗이 서비스: 탈북민 간병인력 풀을 운영하여 고립으로 인한 문제 해결

## 5 실행전략 전달하기

서비스 효과의 전후 비교를 통해서 서비스 완성도를 높이고 구체적인 추진계획을 수립하였습니다.




**1. 서비스 효과 예측해보기**

- 도출한 해결책이 발견한 문제들을 개선할 수 있는지 점검하여 서비스 완성도를 높임

**2. 추진계획 수립하기**

- 도출한 해결책을 정책으로 반영하기 위한 구체적인 계획 수립

# 2.2 대표과제 사례분석

3. 안전/생활/편리 분야

## 국민안심 해외 직구 정보통합 서비스

관세청 : 2016 성과공유대회 우수상

과제 배경

- 해외 직구 이용자가 증가하면서 구매 관련 피해 사례로 인한 민원 급증
- 민간에서 산발적으로 제공하는 해외 직구 정보를 수요자 맞춤형으로 제공하여 관련 피해를 줄이고자 함

국민디자인단 구성

총 11명

- 서비스디자이너 (1): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표관리
- 직구 관련 전문가 (1): 과제(정책) 자문
- 정책 수요자 (6): 대학생, 주부, 직장인
- 정책 공급자 (3)

담당부서: 정책 공급자 관점에서 아이디어 제시, 결과물 정책 반영 및 이행

혁신 담당자: 행정안전부에 진행사항 공유

운영 시간표 (운영기간: 15주, 모임횟수: 10회)




### 1 국민디자인단 이해하기

**국민의 입장에서 쉽고 편리하게 사용 할 수 있는 해외 직구 정보 제공 서비스를 목표로 정하였습니다.**




**국민입장의 시각**에서 해외 직구 정보 서비스를 쉽고 편리하게 사용할 수 있는 해외 직구 **맞춤형** 종합지원 서비스 제공 목적

**1. 국민디자인단 구성하기 (P.42)**

- 대학생, 주부, 직장인 등 해외 직구를 활용하는 다양한 수요자 참여

**2. 해외 직구 현황 파악하기**

- 자료조사: 여러곳에 흩어져 있는 직구 정보 서비스를 검토하고 콘텐츠 분류
- 국민생각함: 해외직구 이용자를 대상으로 직구를 활용 시 필요한 정보 및 기존 서비스의 문제점에 대해 의견 수렴

**3. 함께 협력할 기관 찾기**

- 직구 관련 민원으로 같은 어려움을 겪고 있던 한국 소비자원, 소비자 시민모임과 협의체 구성함

### 2 국민요구 발견하기

**해외 직구의 현 문제점을 파악하기 위해 국민의 의견을 들어보고 실제 서비스를 경험해 보았습니다.**



**1. 국민의 의견 들어보기 (P.56)**

- 심층 인터뷰: 직구 초급자, 중급자, 마니아 대상으로 진행 통관 과정의 전문용어와 환불 과정에서 어려움을 느낌

**2. 서비스 직접 체험해보기 (P.60)**

- 직구로 물건을 구입하고 환불하는 전 과정을 경험
- 복잡한 서류 발급과 공인인증 절차의 어려움에 공감

**3. 서비스 원칙 추출하기**

- 인터뷰와 직접 체험하기를 통해 발견한 문제를 중심으로 서비스가 해결해야 할 핵심 이슈를 정리

### 과제 진행 팁

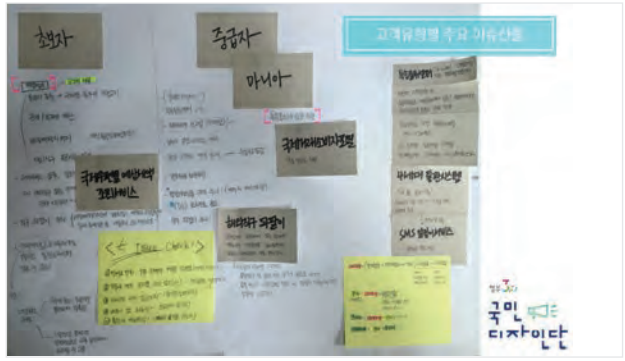
안전/생활/편리 분야는 국민의 민원과 밀접하게 맞닿아 있고 해결 범위가 매우 광범위할 수 있기 때문에 같은 문제를 공유하고 있는 부서 간 협력이 필요합니다. 본 과제는 직구로 인한 피해 문제에 대해 비슷한 고민을 하고 있었던 한국소비자원과 소비자 시민모임과의 협력을 통해 시너지 효과를 얻을 수 있었습니다. 관세청 주도로 국민디자인단을 운영하고 그 결과물을 한국소비자원을 통해 전달하여 수요자의 접근성을 높였습니다. 또한 직구 관련 소비자 공동체가 형성되어 있는 소비자 시민모임을 통해 서비스를 홍보하였습니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 각 기관에 산재된 해외 직구 관련 정보 | "한눈에, 한 번에" 해외 직구 정보 홈페이지에서 통합 제공 |
| 수요자를 고려하지 않는 공급자 중심 정보제공 | 직구 단계별, 소비자 특성별 맞춤형 정보제공 |

## 3 진짜문제 정의하기

퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 그려보면서 문제를 수요자 중심으로 좁혀나갔습니다.




**1. 퍼소나 만들기 (P.74)**
- 앞서 진행한 인터뷰 대상자를 바탕으로 고객 유형별 이슈 산출
- 퍼소나를 유형에 따라 초급자, 중급자, 마니아로 나누고 활용도에 따른 특징 파악
- 퍼소나를 만들며 공급자가 아닌 수요자의 시선으로 문제를 바라볼 수 있게 됨

**2. 고객여정맵 그리기 (P.84)**
- 설정한 퍼소나가 서비스를 이용하는 과정에서 느끼는 감정 변화를 곡선으로 나타냄
- 반품 및 환불 과정에서 공통적으로 어려움을 느끼고 있음

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해보고 서비스 콘셉트를 만들었습니다.




**1. 아이디어 워크숍을 통해 해결 아이디어 발산하기 (P.100)**
- 포스트잇에 문제 해결 방안을 다양하게 적고 유형별로 나누기
  · 멘토링 서비스: 해외 직구에 대한 모든 궁금증을 풀어주는 마이크로 사이트 개설
  · 바로바로 답해주기: 해외 직구 단계별로 필요한 팁, 유의 사항을 즉시 답해주는 서비스
  · 유형별 백과사전: 한눈에 이해할 수 있는 직구 인포그래픽 백과사전

**2. 발산한 아이디어를 바탕으로 서비스 콘셉트 정하기**
- 서비스를 이해할 수 있도록 한 문장으로 표현
- "무엇이든 물어보세요" 콘셉트

## 5 실행전략 전달하기

시나리오를 통해 서비스 전달 과정을 예측해보고 검증 워크숍을 통해 완성도를 높여 나갔습니다.




**1. 서비스 전달 과정을 시나리오로 구성하기 (P.108)**
- 앞서 구성한 서비스가 수요자에게 전달되는 과정을 이야기 형태로 구성
- 수요자의 어려움이 해결되는 과정에서의 감정 변화를 예측해 보면서 서비스 완성도를 높여 나감

**2. 서비스 구현하기**
- 홈페이지 개설: 멘토링 서비스, 바로바로 답해주기, 유형별 백과사전 서비스를 담은 홈페이지 구축

**3. 검증 워크숍**
- 개설한 홈페이지가 수요자의 요구를 만족하고 있는지 검증해 보고 지속적인 관리를 위한 계획 수립

# 2.2 대표과제 사례분석

4. 문화/관광 분야

## 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램

제주특별자치도 : 2016 성과공유대회 우수상

과제 배경

- 하례리 생태 여행객이 증가하는 상황에서 여행 프로그램을 수요자 중심으로 다각화할 필요성 대두
- 서비스 공급자인 마을 사람들이 생업과 병행하여 프로그램을 효과적으로 운영할 수 있는 시스템의 구축 필요

국민디자인단 구성

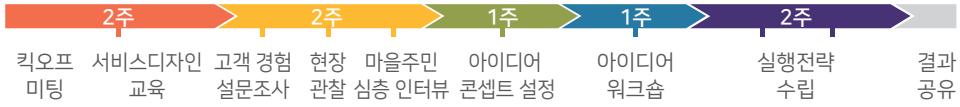
총 11명

- 서비스디자이너 (1): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표관리
- 여행서비스 전문가 (1): 과제(정책) 자문
- 정책 수요자 (6): 하례리 주민, 하례리 여행서비스 이용자 수요자 관점에서 아이디어 제시
- 정책 공급자 (3)

  담당부서: 정책 공급자 관점에서 아이디어 제시 결과물 정책 반영 및 이행

  혁신 담당자: 행정안전부에 진행사항 공유

운영 시간표 (운영기간: 8주, 모임횟수: 8회)




### 1 국민디자인단 이해하기

하례리 여행객뿐 아니라 공급자인 마을 주민도 만족하는 생태여행 프로그램 개발을 목표로 설정하였습니다.




**1. 국민디자인단 구성하기**

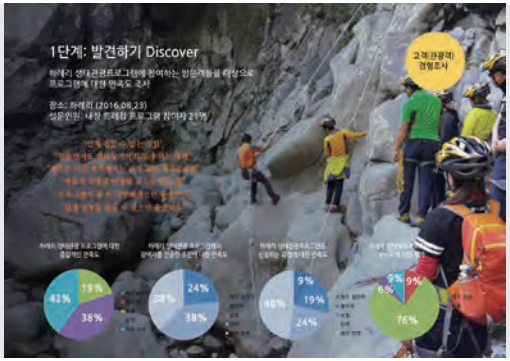
- 정책 수요자(하례리 이장, 하례리 새마을 지도자, 하례리 생태 해설사), 생태여행 전문가, 서비스디자이너, 정책 공급자

**2. 하례리 주민 대상 서비스디자인 교육**

- 서비스디자이너와 주민들 간의 팀워크를 위해 국민디자인 프로세스에 대한 사전교육 실시

### 2 국민요구 발견하기

생태여행 수요자와 공급자를 대상으로 구체적인 문제와 요구 사항을 파악하였습니다.




**1. 국민의 의견들어보기 (P.56)**

- 설문조사: 하례리 생태 여행객 대상으로 서비스 만족도와 개선 사항에 대한 설문조사 진행

  ⇒ 많은 여행객 관리로 인한 여행 인솔자의 서비스 질 저하, 다양한 프로그램 개발의 필요성 발견
- 경험 관찰조사: 하례리 생태 여행객의 시선으로 서비스 관찰

  ⇒ 여행 프로그램 중 음식 판매 편의시설이 부족하여 아이를 동반한 여행객들이 어려움을 겪는 모습 발견
- 심층 인터뷰: 프로그램을 운영하는 주민 대상으로 애로 사항 수렴

  ⇒ 생업과 여행 프로그램 운영을 병행하는 데 부담감을 느낌

### 과제 진행팁

문화/관광분야에서 진행된 중앙부처 과제들을 보면 관광정보 제공 인프라 구축과 같이 수요자가 여행 정보에 보다 쉽게 접근할 수 있도록 하는 주제를 선정하였습니다. 참고할 만한 과제로 "수요자 맞춤형 농촌체험관광 서비스 개발"(2016, 농림축산식품부) 과제가 있습니다. "국민들이 직접 관광 서비스를 제안해 볼 수 있는 플랫폼 개발"(2015, 문화체육관광부) 처럼 관광 플랫폼 개발도 응용해 볼 수 있습니다. 또는 관광분야에만 국한하지 않고 "도심속 텃밭 가꾸기"(2015, 농림축산식품부)와 같이 새로운 문화 정책을 만드는 것도 좋은 방법입니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 하례리 생태여행에 대한 낮은 정보 접근성 | 하례리 특성을 담은 브랜딩과 홈페이지 제작, 여행정보부터 예약까지 원스탑 서비스 제공 |
| 여행객 편의시설 부족 | 마을 카페와 하례리 특산품을 판매하는 무인상점 |
| 마을주민의 생업을 고려하지 않는 여행 프로그램 | 주민의 일정에 맞춘 관광 스케줄 시스템 개발 |

## 3 진짜문제 정의하기

퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 그려보면서 문제를 수요자 중심으로 좁혀나갔습니다.




**1. 퍼소나 만들기(P.74)**
- 여행객과 마을 주민의 요구에 공감하기 위해 퍼소나를 설정하고 서비스 개발의 기준으로 삼음
  - · 여행객 퍼소나: 생태여행의 고객을 모험가형과 동호회형으로 나누고 각각의 특성 반영
  - · 마을 주민 퍼소나: 생태여행 제공자인 마을 주민의 특성 반영

**2. 고객여정맵 그리기(P.84)**
- 하례리 생태여행 프로그램의 진행과정에 따른 여행객의 감정 변화를 그려보며 개선 요인 파악

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해보고 서비스 콘셉트를 만들었습니다.




**1. 아이디어 발전 시작 전 앞 단계에서 발견한 수요 정리**
- Brand: 마을 주민과 방문객이 쉽게 인식할 수 있는 생태여행 브랜드
- System: 마을 주민이 부담 없이 참여할 수 있는 운영 체계
- Contents: 여행객들의 만족도를 높일 수 있는 서비스/시설

**2. 아이디어 워크숍을 통해 다양한 해결방안 모색 (P.100)**

**3. 발산한 아이디어를 바탕으로 서비스 콘셉트 정하기**
- 서비스를 이해할 수 있도록 한 문장으로 표현
  ⇒ 여행객과 마을 주민이 모두 만족하는 지속 가능한 생태여행 서비스

## 5 실행전략 전달하기

서비스 시나리오를 통해 서비스 전달 과정을 예측해보고 구체적인 추진계획을 수립하였습니다.




**1. 서비스 전달 과정을 시나리오로 구성하기 (P.108)**
- 앞서 구성한 서비스가 수요자에게 전달되는 과정을 이야기 형태로 구성
- 수요자의 어려움이 해결되는 과정에서의 감정 변화를 예측해 보면서 서비스 완성도를 높여 나감

**2. 단계별 이행 계획 수립하기**
- 실행가능성을 고려하여 3개년 계획 수립

# 2.2 대표과제 사례분석

5. 어린이/교육 분야

## 내일(My Job)을 설계하는 두근두근 Tomorrow

경상북도 고령군 : 2016 성과공유대회 최우수상

과제 배경

- 고령군 내 유일한 특성화고인 고령고등학교 학생들이 학교에서 배운 전문능력을 활용하지 못하고 진로와 취업에 어려움을 겪는 문제 발생
- 학교와 현장 실무를 이어줄 수 있는 실무교육 프로그램을 개발하기 위해 국민디자인단 과제 진행

국민디자인단 구성

총 16명

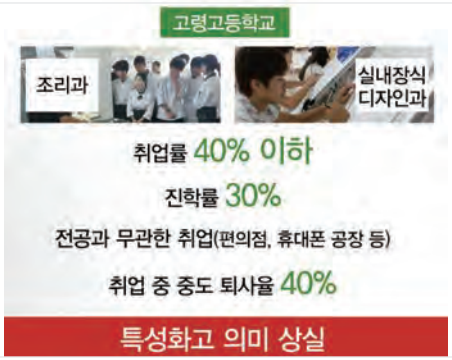
- 서비스디자이너 (1): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표관리
- 정책 수요자 (12): 고령고 학생, 학부형, 선생님 수요자 관점에서 아이디어 제시
- 정책 공급자 (3)
  담당부서: 정책 공급자 관점에서 아이디어 제시 결과물 정책 반영 및 이행
  혁신 담당자: 행정안전부에 진행사항 공유

운영 시간표 (운영기간: 12주, 모임횟수: 10회)




### 1 국민디자인단 이해하기

고령군 특성화고 아이들이 현장 경험을 쌓을 수 있는 프로그램을 만드는 것을 목표로 정하였습니다.

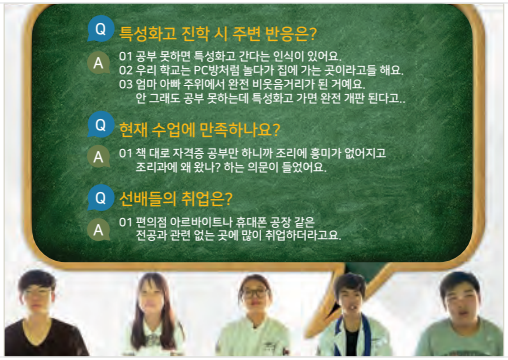



1. 국민디자인단 구성하기
- 고령고 학생, 선생님, 학부형, 서비스디자이너, 정책 공급자

2. 고령고등학교 진로교육 및 취업 현황 파악하기

### 2 국민요구 발견하기

학생들의 진로 고민을 파악하기 위해 심층 인터뷰를 진행하였습니다.




1. 국민의 의견 들어보기 (P.56)
- 심층 인터뷰: 고령고 학생을 대상으로 심층 인터뷰 진행
  ⇒ 현장 경험, 실습교육 부족으로 취업 어려움
  ⇒ 지역적 고립으로 동기부여를 위한 자극제 부족
  ⇒ 진로에 대한 자발적 고민과 의지 결여

2. 서비스 콘셉트 정하기
- 학교에서 배운 것을 직접 체험할 수 있는 현장 실습
  ⇒ 조리과 학생들이 직접 카페를 창업해 보도록 함

### 과제 진행 팁

중앙부처에서 어린이/교육 분야의 과제를 진행할 경우 부처의 특성을 살린 교육 프로그램을 개발할 수 있습니다. 참고할 자료로 원자력 안전체험학습 개선(2015, 원자력안전위원회), 생애 주기별 안전교육지도 (2016, 국민안전처), 청소년 산림교육 활성화(2015, 산림청)이 있습니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 자격증 취득 위주의 실습 | 학과에 맞는 진로교육과 실습 |
| 역량 노출의 기회 전무 | 다양한 축제 참여 통해 역량 노출 기회 제공 |
| 창업 및 취업지원 프로그램 부실 운영 | 창업을 통한 현장학습 기회 제공 |

## 3 진짜문제 정의하기

퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 그려보면서 문제를 수요자 중심으로 좁혀나갔습니다.




**1. 퍼소나 만들기 (P.74)**
- 수요자 유형 정의: 서비스 개발 기준으로 설정할 대표 수요자 설정
  ⇒ 잠재성과 진로 파악 의지를 바탕으로 핵심 수요자 정의
- 정의한 수요자를 바탕으로 퍼소나 설정

**2. 고객여정맵 그리기 (P.84)**
- 설정한 퍼소나가 고등학교 진학 전, 중, 후에 따라 느끼는 진로 문제에 대한 감정 파악

**3. 문제 정의하기**
- 문제가 해결책으로 이어질 수 있도록 질문형 구성
  ⇒ 어떻게 하면 자발적인 동기를 부여할 수 있을까?

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해보고 서비스 콘셉트를 만들었습니다.

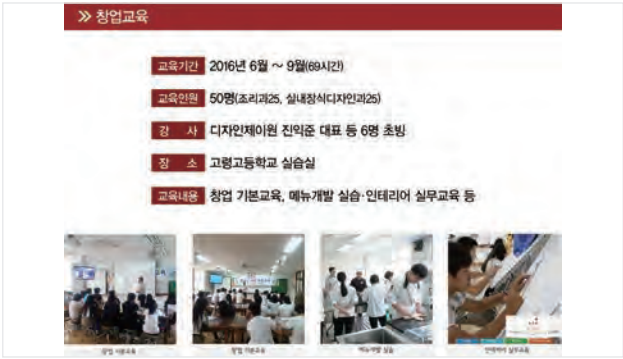



**1. 아이디어 워크숍을 통해 해결 아이디어 발산하기 (P.100)**
- 포스트잇에 문제 해결 방안을 다양하게 적고 유형별로 나누기
  · 자기 문제에 대한 사고의 기회 제공
  · 타인에게 긍정적 평가를 받을 수 있는 기회 제공
  · 동기 강화를 위한 롤모델의 구체화

**2. 발산한 아이디어를 바탕으로 서비스 콘셉트 정하기**
- 서비스를 이해할 수 있도록 한 단어로 표현
  ⇒ 스냅 링크: 사회와의 연결고리를 강화해줄 수 있는 실무 위주 경험 프로그램

## 5 실행전략 전달하기

스토리보드를 통해 서비스 전달 과정을 예측해보고 서비스를 실제로 구현해 보았습니다.




**1. 서비스 전달 과정을 스토리보드로 구성해보기 (P.116)**
- 앞서 구성한 서비스가 수요자에게 전달되는 과정을 그림과 설명으로 구체적으로 나타냄
- 수요자의 어려움이 해결되는 과정에서의 감정 변화를 예측해 보면서 서비스 완성도를 높여 나감

**2. 서비스 구현해보기**
- 진로 콘서트 개최
- 고령군청 민원실 내에 학생들이 직접 카페를 창업해 볼 수 있도록 함

# 2.2 대표과제 사례분석

6. 지역환경개선 분야

## 주민-구청 협력 원룸 주변 무단배출 쓰레기 저감대책

광주광역시 동구: 2016 성과공유대회 참여

과제 배경

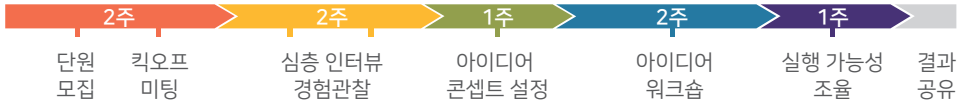
- 대학가 원룸 밀집 지역의 쓰레기 무단배출을 막기 위해 관 주도로 CCTV 설치, 무단투기 암행단속과 과태료 부과와 같이 강력한 제재를 해왔지만 근본적인 해결책이 되지 못함
- 국민디자인단을 통해 원룸 소유자, 거주자, 해당 지역 통장, 대학생, 청소 실무 담당자의 솔직한 의견을 듣고 함께 문제 원인부터 해결책까지 찾아보고자 함

국민디자인단 구성

총 10명

- 서비스디자이너 (1): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표관리
- 시각 디자인 전문가 (2): 공공환경디자인 자문
- 정책 수요자 (4): 원룸 소유자, 거주자, 지역 통장 수요자 관점에서 아이디어 제시
- 정책 공급자 (3)
  담당부서: 이해관계자 참여 협조, 활동일정 관리
  혁신 담당자: 행정안전부에 진행사항 공유

운영 시간표 (운영기간: 8주, 모임횟수: 7회)




### 1 국민디자인단 이해하기

원룸 밀집지역의 무단 쓰레기 배출문제의 근본적인 원인을 생각해보고 해결책을 찾는 것을 목표로 하였습니다.




**1. 국민디자인단 구성하기**

- 원룸 소유자와 거주자뿐 아니라 그 지역을 잘 아는 통장, 서비스디자이너, 정책 공급자

**2. 국민디자인단 활동 이해하기**

- 다소 생소한 국민디자인단 5단계 활동에 대한 간단한 교육

**3. 쓰레기 무단 배출 문제에 대한 국민의 생각 알아보기**

- 국민생각함 설문진행 "원룸촌 주변, 어떻게 하면 깨끗해 질까요?"
  ⇒ 댓글 분석 결과, 투기 원인으로 제도의 문제보다는 개인의 문제라는 의견이 많았고, 해결 방법으로 제재보다는 유도를 해야 한다는 의견이 많았음

### 2 국민요구 발견하기

주민들을 대상으로 심층 인터뷰를 진행하고 쓰레기 무단배출의 원인을 찾아보았습니다.

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. 왜? | 경제성 | 힘들어서 | 배달음식 | 귀찮음 |
| 2. 왜? | 돈이 없어 | 시간 | 일회용 용기 | 절차 복잡 |
| 3. 왜? | 쓸 곳이 많다 | 돈 | 인건비, 재료비 | 체계적 교육 |
| 4. 왜? | 학생이니 | 귀찮아서 | 비용 절감 | 습관X |
| 5. 왜? | 수입원이 없다 | 분리수거 미비 | 체계화 된 시스템 | 가정, 학교 |

**1. 국민의 의견 들어보기 (P.56)**

- 원룸 소유자, 거주민을 대상으로 심층 인터뷰 진행
- 5WHY 기법을 활용하여 쓰레기 무단배출의 심층적인 원인을 알아봄
- 주민들이 생각하는 원인을 키워드별로 분류
  ⇒ 쓰레기 배출 문제는 생활 패턴과 밀접한 문제로, 원룸 1인 가구 주민들이 느끼는 외로움과 관심 부족이 원인이 될 수 있음을 파악

### 과제 진행 팁

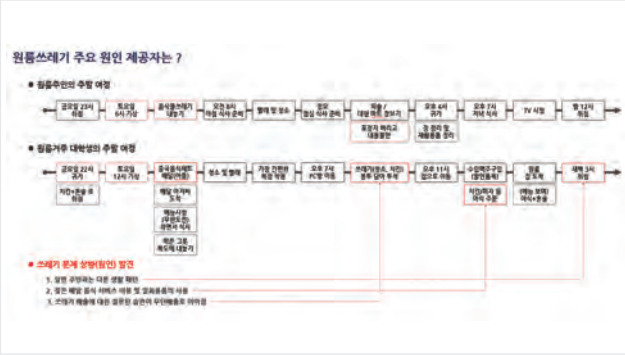
효율적인 과제 진행을 위해서는 사업을 이끌어나가는  혁신 담당자, 사업부서 주무관, 서비스 디자이너 간의 소통이 중요합니다. '국민디자인단의 취지에 맞는 운영', '부서가 대응할 수 있는 범위 안의 정책', '디자인적 사고를 통한 독창적인 해결책 도출'이라는 각자의 이해관계를 조율하는 과정이 필요합니다. 3자 간의 협의를 과제 전, 진행 중, 최종 해결책 도출 시까지 꾸준히 이어가야 국민들의 아이디어를 현실적인 정책으로 연결할 수 있습니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 쓰레기 무단 투기 감시 및 제재 | 원룸주민의 생활 패턴과 감정을 고려한 쓰레기 처리 서비스 제공 |

## 3 진짜문제 정의하기

원룸 주민들의 고객여정맵를 그려보면서 문제를 수요자 중심으로 좁혀나갔습니다.




**1. 고객여정맵 만들기 (P.84)**

- 앞서 인터뷰를 통해 파악한 원룸 주민들의 생활을 바탕으로 고객여정맵을 작성
- 4인 가구의 주부와 1인가구 대학생의 고객여정맵을 그려보고 생활 패턴 속에서 쓰레기 발생 지점을 비교해 봄
  ⇒ 4인 가구에 비해 1인 가구는 배달음식과 일회용품 소비가 많고 불규칙한 생활패턴으로 인해 올바른 쓰레기 배출에 대한 관심과 의식이 부족, 복잡한 배출 절차 대신 무단투기 선택

**2. 문제 정의하기**

- 일회용 포장재를 정해지지 않은 장소에 버리게 만드는 복잡한 배출 절차의 문제

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해보고 서비스 콘셉트를 만들었습니다.




**1. 아이디어 워크숍을 통해 해결 아이디어 발산하기 (P.100)**

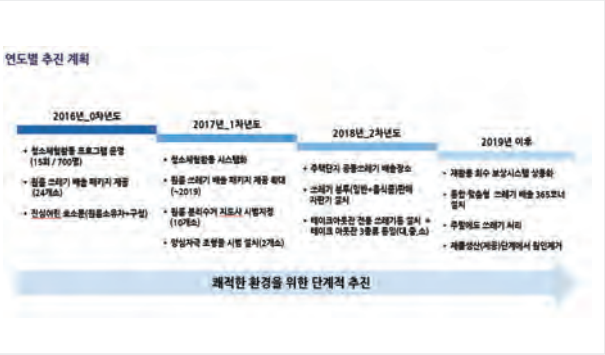
- 포스트잇에 문제 해결 방안을 다양하게 적고 유형별 분류
- 문제 해결 아이디어를 비용과 기간에 따라 분류

**2. 발산한 아이디어를 바탕으로 서비스 콘셉트 설정**

- 서비스를 이해할 수 있도록 키워드 중심으로 표현
  ⇒ 공감대 형성: 쓰레기 배출에 대한 교육과 홍보
  ⇒ 편의 제공: 원룸 주민의 생활을 고려한 쓰레기 배출 편의 제공
  ⇒ 제도 개선: 복잡한 절차를 단순하게 개선

## 5 실행전략 전달하기

연도별 계획을 통해서 서비스를 국민에게 전달할 구체적인 계획을 세웠습니다.




**1. 단계별 추진계획 세우기**

- 비용과 기간에 따라 분류한 해결책을 정책과 대응하여 실행계획을 세움

# 2.2 대표과제 사례분석

7. 마을공동체 분야

## 새로운 골목문화 만들기

서울특별시 중구 : 2016 성과공유대회 우수상

과제 배경

- 도심 공동화 현상으로 많은 마을 주민들이 이전하여 마을이 황폐화됨
- 주민들의 참여를 이끌고 새로운 해결책을 찾기 위해 국민디자인단 활동 진행

국민디자인단 구성

총 21명

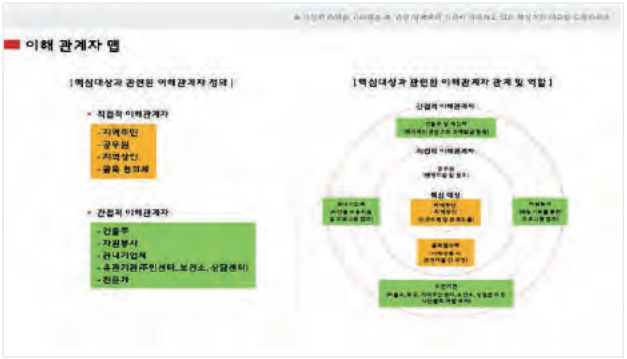
- 서비스디자이너 (1): 서비스디자인 활동 안내, 일정 및 목표관리
- 분야 전문가 (5): 건축, 홍보, 봉사단, 예술가 단체 과제 진행 협조 및 자문
- 정책 수요자 (10): 필동, 을지로 주민 정책 수요자 관점 아이디어 제시
- 정책 공급자 (5)
  담당부서: 이해관계자 참여 협조
  혁신 담당자: 과제 추진 상황 및 사후관리

운영 시간표 (운영기간: 17주, 모임횟수: 12회)

| 4주 | 4주 | 1주 | 4주 | 4주 | |
|---|---|---|---|---|---|
| 단원 모집 | 서비스디자인 교육 | 킥오프 미팅 | 심층 인터뷰 경험관찰 | 자료 분석 | 아이디어 콘셉트 설정 | 아이디어 워크숍 | 서비스 실행 | 피드백 수렴 | 결과 공유 |

### 1 국민디자인단 이해하기

노후화된 골목을 개선하기 위한 기회요인을 찾기 위해 마을의 인적·물적 자원을 파악하였습니다.




**1. 국민디자인단 구성하기**

- 골목 주민뿐 아니라 과제 진행의 전문성을 위해 공공환경 디자인 전문가, 예술가 커뮤니티 관련자 섭외

**2. 우리 마을의 인적·물적 자원 파악하기**

- 이해관계자맵: 마을에 직접·간접적으로 관련이 있는 이해관계자들을 정리하여 인적자원을 파악하고 기회요인 모색
  ⇒ 골목 개선에 관심이 있는 관내 기업체, 재능기부 자원봉사자, 중구를 거점으로 하는 청년 예술가와 협업 가능성 발견

### 2 국민요구 발견하기

마을 주민을 대상으로 심층 인터뷰와 경험 관찰을 하며 골목의 문제에 공감해 보았습니다.




**1. 국민의 어려움 들어보기(P.56)**

- 현장조사 대상 지역 선정: 노후된 골목 중 지역의 특색이 뚜렷한 필동, 을지로, 광희문, 중림동
- 골목에서 개선해야 할 점에 대해 설문조사와 인터뷰 진행
- 인터뷰 시 주민들에게 신뢰감을 줄 수 있는 국민디자인단증과 인터뷰 서식 지참
  ⇒ 마을 주민의 대부분이 노령인구이며 이들을 하나로 모으고 공동체로 만들 만한 장소 부족, 관리되지 못하는 무단 쓰레기 배출, 관리되지 못한 빈 집으로 인한 골목 미관 저하

### 과제 진행 팁

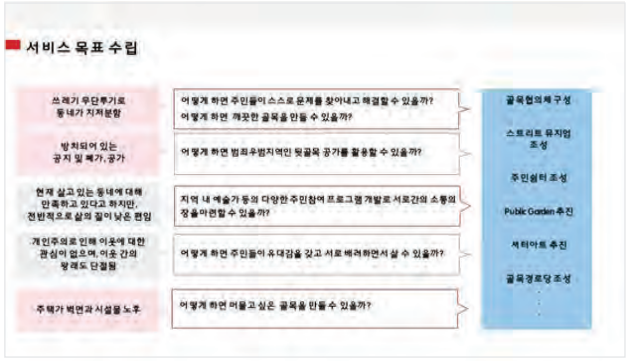
마을공동체 분야 과제를 진행할 때, 마을의 인적·물적 자원을 파악하여 효과적으로 활용하는 것이 도움이 됩니다. 본 과제는 마을 골목 문제를 지역 예술가들과 협력하여 해결하였습니다. 필동에서는 예술가에게 전시의 기회를 주는 동시에 골목 미관을 개선하고, 을지로 철공소 골목에서는 작업실이 필요한 청년예술가가 공가에 입주할 수 있도록 하여 예술을 통해 골목 내 장인들과 유대 관계를 형성할 수 있었습니다.

### 과제 전후 비교

| 개선 전 | 개선 후 |
|---|---|
| 골목공동체 해체로 주인의식 저하 | 골목협의체를 중심으로 주민공동체 형성 및 지속적 골목 관리 |
| 쓰레기 투기문제 | 마을 곳곳 예술작품 설치로 쓰레기 투기가 어려운 환경 조성 |
| 관리되지 않은 공가로 인한 마을 미관 손상 | 공가를 청년예술가의 작업실로 제공하고 마을 사람들과 함께 즐길 수 있는 골목재생 프로그램 운영 |

## 3 진짜문제 정의하기

퍼소나를 설정하고 고객여정맵을 그려보면서 문제를 수요자 중심으로 좁혀나갔습니다.




1. 퍼소나 만들기 (P.74)
- 앞서 진행한 인터뷰 내용을 종합하여 마을 주민을 대표할 수 있는 하나의 퍼소나 설정
- 퍼소나를 만들며 공급자가 아닌 수요자의 시선으로 문제를 바라볼 수 있게 됨

2. 고객여정맵 그리기 (P.84)
- 설정한 가상인물이 하루 생활 중 골목을 이용하며 느끼는 감정 변화를 곡선으로 나타냄
- 마을 주민의 부정적인 감정이 어느 지점에서 발생하는지 구체적으로 파악할 수 있었음

3. 발견한 핵심 이슈 정리하기(P.96)

## 4 아이디어 발전하기

정리된 문제점들에 대해 해결 아이디어를 구상해보고 서비스 콘셉트를 만들었습니다.




1. 아이디어 워크숍을 통해 해결 아이디어 발산하기 (P.100)
- 포스트잇에 문제 해결 방안을 다양하게 적고 유형별 분류
  ⇒ "어떻게 하면 주민들이 자발적으로 골목 문제를 찾아내고 해결할 수 있을까?" 라는 주제로 진행

2. 발산한 아이디어를 바탕으로 서비스 구체화하기
- 지역의 특색을 살린 유형별 골목문화
- 주민협의체를 통한 자발적 골목 관리 장려
- 마을 주민, 지역 예술가, 자원봉사자들 간 협력을 통한 공동체 의식 향상

## 5 실행전략 전달하기

아이디어를 구체적인 서비스로 녹여내고 골목 주민들의 피드백을 반영하여 완성도를 높여나갔습니다.



1. 현장에서 아이디어 실현하기
- 유형별 골목문화 조성 : 예술의 골목(필동, 을지로), 역사 문화의 골목(광희문, 중림동), 쾌적하고 안전한 골목(다산동, 신당동)
- 주민협의체: 지역 신뢰도가 높고 리더십을 갖춘 주민을 대표로 지속적인 협의회를 갖고 마을의 문제에 대해 논의하도록 함
- 지역 청년예술가, 대학생들이 직접 골목 개선에 참여하여 주민과의 유대관계 형성, 소통과 활력이 있는 분위기 조성



단계별로 따라하기를 통해
쉽고 즐겁게 국민디자인단을 꾸려가세요!

# 3. 단계별로 따라하기

3.1 국민디자인단 이해하기

3.2 국민요구 발견하기

3.3 진짜문제 정의하기

3.4 아이디어 발전하기

3.5 실행전략 전달하기

## 단계별로 따라하기

국민디자인단의 5단계 과정을 거치면서 여러분은 국민의 문제를 찾고
해결 아이디어를  구성하며 이를 실제 서비스로 구현하게 될 것입니다.
5단계의 국민디자인단 운영과정을 수월하게 진행할 수 있도록 상세한 설명과 더불어
실제 사례들을 덧붙였습니다.

**"단계별로 따라하기는 국민디자인단을 본격적으로 시작한 여러분에게 친절한 길잡이 역할을 할 것입니다."**

# 3.1 국민디자인단 이해하기

3.2 국민요구 발견하기

3.3 진짜문제 정의하기

3.4 아이디어 발전하기

3.5 실행전략 전달하기



1단계
국민디자인단 이해하기

국민디자인단 이해하기 단계에서는 팀원들과 현 정책 및 서비스와 관련된 모든 상황을 공유하고 앞으로 어떤 문제에 집중할 것인지 조사 목표와 계획을 세우게 됩니다.

"기대하는 마음으로 팀의 다양한 구성원들과 앞으로의 시간을 계획해 봅니다."

1 단계

단계별로 따라하기

# 국민디자인단 이해하기

## [1단계 목표 및 주요 활동 모아보기]

1단계
국민디자인단 이해하기

과제 시작 전

국민디자인단에 대한 이해도를 높이고 사업계획을 진행하는 단계

"대상 정책에 대한 이해도를 높이고 조사 목표를 설정하는 단계"

**1-1 주제 선정**
- 정책별 민원 파악
- 과제 분야 설정
- 과제 선정 체크리스트

**1-2 팀 구성**
- 주제에 맞는 국민디자인단 구성

**1-3 팀 오리엔테이션**
- 팀원 간 공감대 형성
- 주제 공유

**1-4 조사 목표 설정**
- 현장조사를 위한 목표 설정

2단계
국민요구 발견하기

현장조사를 통해 국민의 '숨겨진 요구사항'을 발견하는 단계

**담당역할**

| | |
|---|---|
| 담당 공무원 | 참여 국민 과제 주제 선정<br>서비스디자이너 섭외 및 국민디자인단원 모집 |
| 서비스 디자이너 | 서비스디자인 이해를 위한 교육<br>과제 진행 프로세스 설명, 오리엔테이션 진행 |
| 참여 국민 | 참여 국민 대표 선정<br>주제 이슈에 대한 자료조사 및 토론 |

**진행 팁!**
- 서비스디자인 교육 참고 사이트
  한국디자인진흥원 디자인 DB사이트에서 서비스디자인 교육 동영상을 시청하실 수 있습니다.
  https://www.designdb.com 접속> 디자인 채널 > 검색:서비스디자인

3-1-1

# 주제 선정

| 주안점

주제 선정을 위해서는 관련 정책에 대한 문제점 파악과 더불어 국민디자인단 활동에 대한 이해가 뒷받침되어야 합니다. 국민디자인단 5단계 활동에 적합하며 개선 효과가 있는 정책 이슈를 선정해 보세요.

**국민디자인단과 함께 과제를 시작하기 전,**
**주관 부서 정책 공급자가 과제의 주제를 선정하는 단계입니다.**

## 어떻게 진행할까요?

**1. 정책 관련 민원 사항 파악하기**

주관 부서에서 관리하는 정책과 관련된 민원 사항을 정리해 보세요.
또는 국민생각함에서 관련 정책에 대한 국민들의 의견을 수렴해 보세요.

**2. 과제 분야 설정하기**

앞서 파악한 정책 관련 민원들을 바탕으로
산업지원, 사회복지, 안전/생활/편리, 문화/관광, 어린이/교육, 지역환경개선, 마을공동체
7개 분야 중에서 과제에 맞는 분야를 설정합니다.
각 분야에 대한 정의(P.17)를 참고 하세요.

**3. 유사 과제 사례로부터 아이디어 얻기**

- 선정한 분야의 유사 과제들을 참고하여 과제의 특성을 파악해 봅니다.
  이 책에 수록된 7대 분야 대표과제 분석(P.18)을 참고하셔도 좋습니다.
- 사례를 조사할 때는 결과 보고서뿐 아니라 단계별 산출물 자료도 함께 참고하면
  국민디자인단 활동 과정에 맞는 과제를 선정하는 데 도움이 될 것입니다.

**4. 과제 선정 체크리스트로 점검해보기**

정책 현황 조사와 유사 과제 사례 파악을 통해 떠오른 과제 아이디어를
체크리스트(P.41)로 점검해 보세요.

**진행 팁!**

- 국민디자인단 과제 발표 자료 참고 사이트
  한국디자인진흥원 : www.kidp.or.kr
  행정안전부 : www.mois.go.kr

# 주제 선정

## Check list

☐ **정책 수요자에게 정말로 필요한 과제인가요?**
- 다수의 정책 수요자들이 불편과 필요를 느껴 변화를 요구해왔던 과제
- 국민 개개인의 생활에 밀접한 과제

☐ **정책 수요자의 요구 반영과 아이디어 개진이 자유로운 과제인가요?**
- 정책 과정 중 초기 단계(정책의제 설정, 정책 결정)로 아직 방향과 계획이 구체화되지 않아 다양한 가능성을 수용할 수 있는 과제

☐ **해당 부처에서 중요도가 높다고 판단하는 과제인가요?**
- 부처 및 담당자가 문제 해결의 필요성에 동의하고, 높은 참여 동기를 갖는 과제

☐ **실현가능성이 높은 과제인가요?**
- 관할 부처에서 제안뿐 아니라 실행의 권한이 있는 과제
- 타 부서와 협업을 통해 정책을 개선해 볼 수 있는 과제

☐ **과제 수행의 파급효과가 큰 과제인가요?**
- 정책 수요자가 구체적이고 정책 파급효과가 뚜렷한 과제
- 단계별 사업 추진 계획으로 지속적인 관리가 가능한 과제

☐ **국민디자인단 실행 기간 내에 운영비로 진행할 수 있는 과제인가요?**
- 투입 가능 기간과 예산을 고려하여 달성할 수 있는 과제

## Tip

**- 부처 내 목적 사업을 참고하여 과제를 선정한 사례**

**농촌진흥청**에서는 기존에 부처 내 목적 사업이었던 '식품영양정보 제공' 과 '식물치유 프로그램'을 참고하여 과제를 선정했습니다. 연구를 통해 효과성이 검증된 두 정책서비스에 대해 국민들이 그 효과를 체감하지 못하는 문제가 있었습니다. 국민디자인단 활동을 통해 '내가 정책 수요자라면?' 하고 생각해 보니 과제의 문제점을 찾을 수 있었고 이를 보완하는 새로운 과제를 개발하는 것을 주제로 선정할 수 있었습니다.

**- 수요자의 민원이 많았던 정책을 과제 주제로 선정한 사례**

**광주광역시**에서는 주차 문제로 인해 거주자뿐 아니라 상인, 행인 등 다양한 이해관계자가 각자 서로에게 불만이 높아지던 상황을 해결하는 것을 목표로 과제를 선정했습니다. 기존 행정의 단속과 통제를 강화하는 방식이 아니라, 공동체가 서로 배려하고 협력하여 해결해가는 국민 주도 방식의 마을 주차로 국민디자인단 모두가 공감하고 계획을 수립하였습니다.

예상 소요 시간

상황별 상이

준비물

필기도구

3-1-2

# 팀 구성

I 주안점

과제와 관련된 다양한 배경의 국민들이 참여하는 것이 중요합니다.

체크리스트

☐ 역할별 수행 내용에 적합한 팀원 배정하기
☐ 팀원들의 자발적인 역할 분담 여부
☐ 각 담당자에게 정확한 수행 내용 및 사전 정보 전달하기

## 1. 구성원



**서비스디자이너**
서비스디자인 활동을 통해
정책 개선 과정을 안내하는 역할을 합니다.



**담당 공무원**
정책 현황을 국민디자인단 참여자들에게 설명하고
활동 결과를 정책에 반영합니다.



**국민참여자**
수요자 관점에서 의견 및 아이디어를 제시하고
정책 과정에 참여합니다.

팀원은 서비스디자인 전문가 1명, 정책 공급자(공무원) 3명, 분야 전문가 1명, 디자인 전공자 2명, 정책 수요자 3명 등을 포함하여 약 10명 내외로 구성합니다.

## 2. 역할 배분

인원수와 역할은 각 과제에 맞게 유동적으로 조절할 수 있습니다.

**국민디자인단 구성원 및 역할(안)**

| 구 분 | 구성원 (총 10명내외) | 역 할 |
|---|---|---|
| 서비스 디자이너 | 서비스디자인 전문가 (1명) | - 서비스디자인 프로세스 및 활용 방법론 안내<br>- 서비스디자인 방법을 통한 정책 개선 방안 제시 |
| 담당 공무원 | 혁신 담당 (1명) | - 과제 추진 상황 및 사후관리 총괄<br>- 국민디자인단 우수활동 사례 개발 확산<br>- 국민디자인단 추진 결과 홍보 총괄 |
| | 사업 담당 (2명) | - 사업 설명 및 과제 추진, 성과 도출 등<br>- 공공서비스디자인 체험, 이해관계자 참여 협조<br>- 국민디자인단 활동 결과 정책 반영 및 이행 |
| 국민 참여자 | 분야 전문가 (1명) | - 사업 관련 단체, 정책 전문가(연구원 등)로 관련 전문지식 제공 등 |
| | 디자인 전공자 (2명) | - 일반 디자인 전공, 프로젝트 참여 경험 등 디자인 실무에 대한 이해가 있는 참여자로 조사, 회의 기록, 자료 구성 등 |
| | 정책 수요자 (3명) | - 정책 수요자로서의 관점, 아이디어 제시<br>- 직접 조사활동(관찰 및 인터뷰 등) 수행 |

### * 다양한 배경의 국민들이 함께 참여하는 국민디자인단!

- 팀원은 원칙적으로 전 일정에 참여가 가능한 사람으로 구성합니다.
- 서비스디자이너 모집은 한국디자인진흥원 등의 기관(P.141)에 도움을 요청하거나 서비스디자인 관련 기관(P.135)에 직접 연락합니다.
- 국민 참여자는 서비스디자이너를 도와 조사를 진행할 디자인 전공자와 해당 정책의 수요자인 일반 국민으로 나누어 모집합니다.
- 일반 국민은 참여 희망자 중에서 관심분야와 활동 경력, 지원 동기, 활동 가능 지역, 연령대를 고려하여 구성합니다.
- 팀원은 동일 지역 거주자로 모집하는 것이 원활한 운영에 도움이 됩니다.
- 협조기관 또는 협조 부서 공무원은 가급적 모두 참여하도록 합니다.

3-1-3

# 팀 오리엔테이션 Team Orientation | 자기소개와 게임



**처음 만나는 팀원들과 간단한 자기소개와 게임을 하며 공감대와 팀 결속력을 다져 보세요.**
**과제에 대한 배경과 현황을 공유하고, 역할 배분과 함께 공동의 목표를 설정해봅니다.**

| 예상 소요 시간
2시간 미만

| 준비물
필기도구, 간단한 다과
워크시트 ① (자기소개)
워크시트 ② (팀 소개)

| 체크리스트
☐ 팀원 역할 분담하기
☐ 정기 모임 일정/장소 정하기
☐ 비상연락망 만들기
☐ 자료 공유 방법 정하기
☐ 팀원 간 공감대 형성하기
☐ 과제 관리 계획 수립하기

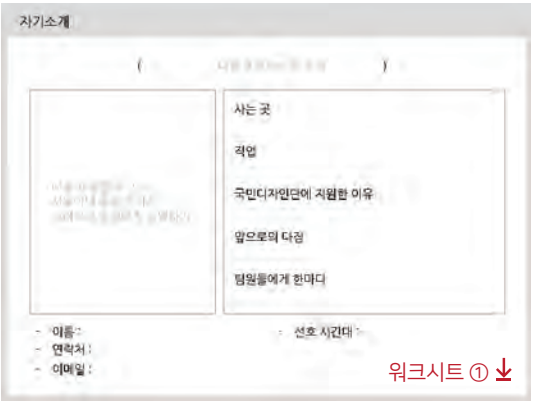
## 어떻게 진행할까요?

**1. 국민디자인단 과제 진행의 목표, 배경, 현황 등 제반 사항 공유하기**
각 팀원의 역할, 팀의 활동 내용 및 과제 수행 방식 등을 팀원들과 공유합니다.
팀원 각자의 역할을 분명히 이해하고 이견이 없도록 명확하고 자세히 안내합니다.

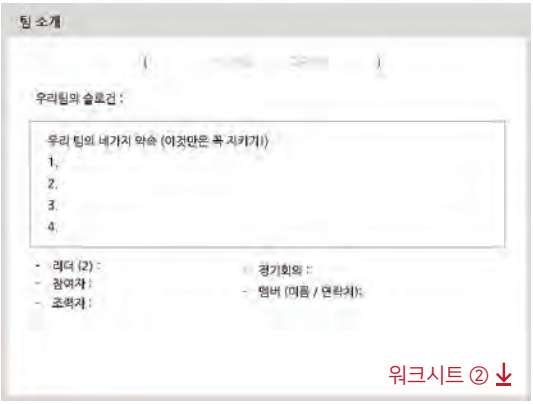
**2. 개인별 자기소개 및 연락처 교환** 워크시트 ①

**3. 팀명과 팀의 약속사항, 구성원 역할 설명하고 역할 분담하기** 워크시트 ②

**4. 과제관리 계획 작성**
· 담당 공무원은 과제가 진행되고 있는 상황과 결과물을 정리하여
언제, 누구에게, 어떤 내용으로 보고할지 계획을 수립합니다.



워크시트 ①



워크시트 ②

**진행 팁!**
- 워크시트는 한국디자인진흥원 홈페이지에서 다운 받으실 수 있습니다. (http://m.site.naver.com/0mTKE)

3-1-3

# 팀 오리엔테이션 Team Orientation | 자기소개와 게임

| 예상 소요 시간
30분 미만

| 준비물
필기도구, 포스트잇

**처음 만나는 팀원들이 어색함을 깨고 자신을 소개할 수 있는 간단한 게임들을 소개합니다.**

## 어떻게 진행할까요?

**방법 1. 3가지 키워드로 나를 소개하기**

자신을 표현할 수 있는 3가지 키워드를 통해서 보다 쉽게 서로를 기억하고 상대가 가지고 있는 특징을 발견해 볼 수 있는 활동입니다.

① 포스트잇에 자신을 표현할 수 있는 3가지 키워드를 적는다.

② 돌아가면서 3가지 키워드를 쓴 이유에 대해 설명하면서 자기소개를 한다.




**방법 2. 포스트잇 샤워로 상대를 알아가기**

눈조차 마주치기 어려운 첫 만남을 서로의 얼굴을 그려보면서 즐거운 분위기로 만들 수 있는 활동입니다.

① 두 사람이 마주 보고 선다.

② 눈만 바라보면서 포스트잇에 상대의 얼굴을 그린다.
(절대 포스트잇을 보면 안 된다.)

③ 그리면서 3가지 궁금한 질문을 한다.

④ 완성한 다음 남기고 싶은 메시지를 적어 상대방에게 붙여준다.

⑤ 다른 파트너를 찾아서 반복한다.





**진행 팁!**

- **워크시트를 활용한 자기소개**
2가지 활동 대신 워크시트의 항목을 채워보며 서로를 소개하는 시간을 가질 수 있습니다. 워크시트① (자기소개)

3-1-4

# 조사 목표 설정



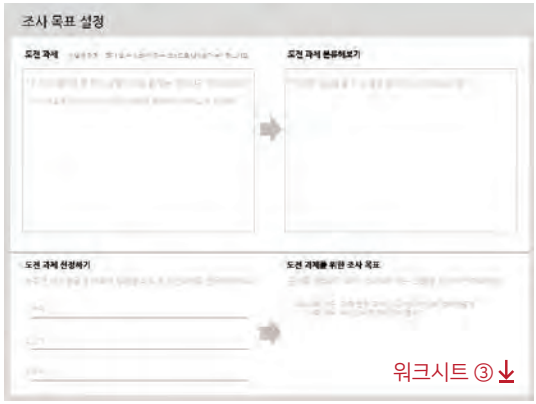
**팀에서 앞으로 조사하고 집중할 내용을 구체화하는 첫 단계로,**
**팀원 간 합의를 바탕으로 정책 수요자의 상황을 이해하며 도전과제와 조사 목표를 설정합니다.**

I 주안점
팀원 간의 합의를 통해 과제의 범위를 좁혀 가면서 조사 목표를 설정 하는 것이 중요합니다.

I 예상 소요 시간
90분 미만

I 준비물
필기도구, 포스트잇,
워크시트 ③ (조사 목표 설정)

## 어떻게 진행할까요?




### 1. 정책 현황 공유하기

① 정책 현황 공유하기
대상 정책의 진행사항과 민원 내용을 되짚어 보세요.

② 핵심 수요자 정의하기
과제와 관련 있는 수요자들을 조사하고, 특성에 따라 분류하여 핵심 범위로 좁혀봅니다.

③ 자원 파악하기
과제 진행에 활용할 수 있는 서비스 관련 이해관계자와 필요한 자원을 파악해 봅니다.

### 2. 조사 목표 설정하기

① 정책 수요자들이 직면하고 있는 문제에 대해 토론하기
토론할 문제에 관한 이슈를 각각 포스트잇에 적어 나열합니다.

② 가장 중요한 이슈를 투표로 결정하기
팀원들은 정리된 이슈 중에서 가장 중요하다고 생각되는 이슈에 투표를 합니다.

③ 한 문장으로 조사 목표 정리하기
핵심 수요자를 중심으로 무엇을 해결하고자 하는지 간결하게 표현합니다.

**진행 팁!**

- 워크시트를 활용해 최종적으로 조사 목표 설정을 점검할 때는 되도록 한 문장으로 정리해보세요.
"~을 만들어보자", 또는, "어떻게 하면 ~할 수 있을까?"라는 의문형처럼 하나의 문장으로 구성해 봅니다.

# MEMO

# 3.2 국민요구 발견하기

3.3 진짜문제 정의하기

3.4 아이디어 발전하기

3.5 실행전략 전달하기



2단계
국민요구 발견하기

국민요구 발견하기 단계에서는 현장에서 관찰과 인터뷰 등 다양한 활동을 통해
문제 상황과 배경을 살펴보고 국민들의 숨겨진 요구를 찾아봅니다.

"의미 있는 아이디어와 솔루션을 만드는 일은 숨겨진 요구를 깊이 이해하는 것에서 시작됩니다."

2 단계

단계별로 따라하기

# 국민요구 발견하기

## [2단계 목표 및 주요 활동 모아보기]

1단계
국민디자인단 이해하기

국민디자인단을 구성하고
나아갈 방향성을 설정

2단계
국민요구 발견하기

"현장에서 국민들을 만나고 관찰하면서 숨겨진 요구사항을 발견"

2-1
조사준비 활동

- 조사 대상과 방법 결정
- 조사 수행계획 작성
- 역할 분담

2-2
데스크 리서치

2-3
섀도잉

2-4
심층 인터뷰

2-5
서비스 사파리

2-6
이해관계자맵

2-7
친화도맵

3단계
진짜문제 정의하기

앞서 발견한 국민의 문제가
진짜 문제인지 정의

**담당역할**

| | |
|---|---|
| 담당 공무원 | 현장조사 시 필요한 공문 발행<br>조사 대상자 및 정책 이해관계자 섭외 |
| 서비스 디자이너 | 현장조사 계획 수립<br>경험관찰, 심층 인터뷰 등 조사 방법 가이드 |
| 참여 국민 | 인터뷰 및 조사 대상 추천 및 선정<br>현장조사 수행 |

**진행 팁!**

- 매뉴얼에 제시된 모든 활동을 수행할 필요는 없습니다.
  서비스디자이너와 상의를 통해서 과제의 특성에 맞는 활동을 선택하세요.

3-2-1

# 조사 준비활동

**본격적인 조사를 시작하기 전에, 효과적인 활동 수행을 위해 방법이나 대상 등을 설정하는 탐색 계획표를 작성하고 각 팀원의 역할과 책임을 나누어 봅니다.**

I 예상 소요 시간

2시간 미만

I 준비물

서비스디자이너가 작성한 단계별 활동 및 결과물 도출계획,
담당공무원이 작성한 과제관리 계획,
워크시트④ (조사 준비 활동)

I 체크리스트

- ☐ 실행 가능한 조사 목표 세우기
- ☐ 조사활동 방법 선정의 적정성 검토
- ☐ 역할 분담의 불만 최소화하기
- ☐ 조사 사항과 활동, 담당역할 분담에 누락 없는지 체크하기
- ☐ 자료 공유 방법 합의하기
- ☐ 조사를 위한 행정 업무 지원하기 (공문, 사전 동의 등)

## 어떻게 진행할까요?

**1. 조사해야 할 사항들 적어보기**

조사 범위와 내용, 대상을 적어보고 서비스디자이너와 함께 단계별 활동 계획과 매뉴얼을 훑어보며 적합한 활동 방법을 이야기합니다. 서비스디자이너는 단계별로 필요한 활동과 목표 결과물 도출 계획을 미리 준비해두면 좋습니다.

**2. 활동별 조사 사항 나열하기**

수행해야 할 활동별로 무엇을, 언제, 어떻게 조사할지 상의합니다.

**3. 각 활동별 상세 계획 적기**

데스크 리서치, 경험 관찰, 심층 인터뷰 등 다양한 활동들로 얻고자 하는 목표를 점검하며 각 활동 시 필요한 준비사항 및 준비물 리스트를 적습니다.

**4. 자료수집을 위한 역할 분담하기**

조사 활동의 누락을 막기 위해 중요 조사 사항별 담당 팀원을 정하고 조사한 자료의 공유 방법을 결정합니다.
(조사 날짜, 시간, 장소, 조사 대상자, 준비물 점검, 조사 담당자 및 보조자 지정 등)




조사준비활동

| 조사 순서 | 조사 사항 | | 수행 활동 / 준비물 | 담당 팀원 | 날짜 | 참고 사항 |
|---|---|---|---|---|---|---|
| | 대상 | 내용 | | | | |
| 1 | | | | | | |
| 2 | | | | | | |
| 3 | | | | | | |
| 4 | | | | | | |
| 5 | | | | | | |
| 6 | | | | | | |
| 7 | | | | | | |

워크시트 ④

**진행 팁!**

- 조사 내용에 적합한 서비스디자인 활동을 선택하는 것이 중요해요.
  : 중요한 사안들을 중심으로 팀원들과 상의하며 조사 범위를 점차 좁히며 활동을 선정해보세요.
- 조사 내용과 대상이 명확해진 뒤, 활동과 역할을 분담하세요.
  : 다른 사례 활동을 무조건 따라하지 말고, 우리 과제에 적합한 활동을 효율적으로 채택해 사용하는 것이 중요합니다.

3-2-2

# 데스크 리서치 Desk Research



**주제와 관련된 내외부적인 상황, 구조 등의 포괄적인 이해를 위해 다양한 자료를 수집하고 조사하는 활동입니다.**

어떻게 진행할까요?



**1. 자료 찾아보기**

A. 미디어 자료 수집 : 높은 접근성으로 빠르게 자료 찾기에 적합함
언론 보도 자료(신문, 방송 기사 및 보도자료 등),
국내외 인터넷 관련 자료 검색

B. 출판물 : 전문적이고 신뢰성 높은 자료 수집에 적합
주제 관련 현황 보고서 및 연구 자료, 도서 및 연구 논문 등 활용

**2. 중요 사항 정리하기**

검색하고 찾아본 자료들이 주제와 관련된 정보가 맞는지, 과제를 진행함에 있어 도움이 되는지 등을 점검하며 저장하고 정리합니다.

**3. 팀원들과 공유하기**

각자 맡은 부분의 자료 조사 후, 결과물과 상황 및 중요한 자료와 내용을 온라인에 공유합니다.

**| 주안점**

과제의 주제와 관련된 정황, 배경지식 등을 알아보고 새로운 해결책이나 문제 제기할 사항 등이 있다면 기록해놓고 팀 미팅에서 공유해 봅니다.

**| 예상 소요 시간**

팀별 상이

**| 준비물**

필기도구, PC 또는 노트북, 관련 출판물, 조사 자료 정리 파일,
워크시트④ (조사 준비활동)

**| 체크리스트**

☐ 자료 조사 출처의 신뢰성 확인하기
☐ 조사한 자료를 통한 문제 상황과 배경의 파악 가능 여부 확인하기
☐ 조사 내용을 팀원에게 이해시키고 정리, 공유 여부 결정하기

**진행 팁!**

- 어디서부터 찾아야할지 모르겠다면?
: 무작정 검색하기보다는 조사 목표와 관련 있는 단어 위주로 포털, 지자체 홈페이지 등을 먼저 검색해보세요.

- 연관 있어 보이는 기사나 전문자료(논문, 보고서) 등이 검색된다면?
: 파일이나 인터넷 경로를 저장하고 천천히 자료를 읽어보세요. 주요 사항은 따로 적어두고 팀원들과 내용을 공유해주세요.

# 3-2-3
# 섀도잉 Shadowing | 그림자처럼 관찰하기

| 주안점

현장에서 모든 것을 놓치지 않겠다는 생각으로 관찰에 임하기 보다는 대상자의 자연스러운 행동들 속에서 어떤 문제가 발생하는지를 중점적으로 파악해 봅시다.

**조사 대상자의 행동과 경험을 '그림자'가 되어 직접 관찰해보면서, 문제가 발생하는 순간을 포착하고 해결의 실마리를 발견하는 활동입니다.**

## 어떻게 진행할까요?

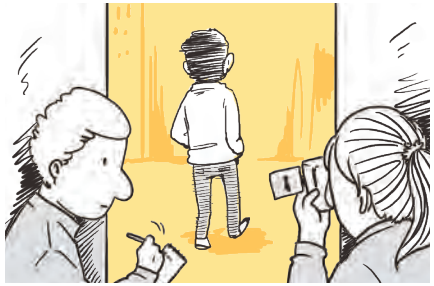
**1. 섀도잉 대상자 선정 및 계획 세우기**

섀도잉을 진행할 대상자를 선정하기 위한 기준을 생각하며 적합한 대상자를 고르고, 무엇을 관찰할 것인지 준비합니다.



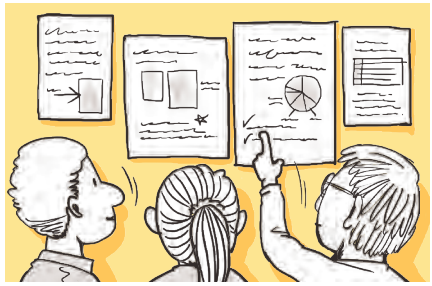
**2. 섀도잉 진행하기**

대상자의 눈에 띄지 않게 몰래 따라다니며 특정 행동, 환경적인 특징, 만나는 사람과의 대화 등을 관찰하고 기록합니다.



**3. 관찰한 내용을 정리하고 팀원들에게 공유하기**

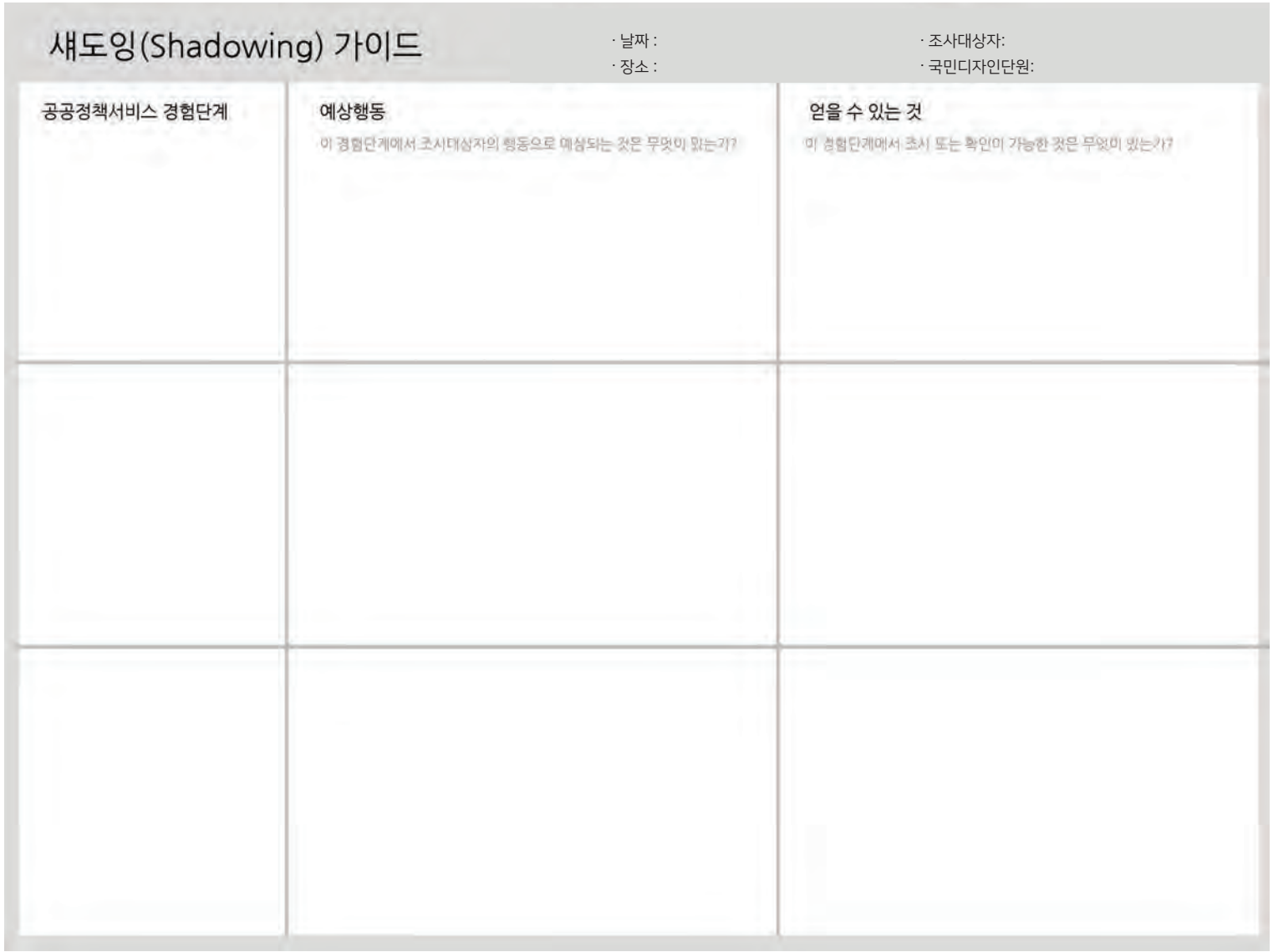
섀도잉을 통해 관찰한 내용을 중요 사항들을 중심으로 정리하고, 팀원들과 내용 및 촬영 영상을 공유합니다.



**진행 팁!**

- 조사 대상자는 관찰자의 존재를 인지하게 될 경우 평상시와는 다른 행동이나 결정을 할 수 있답니다. 최대한 눈에 띄지 않는 상황에서 조사 대상자의 자연스러운 모습을 관찰하는 것이 중요합니다.

# 섀도잉 Shadowing



## 섀도잉(Shadowing) 가이드

· 날짜 :
· 장소 :
· 조사대상자:
· 국민디자인단원:

| 공공정책서비스 경험단계 | 예상행동<br>이 경험단계에서 조사대상자의 행동으로 예상되는 것은 무엇이 있는가? | 얻을 수 있는 것<br>이 경험단계에서 조사 또는 확인이 가능한 것은 무엇이 있는가? |
|---|---|---|
| | | |
| | | |

워크시트 ⑤

예상 소요 시간

팀별 상이

준비물

필기도구

체크리스트

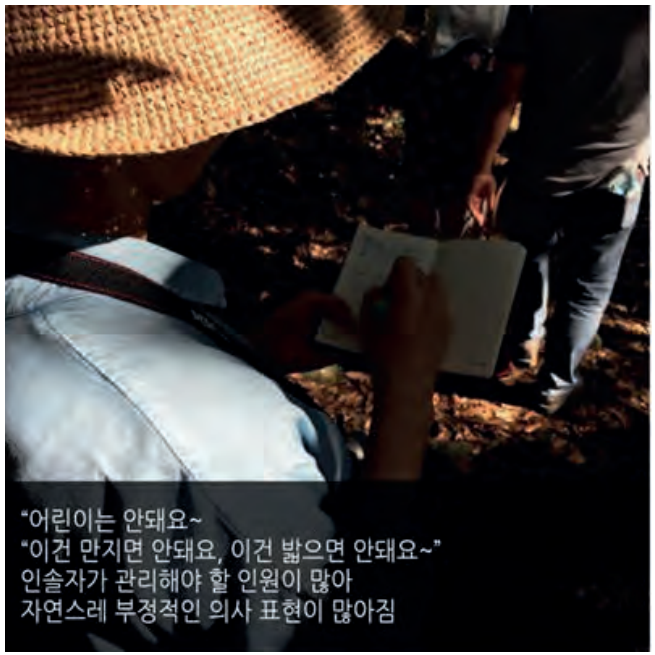
- ☐ 섀도잉 대상자 선정의 적합성 확인하기
- ☐ 주요 관찰 사항 사전 계획 세우기
- ☐ 대상자에게 사전 협력 구하기
- ☐ 대상자의 활동을 방해하지 않고 관찰자 입장에서 바라보기
- ☐ 내용을 정리하며 주요 관찰 사항에서 발견한 부분 점검하기

사례로 보는
**섀도잉**

[문화/관광 분야]

## 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램 제주특별자치도(2016)

"실제 프로그램 참가자를 현장에서 관찰하며 발생하는 문제점을 기록하면서 숨겨진 요구를 파악하였습니다."







"참가자가 많을 경우 인솔자 이외에 진행을 도와줄 진행요원이 필요해요."

"누가 인솔자이고, 참가자인지 모르겠어요."

"나무에 임의로 표시해 놓은 정보로는 길을 찾을 수가 없어요."

문화/관광 분야는 많은 사람들이 직접 보고 듣고 체험하는 프로그램이 많기 때문에 현장에서 발생하는 문제나 수요자의 잠재적 욕구를 파악하는 것이 중요합니다.

정책 제공자가 고살리트레킹 프로그램에 직접 관광객 입장으로 참여하여 트래킹 현장에서 볼 수 있는 다양한 연령층, 성향의 수요자 관찰을 통해 각 포인트마다 발생하는 반응과 요구를 주의 깊게 살펴볼 수 있었습니다.

**특정 대상 인터뷰 시 유의사항**

- 예측하지 못했던 참가자들의 반응은 무엇인지?
- 상호작용이 일어나는 순간의 생생한 요구는 무엇인지?

# MEMO

3-2-4

# 심층 인터뷰 In-depth Interview

**개인, 그룹, 전문가 등 각 대상자들이 과제와 관련해 느끼는 문제점, 상황, 숨겨진 요구 등을 질문하고 대답하는 인터뷰의 형식으로 파악해봅니다.**

I 주안점

준비한 질문에 대해 질 높은 응답을 이끌어 내기 위해서는 인터뷰 대상자와 공감대를 형성하는 과정이 필요합니다.
인터뷰 대상자가 보다 편안하게 자신의 욕구, 태도, 감정을 드러낼 수 있도록 가벼운 대화부터 시작해 보세요.

어떻게 진행할까요?

**1. 조사 대상을 선정하기 위한 기준 만들기**

대표성이 있는 인터뷰 대상을 선정하기 위해 정책 수요자 그룹을 분류하고 이에 따른 섭외 계획을 준비합니다.



**2. 인터뷰 질문 미리 작성하기**

인터뷰의 성공은 대상자가 자신의 이야기를 얼마나 심도 있게 공유했는지에 달려 있기 때문에, 사전에 질문 리스트를 작성하고 우선순위를 정하여 전체적인 인터뷰 흐름을 구성합니다.

**3. 인터뷰 기록하기**

인터뷰에서 말한 내용을 해석하지 말고 그대로 받아 적습니다. 대상자의 행동 및 주변 환경을 함께 관찰하고 함께 기록합니다. 기록이 어려울 때는 녹음기를 활용하고 중요 키워드 중심으로 적어 보는 것도 좋습니다.



**4. 인터뷰 당일에 조사 내용 공유하고 정리하기**

인터뷰가 끝나면 무엇을 보고, 듣고, 배웠는지 팀원들과 바로 공유하고 중요한 사항들을 정리합니다.



**진행 팁!**

- 인터뷰 질문 작성 시에는, 핵심 질문을 5개 내외로 고른 후 세부 질문으로 가지치기를 하며 만들어 보세요.
- 편안한 분위기 속에서 깊이 있는 논의가 일어날 수 있도록 대상자에게 친숙한 장소에서 인터뷰를 진행해 보세요.
- 비디오 촬영이나 녹음을 병행하면, 진행 중에는 잊고 지나갈 수 있는 세밀한 사항을 발견해낼 수 있어요. 단, 촬영이나 녹음 전에는 대상자에게 미리 양해를 구하세요.

# 심층 인터뷰 In-depth Interview

## 심층 인터뷰 (In-depth Interview)

· 날짜 :
· 장소 :
· 조사대상자:
· 국민디자인단원:

| 인터뷰 가이드 | |
|---|---|
| | 참가자들이 말한 가장 기억에 남는 말 (재미, 놀라움, 교훈 등)이나 부각되는 내용을 기록하세요<br>– 전기세, 가스비가 무서워 난방을 켜기 무섭다.<br>– 바깥에 떨다가 집에 들어왔는데 집이 추우면 서럽다. 하지만 난방비가 무서워 틀고 가기도 힘들다.<br>– 누진세 안 넘으려고 전기장판을 쓰지 않고 가스보일러만 썼더니 가스비가 엄청 나왔다.<br>– 집이 외풍이 심해서 난방을 열심히 틀어도 도무지 따뜻해지지 않는다.<br>– 난방비가 많이 나와 단열공사를 하려고 하는데 가격이 만만치 않다.<br>– 절약은 하고 있지만 얼마나 줄일 수 있는지 감이 잡히지 않는다. |
| | 참가자가 가장 관심있는 것 또는 중요하게 여기는 것들을 기록하세요<br>– 주거환경을 안락하게 하고 싶다.<br>– 한 달 전기 소비금액, 누진세 제도에 대해 알고 싶다.<br>– 에너지를 절약하여 난방 비용을 줄이는 것이 중요하다. |
| | 기타 주목할 만한 점을 기록하세요<br>– 대부분이 전기, 가스 소비량에 대해 파악하기 어려워한다.<br>– 에너지 소비가 많아도 실내 온도가 따뜻하게 보존되지 않는다. |

워크시트 ⑥ ↓

예상 소요 시간

팀별 상이

준비물

카메라, 비디오 촬영기, 녹음기 등

체크리스트

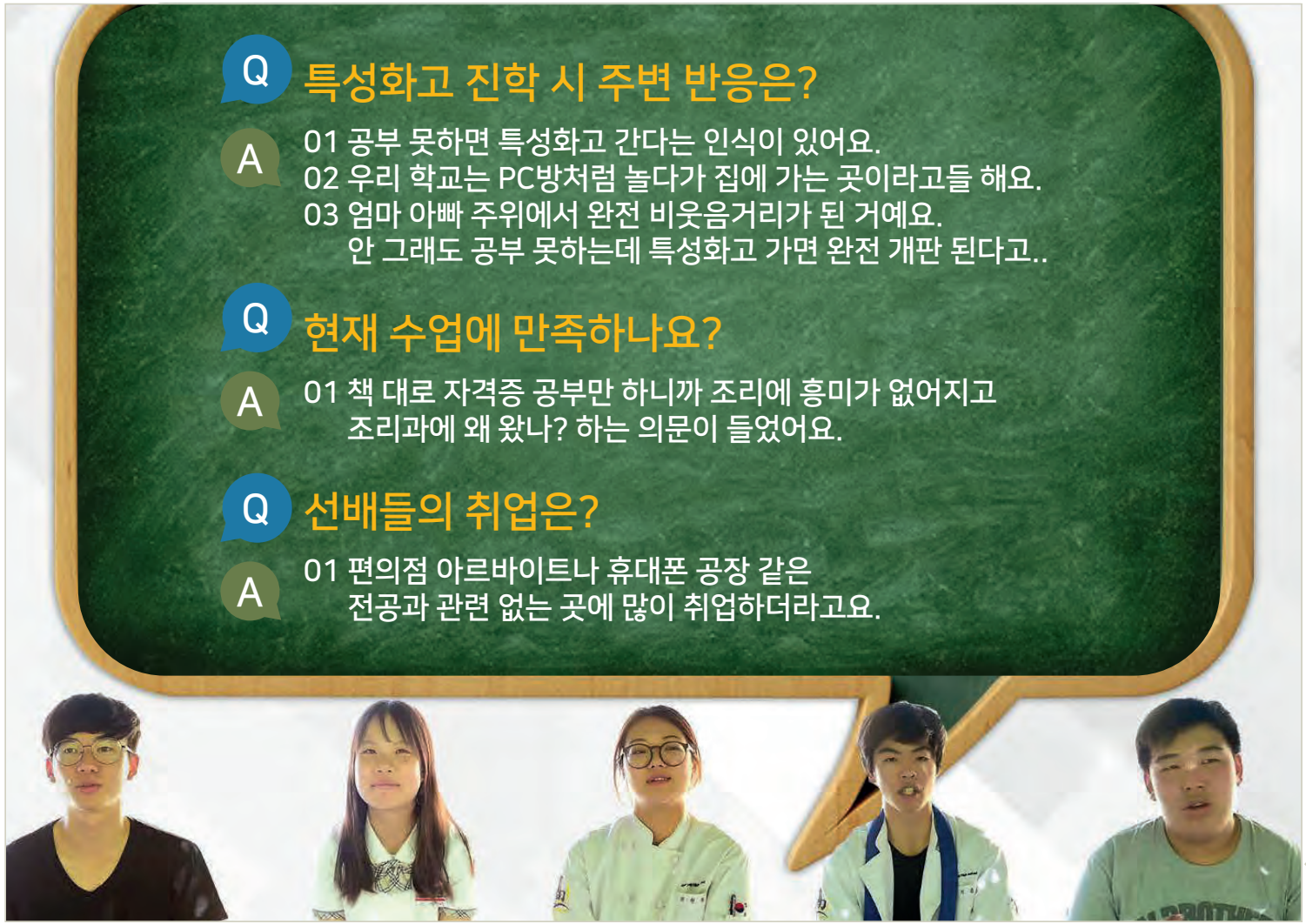
- ☐ 단답형 질문(예/아니오)보단 경험을 끌어내는 오픈형 질문하기
- ☐ 질문지의 우선순위에 따라 진행하기
- ☐ 원하는 답을 확인하는 질문 또는 유도질문하지 않기
- ☐ 아이디어에 대한 의견을 묻는 질문을 가장 마지막에 하기
- ☐ 가능하면 당일 인터뷰 내용을 바로 정리하고 팀과 공유하기

사례로 보는
**심층 인터뷰**

[어린이/교육 분야]

## 내일(My Job)을 설계하는 두근두근 Tomorrow 경상북도 고령군(2016)

"수요자뿐 아니라 교육과 관련한 다양한 이해관계자의 심층 인터뷰를 통해 숨겨진 문제점을 파악하였습니다."




교육은 가르치는 사람, 배우는 사람, 서비스를 관리하는 사람 등 다양한 이해관계자로 구성되어 있기 때문에 다각도로 의견을 수렴하고 반영하는 것이 중요합니다.

특별히 정책 수요자의 자발적인 참여가 중요한 카페 창업 교육 프로그램이었기 때문에 수요자의 마인드, 동기부여, 요구 파악을 중점적으로 인터뷰를 진행하였습니다.

**특정 대상 인터뷰 시 유의사항**

- 편안한 일상적인 대화로 시작
- 대상자가 친숙한 환경에서 진행
- 인터뷰 대상이 부담스러워하지 않는 범위에서 사진, 녹음 등 기록
- 어린 대상자와 이야기를 나눌 때에도 인터뷰 대상을 존중하는 태도로 진행
- 체크리스트를 활용하여 빠진 내용은 없는지 주제가 충분히 다루어졌는지 확인

사례로 보는
**심층 인터뷰**

[마을공동체 분야]

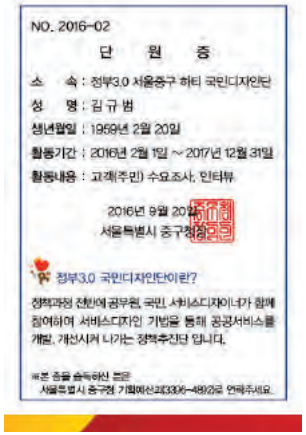
## 새로운 골목문화 만들기 서울특별시 중구(2016)

"심층 인터뷰를 통해 주민들이 느끼는 구체적인 지역의 문제를 알 수 있었습니다."



< 단원증 >








< 고객관찰노트 >




마을공동체 분야에서는 주민들의 주인의식과 적극적인 참여를 유도하는 것이 중요합니다.

중구에서는 국민디자인단으로서의 책임의식 을 심어 주기 위해 단원증, 관찰 노트, 가방, 보조 배터리 등을 지급하여 소속감과 자긍심을 고취 시켰습니다. 이와 같은 장치는 인터뷰나 수요 조사를 할 때 고객에게 신뢰감을 주어 적극적인 활동이 가능하게 하였습니다.

인터뷰 시에는 직접 골목골목을 방문하여 현장을 관찰하면서 실현 가능한 의견을 수렴 하였습니다. 현장을 직접 관찰할 때는 골목의 이해관계자들을 자주 만남으로써 유대감을 형성하여 사업 시행 시 긍정적인 호응을 얻을 수 있었습니다.

# 3-2-5
# 서비스 사파리 Service Safari | 직접 서비스 체험해보기

**현장에서 서비스를 직접 체험해 보면서 수요자의 관점으로 문제점을 발견하는 활동입니다.**

| 주안점
조사 대상의 상황을 있는 그대로 직접 체험하여 문제점을 경험하고 발견하는 것이 중요합니다.

| 예상 소요 시간
팀별 상이

| 준비물
필기도구,
비디오촬영/녹음 사전 승인 및 도구

| 체크리스트
☐ 주요 관찰 사항 사전 계획 세우기
☐ 돌발행동 예측하고 대비하기
☐ 최대한 사람들의 눈에 띄지 않게 행동하며 관찰자 효과 최소화하기
☐ 관찰 결과를 정리하여 중요한 발견점 점검하기

## 어떻게 진행할까요?

**1. 체험할 상황과 환경 선정하기**
작성했던 워크시트④(P.50)를 바탕으로, 직접 체험하며 조사할 사항들을 다시 한 번 점검합니다. (장소, 문제 발생 시점, 이해관계자, 준비물 등)

**2. 수요자의 행동 예측 및 주의사항 인지하기**
상황에 따라 예상되는 수요자의 행동들을 예측해보고, 발생할 지도 모르는 돌발 상황에 대비합니다.

**3. 서비스 사파리 진행하기**
조사자는 최대한 다른 사람들에게 영향을 주지 않도록 행동하며 사진, 메모, 녹음, 촬영 등 다양한 방법으로 수요자의 행동과 상황을 기록합니다.

**4. 관찰한 내용을 정리하고 팀원들에게 공유하기**
서비스 사파리를 통해 관찰한 내용을 중요 사항을 중심으로 정리하고, 팀원들에게 공유합니다.



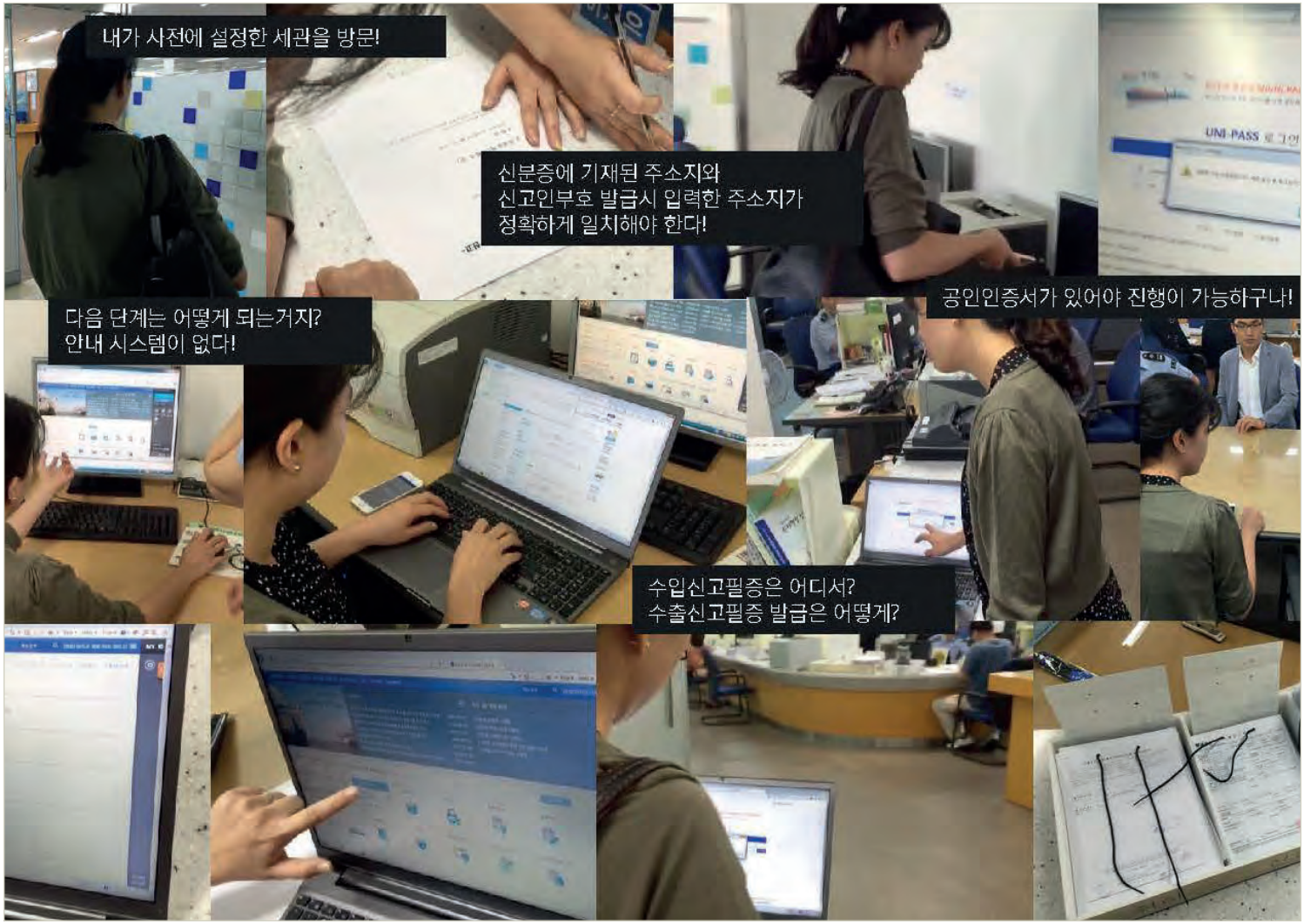
**진행 팁!**
- 서비스 사파리의 조사팀을 꾸릴 때에는, 직접 체험하는 조사원과 이를 관찰하며 기록(비디오 또는 사진 촬영)하는 조사원으로 최소 2명이상으로 구성하는 것이 좋습니다.

사례로 보는
서비스 사파리

[안전/생활/편리 분야]

## 국민안심 해외 직구 정보통합 서비스 관세청(2016)

"해외 직구를 통해 구매한 상품을 반품 · 환불 하면서 기존 서비스의 문제점 및 개선점을 파악하였습니다."




안전/생활/편리 분야는 서비스 전달 과정이 비교적 복잡하기 때문에 서비스의 총체적 경험과 사용자 패턴 분석이 중요합니다.

사전조사 결과, 관부가세 환급 과정에 대한 의견이 많아 실제로 세관을 방문하여 환불 과정을 거치면서 문제점을 발견해 보았습니다.

기존에 운영되던 서비스를 직접 체험함으로써 중요하게 작용해야 할 부분이 무엇인지, 놓친 부분은 무엇인지 파악할 수 있었습니다.

3-2-6

# 이해관계자맵 Stakeholders Map | 이해관계자지도

| 주안점

이해관계자맵의 핵심은 표면에 드러나지 않는 이해관계자를 밝히고, 이들의 관심과 동기를 유추해보는 것입니다. 각 역할의 중요성을 이해하고 각 그룹 간의 복잡 미묘한 관계를 파악하는 것이 중요합니다.

**과제에서 해결하려는 문제와 관련된 다양한 사람과 그룹 간의 관계를 정의하며 파악합니다.**
**미처 인식하지 못한 이해관계자를 발견할 수도 있습니다.**

## 어떻게 진행할까요?

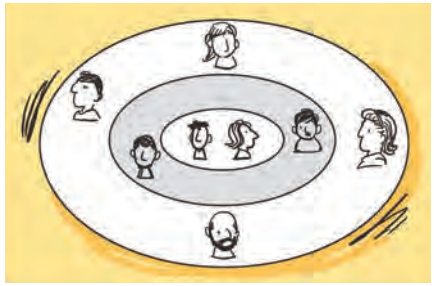
**1. 주제와 관련 있는 이해관계자 파악하기**

워크시트⑦ (이해관계자맵) 을 참고하여 중심 주제를 시트 상단에 적습니다.
이전에 작성한 워크시트④ (조사 준비 활동)와 함께 사전 자료 조사, 섀도잉, 인터뷰 등을 정리한 자료를 보며 이해관계자들을 파악합니다.



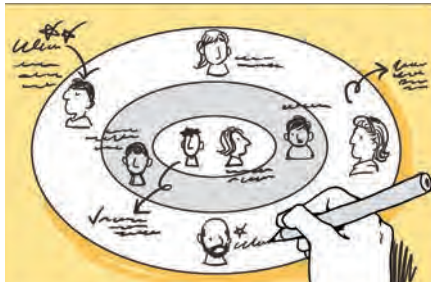
**2. 중요도에 따라 이해관계자 배치하기**

각 이해관계자의 관심, 동기, 배경 등을 고려하여 이해관계자들을 배치하여
연결 관계를 시각화합니다. 원의 중심에서 멀어질수록 중요도와 연관성이 낮은 이해관계자를 적습니다.



**3. 관찰한 내용을 정리하고 팀원들에게 공유하기**

원의 여기저기에 분포한 이해관계자 간의 공통점을 생각하며 그룹을 지어 봅니다.
상호 관계 및 주제와의 관련 여부에 따라 그룹화하면 됩니다.



**진행 팁!**

이해관계자를 그룹화할 때는 원의 여기저기에 분포한 이해관계자들 간의 공통 관심사나 중요도, 영향력, 직업이나 지역적 특징 등 각 과제의 특성에 따라 구분해보세요. 각 그룹별로 중점을 두는 가치를 파악해보는 것도 중요합니다.

# 이해관계자맵 Stakeholders Map

## 이해관계자맵 (Stakeholders Map)

· 날짜 :
· 장소 :

· 국민디자인단원:

핵심대상과 관련된 이해관계자 정의

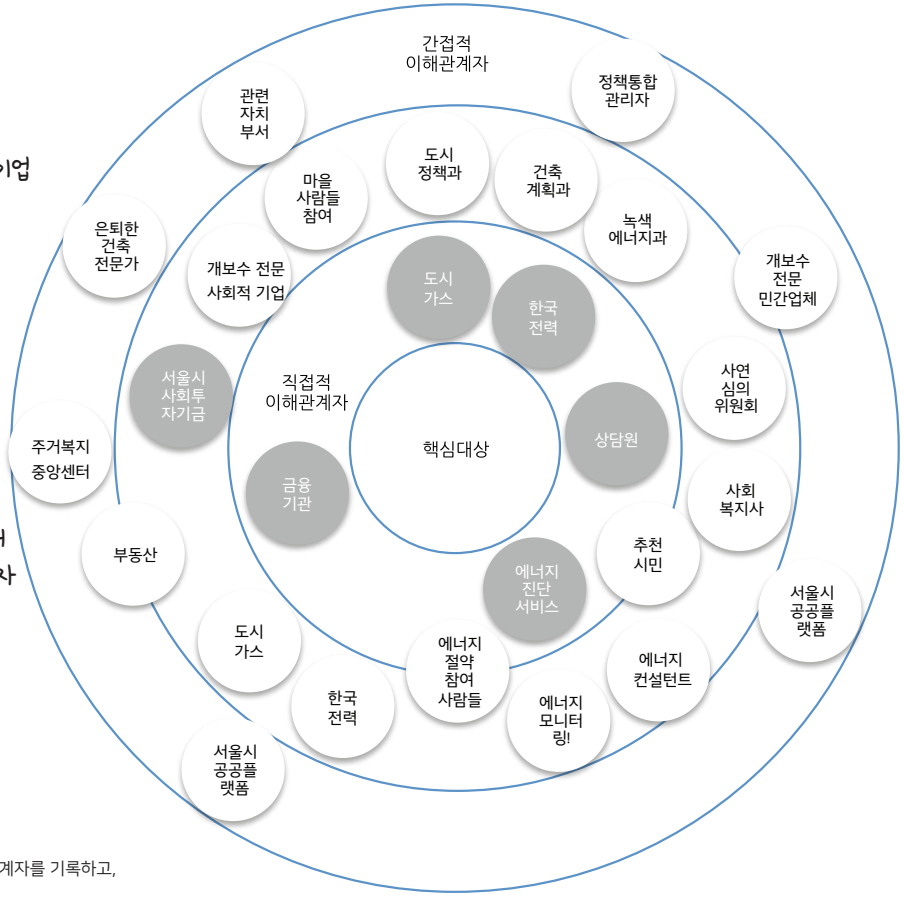
직접적 이해관계자 :

한국전력 / 도시가스 / 석유 / 상담원
금융기관 / 에너지 진단 서비스 / 개보수 전문 사회기업
서울시 사회투자기금 / 에너지 절약 운동자

간접적 이해관계자 :

마을 사람들 (조합원) /
서울시 (도시정책과 / 환경정책과 / 건축계획과)
개보수 전문 민간업체 / 에너지컨설턴트 /
부동산/ 사연심의위원 / 사회복지사/

관련자치부서 / 은퇴한 건축전문가 / 주거복지중앙센터
서울시 공공플랫폼(순위 확인) / 정책통합 DB 관리자




1. 그림의 중심에 핵심 대상을 기재합니다.
2. 핵심 대상(정책 수요자)를 기준으로 가까운 영역일수록 직접적인 이해관계자를 기록하고, 중심에서 멀어질 수록 간접적인 이해관계자를 적습니다.
3. 각 이해관계자들 사이에 어떤 관계성이 있는지 표시해 줍니다.

워크시트 ⑦ ↓

### 예상 소요 시간

1시간 미만

### 준비물

필기도구, 경험관찰 및 인터뷰 자료,
이전에 작성한 워크시트
- 워크시트④ (조사 준비 활동)
- 워크시트⑤ (섀도잉)
- 워크시트⑥ (심층인터뷰)

### 체크리스트

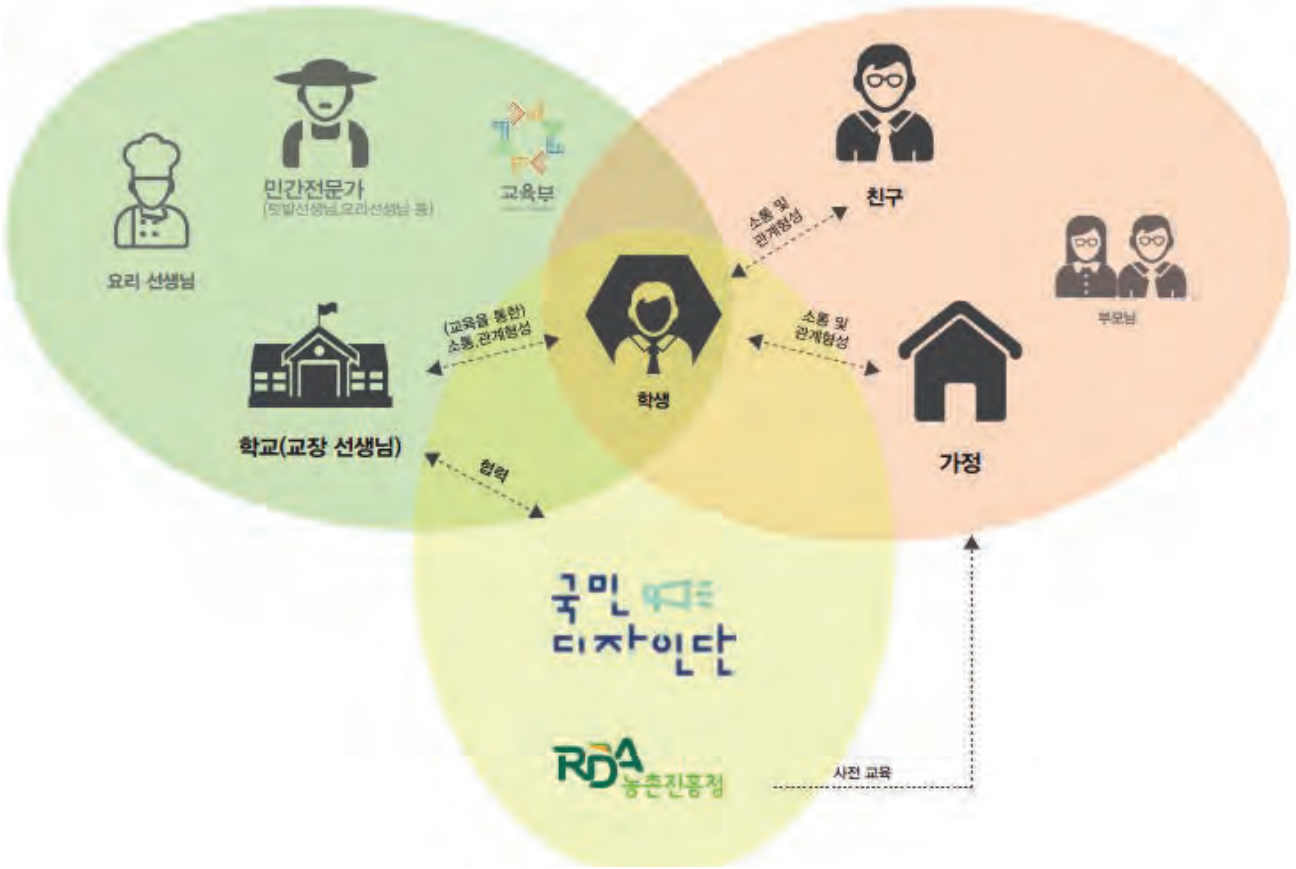
- ☐ 주제와 관련 있는 사람을 배치하기
- ☐ 과제의 특징에 맞는 기준으로 그룹화하기
- ☐ 각 그룹을 명확하게 구분하기
- ☐ 시각적으로 이해하기 쉽게 표현하기

사례로 보는
**이해관계자맵**

[마을공동체 분야]

## 치유농업(식품정보와 식물치유) 프로그램 제공으로 국민건강 증진 농촌진흥청(2015)

"서비스 개발 시 유의미한 의견을 발견할 수 있도록 정책 수요자에게 영향을 미치는 이해관계자들을 파악하였습니다."




마을공동체 분야의 이해관계자맵에서는 정책 수요자를 둘러싼 이해관계자들이 수요자에게 어떠한 영향을 미칠지 파악해보면서 서비스의 위험요인과 기회요인을 찾아보는 것이 도움이 됩니다.

본 과제에서는 프로그램의 주요 정책 수요자인 학생에게 영향을 미치는 이해관계자를 세 영역으로 나누었습니다.

치유농업 프로그램을 개발하고 보급하는 농촌진흥청, 해당 프로그램 도입 후 교육을 실행할 학교, 이들의 사적 관계 영역인 가정과 또래 집단의 세 가지 측면에서 이해관계자를 파악하였습니다.

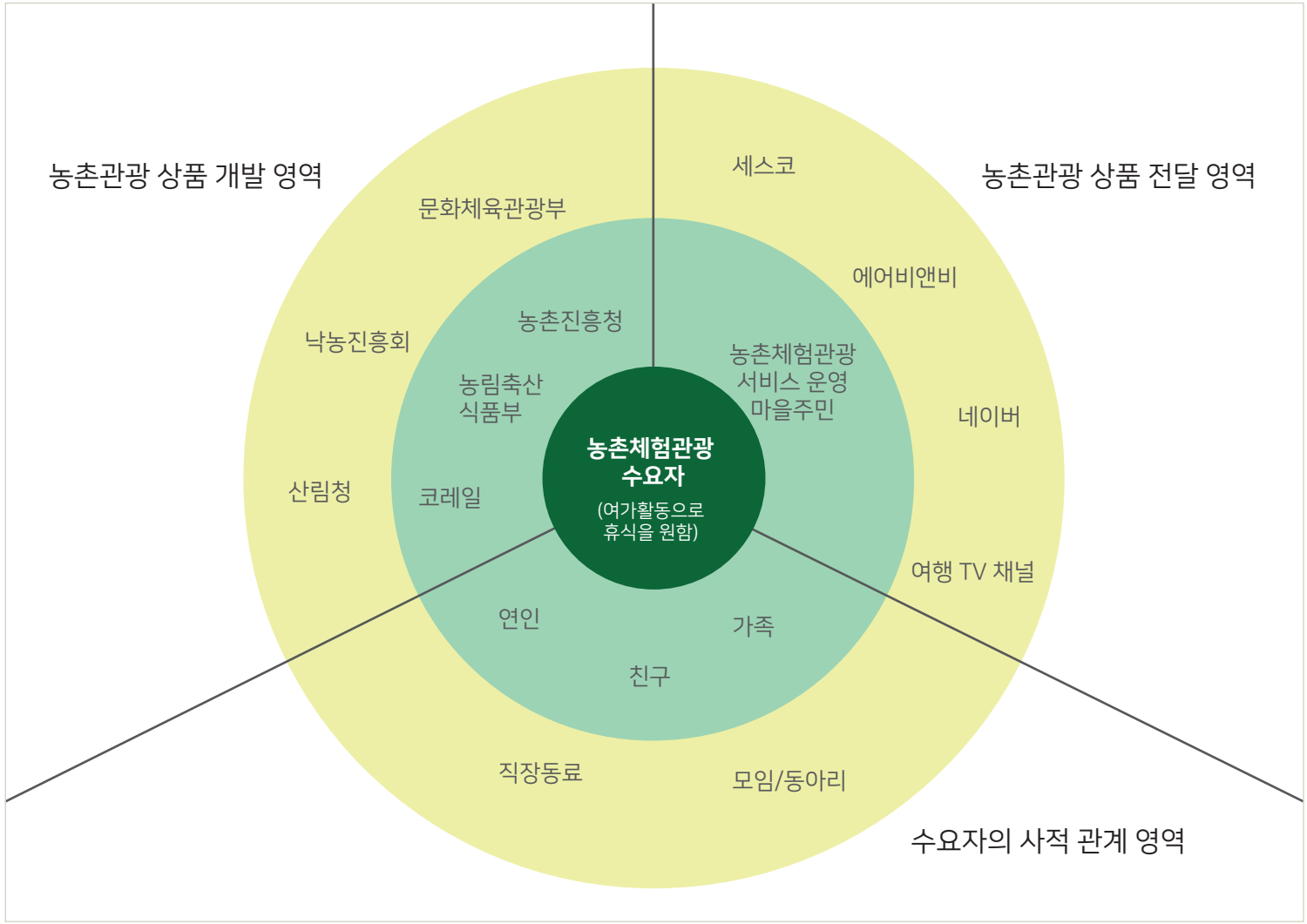
이해관계자맵은 활용 목적에 따라
두 가지 방법으로 실행해 볼 수 있습니다.
첫째, 별도의 제한을 두지 않고 수요자 주변에서 큰 영향을 미치는 대상들을 쭉 나열해보는 방법
둘째, 정책 주제의 틀 내에서 조력자, 방해자가 될 사람이 누구인지 나열해보는 방법입니다.

사례로 보는
**이해관계자맵**

[문화/관광 분야]

## 수요자 맞춤형 농촌체험관광 서비스 모델 개발 농림축산식품부(2016)

"농촌체험관광 수요자에게 영향을 주는 각 이해관계자들이 수요자 의사결정에 어떠한 영향을 미치는지 파악하였습니다"




문화/관광 분야는 서비스를 이용하는 정책 수요자 뿐 아니라 정책 서비스가 수요자에게 전달되기까지 다양한 이해관계자가 참여하는 특성이 있어 이해관계자맵을 분석하여 서비스를 조직적으로 이해하는 것이 중요합니다.

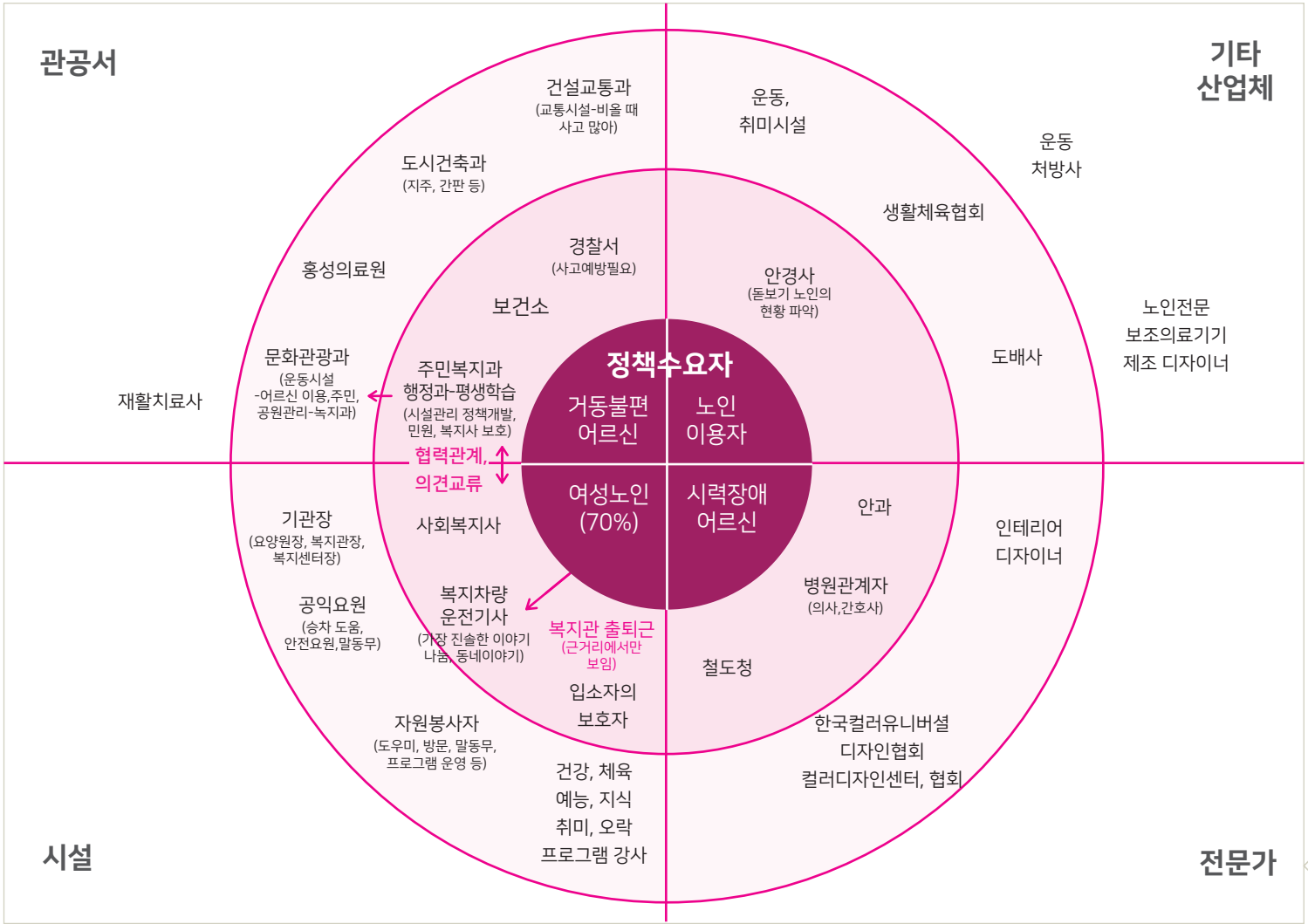
본 과제에서는 농촌관광 상품 개발, 농촌관광 상품 전달, 수요자의 사적 관계 영역으로 구분하여 수요자에게 영향을 미치는 이해관계자를 파악하면서 이들이 어떻게 상호작용하여 수요자의 의사결정에 영향을 미치는지를 파악해 볼 수 있었습니다.

사례로 보는
**이해관계자맵**

[사회복지 분야]

## 노인안전 컬러디자인 충청남도 홍성군(2016)

"노인의 안전과 관련한 다양한 이해관계자를 파악해보고 정책 서비스에서의 위험요소와 기회요인을 찾아보았습니다."




사회복지 분야에서는 정책 수요자의 특성상 이들을 지원하는 서비스 제공자가 다수인 경우가 많으므로, 이해관계자맵을 통해 수요자 에게 영향을 미치는 다양한 이해관계자를 분석해 볼 필요가 있습니다.

본 과제에서는 복지관을 이용하는 어르신들에게 특정 서비스를 제공하거나 잦은 접촉으로 수요자에게 영향을 미치는 다양한 이해관계자를 찾아보았습니다.

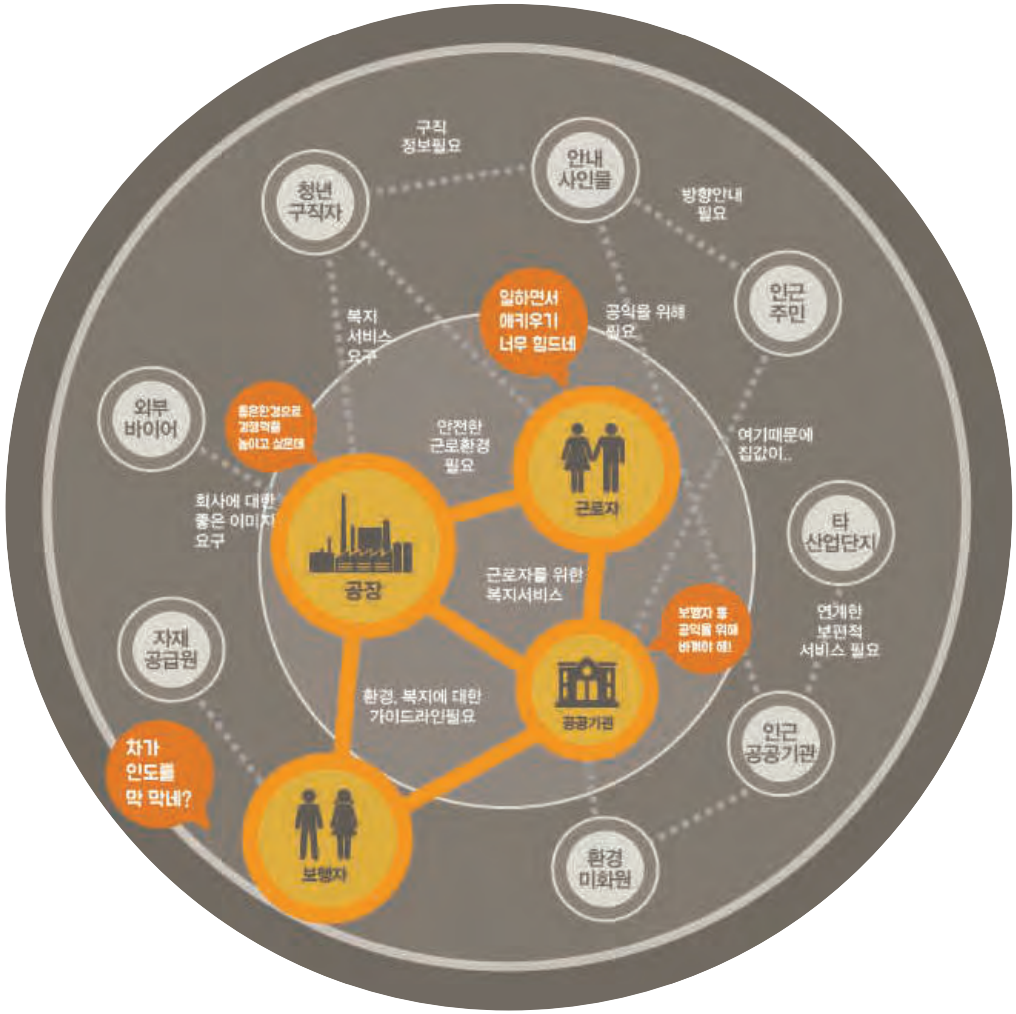
이해관계자맵 작성 시 정책 수요자와 함께 할 때 보다 효과적으로 작성할 수 있습니다. 본 사례에서는 어르신들과 함께 이해관계자맵을 작성하면서 '복지차량 운전기사'가 수요자와 긴밀한 관계를 맺고 있다는 새로운 사실을 발견할 수 있었습니다.

사례로 보는
**이해관계자맵**

[지역환경개선 분야]

## 노동자가 웃는 아름다운 공장 인천광역시(2016)

"주안국가산업단지와 관련 있는 이해관계자의 요구와 상호관계성을 파악하여 위험요소와 기회요소를 찾았습니다."




지역환경개선 분야의 이해관계자맵에서는 문제 발생지역을 접하는 다양한 이해관계자들이 해당 문제에 어떻게 반응하고, 어떠한 요구를 가지고 있는지 파악하는 데 도움을 줍니다.

본 과제에서는 인천광역시 소재의 '주안국가산업단지'를 둘러싼 주변 지역이 제대로 관리되지 않아 발생하는 문제와 관련된 이해관계자맵을 작성하였습니다. 공장주, 근로자뿐 아니라 보행자, 공공기관 등 다양한 이해관계자가 가진 불편과 필요를 발견할 수 있었습니다.

이해관계자맵을 통해 누가, 얼마나 정책 수요자에게 영향을 주는지 파악하는 것만큼, 어떤 영향을 미치는지 알아 보는 것도 중요 합니다.
각각이 어떤 요구를 가지고 있고, 이해관계자 간에 어떠한 영향을 주고받는지 기입해두면 향후 서비스 개발 시 참고하여 서비스 접점을 설계할 수 있습니다.

3-2-7

# 친화도맵 Affinity Diagram | 포스트잇 그룹화

**이전 활동 (데스크 리서치, 섀도잉, 심층 인터뷰 등) 에서 나온 단어 또는 문장을 포스트잇에 적고, 그룹화하며 상위 개념으로 범위를 좁혀보는 활동입니다.**

I 주안점

오랜 시간이 걸리는 심층적 토론보다는 생각나는 아이디어를 자유롭고 빠르게 옮겨 적고, 팀원들과 토론하며 그룹화하는 것이 중요합니다.

I 예상 소요 시간

팀별 상이

I 준비물

필기도구, 포스트잇
조사 활동 정리 자료
(데스크 리서치, 섀도잉, 인터뷰 등)

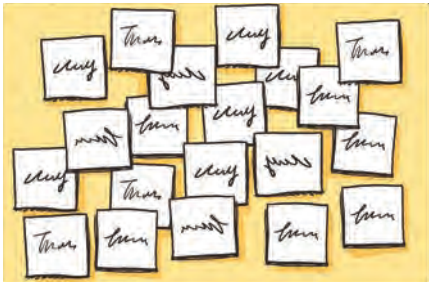
**진행 팁!**

- 친화도맵은 이전의 활동들로 얻은 사전 지식과 경험 등을 기반으로 빠르게 아이디어와 핵심 가치 등을 적고, 이를 분류하여 생각을 구조화하고 상위 개념을 이끌어내는 활동입니다.
- 2단계 국민요구 발견하기에서 현재 상황의 문제를 발견하거나, 4단계 아이디어 워크숍에서 아이디어를 발전시키는 데에도 활용할 수 있습니다.

## 어떻게 진행할까요?

**1. 선행 활동들을 통한 주요 단어 혹은 문장 적기**

데스크 리서치, 경험 관찰, 인터뷰 등의 결과를 바탕으로 생각나는 대로 중요한 단어나 문장을 한 가지씩 포스트잇에 적습니다.



**2. 포스트잇 그룹화하기**

포스트잇에 적은 내용을 보며 유사한 특성 혹은 특징 등에 따라 소주제로 나누어 그룹화합니다.

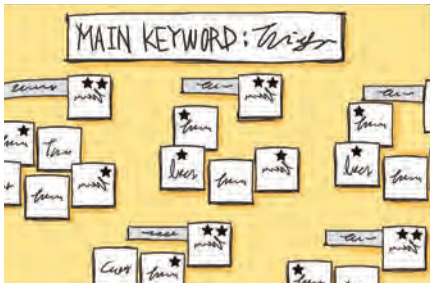


**3. 그룹별 대표 단어 뽑아내기**

각 그룹을 대표하는 단어 혹은 문장을 뽑아보고 여러 번에 걸쳐 점점 상위개념의 대표 키워드를 선정합니다. 상위개념으로 올라갈 때 색이 다른 포스트잇을 쓰면 분류하기 쉽습니다.

**4. 최종 대표 단어 정리하고 시각화하기**

분류한 포스트잇과 선정한 대표 키워드를 팀원들과 함께 정리하고 한눈에 알아보기 쉽게 시각화하여 사진으로 남깁니다.



사례로 보는
**친화도맵**

[지역환경개선 분야]

## 주민-구청 협력 원룸 주변 무단배출 쓰레기 저감대책 광주광역시 동구(2016)

"원룸 쓰레기가 무분별하게 버려지지 않도록 하는 다양한 아이디어를 포스트잇에 적고 유사한 주제별로 묶어보았습니다."



친화도맵은 구성원들과 함께 내용에 따라 포스트잇을 분류하고 그룹마다 소주제를 붙여 보면서 생각을 구조화하고 아이디어를 얻을 수 있습니다.

본 과제에서는 원룸 쓰레기가 무분별하게 버려지는 현상에 대한 해결 아이디어를 노란색 포스트잇에 최대한 많이, 자유롭게 써보고 유사한 특성끼리 묶어보았습니다.

그 결과, 7가지의 소주제와 아이디어 특성을 발견했습니다.

친화도맵은 아이디어 워크숍에서 아이디어 발산을 위해서 쓰이기도 하지만 리서치 자료에서 통찰을 얻기 위해서도 사용될 수 있습니다.

# MEMO

3.1. 국민디자인단 이해하기

3.2. 국민요구 발견하기

# 3.3 진짜문제 정의하기

3.4 아이디어 발전하기

3.5 실행전략 전달하기



3단계
진짜문제 정의하기

진짜문제 정의하기 단계에서는 이전 단계에서 발견한 상황과 요구를 정리·분석하고
주요 이슈를 도출하여 서비스 목표를 설정합니다.

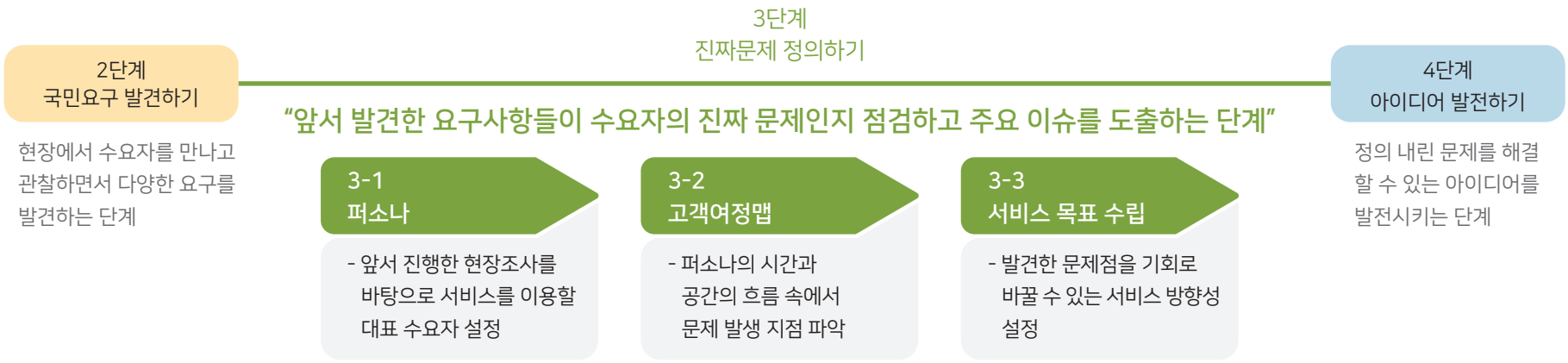
**"팀원 간 대화와 토론을 통해서 발견한 문제들로부터 의미 있는 통찰을 얻어보세요."**

3 단계

단계별로 따라하기

# 진짜문제 정의하기

## [3단계 목표 및 주요 활동 모아보기]




**역할수행**

- **담당 공무원** | 서비스디자이너와 협의를 통해 필요한 활동을 정하고 진행 방향성 수립
- **서비스 디자이너** | 담당 공무원과 협의한 진행 범위 내에서 활동 가이드
- **참여 국민** | 2단계 국민요구 발견하기에서 기록한 현장조사 자료를 팀원과 공유하며 활동에 참여

**진행 팁!**

- 이번 단계에서는 퍼소나와 고객여정맵을 통해 문제를 확인하고 주요 이슈를 도출하는 것이 목표입니다.
- 문제가 발생하는 시점과 환경에 몰입하여 정책 수요자가 처한 상황과 마음을 이해하고 공감하는 것이 중요합니다.

3-3-1

# 퍼소나 Persona | 가상인물 만들기

| 주안점

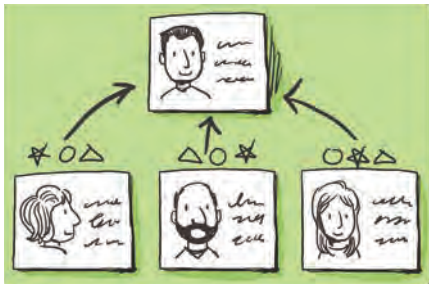
퍼소나를 만드는 이유는 서비스를 만드는 과정에서 정책 수요자를 쉽게 떠올리기 위해서입니다. 따라서 실제 인물처럼 구체적이고 생생하게 만드는 것이 중요합니다. 퍼소나의 특징을 잘 떠올릴 수 있는 사진을 넣는 것도 좋은 방법입니다.

**퍼소나는 그동안 수집했던 다양한 수요자 정보 중에서 공통적인 부분을 담은 대표 수요자입니다.**
**우리는 앞으로 퍼소나를 기준 삼아서 수요자 중심의 서비스를 만들어 나갈 것입니다.**

어떻게 진행할까요?

**1. 조사 자료를 바탕으로 정책 수요자의 공통점 찾기**

- 이전의 조사 활동을 통해 수집한 정책 수요자의 감정, 태도, 동기 등을 나열합니다.
- 나열된 정보들을 유사점과 특성 등을 기준으로 수요자를 분류합니다.
- 분류한 수요자 그룹의 대표성을 띠는 한 명의 퍼소나를 만듭니다.
  (과제 특성에 따라 2명 이상의 퍼소나를 만들 수도 있습니다.)



**2. 정책 수요자의 특성을 반영한 퍼소나 만들기**

선정한 정책 수요자를 더욱 생생하게 만들기 위해 세부 사항을 적습니다.
인적 사항(이름, 나이, 거주지 등)부터 행동적 특징, 성격, 요구 등을 구체적으로 적고 실제 인물처럼 표현하는 것이 중요합니다.




**3. 워크시트로 퍼소나를 정리하고 팀원들과 공유하기**

워크시트를 활용해 완성한 퍼소나를 정리합니다. 문제와 관련 없는 가상인물이 설정되진 않았는지, 억지스러운 캐릭터는 아닌지, 팀원들 모두 동의할 만한지 등을 점검하고 수정합니다.

**진행 팁!**

- 수요자들을 수준별 또는 특수한 상황별로 나누어 퍼소나를 만들어 보면 다양한 정책 수요자를 만족시킬 수 있는 입체적인 서비스를 개발해 볼 수 있습니다.
- 앞선 조사 활동을 토대로 상황에 따른 실제 인물의 태도와 동기, 특성 등을 생생하게 묘사하는 것이 중요합니다.

# 퍼소나 Persona

## 퍼소나 (Persona)

· 날짜 :
· 장소 :

· 국민디자인단원:



**아이들을 위해서 최소한 난방한 만큼 만이라도 따뜻했으면 좋겠어요.**

Needs & Pain point

- 아이들을 위해 난방은 줄일 수가 없어요.
- 아무리 보일러를 켜도 방이 따뜻해지지 않아요.
- 단열 공사비가 너무 많이 들어서 선뜻 내키지 않아요.

이름: 나절약

성별: 여자

나이: 38세

직업: 보험 판매원

성격: 야무지고 똑부러진 성격

행동: 전기절약을 위해 안쓰는 전등은 빼놓음, 보일러 대신 전기장판 사용

수요자의 이야기

- 팍팍한 가계에 조금이나마 보태려고 3년 전부터 보험 판매업에 종사하고 있다.
- 매달 가스요금 고지서를 볼 때면 평소에 보일러를 끄고 살고 싶지만 전기장판 위에서 생활하는 아이들을 볼 때면 마음이 무거워서 끌 수가 없다.
- 안 쓰는 전등은 빼놔서 아이들이 탁상 스탠드 앞에서 공부를 하는 모습을 볼 때마다 이렇게까지 절약을 해야 하나 싶다.
- 단열 공사나 이중 창호 공사를 하고 싶어도 가격이 부담되어 쉽사리 할 수가 없다.

워크시트 ⑧ ↓

예상 소요 시간

1시간 미만

준비물

필기도구
이전에 작성한 워크시트
- 워크시트⑤ (섀도잉)
- 워크시트⑥ (심층 인터뷰)
- 워크시트⑦ (이해관계자맵)

체크리스트

- ☐ 해결할 문제와 연관성 있는 퍼소나 설정하기
- ☐ 정책 수요자의 대표성을 갖는 퍼소나 설정하기
- ☐ 특정 대상자를 그대로 퍼소나로 만들지는 않았는지 점검하기

## 사례로 보는 퍼소나

[산업지원 분야]

# 스타트업을 위한 맞춤형 통합지원 서비스 특허청(2016)

"특허 지원 사업을 위한 수요자의 특성을 유형화하고 입체적으로 파악하여 서비스 개발 기준으로 삼았습니다."

### 퍼소나 1 : 지원해



**"특허출원보다는 사업화 컨설팅이랑 비용지원을 더 원해요. "**

지원해 씨는 경영학을 전공하는 학부 4학년으로 진로에 대한 고민이 많다. 취업보다는 창업이 본인의 성향에 맞는다고 생각해 학과 동기 친구들과 창업을 계획하고 있다. 2년 내로 성공하지 못하면 그때 이후 진로를 다시 고민해보겠다는 생각으로 스타트업 시장에 뛰어들었다. 창업넷, 창업진흥원 등을 통해 교육 정보를 얻고 그중 한 창업 아카데미를 이용해 사업 계획과 구체화 과정까지 도움을 받았다. 교육과정 중 특허 관련 강연을 들으며 특허청에서도 스타트 업을 대상으로 한 지원 사업이 있다고 하여 홈페이지를 찾아 보았지만 우리를 대상으로 한 사업이 맞는지, 지원받을 수 있을지에 관한 내용을 찾기가 어려웠다.

**이름 : 지원해**

방황하는 초보사업가
나이 : 27세
직업 : 대학 졸업반
전공 : 경영학과
특허 출원 경험 : 0회 / 등록 0회

**성격 / 성향**

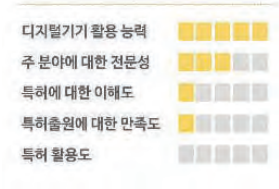
- 도전적인 성향, 사교적인 성격
- 혼자 하는 것보다 동료들과 어울리며 일하는 것을 즐김
- 내가 좋아하고 재미있는 일을 하면서 성공하고 싶음

**생활 패턴**

- 친구들과의 모임, 약속이 많음
- 오전-오후에는 창업을 위한 팀 회의 일정이 주로 있으며, 저녁에는 친구들과의 약속이 잦음

**특허 관련 교육 경험**

- 창업지원 프로그램의 강연 중 특허의 중요성을 들음
- 기술 특허로 내도 사업이나 제품의 기능은 비슷한데 특허가 무슨 의미가 있는지 의문
- 기술 기반의 사업이 아니라 특허를 낼 수 있을지는 의문 , 상표권 정도만 내야 겠다 생각하고 있음.




**특허청과의 관계성**

- 상표 출원으로 브랜드 이름 등록
- 특수한 기술을 보유한 것이 아니기 때문에, 특허출원보다는 사업화에 대한 컨설팅 비용에 대한 지원을 받는 것이 자신에게 맞다고 생각함.

**Pain - Point**

- 창업은 하고 싶지만 어떻게 준비 해야하는지 모르겠음
- 아이디어를 어떻게 구체화하고 제품화 할 수 있는지 지식이 전무
- 사업화를 구상하는 데 있어 컨설팅과 비용지원이 필요함

산업지원 분야에서 퍼소나를 만들기 위해서는 데스크 리서치, 수요자 인터뷰와 경험 조사를 통해서 지원하고자 하는 사업의 종사자나 고객에 대해 조사하는 과정이 필요합니다. 이를 바탕으로 서비스에 직접적으로 도움을 받게 될 타깃 고객을 유형화 할 수 있습니다.

본 과제에서는 특허 지원 서비스의 직접적인 수요자인 초보 사업가를 퍼소나로 설정하였습니다. 또한 퍼소나가 처한 상황에 공감해 볼 수 있도록 상황을 이야기 형식으로 서술하였습니다.

퍼소나를 설정하는 이유는 수요자를 지속적으로 떠올리면서 서비스를 만들어 나가기 위함입니다. 따라서 퍼소나를 떠올릴 수 있는 간단한 정보만 적는 것만으로도 도움이 됩니다.

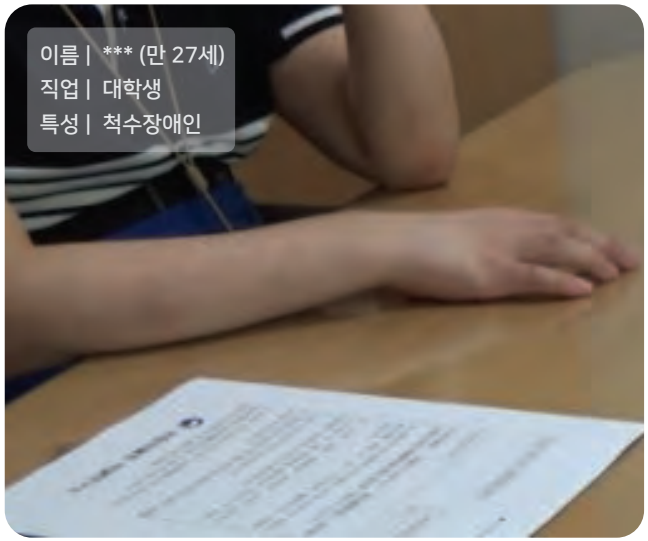
실제 인물처럼 퍼소나의 이름을 짓거나 연상되는 이미지를 넣어보세요.
퍼소나는 무엇을 좋아하고 무엇을 싫어할지 상상해보세요. 무엇이 불편할지 키워드 중심으로 정리해 보세요.

## 사례로 보는 퍼소나

[산업지원 분야]

### 장애인과 개발자가 함께 하는 보조기기 개발 보건복지부 국립재활원(2016)

**"손 기능 보조기구를 사용할 수요자의 특징을 종합하여 하나의 가상 인물로 구성하고, 제품개발의 기준으로 삼았습니다."**




**" 손 사용이 자유롭지 않은 척수장애인들을 위한 손 기능 보조기구가 개발되었으면 좋겠어요."**

제대로 된 보조기구가 개발되길 바라는 마음에 임상실험 대상자로 많이 참여하는데요. 막상 마지막엔 개발자를 위한 개발을 하고 있더군요.

은행에서 사인을 할 때, 학교에서 시험을 볼 때처럼 꼭 글을 써야 하는 경우가 생기더군요. 누가 대신 써줄 수도 없고….
여러 보조기구를 써봤지만, 오래 쓰는 건 팔에 무리가 가더라구요.

우리 같은 사람들을 위한 보조기구가 개발되어서 척수장애인들의 생활이 조금 더 편리해졌으면 좋겠어요.

퍼소나는 제품 개발 과정에서 개발자의 시각에서 벗어나 수요자 중심의 제품을 만들 수 있도록 도와줍니다.

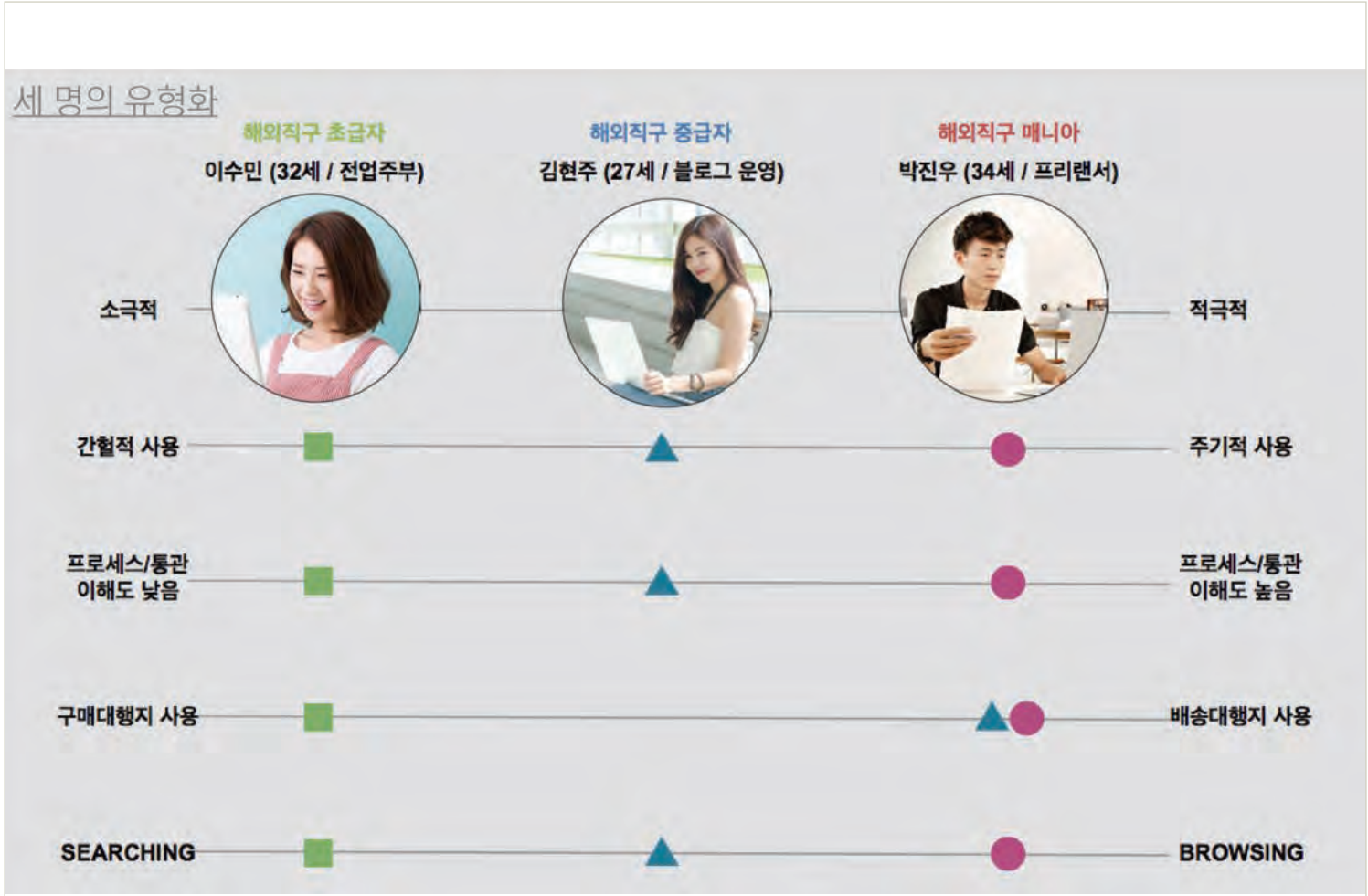
국립재활원에서는 척수장애인들을 인터뷰한 결과를 종합해 하나의 퍼소나를 만들었습니다.
수요자 관찰조사와 인터뷰를 통해 수집한 자료를 바탕으로 생생한 퍼소나를 만들수록 상용화하기 적합한 제품을 만들 수 있습니다.

사례로 보는 퍼소나

[안전/생활/편리 분야]

## 국민안심 해외 직구 정보통합 서비스 관세청(2016)

"해외 직구를 이용하는 사람들의 유형별로 대표적인 수요자를 만들어 특성을 파악하였습니다."




과제 주제에 따라 수요자가 매우 광범위할 경우 서비스를 이용할 고객들을 다양하게 조사하고 이를 유형화하는 것이 필요합니다.

본 과제에서는 해외 직구 서비스를 이용하는 고객의 수준에 따라 초급자, 중급자, 전문가로 나누고 이를 유형화하여 퍼소나를 설정하였습니다.
수요자 섀도잉과 인터뷰를 통해 파악한 해외 직구 이해도를 기준으로 각 퍼소나의 특징을 수평선에 표시하였습니다.

퍼소나들이 어려움을 느끼는 지점을 구체적으로 파악하기 위해서는 각각의 고객 여정맵을 그려보는 것을 추천합니다.

## 사례로 보는 퍼소나

[문화/관광 분야]

### 주민들이 엮어가는 가락국 스토리 경상남도(2016)

**"김해 여행객들의 특성을 파악하여 수요자 시선으로 서비스를 바라볼 수 있었습니다."**



#### 김가락(33세 / 남)

**국적 | 대한민국 부산**
**취미 | 사진 촬영**
**성격 | 내성적**
**특기 | 인터넷 검색**
**서비스 이용 목적 | 데이트**

**[김가락 씨가 느끼는 문제]**

- 부산을 벗어나 김해로 데이트를 왔지만 정보가 부족함
- 김해문화관광 사이트를 들어가 코스를 보았지만 지도와 연계가 안 되어 위치를 알기 어려움
- 카페 등 편의시설이 부족함
- 길 안내판이 제대로 마련되어 있지 않아서 길을 헤매는 경우가 많음



#### 아나타(26세 / 여)

**국적 | 영국**
**취미 | 대한민국 역사탐방**
**성격 | 외향적**
**특기 | 여행책 전문가**
**서비스 이용 목적 | 역사탐방**

**[아나타 씨가 느끼는 문제]**

- 김해 도착 후 수로왕릉을 찾아왔지만 외국인을 위한 안내가 없어서 난감함
- 안내원을 찾았지만 영어로 안내가 불가함
- 작은 골목이 복잡하게 얽혀있어서 길을 잃기 쉬움
- 막상 보고 싶은 관광지는 어디로 가야 할지 안내가 되어있지 않음

문화/관광 분야의 경우 관광객의 유형 통계, 수요자 섀도잉과 인터뷰를 활용하여 다양한 유형의 퍼소나를 설정해 볼 수 있습니다.

본 과제에서는 김해를 방문하는 사람들의 특성에 따라 국내, 국외 관광객으로 나누어 퍼소나를 설정하였습니다. 또한 두 유형의 퍼소나는 성격과 취미 등에서 상반된 특성을 보이는 인물로 구성했습니다

이처럼 특징이 상이한 퍼소나를 설정하여 서비스 개발의 기준으로 삼으면 다양한 수요자를 고려한 입체적 서비스를 만들 수 있습니다.

사례로 보는 퍼소나

[문화/관광 분야]

## 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램 제주특별자치도(2016)

"수요자 특성을 파악하여 서비스 개선 기준으로 삼았습니다."

### 1. 탐험가형 (김순희)



경제적으로 안정된 50대 여성

평소 나홀로 또는 소수 인원과 등산과 여행을 즐김

남들이 가보지 않은 새로운 장소를 탐방하고 주변에 소개하는 것을 좋아함

### 2. 동호회형 (박철우)



활동적인 30대 미혼 남성

평소에 생태에 관심이 많아서 정보 검색 및 공유를 즐김

주로 동호회 회원들과 함께 단체로 여행을 즐김
다양한 컨텐츠가 있는 곳을 선호

### 3. 마을주민 (고영수)



감귤 농사 경력 30년 50대 남성

농번기에는 일손이 딸리긴 하지만 안정적으로 감귤 생산

여유시간에 의미 있는 일을 하고 싶지만 마땅한 취미생활을 찾기 힘듬

하례리 생태여행 프로그램은 마을 주민들이 직접 운영에 참여하기 때문에 서비스 이용자뿐 아니라 공급자도 주요 관계자로 설정할 필요가 있었습니다.

여행 프로그램을 이용했던 관광객의 유형을 분석해 탐험가형, 동호회형으로 나누었고, 마을 주민들의 특성을 파악하여 퍼소나를 설정하였습니다.
수요자의 관점에서 문제를 바라보고 이들의 요구를 고려한 서비스를 만드는데 도움이 되었습니다.

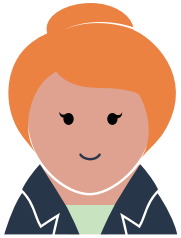
## 사례로 보는 퍼소나

[어린이/교육 분야]

### 청소년 복합문화 놀이터 만들기 전라남도 곡성군(2016)

"청소년들의 특성을 드라마 인물에 이입하여 요구를 파악하였습니다."

### A Type



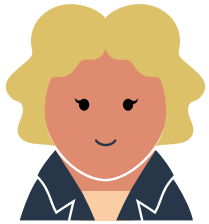
**진서우 (17세)**

읍내에서 다소 거리가 있는 곳에
살며 성향은 내성적이기는 하지만
외향적 성격도 있다.
부모님의 학구열이 있어
항상 학교-학원-집을 반복한다.

**"일반 공부든 체험형 프로그램이든 다 좋지만 시시해."**

서우는 읍내에서 좀 떨어진 곳에 살고 있다. 학구열에 불타는 부모님 덕에 집과 학원을 반복하는 삶을 살고 있다. 그나마 학원이 끝난 뒤 체험형 방과 후 아카데미가 숨통이 트이는 시간이다. 심화과정을 듣고 싶지만 반복되는 커리큘럼으로 인해 지루함을 느낀다.

### B Type



**유혜정 (17세)**

읍내에서 가까운 곳에 살며
성향은 매우 외향적이다.
부모님이 별로 공부에 신경써주지
않아 혼자 독고다이로 열심히
하려고 한다.

**"놀려고 해도 제약, 공부를 하려고 해도 뭔가 걸려."**

노는 것도 좋아하고 공부도 좋아하는 유혜정! 요즘은 공부가 부족하다는 생각에 방과 후 북카페에 가서 공부나 해볼까 했는데 초딩들이 떠들면서 뛰어다닌다. 10분 거리 군내 도서관을 갔는데 시험기간이라 자리도 없다. 보드나 타려고 레져문화센터로 갔지만 노는 것을 안 좋게 보는 어른들 시선이 신경 쓰인다.

퍼소나는 서비스 수요자의 특징을 파악하고 이를 기준 삼아 수요자 중심의 서비스를 만들어내기 위함이므로 가능한 한 생생하고 기억하기 쉬운 퍼소나를 만드는 것이 중요합니다. 인터뷰와 섀도잉을 통해 수집한 정보를 바탕으로 퍼소나를 만들었지만 특징이 잘 와 닿지 않는다면, 그와 비슷한 드라마 인물을 생각해 보는 것도 좋습니다.

곡성군에서는 학생의 유형을 인기 드라마 캐릭터를 바탕으로 재구성하였습니다. 진서우와 유혜정처럼 상반된 특징을 가진 퍼소나를 설정한 후 고객여정맵을 그려보면 각 수요자가 느끼는 문제 지점의 공통점과 차이점을 파악할 수 있다는 장점이 있습니다.

## 사례로 보는 퍼소나

[어린이/교육 분야]

# 내일(My Job)을 설계하는 두근두근 Tomorrow 경상북도 고령군(2016)

**"실업계 고등학교 학생의 관점에서 진로 문제와 고민을 파악하여 현장체험 학습장을 조성하기 위한 기준으로 활용하였습니다."**



### 퍼소나 정보

이름 | 나모름(19세 여자)
소속, 지위 | 고령고등학교 조리과 3학년
가족사항 | 아버지(편부), 여동생 1명
출생지 | 고령(고령에서 출생하여 현재까지 고령에서 거주)
특징 | 모르는 사람을 대할 때는 소극적이지만 친구들 사이에서는 수다 스러운 성격

### 퍼소나의 이야기

**고등학교 진학 전**

나모름 양은 중학교 방과 후 학습을 통해 요리를 접한 후, 요리에 흥미를 갖게 되었다. 고령에서는 대가야고등학교와 고령고등학교 중 하나에 진학할 수밖에 없다. 어차피 대가야고(인문계)는 못 갈 성적이고 고령고등학교(특성화 전문)는 좋아하는 요리를 할 수 있으니 좋지만 아빠는 조금 부끄러워하시는 눈치다.

**고등학교 1학년~2학년**

1학년 말부터 2학년이 될 때 즈음 요리가 조금 더 좋아졌고 학교에서 새로운 요리들을 실습해보고 싶었지만 이론 위주의 수업이어서 실망스러웠다. 한 번은 학교에서 단체로 현장체험 학습을 간다고 해서 기대했지만 체험은 너무 제한적이어서 아쉬웠다.

**고등학교 3학년**

이제 3학년에 된 모름 양에게 요리를 좋아한다는 것은 옛말이 되어 버렸다.
조리과를 졸업한 선배들도 휴게소에서 알바를 하거나 공장에서 생산직으로 일한다고 하니 한숨만 나온다.

### 퍼소나의 요구

아빠가 자랑스러워하는 자녀이고 싶다.
학교에서 새로운 요리를 실습해보고 싶다.
자격증 취득을 위한 반복 학습의 부담을 줄이고 싶다.
졸업 후, 단순 아르바이트나 생산직으로 일하지 않기를 바란다.

어린이/교육 분야에서 퍼소나를 설정하는 것은 수요자인 어린이나 청소년의 관점에서 서비스를 바라볼 수 있도록 도와줍니다.

학생의 단순한 특징부터 진로를 고민하는 내용의 스토리를 구성해 보고 그 안에서 수요자의 심층적인 요구를 파악할 수 있었습니다. 설정한 퍼소나가 구체적으로 어떤 지점에서 불편을 느끼는지 알고 싶다면 고객여정맵을 만들어 보길 바랍니다.

퍼소나를 만드는 이유는 대표 수요자를 쉽게 떠올리기 위해서 입니다.
가능한 한 생생한 실제 인물처럼 느껴질 수 있도록 이름이나 특징을 구체적으로 적어보세요. 퍼소나가 무엇을 문제로 느끼는지 함께 고민해 보세요.

# MEMO

3-3-2

# 고객여정맵 Customer Journey Map | 고객여정지도

**고객여정맵은 정책 수요자의 시공간에 따른 경험과 감정을 시각화하는 활동입니다.**
**문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 통해 전후 맥락을 입체적으로 파악할 수 있습니다.**

| 주안점

고객여정맵은 수요자가 겪는 시간과 공간의 일상의 흐름을 따라가면서 발생하는 감정들에 공감해 보는 과정입니다. 문제의 해결책을 즉각적으로 찾기보다는 문제가 발생하게 된 배경을 심도 있게 파악하는 것이 중요합니다.

## 어떻게 진행할까요?

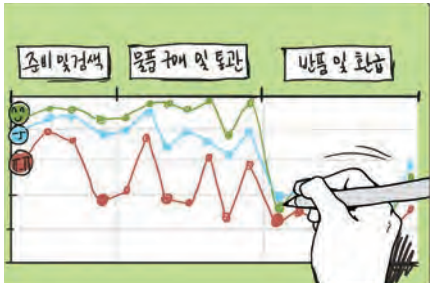
**1. 사전 활동과 퍼소나를 생각하며 문제 상황을 순서대로 적기**

경험 관찰, 심층 인터뷰 등의 조사 활동과 퍼소나를 염두에 두고 문제가 발생하는 상황 및 전후 맥락을 시간의 흐름에 따라 적습니다.




**2. 각 상황에 따른 퍼소나의 감정선 연결하기**

시간의 흐름에 따라 발생하는 사건, 상황 등에서 퍼소나가 경험하고 느끼는 감정을 떠올려 봅니다. '매우 좋음'부터 '매우 나쁨'까지 단계별로 점을 찍고 전체 여정을 하나의 선으로 연결합니다.




**3. 각 점들에서 퍼소나의 감정과 상황 설명하기**

각 경험을 나타내는 점들마다 퍼소나가 느끼는 감정을 적고, 상황에 대한 설명을 적어둡니다. 이때, 심층 인터뷰 혹은 경험 관찰에서 얻은 내용을 참고합니다.

**4. 각 점들에서 서비스 접점 적어보기**

서비스 접점은 정책 수요자와 서비스가 만나는 지점을 의미합니다.
서비스 아이디어를 전달할 방법도 함께 간략하게 적어봅니다.




**진행 팁!**

- 고객여정맵은 2단계 국민요구 발견하기 단계에서 문제가 발생하는 상황을 파악하는 데 사용하기도 합니다. 또한, 4단계 아이디어 발전하기 단계에서는 시나리오 대신 활용하여 전체적인 흐름을 시각화여 정리해 보는 데에도 사용할 수 있습니다.

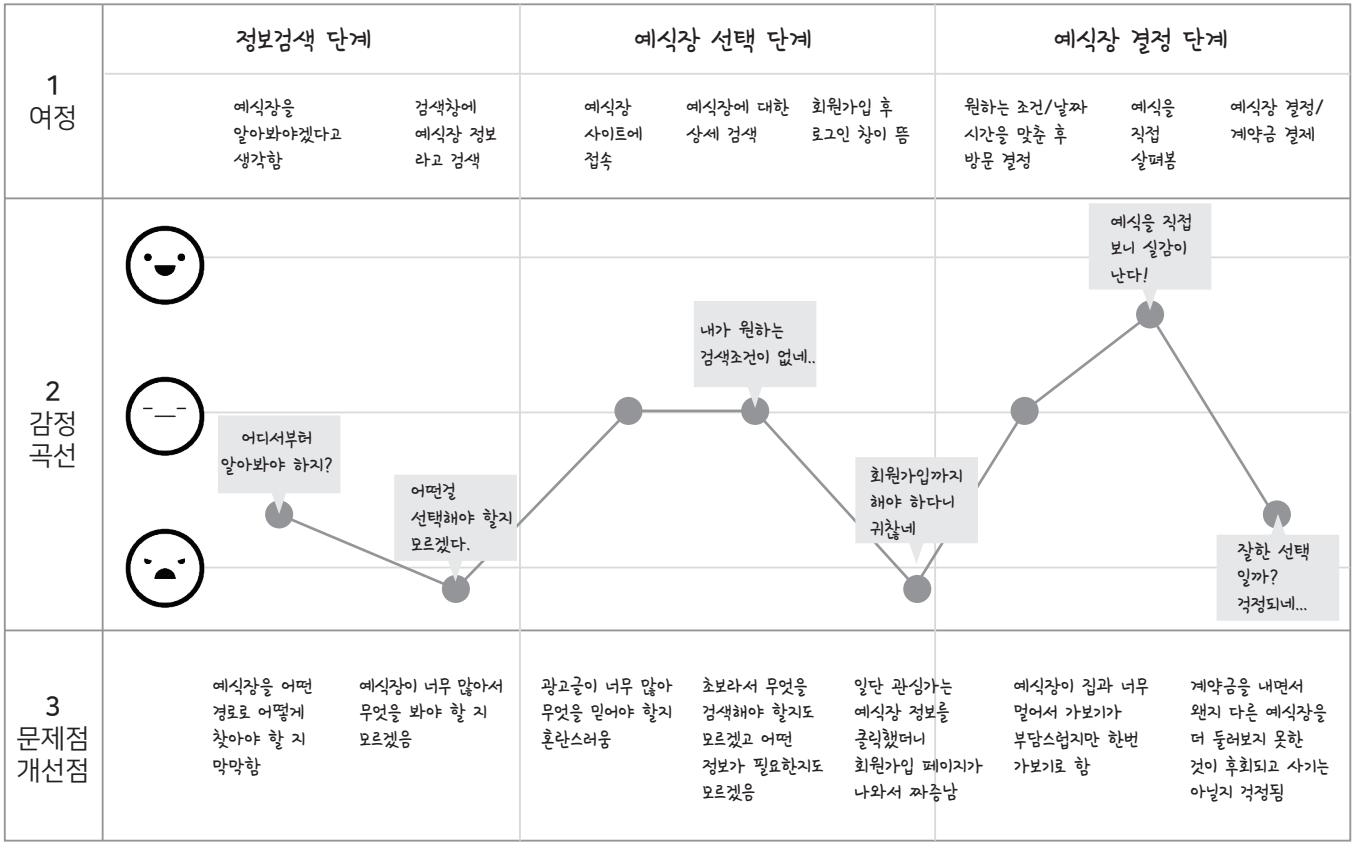
# 고객여정맵 Customer Journey Map

## 고객여정맵 (Customer Journey Map)

· 날짜 :
· 장소 :
· 국민디자인단원:

### 예식장을 고르는 수요자의 고객여정맵

1. 수요자가 겪는 상황이 발생하는 여정을 순차적으로 기술하세요.
2. 수요자의 경험과 그 당시 느꼈던 감정을 곡선으로 표시해보세요.
3. 문제점 또는 개선 사항을 체크하면서 수요자가 느끼는 감정에 공감해보세요.




워크시트 ⑨

**예상 소요 시간**

1시간 미만

**준비물**

필기도구
이전에 작성한 워크시트
- 워크시트⑤ (섀도잉)
- 워크시트⑥ (심층 인터뷰)
- 워크시트⑦ (이해관계자맵)
- 워크시트⑧ (퍼소나)

**체크리스트**

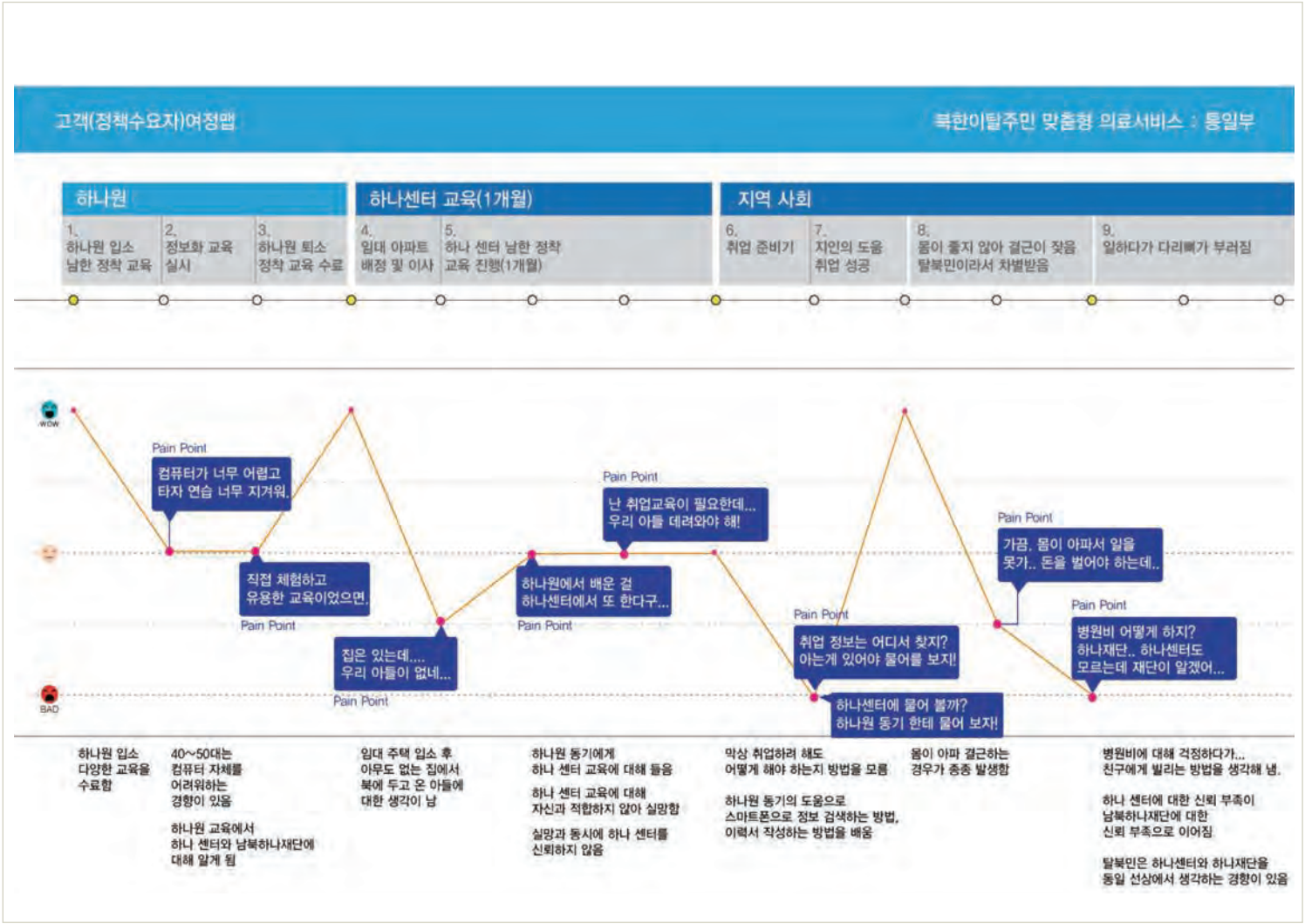
☐ 현실을 바탕으로 문제가 발생하는 전후 상황 구성하기
☐ 급격한 감정 곡선이 발생하는 상황 파악하기
☐ 각 감정의 해결 방안보다는 발생한 원인을 생각해보기

사례로 보는
**고객여정맵**

[사회복지 분야]

## 북한 이탈 주민 맞춤형 의료 서비스 통일부(2016)

"탈북민의 생활 속에서 의료 문제에 대한 경험을 시각적으로 나타내고 개선할 문제와 기회요인을 찾았습니다."




사회복지 분야에서 고객여정맵은 사회 취약 계층의 생활 속에서 문제가 발생하는 지점을 구체적으로 파악하는데 이용될 수 있습니다. 시간의 흐름에 따라 문제를 파악하기 위함이므로 가로 축의 시간을 문제와 밀접한 기간으로 설정하는 것이 중요합니다.

본 과제에서는 탈북민의 의료문제를 파악하기 위해 하나원 입소를 기준으로 입소 중, 입소 후의 생활로 나누어 여정맵에 표현했습니다.

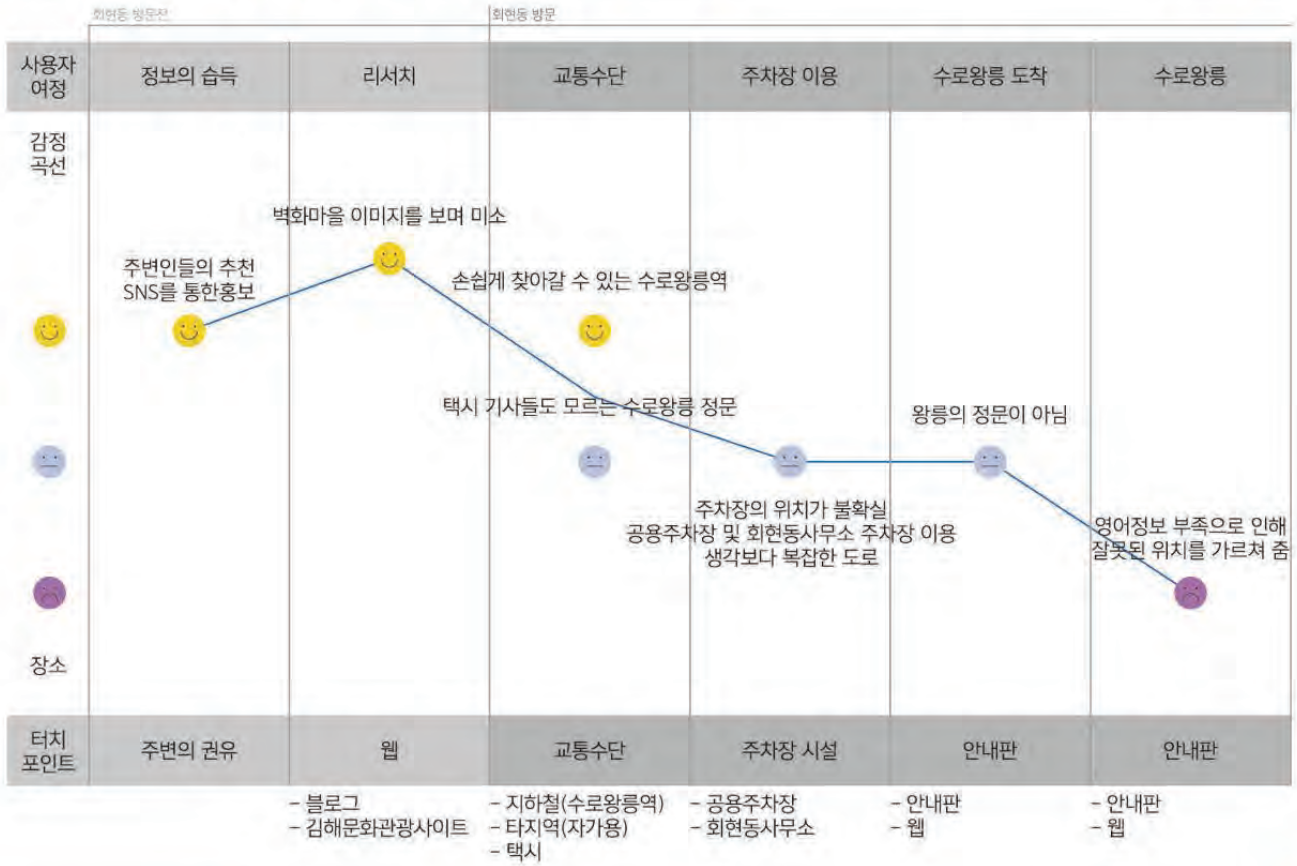
과제에 맞게 하루, 한 달 등 문제를 관찰할 수 있는 적합한 기간을 설정해야 문제를 좁혀가면서 구체적으로 파악할 수 있습니다.

## 사례로 보는 고객여정맵

[문화/관광 분야]

### 주민들이 엮어가는 가락국 스토리 경상남도(2016)

"경상남도 회현동 여행객들의 동선을 따라 감정곡선을 그려보며 문제 요인을 찾았습니다."




문화/관광 분야에서 고객여정맵은 여행 서비스가 고객에게 전달되기까지의 과정 중에서 문제가 발생하는 지점을 파악하는 데 이용될 수 있습니다.

본 과제에서는 인터뷰와 경험 관찰을 통해 수집한 정보를 바탕으로 외국인 여행객의 동선에 따른 감정을 높낮이로 표시하였습니다.

고객여정맵은 단순히 문제 지점만을 찾는 것이 아니라 부정적인 감정이 나타나는 전후 맥락을 생각해보기 위한 과정입니다.

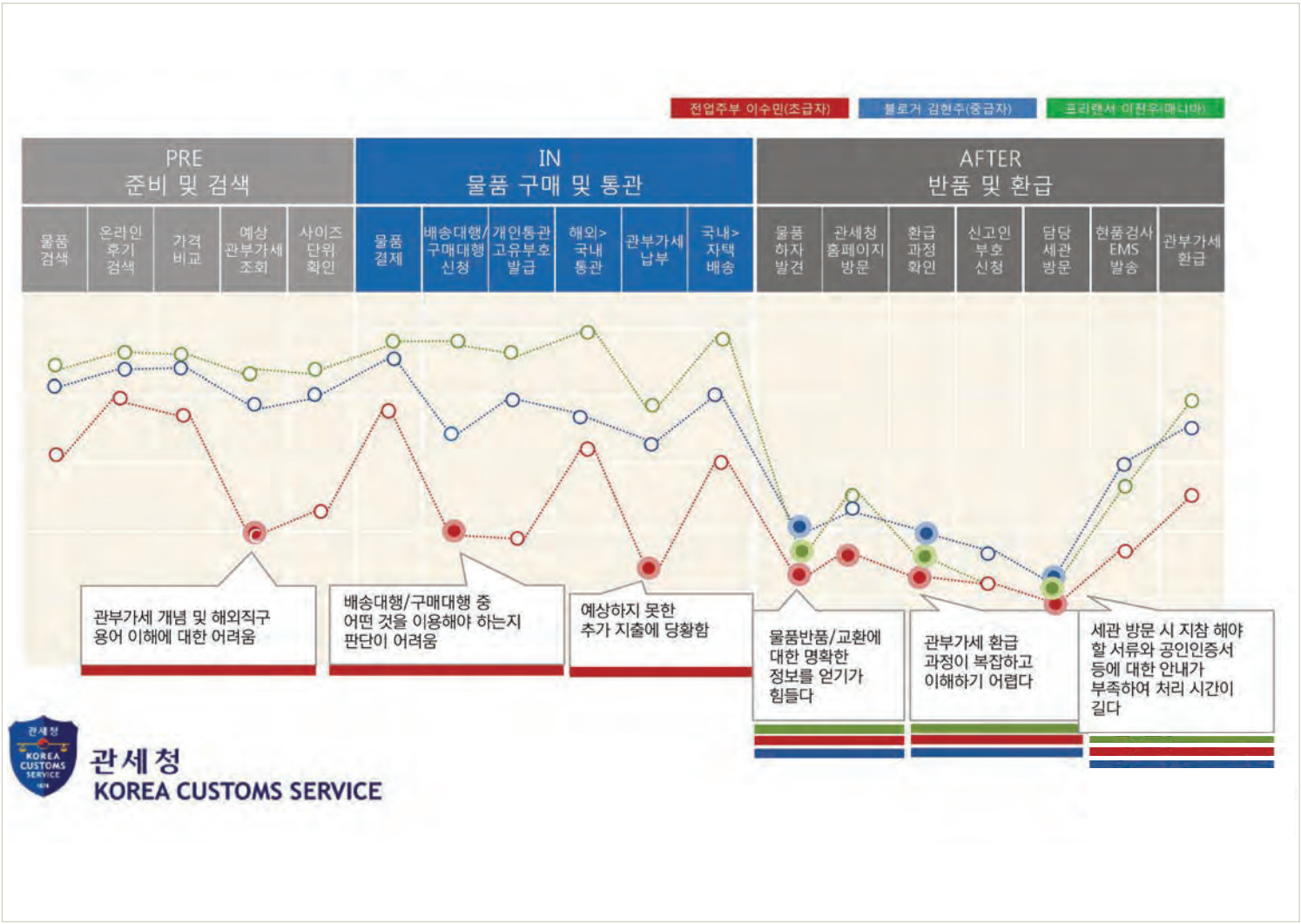
따라서 외국인의 관점에 충분히 공감하고 감정에 대해 상세하게 써보면 간과했던 문제나 개선 아이디어를 찾아낼 수 있습니다.

사례로 보는
**고객여정맵**

[안전/생활/편리 분야]

## 국민안심 해외 직구 정보통합 서비스 관세청(2016)

"사용자의 수준별로 직구 과정에서 느끼는 경험을 시각화하여 문제 지점이 발생하는 맥락을 이해하였습니다."




고객여정맵을 만들기 위해서는 과제에 따라 구체적인 퍼소나 설정이 선행될 필요가 있습니다.

본 과제에서는 퍼소나를 해외 직구 사용 능숙도에 따라 초급자, 중급자, 마니아로 나누고 각 유형별 고객여정맵을 한 표에 나타냈습니다.

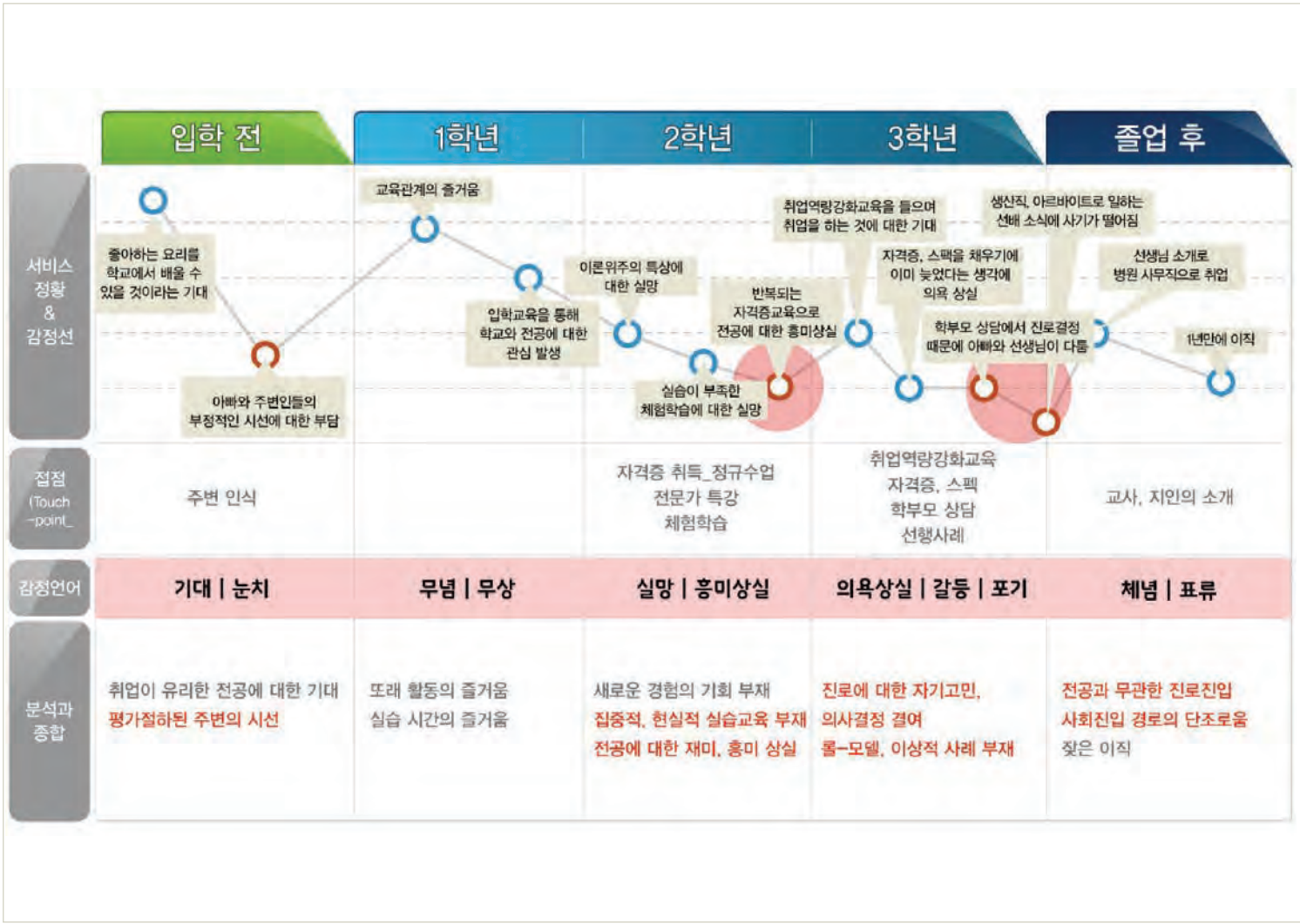
여러 유형의 퍼소나와 고객여정맵을 연계하여 사용함으로 다수의 고객 경험 중에서 공통적으로 어려움을 느끼는 부분을 찾을 수 있습니다.

사례로 보는
**고객여정맵**

[어린이/교육 분야]

## 내일(My Job)을 설계하는 두근두근 Tomorrow 경상북도 고령군(2016)

"실업계 고등학교 학생의 진로 문제를 시간의 흐름에 따라 파악하여 개선의 기회와 문제요인을 찾았습니다."




고객여정맵은 서비스 수요자의 일상 속에서 문제가 발생하는 지점을 구체적으로 파악하는 데 이용될 수 있습니다.

본 과제에서는 실업계 고등학교 학생의 진로 문제를 파악하기 위해 기간을 고등학교 입학 전, 중, 후로 나누고 감정선에 따라 높낮이를 표시하였습니다.

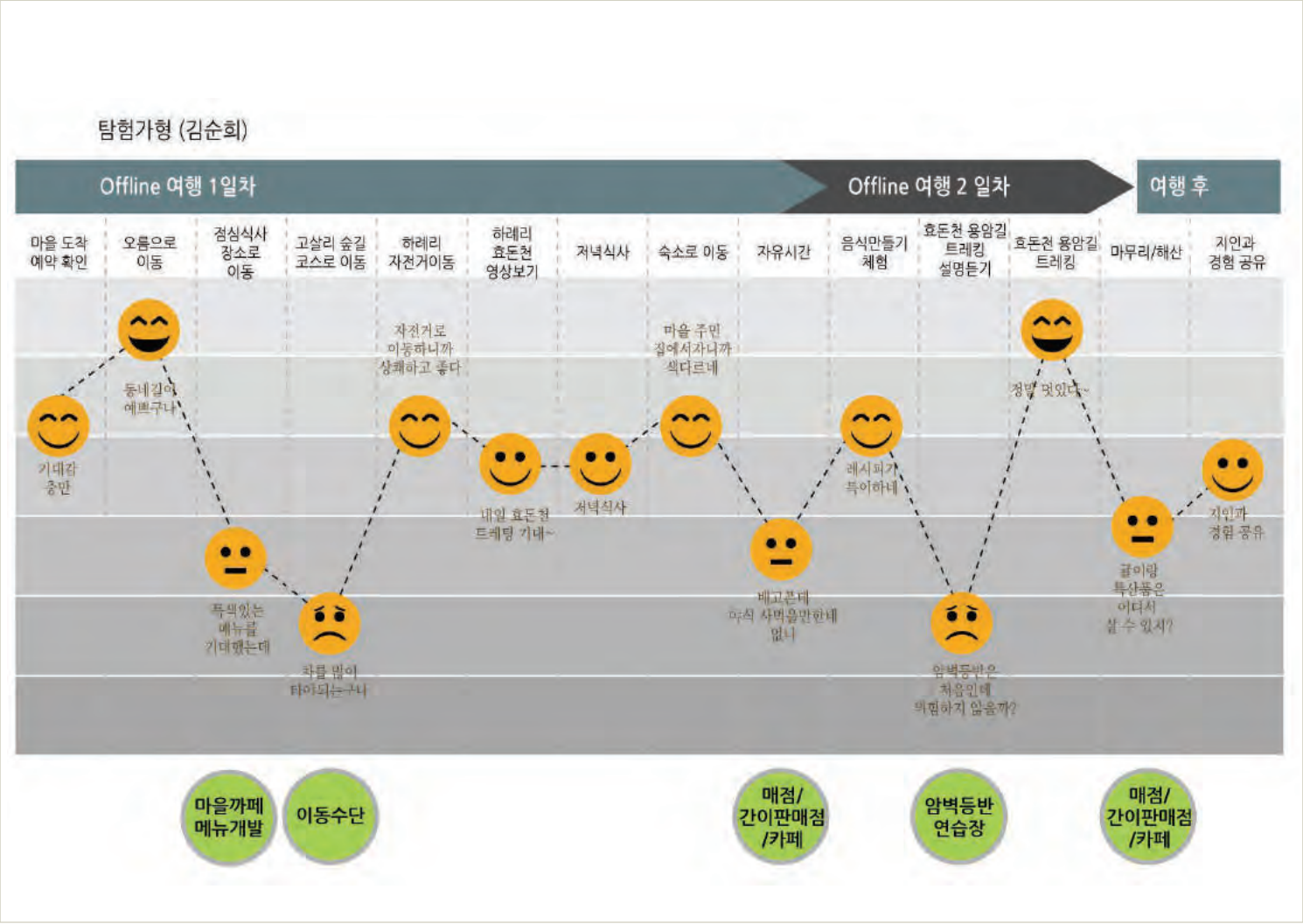
발견한 문제 지점을 표현할 수 있는 감정언어를 사용하여 서비스 수요자의 문제에 좀 더 공감할 수 있었습니다.

사례로 보는
**고객여정맵**

[문화/관광 분야]

## 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램 제주특별자치도(2016)

"하례리 여행객의 여행 전, 중, 후의 과정에 따라 달라지는 감정 곡선을 그려보고 문제 요인을 파악하였습니다."




문화/관광 분야에서 고객여정맵은 여행 서비스가 고객에게 전달되기까지의 과정 중에서 문제가 발생하는 지점을 파악하는데 이용될 수 있습니다.

본 과제에서는 여행객의 입장에서 여행 전, 중, 후로 나누어 감정의 변화를 시각적으로 나타냈습니다.

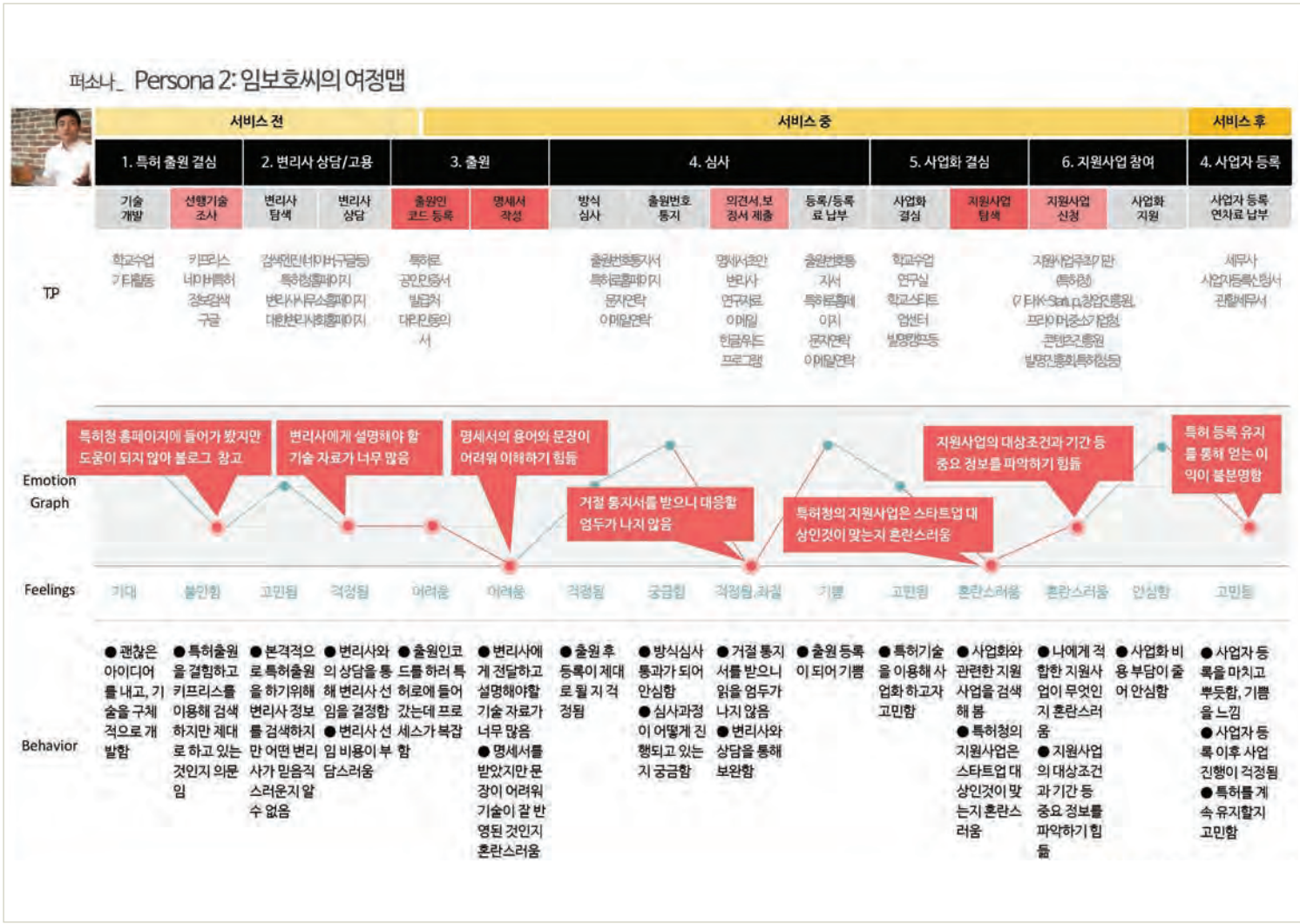
발생 순서대로 사건을 나열하고 여행객의 동선을 따라가며 기존에 생각지 못했던 문제점과 개선 방향을 찾아냈습니다.

사례로 보는
**고객여정맵**

[산업지원 분야]

## 스타트업을 위한 맞춤형 통합지원 서비스 특허청(2016)

"퍼소나의 유형에 따라 출원 서비스 절차를 경험하며 느끼는 감정과 문제점을 찾고 공감해 보았습니다."




고객여정맵은 수요자가 서비스를 이용하는 과정 중에서 불편을 느끼는 부분을 찾는데 활용될 수 있습니다.

본 과제에서는 고객을 유형화하여 직접 특허 출원을 하는 창업가와 특허 컨설팅이 필요한 초보 사업가로 나누어 각각 여정맵으로 나타냈습니다.

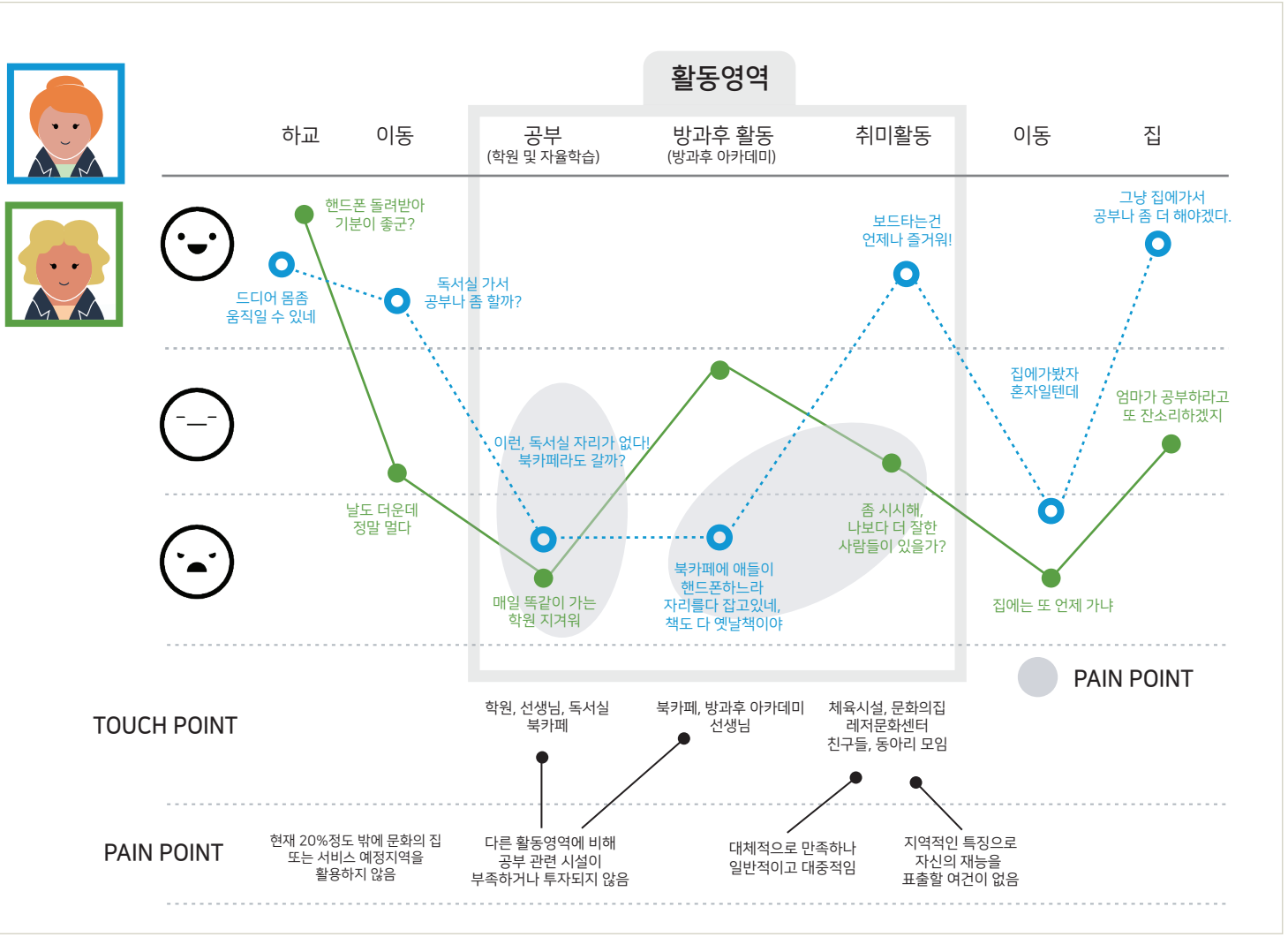
각 단계마다 수요자의 감정 곡선을 그리고 구체적인 감정 언어로 표현하였습니다. 부정적인 감정이 나타나는 부분에서는 수요자 감정에 이입하여 그 이유를 적어보았습니다.

## 사례로 보는 고객여정맵

[어린이/교육 분야]

### 청소년 복합문화 놀이터 만들기 전라남도 곡성군(2016)

"상반된 유형의 청소년의 감정 곡선을 그려보며 불편을 느끼는 부분에 대해 공감하고 개선할 문제를 찾았습니다."




고객여정맵은 서비스 수요자의 일상에 공감하며 문제가 발생하는 지점을 찾는데 이용될 수 있습니다.

본 과제에서는 고객여정맵을 만들기 앞서 상반된 유형의 퍼소나를 설정하였습니다.

퍼소나의 유형에 따라 문제 지점에서 느끼는 감정을 비교하고 공통적으로 나타나는 문제점을 찾아낼 수 있었습니다.

# MEMO

3-3-3

# 서비스 목표 수립

퍼소나 또는 고객여정맵을 통해 수요자 중심으로 정의 내린 문제를 정리하여 서비스가 나아갈 방향을 정하는 활동입니다.
수요자 중심으로 문제와 밀접한 목표를 정해야 다음 단계인 아이디어 발전하기에서 적절한 해결책을 모색할 수 있습니다.

I 주안점

퍼소나와 고객여정맵에서 발견한 수요자의 문제를 종합하여 구체적인 목표를 정해야 다음 단계인 아이디어 발전하기에서 적절한 해결책을 도출해 낼 수 있습니다.

## 어떻게 진행할까요?

**1. 정책 수요자가 직면한 문제 적어보기**

앞선 활동들을 토대로, 정책 수요자가 처한 상황 속에서의 문제 시점과 상황 등을 포스트잇에 한 가지씩 적습니다.
유사점과 특징 등에 따라 3~5개의 주제별로 포스트잇을 분류합니다.



**2. 문제 상황들을 질문형으로 바꿔 이야기하며 아이디어 내기**

분류한 주제별로 "어떻게 하면 OOO 할 수 있을까?" 라는 질문형으로 표현해봅니다.
각자 돌아가며 함께 아이디어를 내고 이야기합니다.




**3. 아이디어 구체화 및 방향성 정하기**

이야기한 아이디어들이 문제를 해결하기 위해 효과가 있는 서비스인지 검토해봅니다. 발전시킬 서비스 아이디어를 구체화하여 목표와 방향성을 적습니다.



**4. 워크시트에 적고 검토하기**

포스트잇에 적고 이야기 나눈 문제 상황과 아이디어 등의 내용을 워크시트에 정리 합니다. 가능하면 여러 번 진행하며 아이디어를 점검하고 명확히 합니다.

**진행 팁!**

- 팀원들과 아이디어를 내는 일이 어렵게 느껴진다면, 4단계의 브레인라이팅 (P.102)을 참고해보세요.

# 서비스 목표 수립

## 서비스 목표 수립

· 날짜 :
· 장소 :

· 국민디자인단원:

**난방비 문제로 어려움을 겪는 수요자를 행복하게 할 서비스 방향성 설정**

| 수요자의 어려움 / 문제 발생 지점 | 문제를 기회로 바꾸는 질문 |
|---|---|
| 난방비로 인한 생활비 부담 | 개별 가구의 에너지 문제를 이웃 주민과 함께 해결할 수는 없을까? |
| 난방 효율이 떨어져서 난방비는 많이 내지만 따뜻하지는 않음 | 비용 부담 없이 난방 효율을 높일 수는 없을까? |
| 난방비 절약을 해도 얼마나 절약을 했는지 실감이 안남 | 난방비 절약을 얼마나 했는지 쉽게 알 수 없을까? |

워크시트 ⑩ ↓

예상 소요 시간

1시간 미만

준비물

필기도구
데스크 리서치 자료
이전에 작성한 워크시트
- 워크시트⑦ (이해관계자맵)
- 워크시트⑧ (퍼소나)
- 워크시트⑨ (고객여정맵)

체크리스트

- ☐ 문제를 기회로 바꾸어 생각해보기
- ☐ 조사 활동을 근거로 한 문제 상황 적기
- ☐ 다양한 아이디어를 끌어낼 수 있는 질문 형식으로 구성하기
- ☐ 팀원들과 서비스 목표, 방향성 합의하기

사례로 보는
**서비스 목표 수립**

[안전/생활/편리 분야]

## 새로운 골목문화 만들기 서을특별시 중구(2016)

"퍼소나, 고객여정맵, 친화도맵을 통해 도출된 주민들의 요구를 취합, 정리하여 목표 수립하였습니다."

| 마을 주민이 느끼는 문제점 | 문제점을 개선하기 위한 질문 | 서비스 목표 수립 |
|---|---|---|
| 쓰레기 무단투기로 동네가 지저분함 | 어떻게 하면 주민들이 자발적으로 마을의 문제를 해결할 수 있을까? | 마을 주민이 주인의식을 갖고 동네를 개선할 수 있는 계기를 만들어주자 |
| 방치되어 있는 공가 및 폐가로 인해 동네 미관 저하 | 어떻게 하면 범죄 우발지역인 뒷골목 공가를 활용할 수 있을까? | 장소가 필요한 사람들에게 공가를 제공하고 마을에 유익한 활동을 할 수 있도록 하자 |
| 젊은 층의 이주로 인해 동네의 활기가 떨어지고 서로 왕래도 하지 않음 | 청년들을 마을에 유입시켜 마을의 활기를 되찾을 수 있을까? | 청년들을 마을에 유입시키고 마을 주민과 함께 할 수 있는 기회를 마련해 보자 |
| 동네에 대한 만족도가 떨어지고 삶의 질이 낮다고 생각함 | 어떻게 하면 마을에 대한 애착을 갖게 하고 삶의 질을 높일수 있을까? | 주민들을 하나로 모아서 유대관계를 만들고 함께 마을 환경을 개선할 수 있도록 해보자 |

목표를 수립할 때에는 사전에 조사된 수요자의 관점과 정책 제공자 양쪽의 통합적 관점에서 진행하는 것이 중요합니다.

주민들로부터 도출된 요구를 팀원들과 논의하여 선정하고 "어떻게 하면 OO 할 수 있을까?"의 형태로 바꾸어 질문 5개를 선정하였습니다.

질문을 서비스 목표로 삼고 기존에 나온 아이디어를 하나씩 매칭 시키면서 주요한 콘셉트를 구축해 나갔습니다.

3.1. 국민디자인단 이해하기

3.2. 국민요구 발견하기

3.3. 진짜문제 정의하기

# 3.4 아이디어 발전하기

3.5 실행전략 전달하기



4단계
아이디어 발전하기

아이디어 발전하기 단계에서는 서비스 목표와 관련된 아이디어를 발산하고 정리하여 국민들을 위한 서비스 콘셉트를 만들게 됩니다.

**"다양한 생각들을 마음껏 펼치고 가장 적합한 서비스 아이디어를 선정해 봅니다."**

4 단계

단계별로 따라하기

# 아이디어 발전하기

## [4단계 목표 및 주요 활동 모아보기]

4단계
아이디어 발전하기

**3단계**
**진짜문제 정의하기**

앞서 발견한 요구사항들이
수요자의 진짜 문제인지
점검하는 단계

**"정의 내린 문제를 바탕으로 팀원들과 다양한 해결책을 모색해보는 단계"**

**4-1**
**아이디어 워크숍**

정의한 문제를 해결하는
아이디어 발산하는 활동
- 브레인 라이팅
- 마인드 맵

**4-2**
**아이디어 스케치**

- 도출한 아이디어를
  시각적으로 표현

**4-3**
**시나리오**

- 제안하는 아이디어를
  수요자의 상황에 맞게
  상세한 스토리로 구성

**5단계**
**실행전략 전달하기**

아이디어를 최종 점검하고
실행 전략을 수립하여
서비스를 전달하는 단계

**역할수행**

| | |
|---|---|
| **담당 공무원** | 서비스디자이너와 워크숍 방향성 협의<br>워크숍에 참여할 이해관계자 및 전문가 섭외 |
| **서비스 디자이너** | 서비스디자인 방법론을 활용한 활동 가이드 |
| **참여 국민** | 정의한 문제를 해결할 수 있는 아이디어 제시 |

**진행 팁!**

- 이 단계에서는 아이디어의 질보다는 양입니다. 따라서 팀원들이 제시하는 모든 아이디어에 대해서 서로 격려하는 분위기를 조성해주세요.
- 2단계 국민요구 발견하기 단계에서 관찰했던 문제 상황을 다시 한 번 떠올려 보거나 팀원과 역할극을 연출해 보면 새로운 아이디어를 내는데 도움이 됩니다.

3-4-1

# 아이디어 워크숍 Idea Workshop

자유롭게 아이디어를 확장할 수 있도록 도와주는 활동으로, 서비스를 구체화하기 위해 되도록 많은 아이디어들을 도출하며 영감을 얻을 수 있습니다.



## 어떻게 진행할까요?

**1. 워크숍 전**

워크숍 날짜, 장소, 시간 등 세부 사항을 정하고, 참여자를 확정하여 섭외합니다.
각 분야 전문가나 이해관계자가 참여한다면 보상 방안도 미리 고려해야 합니다.
워크숍의 준비물(발표자료, 이름표, 워크시트 등)을 준비합니다.
진행 과제의 목표와 상황에 맞도록 워크숍의 세부 활동을 정합니다.

**2. 워크숍 진행**

워크숍은 사전에 협의하여 담당 공무원 또는 서비스디자이너가 진행합니다.
지금까지 진행한 조사 활동 자료들을 준비해두면, 아이디어를 낼 때 도움이 됩니다.

**3 워크숍 후**

워크숍을 마친 뒤, 진행된 내용을 팀원들과 함께 정리하고 중요한 내용을 기록합니다.
결과물들은 사진을 찍어 남기고, 가능하다면 시각화하여 결과 보고서를 작성하기 위해 보관합니다.

### 체크리스트

- ☐ 워크숍 장소 선정/섭외하기
- ☐ 필요시 외부 참여자 섭외 및 보상 방안 모색 모색하기(사례비 등)
- ☐ 워크숍 진행을 위한 발표 자료
- ☐ 워크숍 홍보하기(보도자료 준비 등)
- ☐ 참석자 이름표, 명패 등 준비하기
- ☐ 워크숍 후 정리된 내용 공유하기

**진행 팁!**

- 워크숍 참여자들에게 아이디어를 내면서 시각화할 수 있도록 유도하여, 아이디어가 더 구체적으로 공유될 수 있도록 독려해주세요.
- 아이디어를 평가하려 하지 말고, 다양한 아이디어들을 바탕으로 가능한 한 최고의 아이디어를 만드는 것을 목표로 진행하세요.

# 아이디어 워크숍 Idea Workshop

## Time Table

**1. 자기소개 & 아이스브레이킹 & 팀 빌딩**
3keywords / 포스트잇 샤워 / 자기소개 템플릿 (P.44)

**2. 과제 배경 설명 & 현황 공유**
과제 주제 선정 및 관련 정책 현황 (P.45)

**3. 아이디어 확장**
브레인라이팅 (P.102)

**4. 아이디어 분석, 정의**
친화도맵 (P.68) / 퍼소나 (P.74) / 고객여정맵 (P.84)

**5 아이디어 개발, 발전**
아이디어 스케치 (P.106) / 시나리오 작성 (P.108)
스토리보드 (P.116)

**6. 아이디어 전달, 점검**
프로토타입 (P.120) / 롤플레잉 (P.120)

**7. 조별 발표 및 공유**

위 3~5의 과정을 한 번에 모두 진행할 필요는 없습니다.
아이디어의 확장, 확장된 아이디어의 정리 등 목적에 따라
선택하여 진행될 수 있습니다.

## Check list

1. 워크숍 홍보 / 안내 이메일 사전 발송
2. 필요시 외부 참여자 섭외 및 보상 방안 모색 (사례비 등)
3. 편안하게 활동할 수 있는 워크숍 장소 선정 및 섭외
4. 진행 사항 공유를 위해 메모를 붙일 수 있는 벽, 공간 체크
5. 간단한 다과와 편안한 분위기 연출을 위한 음악 준비
6. 워크숍 진행을 위한 발표 자료, 워크시트 준비
7. 참석자 이름표, 명패, 필요 자료, A4, 펜, 포스트잇 등 문구류 준비
8. 스토리보드와 프로토타입 진행 시 필요한 재료 준비
9. 참가자에 대한 정보를 미리 파악하여 적절하게 구성

## Tip

1. 팀은 3~5명 정도의 소수로 구성하여 의견을 충분히 내고
   빠른 의사결정을 할 수 있도록 유도합니다.
2. 아이디어의 발전이 어려울 때에는 다시 처음으로 돌아가
   새로운 아이디어를 발전시켜 봅니다.
3. 아이디어는 말 대신 글과 그림으로 시각화하여 모두가
   충분히 공유할 수 있도록 합니다.

### 예상 소요 시간

개별 활동별 상이

### 준비물

필기도구, 워크시트, 전지
포스트 잇, A4 용지 , 이름표, 기타 문구류

3-4-1

# 아이디어 워크숍 브레인라이팅 (Brain Writing)

**브레인라이팅은 침묵의 브레인스토밍이라고 불리며, 글로 대화하는 아이디어 확산 방법입니다.**
**발언에 소극적인 사람들의 참여를 유발할 수 있으며, 모든 사람들이 참여할 수 있는 아이디어 발산 기법입니다.**

I 주안점

혁신적인 아이디어를 위해 오랫동안 고민하기 보다는 실현가능한 아이디어, 흥미로운 아이디어, 과감한 아이디어들을 많이 떠올려 보는 것이 중요합니다.

## 어떻게 진행할까요?



**1. 참가자 4~5명이 둘러앉아 주제 공유하기**

4~5명이 테이블에 둘러앉고 브레인라이팅 워크시트를 준비하여 배포합니다.
리더가 아이디어를 낼 주제를 설명하면 멤버들은 자기 앞에 있는 워크시트 상단에 주제를 질문의 형태로 적습니다.

**2. 세 가지 아이디어 기입하기**

각자 부여받은 워크시트에 3~5분 동안 생각나는 아이디어 3가지를 워크시트 상단에 있는 아이디어 A, B, C 칸에 하나씩 기입합니다.

**3. 왼쪽 사람에게 워크시트 전달하기**

3~5분이 지난 후에 자기가 작성한 워크시트를 왼쪽 참가자에게 전달합니다.
참가자들은 오른쪽 사람에게 시트를 받아 앞사람들이 쓴 아이디어를 발전시킨 아이디어를 아래 칸에 추가로 써넣습니다. 모든 칸이 다 채워질 때까지 같은 과정을 반복합니다.

**4. 아이디어 평가 및 투표하기**

모든 과정이 끝나면 함께 워크시트의 내용을 공유하고 좋은 아이디어를 3~5가지 투표하여 다시 한번 평가하고 피드백을 나눕니다.

**진행 팁!**

- 주제에서 벗어 나지 않도록 유의하고 기존에 적혀있는 아이디어를 판단하지 않도록 합니다.

# 브레인라이팅 Brain Writing

## 브레인라이팅 (Brain Writing)

· 날짜 :
· 장소 :

· 국민디자인단원:

1. 핵심 요구를 정리하여 상단에 기록합니다.
2. 기록된 종이를 각각 갖고 1번에 세 가지 아이디어를 작성합니다.
3. 돌아가면서 각 아이디어 밑에 발전된 아이디어나 연관된 새로운 아이디어를 덧붙입니다.

| | 어떻게 하면 숙제를 잘 해 갈 수 있을까? | | |
|---|---|---|---|
| | Idea A | Idea B | Idea C |
| 1 | 알림장을 잘 적는다. | 집에서 알림장을 꼭 확인한다. | 계획을 세우고 미루지 않고 그대로 실천한다. |
| 2 | 아무리 시간이 걸려도 할 건 하고 잔다. | 숙제를 못해 오게 되면 학교에 빨리 와서 한다. | 자기가 노는 시간이나 틈틈이 시간을 내기만 한다. |
| 3 | 수업시간에 숙제를 다 해 놓는다. | 빨리 일어나서 숙제를 한다. | 학원이 끝나면 그 시간에 숙제를 한다. |
| 4 | | | |
| 5 | | | |

워크시트 ⑪

예상 소요 시간

평균 30-40분

준비물

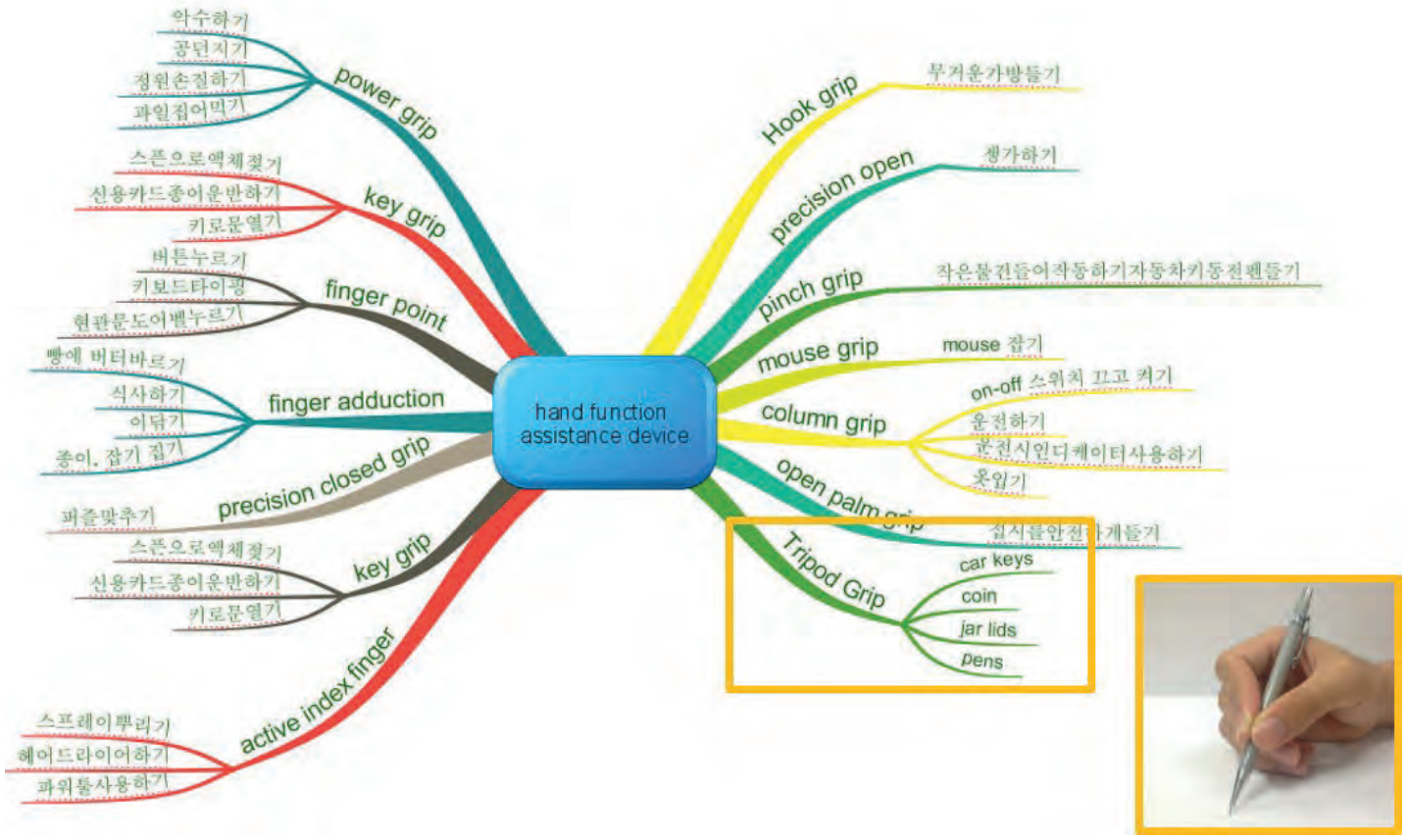
필기도구

사례로 보는
**마인드맵**

[산업지원 분야]

## 장애인과 개발자가 함께 만드는 보조기기 개발 보건복지부(2016)

"마인드맵을 활용하여 다양한 손의 활용 범위를 기록, 확장, 조직화하였습니다."




마인드맵은 시각적인 표현법으로 다양한 생각을 직관적으로 인식할 수 있고 기록된 아이디어와 연관된 아이디어를 자유롭고 창의적으로 확장할 수 있는 장점이 있습니다.

손 기능을 파악하기 위한 마인드맵 제작은 행태에 따른 손의 모양을 분류하고 분류된 모양에 따라 나타날 수 있는 행동들을 나열하여 작성하였습니다.

### 마인드맵 실행과정

1. 중심 아이디어 배치

캔버스 한가운데에 문제나 아이디어를 배치합니다. 문제나 아이디어는 글이나 그림 등 어떠한 형식으로든 표현될 수 있습니다.

2. 아이디어 확산

최소 4개 이상의 큰 가지를 중심 이미지나 문장 위주로 배치하고, 이 가지들을 따라 주요 토픽들을 적거나 이미지로 표현합니다. 각 가지에 해당하는 아이디어들을 쉽게 재확인하게 위해 다른 색상을 사용할 수 있습니다.

3. 확산의 반복

큰 주제에서부터 하위 주제들을 글 또는 이미지로 계속해서 확장해 나갑니다.

# MEMO

3-4-2

# 아이디어 스케치 Idea Sketch

**팀원들이 함께 도출한 아이디어를 그룹별로 나열하고 최종 선정한 아이디어를 시각화하는 활동으로, 서로의 생각과 아이디어를 보다 쉽고 빠르게 이해할 수 있습니다.**

어떻게 진행할까요?

**1. 아이디어 콘셉트 한 문장으로 적기**

아이디어 워크숍에서 나온 아이디어들을 유사한 내용끼리 묶어 상위 개념의 콘셉트로 정리한 뒤 한 문장으로 적어봅니다.



**2. 최종 아이디어 콘셉트 선정하기**

팀원들과 토론 및 투표를 통해 도출한 아이디어들을 문제와의 관련성에 따라 순위를 정합니다.



**3. 순위권 아이디어 그려보기**

약 10분 동안 1~3순위의 아이디어를 최대한 자세하게 그림으로 그려봅니다. 아이디어 전달에 도움이 되는 내용은 글로 추가하거나 포스트잇에 정리합니다.



**4. 의견 수렴을 통해 최종안 선정하기**

아이디어 그려보기 활동을 최종적으로 정리하고, 세부 내용을 조정하여 팀원 및 이해관계자들과 함께 공유합니다. 사람들의 의견을 받아 부족한 점이나 빠진 부분이 없는지 확인해 봅니다.

**진행 팁!**

- 아이디어 스케치는 얼마나 그림을 멋있게 그렸는지 보다는, 어떤 아이디어를 구체적으로 잘 표현하고자 했는지가 중요해요. 모두들 동심의 세계로 돌아가, 각자의 아이디어를 자신 있게 그려보고 서로 나눠보세요.

# 아이디어 스케치 Idea Sketch

## 아이디어 스케치 (Idea Sketch)

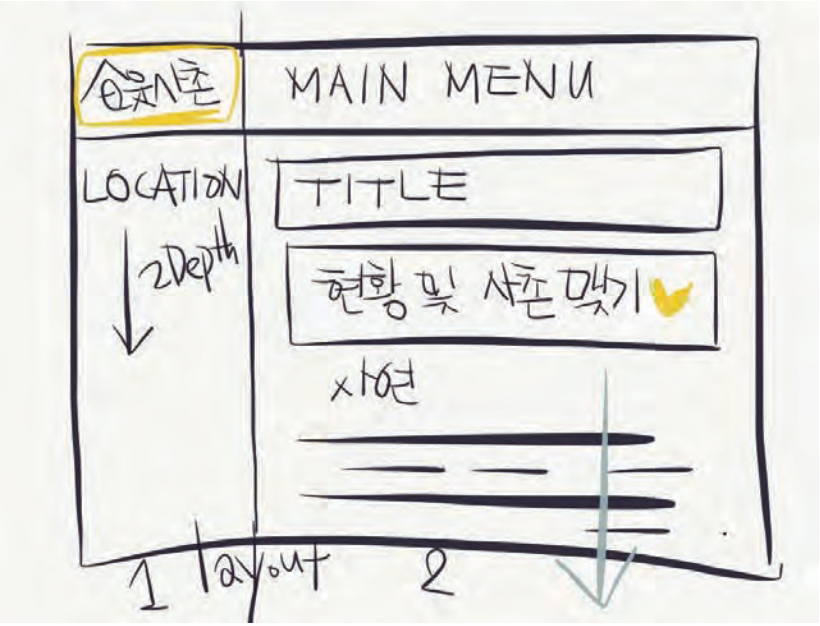
· 날짜 :
· 장소 :

· 국민디자인단원:

1. 아이디어의 주제를 한 문장으로 정리해 보세요.
2. 한 번에 완벽한 스케치를 하기는 어려우니 여러장 출력하여 그려보세요.

아이디어 주제 : 에너지 이웃사촌 맺기

### 아이디어 스케치




### 아이디어 설명

1. 온라인에서 이웃끼리 에너지 공동체를 형성한다.

2. 에너지를 아낀 만큼 에너지로 어려움을 겪는 이웃에게 포인트를 전달할 수 있다.

3. 포인트를 모아서 에너지 빈곤층 가정에 에너지 효율 개선 리모델링 공사를 할 수 있도록 한다.

워크시트 ⑫

**예상 소요 시간**

1시간 미만

**준비물**

필기도구, 포스트잇, 색연필 또는 싸인펜, 아이디어 워크숍 결과자료

**체크리스트**

- ☐ 워크숍에서 나온 아이디어들을 특성에 맞게 그룹화하기
- ☐ 팀원들의 의견을 반영해 아이디어 순위 정하기
- ☐ 아이디어의 핵심을 잘 나타내는 결과물(스케치와 설명 글) 만들기
- ☐ 다수의 팀원 동의와 지지를 받은 최종 아이디어 정리하기

# 3-4-3
# 시나리오 Scenario

I 주안점

서비스 목표와 퍼소나를 머릿속에 떠올리며 진행하세요.

**선정된 아이디어를 영화나 소설의 시나리오처럼 누구나 이해하기 쉽게 설명하기 위한 활동입니다. 상세한 정보가 담긴 가설의 형식으로, 생생하고 구체적인 묘사를 통해 상황과 문제점, 제안하는 아이디어를 스토리로 전달합니다.**

## 어떻게 진행할까요?



1. 시나리오 준비하기
   - 주인공은 어떤 사람일까?
   - 주인공이 처한 상황의 구체적인 문제는 무엇일까?
   - 문제를 해결할 우리 팀의 최종 아이디어는 무엇일까?
   - 서비스 아이디어를 어떻게 구체적으로 표현할까?
   - 아이디어로 낸 서비스의 진행 단계는 어떻게 될까?

2. 구체적인 상황 구성하기
   - 퍼소나가 문제 상황에서 겪는 경험을 최대한 현실적으로 설정합니다.
   - 서비스 아이디어가 실현될 때의 흐름과 퍼소나의 경험, 감정을 적습니다.

3. 시나리오 시각화하기
   - 적은 내용들을 워크시트에 정리합니다.
   - 퍼소나의 요구와 제안하는 아이디어가 퍼소나에게 제공하는 가치를 적습니다.

**진행 팁!**

- 시나리오를 바탕으로 다음 단계의 스토리보드 활동이 진행되기 때문에, 구체적이고 사실적인 묘사가 중요합니다
- 시나리오를 다른 사람들에게 설명할 때 이해를 돕기 위해 간단한 그림을 사용하기도 합니다.

# 시나리오 Scenario

## 서비스 시나리오 (Service Scenario)

· 날짜 :
· 장소 :

· 국민디자인단원:

1. 서비스명은 '000을 위한 000서비스'의 형태로 작성하세요.
2. 앞서 설정한 퍼소나와 요구를 적어보세요.
3. 문제 상황에서 퍼소나가 서비스를 경험하는 과정을 상상하여 기록해보세요.

서비스명 : **이웃끼리 에너지 나눔을 위한 '이웃사촌' 서비스**

### 퍼소나 (대표 수요자)

에너지 비용 부담하기 어려운 두 아이의 엄마, 나절약 씨

### 시나리오

· 이번 달에도 아낀다고 아꼈지만 난방비는 그대로라서 한숨이 나온다.
난방비를 아끼기 위해 전기장판 위에서 생활하는 아이들을 보면 가슴이 아프다.
· 이웃사촌이라는 에너지 공동체를 통해 에너지 비용 절감을 위한 시공을 받을 수 있다고 하여 가입해 봤다.
· 이웃사촌이라는 웹사이트에 에너지로 인해 겪는 어려움을 사연으로 올리면 누군가 나와 이웃사촌을 맺는 구조이다. 나와 이웃사촌이 된 사람은 에너지를 절약한 만큼의 포인트를 얻게 되고 포인트를 모아 에너지 절약 시공을 위한 비용에 보탤 수 있다.
· 여러 명의 사람들이 나의 사연을 읽고 나와 이웃사촌을 맺었다. 이들이 모아준 포인트로 단열재와 이중창 시공을 받게 되었다. 예전에는 아무리 난방을 해도 따뜻해지지 않았는데 단열을 하는 것만으로도 금방 따뜻해져서 난방비를 많이 아낄 수 있었다.

### 서비스 특징

– 에너지 크라우드 펀딩: 에너지 절감을 한 만큼 에너지가 필요한 사람들에게 포인트를 보낼 수 있고 그 포인트로 에너지 리모델링 비용을 지원할 수 있는 구조

### 서비스 제공 가치

– 에너지 포인트 수요자: 이웃들이 절약하여 받은 에너지 포인트로 에너지 절감 리모델링을 받을 수 있음

– 에너지 포인트 제공자: 에너지 절감량에 따라 포인트를 이웃에게 기부하거나 포인트로 물품을 구매할 수 있음

워크시트 ⑬

예상 소요 시간

1시간 미만

준비물

필기도구
이전에 작성한 워크시트
- 워크시트⑧ (퍼소나)
- 워크시트⑨ (고객여정맵)
- 워크시트⑩ (서비스 목표 수립)
- 워크시트⑫ (아이디어스케치)

체크리스트

☐ 퍼소나, 고객여정맵 등을 활용해 명확하고 구체적인 문제 상황 설정하기
☐ 서비스 아이디어가 수요자의 요구를 만족시키는지 확인하기

사례로 보는
**시나리오**

[지역/환경개선 분야]

## 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차 광주광역시(2015)

"서비스 시나리오를 통해 아이디어가 실제로 수요자 요구를 충족하는지, 보완할 점은 없는지 미리 알아보았습니다."

### 서비스 시나리오

서비스 이름 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차

#### 서비스 수요자

1. 상가 씨
   상가 앞 무단주차한 차량때문에 스트레스 받음
2. 나청년
   불법 주차된 차들로 인해 보행길이 즐겁지 않음
3. 걱정녀
   초등학생 아이의 등하교길이 안전해 졌으면 좋겠음
4. 불금남
   금요일 저녁마다 주차할 곳이 없어 주차위반 딱지를 뗌
5. 워킹맘
   출퇴근마다 주차 문제로 인해 골머리를 앓고 있음

#### 시나리오

마을 주민자치회에서 '주차 문제 해결을 위한 주민회의'를 한다는 홍보 플래카드를 보고 '상가 씨'와 '나청년', '걱정녀'와 '불금남', '관심녀'가 참여하였다.
상가 씨는 상가번영회가 중심이 되어 한쪽 주차를 실시해 보자고 한다.
걱정녀는 아파트 부녀회와 임대위가 주차캠페인에 참여하고 인근 골목에는 쓰레기로 뒤덮여있던 공터를 활용해 '마을 주차장'을 조성하자고 한다.
나청년은 학생들과 차들이 뒤섞여 정신 없던 학교 후문을 안전한 보행로로 확보하기 위해 주차문화 조성활동을 통한 실천 방안을 도출해보자고 한다.
워킹맘은 마을 규약이 만들어진 후로 원활해진 출퇴근길이 즐겁다.
아파트 부녀회원들과 주차 이동 봉사를 같이 하기로 했다. 불금 남은 알아보기 쉬운 마을 주차장 안내판을 보고, 주차위반 딱지 걱정 없이 금요일 저녁을 즐길 수 있게 되었다. 상가 씨는 상가 앞 무단 주정차가 없어 장사가 더 잘 되는 기분이 든다.

지역/환경개선 분야의 시나리오는 지역에 문제가 발생하는 공간 혹은 주거 여건을 개선하고자 할 때, 제안한 서비스 아이디어가 정말로 주민의 입장에서 실효성이 있는지, 보완할 점은 없는지 등을 미리 파악해 볼 수 있습니다.

본 과제에서는 이웃과의 다툼, 보행 시 위험 상황 등을 발생시키는 불법주차 문제를 공동체 참여 방식으로 해결해 나가는 과정을 시나리오로 작성해보면서 해당 서비스 아이디어가 상인과 아파트 거주자, 방문객, 행인 등 다양한 이해관계자의 요구를 충족시킬 수 있는지를 검토해 볼 수 있었습니다

정책 서비스가 다양한 이해관계자에게 영향을 주는 경우, 시나리오에서도 여러 등장인물들을 설정할 때는 간단하게나마 각 인물이 어떠한 특성과 요구를 가지고 있을지를 표현해 주는 것이 좋습니다. 본 사례에서는 등장인물의 이름으로 특징을 나타내었습니다.

# 사례로 보는 시나리오

[안전/생활/편리 분야]

## 근로자와 시민이 함께 만드는 산업단지 안전디자인 울산광역시(2015)

"서비스 시나리오를 통해 발전시킨 아이디어가 정책 수요자에게 실제로 어떠한 가치를 제공하는지 확인했습니다."

**누가** (주요 수요자)

- 울산 산업단지 작업자, 안전관리자 등

**언제/어디서** (수요자가 처한 특정 문제상황과 주인공을 둘러싼 배경)

- 신규직원이 산업단지에서 작업을 시작하기 전에 장비를 지급받는 상황

**무엇을/어떻게** (서비스 세부 내용과 제공 방식)

- 작업자의 다양한 신체사이즈 및 특성을 고려한 맞춤 작업복 수선 서비스
- 작업 특성 및 작업자 특성이 고려된 맞춤 보조장비 대여를 통한 작업자 안전 작업 환경 구축

**왜** (이해관계자 기대효과)

- 공급자(기업): 근로자맞춤 작업 환경 제공, 근로자 의욕 고취
- 수요자(작업자): 작업 안전성 및 효율성 확보, 근로만족도 향상

**시나리오**

조금 더 나은 환경에서 일을 하고 싶어 이직을 하였다. 이전 회사에서는 작업자 안전과 복지에는 신경을 쓰지 않았다. 오로지 수익성에만 매달리다 보니 작업자들이 사고가 많이 발생해 항상 불안했다.

그런데 이번 직장에서는 작업복이 손상되면 언제든지 수선해 준다고 한다. 또한 작업복뿐 아니라 작업 중 필요한 보조장비도 필요에 따라 언제든지 대여할 수 있다고 했다. 이전엔 기본으로 제공되는 장비 이외에 추가로 필요한 장비는 사비로 구입하여야 했었는데.

아. 내가 제대로 된 회사에서 존중받으며 일하는구나 하고 실감하는 순간이었다. 작은 배려이지만 회사에서 작업자들의 편의와 안전을 위해 신경 써주고 있다고 느껴진다.

시나리오는 정책 수요자가 서비스를 경험하는 과정을 생생하게 묘사해보면서 서비스의 아이디어가 요구를 충분히 만족시키는지, 개선점으로는 무엇이 있을지를 먼저 살펴보는 과정입니다.

본 과제에서는 울산시 산업단지 내에 대형 사고를 초래할 수 있는 석유화학 등의 고위험 원자재 취급 기업이 많은 상황에서, 안전사고의 사전 예방을 강화하고자 작업자 중심 서비스를 구상하고 시나리오를 작성했습니다.

시나리오 작성이 막연하고 어렵게 느껴진다면, 육하원칙을 떠올리면서 글의 뼈대를 간단히 정리해보세요. 정책 수요자가 서비스를 경험하는 상황이 좀 더 구체적으로 그려지실 거예요.

사례로 보는
**시나리오**

[문화/관광 분야]

## 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램 제주특별자치도(2016)

"수요자가 하례리 여행 서비스를 경험하는 과정을 시나리오 형식으로 구성하여 서비스 전달 과정을 점검하였습니다."




[수요자] 생태여행을 하고 싶은 30대 여성
[서비스 접점] 하례리 홈페이지

[시나리오]
제주도에서 좀 더 색다른 여행을 하고 싶었는데 마침 연관검색어로 "생태여행", "하례리 에코 선데이"가 보여서 호기심에 클릭해보았다. 일요일마다 운영하는 여행 프로그램으로 '하례리 생태자원을 보호하는, 하례리에서만 느낄 수 있는 특별하고 의미 있는 경험'이 될 거라고 했다. 마침 일정도 맞고 뜻깊은 여행이 될 것 같아 신청하고 결제를 완료했다.



[수요자] 아이를 동반한 30대 주부
[서비스 접점] 하례리 삼춘여행단

[시나리오]
하례리 생태여행 프로그램은 마을 주민들이 직접 인솔하면서 마을의 우수한 자연자원에 대한 전문적인 해설과 마을에 얽힌 재미있는 이야기를 들려줘서 지루할 틈이 없었다. 암벽을 타야 하는 험한 길도 있지만 마을 길을 누구보다 잘 아는 '삼춘'이 안내해주니 믿음이 갔다.

문화/관광 분야의 시나리오는 정책 수요자가 문화/관광 콘텐츠를 접하는 상황에 따른 수요자의 감정과 행동을 구체적으로 표현하는 것이 중요합니다.

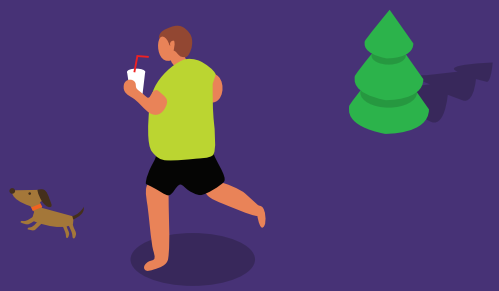
본 과제에서는 수요자가 하례리의 친환경 생태여행을 경험하는 과정을 사진과 이야기를 결합한 시나리오로 작성했습니다.

스토리보드와 같은 만화 형태는 아니지만 이미지를 사용하거나 감정이 담긴 일기의 표현 방식을 활용하여 과제의 배경과 문제의 정황을 보다 효과적으로 표현하면, 깊게 몰입하며 아이디어를 바라보고 전달할 수 있습니다.

시나리오를 시각화하고자 할 때, 직접 이미지를 촬영하거나 제작하지 않고 표현하려는 서비스 상황과 유사한 이미지를 온라인에서 찾아 삽입하는 정도만으로도 충분합니다.

3.1. 국민디자인단 이해하기
3.2. 국민요구 발견하기
3.3. 진짜문제 정의하기
3.4. 아이디어 발전하기

# 3.5 실행전략 전달하기



5단계
실행전략 전달하기

실행전략 전달하기 단계에서는 앞서 나온 아이디어들을 가시화하여 전달하고
프로토타입을 통해 서비스의 문제점을 점검·개선하여 실행계획을 세워봅니다.

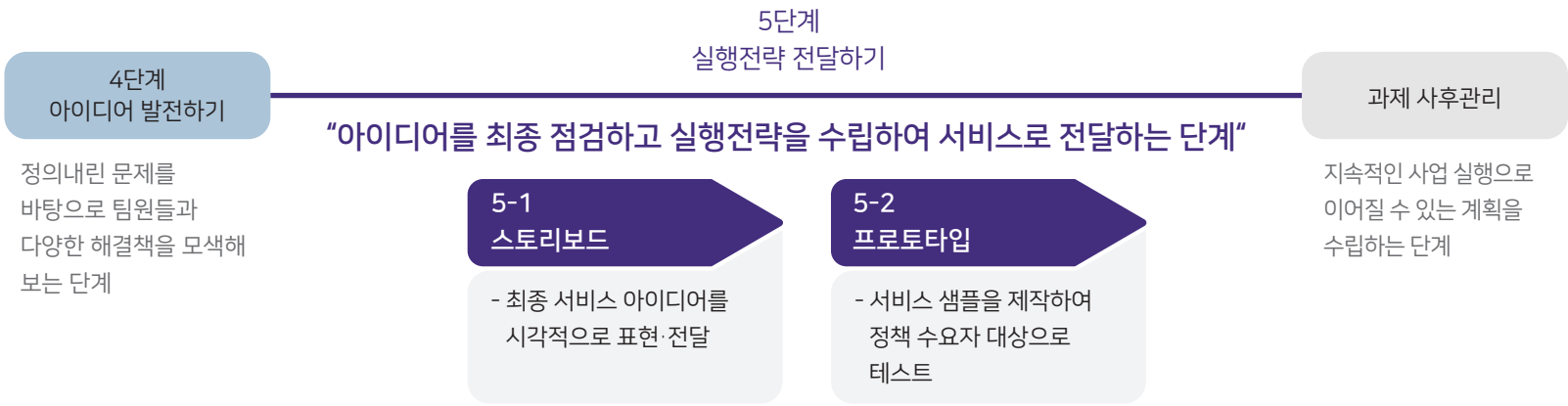
**“서비스 아이디어를 실제로 구현하고 정책 수요자의 피드백을 받아 수정·보완·개선해 나갑니다.”**

5 단계

단계별로 따라하기

# 실행전략 전달하기

## [5단계 목표 및 주요 활동 모아보기]




**역할수행**

| | |
|---|---|
| **담당 공무원** | 정책 실행을 위한 협력기관 조사<br>정책 실현 전략 및 계획 수립 |
| **서비스 디자이너** | 서비스 전달 방식 선택<br>단계별 산출물 점검 |
| **참여 국민** | 서비스 테스트 대상자 선정<br>정책 수요자 입장에서 서비스 피드백 |

**진행 팁!**

- 최종 서비스 아이디어를 표현하는 다양한 방법들이 있습니다.
  이야기 형식, 연극 같은 퍼포먼스, 노래, 글, 그림, 만화, 콜라주 등 서비스 전달에 효과적인 방법을 선택하여 진행해 보세요.
- 지인이나 동료에게 프로토타입 결과물을 공유해보세요.
  다양하게 표현한 서비스 아이디어가 명확하게 전달되는지, 수정할 사항은 무엇 인지 피드백을 받아보세요.

3-5-1

# 스토리보드 Storyboard | 그림으로 아이디어 시각화 하기

**시나리오를 기반으로 스케치나 사진 등의 이미지를 활용해 최종 서비스 아이디어를 시각적으로 표현하여 전달합니다.**

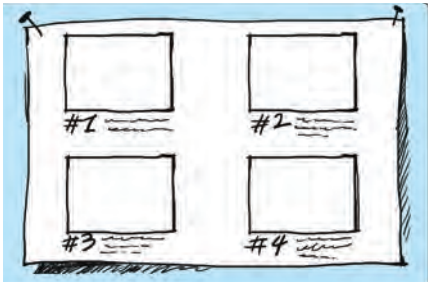
| 주안점

정책 수요자 입장에서의 서비스 경험을 간단한 그림으로 설명하고 검토하기 위한 활동입니다. 그림을 잘 그리는가는 중요하지 않습니다.

어떻게 진행할까요?

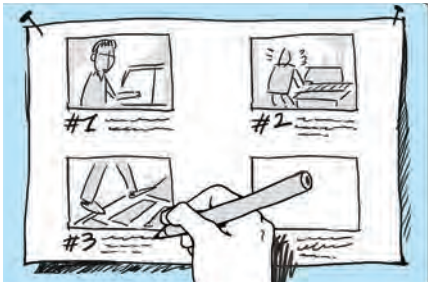
**1. 시나리오를 기반으로 주요 장면 구상하기**

퍼소나가 처한 문제 상황과 이를 해결하는 서비스 아이디어의 진행 단계를 생각하며 주요 장면을 순서대로 배열합니다.



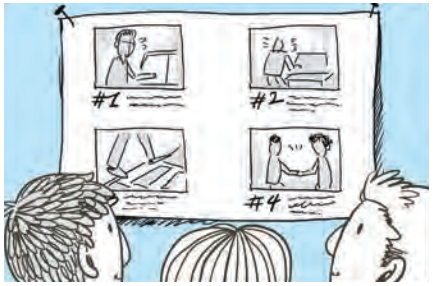

**2. 주요 장면 구체화하기**

- 순서대로 배열된 각 장면에 대한 설명을 간략히 적습니다.
  각 장면에서는 어떤 일이 벌어지고 있는지를 생각하며 적습니다.
- 팀의 디자이너를 중심으로 각 장면을 이해하기 쉽도록 간단한 그림을 그립니다.




**3. 피드백을 받고 수정·보완하기**

서비스 아이디어를 모르는 다른 사람들에게 스토리보드를 보여주고 피드백을 받습니다. 의도와 다르게 해석되는 부분이나 수정할 부분 등을 체크하여 보완하고 팀원들과 공유합니다.




**진행 팁!**

- 최종 서비스 아이디어의 흐름에 따른 구체적인 상황, 서비스 경험의 전후 비교 또는 강점과 약점 등을 고려하며 진행합니다.
- 포스트잇을 활용해 각 장면을 분리할 수 있는 카드 형태로 만들면, 이야기의 앞뒤 순서를 쉽게 바꾸고 수정하며 진행할 수 있어요.

# 스토리보드 Storyboard

## 스토리보드 (Storyboard)

· 날짜 :
· 장소 :

· 국민디자인단원:

서비스 콘셉트:

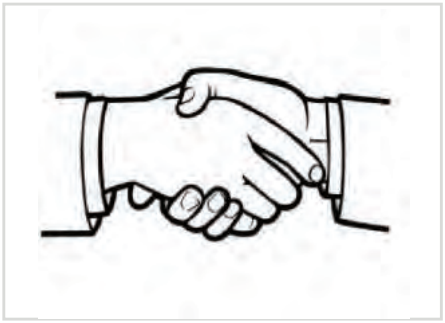
1. 서비스 단계의 주요 장면을 그림이나 사진으로 정리합니다.
2. 박스 하단에 서비스 이용방법을 작성합니다.



이웃 사촌 사이트(온라인)와 가까운
공공기관(오프라인)을 통해 회원가입을 해주세요.




우리 이웃들의 이야기를 듣고, 나누세요.



이웃들의 사연을 보고 돕고 싶다면
"이웃사촌 맺기" 버튼을 눌러주세요.



한 명 한 명의 에너지 절약 와트가 모여
아름다운 세상을 만듭니다. 내가 절약한 에너지가
에너지 빈곤층의 집을 따뜻하게 고쳐줍니다.



사연에 따라 함께 모은 에너지와 본인이 모은
에너지를 이웃사촌 고지서로 확인해보세요.



어려운 이웃을 돕고, 에너지 절감량에 따라
선물도 받아가세요.

워크시트 ⑭

### 예상 소요 시간

90분 미만

### 준비물

필기도구, 포스트잇
이전에 작성한 워크시트
- 워크시트⑩ (서비스 목표 수립)
- 워크시트⑪ (브레인라이팅)

### 체크리스트

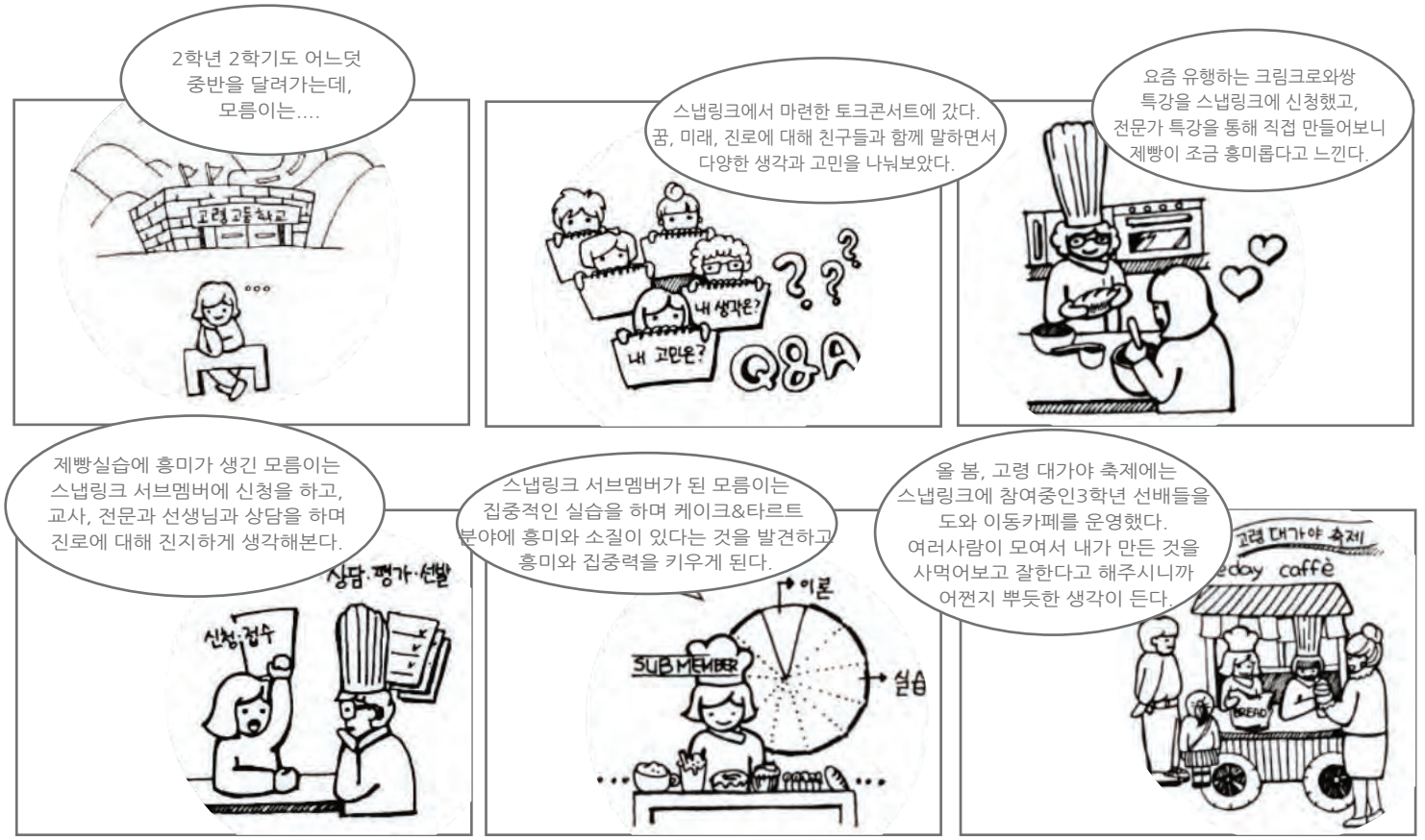
☐ 퍼소나의 문제 상황과
서비스 아이디어를 명확하게 나타내기
☐ 각 장면의 설명과 쉬운 그림으로
전체 흐름의 이해 돕기
☐ 외부인에게 피드백 받아 보완하기

사례로 보는
**스토리보드**

[어린이/교육 분야]

## 내일(My Job)을 설계하는 두근두근 Tomorrow 경상북도 고령군(2016)

"고령고등학교 입학 전, 재학 중, 졸업 후, 취업의 긴 여정에서 적용될 서비스의 핵심가치와 구현 방식을 쉽게 전달하였습니다."




스토리보드는 앞서 발전시킨 각각의 서비스 아이디어가 실제로 어떻게 적용되어 수요자에게 어떠한 경험을 제공할 것인지를 만화 형태로 표현하는 과정입니다.

본 과제에서는 특성화 고등학교인 고령고등학교에서 학생들이 자신의 진로를 찾고, 전공을 살려 실무 역량을 쌓을 수 있도록 돕는 서비스인 '스냅 링크'를 경험하는 과정을 스토리보드로 나타내었습니다. 앞서 도출된 4가지 아이디어를 고령고 2학년 '모름이'의 관점으로 엮어내니 서비스가 어떻게 수요자에게 실제적으로 도움이 될 수 있을지를 한눈에 쉽게 알아볼 수 있었습니다.

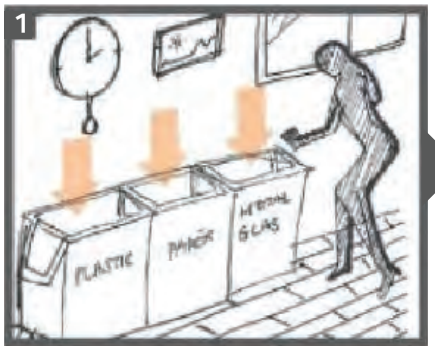
본 과제는 고등학교 입학부터 취업까지 긴 여정을 디자인했습니다. 이 경우 모든 과정을 상세히 보여주기보다는, 서비스 콘셉트와 아이디어가 구현되는 핵심적인 장면들을 상세히 묘사하되 이 장면들이 어떻게 앞뒤의 과정과 연계되는지 잘 드러나도록 구성해 보세요.

사례로 보는
**스토리보드**

[지역환경개선 분야]

## 구석구석 재활용 동네마당 설치 지원 환경부(2015)

"재활용 동네마당 (지역 거점 수거시설)이 수요자에게 어떤 경험과 가치를 제공하는지 알기 쉽게 전달하였습니다."



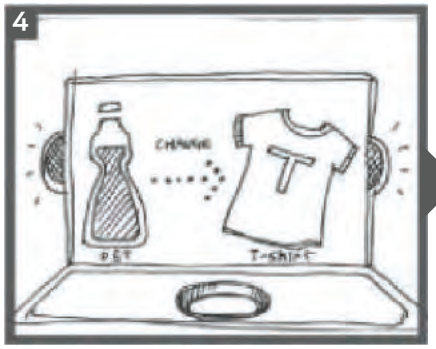

정분리씨는 현관 또는 베란다에 재활용품을 분리합니다.




정분리씨는 다양한 분리수거 기준 때문에 어려움을 느끼게 됩니다.



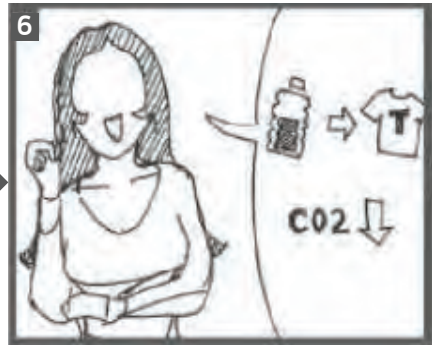

그 순간 분리수거기에서 여기는 캔을 버리는 곳이라고 음성알람을 해줍니다.




분리수거 용품을 올바른 곳에 투입하면 재활용품들이 어떻게 재활용 되는지 알려줍니다.




재활용 동네마당의 음성과 글씨로 여러차례 재활용 방법을 알려주어 올바른 분리방법을 배웁니다.




재활용을 통해서 환경보호에 일조하고 있다는 것에 뿌듯함을 느낍니다.

스토리보드는 개발한 서비스가 어떻게 수요자의 불편을 해소할 수 있는지 그림으로 생생하게 표현하는 활동입니다.
지역주민과 이해관계자들에게 서비스를 설명하고 공감을 얻어내는데 효과적으로 활용할 수 있습니다.

본 과제에서는 주택, 농어촌 지역의 폐기물 문전 수거로 인해 악취가 발생하고, 재활용 자원이 효과적으로 분리 배출되지 못하는 문제를 해결하고자 수요자가 좀 더 능동적으로 참여할 수 있는 거점 수거시설 이용과정을 만화로 표현하였습니다.

3-5-2

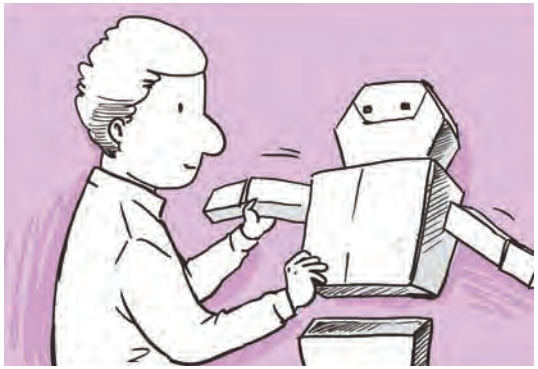
# 프로토타입 Prototype | 핵심 기능을 넣은 시제품 제작

| 주안점

최종 아이디어를 다양하게 현실화하여 정책 수요자가 경험하게 하고 피드백을 받아 보완해가는 것이 중요합니다.

**정책 수요자에게 전달하고자 하는 서비스 아이디어를 직접 경험하게 하고, 반응을 관찰하여 점검하는 활동입니다.**

어떻게 진행할까요?



**1. 프로토타입 진행의 목표 세우기**

프로토타입 진행의 목표와 정책 수요자에게 받을 피드백의 범위를 팀원들과 논의합니다.

**2. 효과적인 프로토타입 제작 형식 결정하고 진행하기**

다양한 방법들 중에서 서비스 아이디어를 가장 효과적으로 표현할 수 있는 형식을 결정하고 각 과제의 상황에 맞게 시제품을 제작합니다.

**3. 주변 사람들에게 피드백 받아 보완하기**

프로토타입이 서비스 콘셉트에 맞게 제작되었는지 사람들에게 보여주고 테스트합니다. 아이디어 발전 시 의도했던 사항들이 효과적으로 전달되고 있는지 확인합니다.

**진행 팁!**

- 프로토타입은 무형의 서비스를 구체화시키기 때문에 이해관계자와 정책 수요자의 반응을 관찰할 수 있다는 장점이 있습니다.
- 서비스를 구체화하는 세부 사항들을 명확하게 전달하는 것이 중요합니다.
- 가능하면 프로토타입을 지속적으로 진행하고 수정하는 것을 추천합니다. 반복 진행을 통한 수정, 보완으로 최종 정책서비스가 개발되었을 때의 오류를 최소화하는 것이 좋습니다.
- 프로토타입은 실제 상황에서 테스트하고 진행해보는 것이 구체적인 의견을 얻는 데 도움이 됩니다.

# 프로토타입 Prototype

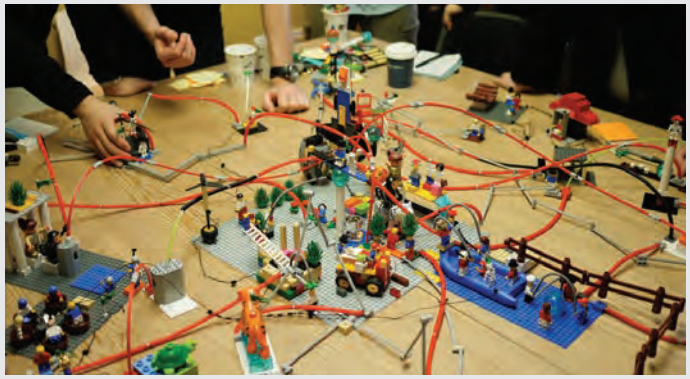
### · 폼 보드 모델(Foam Board Model)
쉽고 빠르게 제작이 가능한 폼 보드를 통해 형태를 가늠합니다.



### · 페이퍼 프로토타이핑 (Paper Prototyping)
사용자의 편의성 검사를 위해 종이로 인터페이스 프로토타입을 만들고 테스트하여 피드백을 얻습니다.



### · 레고 플레잉(Lego Playing)
레고를 이용하여 만드는 프로토타입으로 단적인 경험이 아닌 서비스의 전과정을 표현하기에 알맞습니다.



### · 롤 플레잉(Role Playing)
서비스가 일어나는 실제 상황을 롤플레잉을 통해 구현해봄으로써 이해관계자를 간접적으로 경험할 수 있습니다.



**예상 소요 시간**

2시간 미만

**준비물**

필기도구, 포스트잇,
관찰과 인터뷰 결과 자료,
폼 보드, A4 용지, 레고 등 필요한 준비물

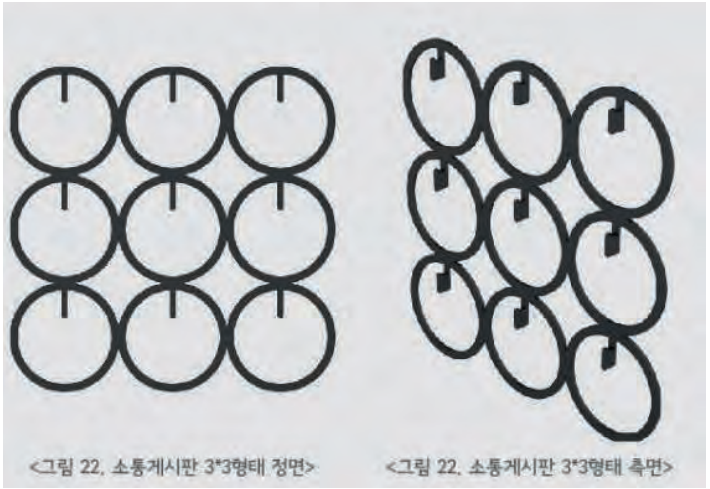
사례로 보는
**프로토타입**

[마을공동체 분야]

## 층간 소음 해결과 소통 증진을 위한 소통게시판 제작 서울특별시(2015)

"게시판 프로토타입 제작을 통한 고객 테스트로 기존 아이디어의 문제점과 개선할 점을 파악하였습니다."





<그림 22. 소통게시판 3*3형태 정면> <그림 22. 소통게시판 3*3형태 측면>

프로토타입 제작 시에는 정책 수요자에게 중요한 핵심 요소를 담아 빠르게 만들어 소통하는 것이 중요합니다. 아이디어에서 구체화되지 않았던 것들을 이해관계자들에게 충분히 설명, 이해시킬 수 있는 역할을 합니다.

소통게시판 프로토타입을 제작하면서 아이디어에 적합한 사이즈, 구조, 구성요소, 디자인을 파악할 수 있었고, 직접 엘리베이터의 다양한 위치에 부착해보면서 공간 내에서의 배치, 눈높이, 사용성, 콘텐츠의 적합성 등을 아파트 내의 주민의 입장이 되어 파악할 수 있었습니다.
또한 프로토타입 활용을 통해 실제 제품, 서비스가 출시되기 전에 고객 입장에서 충분한 테스트를 거쳤기 때문에 경제적 손실을 막을 수 있었습니다.

# 4. 부 록

4.1 사후관리 방안

4.2 QnA

4.3 성과공유대회 참여 과제

4.4 서비스디자인 관련기관

4.5 국민디자인단 운영지침

4.6 행정절차법 시행령

4.7 워크시트

# 4.1 사후관리 방안

**국민디자인단 활동을 정책 수요자들에게 지속 가능한 행정서비스로 제공할 수 있도록 준비해보세요.**

### 1. 국민디자인단 최종안 총괄 검토 및 실행 대비하기

- 국민디자인단을 통해 제안한 최종 서비스에 대한 총괄적 검토
- 자원의 배분과 시기별 업무를 점검하고, 실행 과정에 대한 계획과 점검 체계를 수립하여 사업 집행 준비
- 세부 과제별 담당자 여부 및 역할, 참여 부서와의 협업에 대한 구체적 실천 방안에 대해 점검
- 추진 과정에 대한 주기적 모니터링 계획

### 2. 실행계획 집행하고 시기별로 점검하기

- 최종 실행 계획 수립 및 점검 후 과제 집행
- 참여했던 국민디자인단과 함께 시기별(월, 분기, 반기 등) 점검
- 계획의 불가피한 수정이 생길 경우 국민디자인단의 동의하에 진행할 수 있도록 협업 체계 유지

### 3. 국민디자인단 결과물 공유하고 홍보하기

- 국민디자인단 과제의 세부 실행 방안이 포함된 내용을 관련 사업부서 등에 전달하여 관련 사업으로 집행할 수 있는 디딤돌 마련
- 다양한 매체를 (SNS, 동영상, 카페 또는 블로그, 보도자료 등) 활용해 국민디자인단의 결과물을 국민들에게 알리고 피드백 수렴

**활용 팁!**

- 국민디자인단 인력풀을 구성해 두고 지속적인 연락과 참여를 유도해 보세요. 다음 사업 진행시 보다 수월하게 단원을 모집할 수 있습니다.

# 4.2 QnA

### Q1. 국민디자인단은 기존 국민 참여형 워킹그룹 활동과 무엇이 다른가요?

국민디자인단은 국민이 함께 참여하여 서비스디자인 방법을 통해 정책 서비스를 개발하거나 개선하는 방식입니다. 서비스디자인은 단순 국민 참여에서 더 나아가 수요자 중심으로 정책 혁신을 할 수 있는 다양한 방법론을 보유하고 있습니다. 공공 서비스는 그 특성상 다양한 이해관계자 의견을 조율할 수 있어야 하고, 기존의 틀을 벗어나서 문제를 재정의 할 수 있는 방법이 필요합니다. 수백여 가지에 이르는 서비스 디자인 방법론은 다양한 정책 케이스에 적용하여 정책 혁신을 실현할 수 있는 강력한 도구가 될 것입니다.

### Q2. 국민디자인단 운영 이후에는 어떻게 발전시켜야 할까요?

서비스디자인이라는 새로운 방법론이 조직에 정착되도록 하기 위해서는 내부 인식을 높이고 성공 사례를 만들어 점차 확산하는 전략이 필요합니다.

① 국민디자인단: 우선 국민디자인단 운영을 통해 서비스디자인으로 기대할 수 있는 효과를 가늠해 본 다음,
② 시범사업: 시범사업 실행으로 더욱 정교하게 초기 아이디어를 가다듬고 실질적으로 구체화함으로써 적용 성과를 확인한 후
③ 확대적용: 보완하여 전체 영역으로 확대 적용하는 방향으로 추진해야 할 것입니다.

### Q3. 서비스디자인과 서비스디자인 전문가에 대한 정보는 어디에서 얻을 수 있나요?

한국디자인진흥원의 공공서비스디자인PD는 국민디자인단 및 공공서비스디자인과 관련한 업무를 전담하고 있습니다.
특히 2017년부터 국민디자인단 헬프데스크를 운영하여 국민디자인단 운영 등 개별 과제 수행에 필요한 컨설팅, 정보제공, 디자이너 매칭 등 상시 지원 창구 역할을 담당하고 있습니다.

### Q4. 서비스디자이너의 전문성을 어떻게 확인할 수 있나요?

한국디자인진흥원 웹사이트(www.kidp.or.kr)의
연구 → 국민디자인단 메뉴에서 서비스디자이너 리스트를 공유

각 기관에서는 서비스디자이너의 서비스디자인 프로젝트 실행 경험 또는 국민디자인단 참여 실적 등을 참고하여 국민디자인단을 구성할 수 있습니다.

- **서비스디자이너 전문가풀**
  https://goo.gl/aW6uxY
- **서비스디자인 기업풀**
  https://goo.gl/H7767h
- **국내 등록된 디자인전문회사 검색 (2017.12.기준 5,500여개)**
  designfirm.kidp.or.kr/com_search/search.asp

# 4.2 QnA

### Q5. 국민디자인단의 성공적인 수행을 위해서는 어떤 점을 유념해야 할까요?

- 국민디자인단 이후 활동을 통한 차별점이 도출되어야 합니다.
- 서비스디자인 프로세스를 충실히 수행해야 합니다.
- 국민디자인단 실행 전에 성과 측정을 위한 정성적·정량적 기준을 도입 합니다.
- 국민디자인단에서 제안한 아이디어가 정책에 반영되도록 합니다.

### Q6. 국민디자인단 운영이 처음이라 궁금한 점이 많은데 어디에 문의하면 좋을까요?

2017년부터 한국디자인진흥원에서 국민디자인단 헬프데스크를 운영합니다.
진행 시 애로 사항 및 궁금한 점을 직접 문의해보실 수 있습니다.

- 국민디자인단 헬프데스크: 031-780-2234
- 운영시간: 8:00~17:00

### Q7. 국민디자인단을 운영하는 데 도움이 되는 정보를 얻을 수 있는 곳을 알려주세요.

**① 한국디자인진흥원 국민디자인단 과제 자료실**

kidp.or.kr/?menuno=1132

2015-2017년 동안 진행된 국민디자인단 발표 자료들과 수상내역 정리



**② 쓸만한 웹 www.usable.co.kr**

서비스디자인 관련 교육/워크숍 정보와 국내외의 다양한 사례 및 동향 제공




**③ 국민디자인단 페이스북 페이지**

www.facebook.com/govservicedesign

국민디자인단을 통해 진행된 과제들의 소식 제공

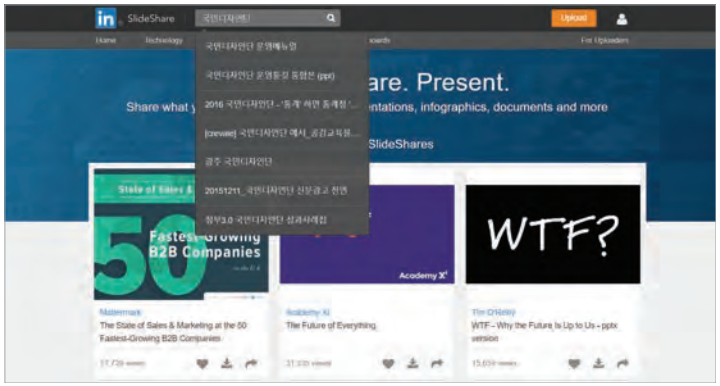


# 4.2 QnA

④ 슬라이드 셰어 www.slideshare.net

전세계 프리젠테이션 공유사이트, 국민디자인단 관련 키워드의 다양한 발표자료 게시

(추천 키워드: 국민디자인단, 서비스디자인, 공공서비스디자인)




⑤ 유투브 www.youtube.com

전세계 동영상 공유사이트, 국민디자인단 관련 키워드의 다양한 발표자료 게시

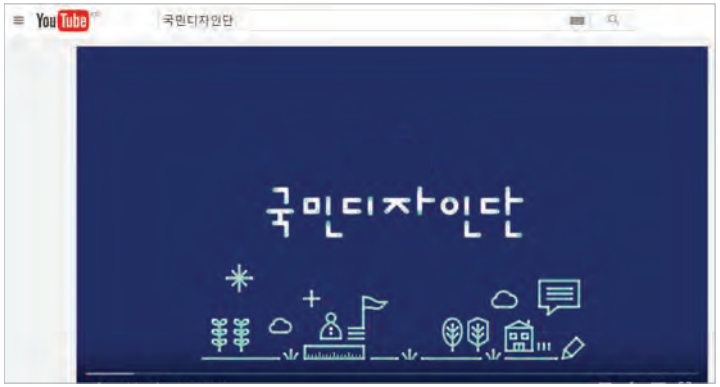
(추천 키워드: 국민디자인단, 서비스디자인, 공공서비스디자인)




## Q8. 국민디자인단을 통해 개발한 과제는 어떻게 홍보하면 좋을까요?

① 동영상 홍보

국민디자인단의 활동과정을 담은 동영상을 제작하여 Youtube에 게재하거나 행정안전부나 한국디자인진흥원에서 제작한 동영상 링크를 공유하여 홍보 가능




② QR코드 홍보 qr.naver.com (QR코드 무료 생성 사이트)

QR코드는 사진 및 동영상, 웹사이트 등 다양한 정보를 보다 편리하게 담아낼 수 있는 매체로 책자, 인쇄광고, 명함 등에 삽입하여 홍보에 활용 가능



# 4.2 QnA

### ③ 블로그 홍보

국민디자인단의 일원인 대학생 팀원들이 활동 소감, 행사 참가 후기 등을 본인 블로그에 게시할 수 있도록 독려. 내용 작성 시 '국민디자인단'을 키워드로 제목이나 태그 등 기입하는 것을 추천




### ④ 언론 홍보

언론보도를 통해 국민참여정책과정인 국민디자인단 활동을 홍보 가능
보도자료 배포 시에는 국민디자인단을 키워드로 하면 국민들의 인식과 참여율을 높일 수 있음



# 4.3 성과공유대회 참여 과제

## [2017년]

### · 중앙부처

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 해양수산부 | 어촌현장 공감포럼을 통한 어촌마을 만들기 | 어촌개발 정책 수혜자인 '어촌지역 주민'과 '어촌을 방문하는 여행객'을 대상으로 섬마을 1호 '진달來 식당'을 운영하여 지역주민 활력증진 및 어촌 관광화 |
| 금융위원회 | 장애인과 함께하는 금융 발걸음 | 장애인 및 금융기관 대상 서비스디자인 방법론을 활용한 확산, 수렴과정으로 수요자(장애인) 중심 13대 과제 개선 방안 마련 |
| 관세청 | 해외직구 반품 물품 개인 관세 환금 셀프서비스 | 해외직구 반품시 사용상 불편으로 인해 반품시의 관세 환급 포기, 국민 눈높이에 맞춘 개인 관세 환급 서비스 제공 및 확산 |
| 통계청 | 일자리창출을 위한 순천시 청년통계 및 맞춤형 정책개발 | 새 정부의 일자리 창출을 지원하고 청년문제 해결을 통한 삶의 질을 개선하기 위해 수요자의 NEEDS를 반영하여 통계기반으로 수요자 중심 맞춤형 청년정책 개발 시행 |

### · 지방자치단체

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 광주광역시 | 마을분쟁 해결 위한 표준운영 모델개발 · 보급 | 이웃 간 분쟁(층간소음, 생활누수, 흡연, 애완견, 주차 등)을 해결 위한 표준 운영모델(매뉴얼, 소통 방 가이드북, 사과 스티커) 제작 |
| 대전광역시 | '공유' 청년과 마을을 세우다 | 어은동 공유마을의 사업화를 위해 다양한 공유사업, 공유이벤트를 진행하며, 마을순환경제를 만드는 지역화폐 IT 플랫폼 개발 |
| 전라북도 | 로컬푸드를 활용한 어린이 간식 개발 | 한정된 예산과 인력으로 어린이 교육. 보육시설의 간식 만족도가 낮아 돌봄 아동의 수요를 반영하여 로컬 푸드를 활용한 어린이 간식 개발, 보급, 확산 |
| 서울특별시 중구 | 세월을 찍어내는 충무로 인쇄문화 투어 | 노후화된 충무로 인쇄 지역에 영세인쇄업체의 B2C 비즈니스모델을 구축하고, 독립출판과 연결하여 지속적 상생구조 기반 조성 |
| 서울특별시 금천구 | 다시가는 학교 국민디자인단 | 할머니들을 위한! 할머니들에 의한! 할머니들의 학교 설립, 정책수요자(할머니)의 시각으로 고령자 학교를 다시 디자인함 |
| 부산광역시 서구 | 내일을 꿈꾸는 비석마을 - 아미초장 도시프로젝트 | 불량·노후경사 주거지로 사회·경제·물리적 쇠퇴가 복합적으로 진행 중인 지역에 주민 전용 게스트 하우스 '우리 집(Our House) 프로젝트' 개발 |
| 인천광역시 남구 | 지속가능한 에너지자립마을 - 노적산 호미마을 | 마을의 정체성을 확립하고 지속가능한 공동체를 만들기 위해 민 관 공동으로 조성한 '햇빛발전 1호기' 구축 |
| 울산광역시 중구 | 우리동네 대피소 지도 만들기 | 방치되어 있는 재난대피시설을 누구나 쉽고 편하게 사용할 수 있도록 재난상황별 우리 동네 대피소 지도 개발 |

· 지방자치단체

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 경기도 구리시 | 위대한 아이 꿈을 두드림 | 저소득아동을 위해 아동의 자주적 권리 의식과 빈곤 세습 타파를 목표로 '나를 찾아 떠나는 여행' 매뉴얼 개발 |
| 충청남도 부여군 | 부여군 노인 맞춤형 교통안전 디자인 | 고령자 교통사고 사망자수 증가에 따라 유관기관 협업을 통한 교통사고 현황분석 및 해결하기 위한 방안 모색 |
| 전남 강진군 | 북한이탈 주민 맞춤형 농촌 생활 정착 서비스 | 강진군에서 생활하는 북한이탈주민들이 정착 시 어려웠던 점, 주민간의 갈등 여부, 사회부적응 요소를 해소할 수 있는 귀농 서비스 제공 |

# 4.3 성과공유대회 참여 과제

## [2016년]

### · 중앙부처

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 농림축산식품부 | 수요자 맞춤형 농촌체험 관광 서비스모델 개발 | 지역자원을 활용한 농촌 관광 컨텐츠를 가족·청년·직장인 등 수요자 유형별로 다양화하여 농촌 관광객 유치 및 지역경제 활성화 방안 제안 |
| 식품의약품 안전처 | 여성 생애주기별 맞춤형 의약품 안전정보 제공 | 생활 속 영양정보의 '오해와 진실' 이슈 발굴 등 신뢰성 있는 영양정보를 국민에게 투명하게 제공하고 국민이 올바로 활용할 수 있는 의약품 정보 제공 서비스 제안 |
| 관세청 | 국민안심 해외 직구 정보통합 서비스 | 해외 직구 관련 정책개선에도 불구하고, 만족도는 여전히 낮아 실제 피해·불편 사례를 바탕으로 편리하고 안전한 소비를 유도할 수 있는 방안 마련 |
| 농촌진흥청 | 요리, 가공, 수출을 통한 6차 산업화 및 농가 소득 향상 | 수출감소로 어려움을 겪는 버섯산업의 활성화를 위해 분야별 전문가가 모여 버섯산업의 문제점을 진단분석하고 개선방안 마련 |

### · 지방자치단체

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 서울특별시 중구 | 새로운 골목문화 만들기 | 주민 스스로 지역문제를 인식하고 해결해 나가는 자율형 시민 운동 전개. 국민디자인단이 매개가 되어 주민, 기업체, 전문가 등의 협력을 통한 내실 있는 정책 집행 |
| 서울특별시 관악구 | 안심골목길 조성 디자인 사업 | 범죄 취약 지역의 디자인을 개선해 범행 기회를 차단하고 주민들에게 심리적 안전감을 제공하고자 셉테드(CEPTED)기법을 활용한 안심 골목길 조성 |
| 대구광역시 | 우리마을 교육나눔 | 개인의 적성을 고려하지 않는 진로교육으로 미래 설계의 어려움을 겪고 있는 청소년을 위해 수요자 맞춤형 프로그램 개발 |
| 대구광역시 달서구 | '레드블록!' 젊음과 다문화를 담은 원룸촌 재창조사업 | 주변과 단절된 다문화 가족들이 마을주민과 소통하여 마을의 문제를 함께 해결해 나가는 프로그램 개발 |
| 인천광역시 | Let 美 in 산단 – 노동자가 웃는 아름다운 공장 | 낙후된 산업단지를 근로자가 행복한 일터로 만들기 위해 '나와, 너와, 우리' 가 함께하는 정책 서비스 개발 |
| 광주광역시 동구 | 주민-구청 협력 원룸 주변 무단배출 쓰레기 저감 대책 | 원룸 밀집지역의 고질적인 문제인 쓰레기 무단배출을 해결하기 위한 방안 모색 |
| 경기도 안산시 | 플레이버후드 국민디자인단과 함께하는 공동체의 숲 만들기 | 세월호 사고로 인해 침체된 마을의 분위기 개선을 위해 지역사회 어린이, 부모, 활동가, 예술가, 시민단체가 참여하여 공동체의 숲 조성 |
| 경기도 가평군 | 도시와 농촌의 상생을 꿈꾸는 서비스디자인 | 청평의 옛 역사 부지를 활용하여 마을 주민과 여행객 모두를 위한 친환경적 생태공원 조성 |
| 경기도 양평군 | 문화관광형시장을 넘어 HOT ROAD로 # 하태핫태! | 양평물맑은시장의 활성화를 위해 특화된 콘텐츠인 HOT ROAD 조성 |

· 지방자치단체

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 강원도 강릉시 | 아이 LOVE<br>안심 키즈존 조성 | 방치되고 있는 동네 놀이터를 아이들의 놀이공간으로 조성하고 경력단절 여성을 놀이 활동가로 참여하도록하여 일자리 창출 및 마을 공동체 장으로의 활성화 |
| 충청남도 홍성군 | 노인안전 컬러디자인 | 전국 최초 '노인안전 컬러디자인' 적용으로 앞서가는 복지서비스 실현 및 홍성군 브랜드 이미지 향상 |
| 전라북도 | 카드 한 장으로<br>전북관광 OK!<br>전북관광패스라인 구축 | 카드 한 장으로 전북에 흩어진 관광지에 대해 무료·할인 혜택을 볼 수 있는 제도로 특정 관광지에만 여행객이 몰리는 현상 해소 |
| 전라북도 익산시 | 익산 문화예술의 거리<br>조성 | 문화예술의 거리, 구도심 내 근대문화유산 골목길 투어 프로그램 개발을 통한 원도심 활성화, 근대 건축물(300여 개)을 활용한 관광상품 개발 및 지역 성화 |
| 전라북도 부안군 | 군민들과 함께 불 밝히는<br>밤마실 야(夜)한 구경 | 부안 읍내 1박 2일 관광상품인<br><밤마실 야(夜)한 구경> 기획 |
| 전라남도 | 온정있는 도민복지<br>실현을 위한<br>'서민 배려 정책' 만들기 | 보행 약자인 노인을 위해 거리에 실버존을 조성 및 임산부들을 위한 커뮤니티 디자인 |
| 전라남도 곡성군 | 청소년 복합문화 놀이터<br>만들기 | 곡성 레저문화센터 주변에 자유롭게 보드를 탈 수 있는 '청소년 프리존'을 조성하고 청소년 전용 복합문화쉼터 '다행'을 조성 |
| 경상북도 고령군 | 내일(MY JOB)을 설계하는<br>두근두근 Tomorrow | 교육과 일자리의 미스매치 해소를 위한 카페 창업 및 창업 교육 |
| 경상남도 | 주민이 엮어가는<br>가락국 스토리 | 골목 벽화 테마개발, 플리마켓을 지역 축제와 연계해서 운영, 마을지도(골목벽화)를 제작하고 다양한 교통편과 연계 |

· 지방자치단체

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 경상남도 거창군 | 추억을 찾아드립니다.<br>민간기록물 탐사대 운영 | 민간기록물 홈페이지 및 디지털 아카이브 구축,<br>거창군 농업 박물관 운영 및 2호점 개소 추진,<br>근대 의료박물관 개간 및 민간기록물 전시관 운영 |
| 제주특별자치도 | 탄소발자국을 줄이는<br>여행 브랜드화 프로그램 | 하례리의 생태관광 개별 프로그램을<br>종합 생태관광 프로그램으로 전환 추진 |

# 4.3 성과공유대회 참여 과제

## [2015년]

### · 중앙부처

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 행정안전부 | 주민참여를 통한 '예산낭비 신고센터' 활성화 | 시민이 직접 예산낭비를 감시하고, 재정의 투명성을 높이기 위해 재정 정보 공개 |
| 농림축산식품부 | 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요 | 다양한 유형의 텃밭, 도시농업공원 등 도시농업 공간을 확대하고, SNS를 활용한 텃밭관리 기술 컨설팅 프로그램 구축 운영 |
| 산업통상자원부 | 'One-stop 에너지복지 요금' 을 통한 복지사각지대 해소 | 소외계층을 대상으로 지역난방비용의 일부를 감면해주는 서비스의 복잡한 신청 절차 개선 |
| 환경부 | 구석구석 재활용 동네마당 설치 지원 | 주민이 직접 참여하여 재활용품의 배출 행태와 주거 지역 특성에 맞는 수거함을 디자인하여 설치함으로써 정책 효율성 제고 |
| 국토교통부 | 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고 | 단지별 공사, 용역 현황 및 낙찰금액 등 아파트별 관리 정보를 분석, 공개하여 적정 관리비 부과 유도 및 공정한 계약 관리가 될 수 있도록 추진 |
| 식품의약품 안전처 | 소비자 중심의 영양정보 표시 서비스 개선 | 찾기 쉬운 정보 표시체계 제시, "튼튼박스"라는 아이덴티티로 영양 정보부터 영양 관리까지 종합 서비스 제공 방안 제안 |
| 관세청 | 해외여행 정보, 투어패스 하나로 끝! | 모바일 환경 및 데이터 결합을 통한 실시간 맞춤형 서비스 제공, 비행기 편명별, 해외여행단계별 필요한 정보를 한꺼번에 제공하여 정보의 접근성 및 편의성 강화 |
| 문화재청 | 청소년 맞춤형 문화유산 해설서비스 | 전문지식을 기반으로 체험학습을 접목시킨 교육 프로그램의 운영을 통해 지역내 역사교육의 다양화 및 질적수준 제고 |

### · 중앙부처

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 농촌진흥청 | 가드닝기술 기반 마을정원 만들기 토탈서비스 'Garden I' | '마을정원'으로 농업기술센터를 통한 마을정원사 양성, 지역업체 연계 등을 도입해 지역경제 활성화 |
| 특허청 | 청소년 창의성 계발을 위한 발명·디자인 교육과정 개발 | 발명과 디자인교육을 융합한 교육을 실시하여 청소년의 창조성을 배양하기 위한 프로그램 개발 |

· 지방자치단체

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 부산광역시 사상구 | 주민과 함께 가꾸는 따뜻한 복지마을 만들기 | 관 주도로 일방적으로 이루어졌던 복지 서비스로부터 소외되었던 틈새계층과 어려운 주민들을 마을공동체가 함께 챙기는 방안 |
| 대구광역시 | 교통정보 서비스 이용을 위한 모바일 네트워킹 활성화 | 수요자에 맞는 교통 정보를 SNS 메시지 등을 통해 실시간으로 제공해주는 서비스 개발 |
| 인천광역시 | 원도심의 세대간 교류를 지원하는 인천 마주소 (마을주택관리소) | 인천광역시의 원도심 개발과정에서 '보여주기식'을 지양하고 세대 간 교류를 지원하는 공간 개발을 하자는 제안 |
| 광주광역시 | 공동체가 함께 협의하고 해결하는 마을주차 | 이웃의분쟁을일으키고소방로미확보등의문제를 유발하는 주차 문제 해결을 위해 주민이 주체로 'NO란 주차금지 캠페인', '도로 한쪽 주차제' 등을 시행 |
| 울산광역시 | 근로자와 시민이 함께 만드는 산업단지 안전디자인 | 노후화된 국가산업단지 안전사고를 줄이기 위해 '작업자에 의한, 작업자를 위한, 작업자의 복지를 위한 서비스디자인' 제안 |
| 세종특별자치시 | 청소년문화 친화도시 | 청소년시설이절대적으로부족한세종시의현실을 감안해 주말에 문을 닫는 주민센터와 같은 공공시설을 청소년을 위한 수련시설이나 문화시설로 활용 |
| 강원도 | 신고자의 마음까지 생각하는 강원 119 신고 앱 서비스 | 고립되는 시간이 긴 산악사고 신고자가 불안한 마음을 극복하고 신속·정확하게 자신의 위치를 알릴 수 있도록 '강원 119신고앱(2013년 5월부터 운영)'에 구조대원과 신고자의 위치를 동시에 보여주는 서비스 개발 |
| 충청남도 | 이주민의 토속음식 창업지원을 통한 다문화 인식 변화 | 다문화가정이 전국 평균을 웃도는 충남의 특성을 반영, 베트남 쌀국수 등 먹을거리 창업을 통해 다양성이 존중되는 사회를 이루는 것을 목표로 진행 |

· 지방자치단체

| 해당부처 | 과제명 | 과제 요약 |
|---|---|---|
| 전라남도 곡성군 | 귀농귀촌 원스톱 서비스 | 청년들의 교육여건 개선, 생활불안정 요소 해소, 문화 예술활동 확대 등을 통해 귀농을 위한 안정적 정착 기반 구축 |
| 경상북도 | 건강마을 공동체 실현 '행복한 우리마을 건강' | 주민 주도형 지속 가능한 건강프로젝트 및 건강인식 개선, 지역사회 건강조사 자료를 한눈에 볼수 있는 건강지도 제작·공개, 지역 자치조직 '마을건강위원회'를 구성·운영하여 지속 가능한 건강프로젝트 시행 |

# 4.4 서비스디자인 관련기관

* 지역별, 기관명 가나다순

| No. | 지역 | 회사명 | 서비스디자인 이외 전문분야 | 주요 프로젝트 | 웹페이지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 01 | 서울 | **글로벌경영 연구소** | 경영컨설팅 | - 실물기반 3D 소방 훈련프로그램 구축 (경기도, 김창호 대표)<br>- 가드닝기술 기반 마을정원 만들기 토탈서비스 가든아이 (농촌진흥청 국민디자인과제, 김창호 대표)<br>- 학교 밖 청소년 권리 옹호 지원 활성화 (여성가족부 국민디자인과제, 김창호 대표) | www.gmi.re.kr<br>02-785-4800 |
| 02 | 서울 | **김현선디자인연구소** | 환경 및 안전 | - 산업단지 안전사고 저감을 위한 서비스디자인 시범사업 (한국디자인진흥원)<br>- 범죄예방디자인 (면목동 미담길, 행운동 행운길, 용산2가동소통길, 서울시)<br>- 주민이 행복한 희망의 원도심만들기 (인천광역시 국민디자인과제, 김현선 소장) | www.khsd.co.kr<br>02-545-6789 |
| 03 | 서울 | **디자인앤오** | 시각 | - 전통시장 활성화 서비스디자인 시범사업 (디자인진흥원) | www.ogroup.co.kr<br>02-3445-5645 |
| 04 | 서울 | **디자인와우앤파트너스** | 제품 | - 경로당 서비스디자인 (한국디자인진흥원)<br>- 수요자 중심의 장기요양 서비스디자인 개발 (한국디자인진흥원)<br>- 홀로 지내시는 어르신을 위한 맞춤형서비스 (농림축산식품부 국민디자인과제, 이정규 부대표)<br>- '9988 행복지키미'를 통한 소외 노인 상시 돌봄서비스 (충청북도 국민디자인과제, 이정규 부대표) | www.designwow.net<br>02-518-9944 |
| 05 | 서울 | **로드와이즈㈜** | 솔루션, SI | - 모바일 어플리케이션, 프로그램 개발 | www.roadwise.co.kr<br>02-834-1688 |
| 06 | 서울 | **로보앤컴퍼니** | 공공서비스 | - 공공서비스디자인 기술개발 (산업통상자원부)<br>- 공공서비스디자인 워킹그룹 designDIVE 개발<br>- 종합민원실 서비스디자인 designDIVE (행정안전부)<br>- 학부모 맘에 쏙 드는 진로정보 제공 (교육부 국민디자인과제, 정인애 대표)<br>- 혁신형 중소기업 방송광고 활성화 지원 (방송통신위원회 국민디자인과제, 조남혁) | www.lovo.kr<br>02-790-2250 |
| 07 | 서울 | **매스씨앤지㈜** | 시각, 제품, 환경, 멀티미디어, 포장 | - 문화가 있는 날, M수원아이파크미술관, 복면가왕 등 다수의 BI개발 | www.masscg.kr<br>02-3153-7070 |
| 08 | 서울 | **바이널엑스** | UX디자인 | - 인터넷 디톡스 서비스디자인 (산업통상자원부)<br>- 생활산업 활성화 사용자경험 전략연구 (대구경북디자인센터)<br>- 소셜커머스서비스전략/디자인 (SKT) | www.vinyl-ux.com<br>02-6200-6559 |
| 09 | 서울 | **브랜드에이드 어소시에이츠** | 브랜드 | - 서울응급365 : 서울응급의료서비스 개선 프로젝트 | www.brandade1.com/v2/index.html<br>02-547-0883 |

| No. | 지역 | 회사명 | 서비스디자인 이외 전문분야 | 주요 프로젝트 | 웹페이지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 10 | 서울 | **사이픽스** | 제품, 의료, 교육 | - 정형외과진료실 서비스디자인 (디자인진흥원)<br>- 건강검진결과서 서비스디자인 (디자인진흥원)<br>- CPR확산을 위한 서비스디자인 (디자인진흥원)<br>- 해양사고 예측경보 제공으로 안전운항 지원 (해양경찰청 국민디자인과제, 이경미 대표)<br>- 대국민 안전실천 역량강화를 위한 생애주기별 안전교육지도 (국민안전처 국민디자인 과제, 이경미 대표) | www.cyphics.com<br>02-549-7210 |
| 11 | 서울 | **샘파트너스** | 브랜드 컨설팅 | - 범죄예방디자인-염리동소금길, 공진중학교 (서울특별시)<br>- 안심마을 만들기 프로젝트 (회기동)<br>- 국립아시아문화전당 서비스디자인 활용 브랜드전략 개발 (문화관광부) | www.sampartners.co.kr<br>02-508-7871 |
| 12 | 서울 | **서비스디자인연구소** | 컨설팅 | - 소비자 중심의 영양정보 표시 서비스 개선 (식품의약품안전처 국민디자인과제, 임지선 대표)<br>- 청소년 맞춤형 문화유산 해설 서비스 (문화재청 국민디자인과제, 임지선 대표)<br>- 민관협력 주방문화 개선 (식품의약품안전처 국민디자인과제, 임지선 대표)<br>- 여성 생애주기별 맞춤형 의약품 안전정보 제공 (식품의약품안전처 국민디자인과제, 임지선 대표) | www.allaboutservicedesign.org<br>070-4154-0729 |
| 13 | 서울 | **아메바㈜** | 시각, 멀티미디어, 포장 | - LG U+ Paynow 모바일 앱 디자인 | www.amoeba.co.kr<br>02-3449-0300 |
| 14 | 서울 | **알마덴디자인리서치** | 경영컨설팅 | - 전통시장 서비스디자인 (부여, 수유 등)<br>- 산업단지 서비스디자인 (창원산단)<br>- 에너지 수용성 서비스디자인 (전기차 충전기)<br>- 우리동네 대피소 지도 만들기 (울산 중구 국민디자인과제, 박상길 부사장) | www.almaden.co.kr<br>02-555-7025 |
| 15 | 서울 | **위아카이** | 의료, 환경, 공간디자인 | - 소아암,여성암환자를 위한 특화공간조성 (연세의료원암병원)<br>- 소화기암센터 및 수술보호자 대기실 환경개선공사 / 서비스디자인 (강북삼성병원)<br>- 치매노인을 위한 뇌건강 증진센터 조성 (제천시립청풍호 노인사랑병원)<br>- 우체국 창구 환경 표준화 방안 마련 연구용역 (우정사업본부) | www.wearekai.com<br>02-3446-5930~1 |
| 16 | 서울 | **유앤드림스** | HCI, 교육, 디자인컨설팅 | - 서비스디자인 교육, 워크숍 (SK 등 대기업)<br>- 연세대, 충북대, 군산대 등 협력 교육 등<br>- One-stop 에너지복지요금을 통한 복지사각지대 해소 (산업통상자원부 국민디자인과제, 유병철 대표)<br>- 사회적 약자를 위한 스마트안심귀가 서비스 (경찰청 국민디자인과제, 유병철 대표)<br>- 주민이 함께 만들고 누리는 문화예술공연 (경기도 양평군 국민디자인과제, 양아름)<br>- 사람과 반려동물이 함께 행복한 도시만들기 (서울 관악구 국민디자인과제, 양아름) | byngchul.yoo@gmail.com<br>010-3549-0848 |

| No. | 지역 | 회사명 | 서비스디자인 이외 전문분야 | 주요 프로젝트 | 웹페이지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 17 | 서울 | **아이앤엑스㈜** | 디자인컨설팅 | - 서비스 융합형 디자인 컨설팅 지원기술 개발 (산업통상자원부)<br>- 서비스디자인 컨설팅 평가 모델 연구 (산업통상자원부)<br>- 의료 융합 디자인 연구 (디자인진흥원)<br>- 범죄예방 환경개선(셉테드) (법무부 국민디자인과제, 염명수 대표)<br>- 근로자와 시민이 함께 만드는 산업단지 안전디자인 (울산광역시 국민디자인과제, 염명수 대표)<br>- 통합재정정보 공개시스템 구축 (기획재정부 국민디자인과제, 염명수 대표)<br>- 4차 산업혁명의 선제적 대응과 혁신적 신시장 창출을 위한 정부 조달방식 개선 (조달청 국민디자인과제, 염명수 대표)<br>- 디지털 약자-디지털 불평등 해소를위한 공공서비스 프로그램 개발하기 (충청남도 홍성군 국민디자인과제, 염명수 대표) | inx2015@naver.com<br>02-785-5238 |
| 18 | 서울 | **워킹플레인** | 홍보디자인, 창업디자인,<br>환경디자인, 인테리어디자인 | -어촌현장 공감포럼을 통한 명품 어촌마을 만들기(해양수산부 국민디자인 과제, 박재민 대표) | http://www.walkingplane.com/main.asp<br>070-4217-2250 |
| 19 | 서울 | **이다커뮤니케이션즈㈜** | 디자인컨설팅 | - Chubb Life 고객사이트 리디자인<br>- LUNA F/W 브랜드 이미지 컨설팅<br>- 한화테크원 에너지 사업부 디자인 | www.edacom.co.kr<br>02-338-1715 |
| 20 | 서울 | **이모션** | 웹, SI, 환경디자인 | - KT 올래샵 UI/UX 디자인<br>- 나이스블루마크 PC/Mobile 웹사이트 구축<br>- 이랜드 리테일 | www.emotion.co.kr<br>02-542-1987 |
| 21 | 서울 | **코크리에이션** | 디자인워크숍,<br>퍼실리테이션 | - 구석구석 재활용 동네마당 설치지원 (환경부 국민디자인과제, 김민수 대표)<br>- 새만금산업단지 수요자맞춤형 선제적 대응시스템 개발 (새만금개발청 국민디자인과제, 김민수 대표)<br>- 식품정보와 식물치유프로그램 제공으로 국민건강증진 (농촌진흥청 국민디자인과제, 김민수 대표)<br>- 장애인, 이주여성 등 재난취약계층 간편119신고체계로 생활안전망운영 (전라북도 국민디자인과제, 김민수 대표) | www.cocreation.co.kr<br>070-7501-0150 |
| 22 | 서울 | **크림박스㈜** | 시스템, 소프트웨어 개발 | - 어린이디자인 캠프 운영<br>- 어린이들의 창의적 사고와 디자인 인식증진을 위한 체험활동 | www.creembox.com<br>02-923-7942 |
| 23 | 서울 | **탠저린 한국지사** | 제품 | - 미래형 자동차 서비스디자인 (토요타)<br>- 오프라인 체험형 통신매장 서비스디자인 (SKT)<br>- 런던 고속철 토털 디자인 프로젝트 (히드로 익스프레스) | www.tangerine.net<br>02-553-0213 |
| 24 | 서울 | **테드웍스㈜** | 제품, 환경, 서비스 | - 멀티터치디스플레이를 적용한 교육서비스디자인 기술개발<br>- 작업공정 환경 개선 디자인(JSUVSYSTEM) | www.tediw.co.kr<br>02-2038-9991 |

| No. | 지역 | 회사명 | 서비스디자인 이외 전문분야 | 주요 프로젝트 | 웹페이지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 25 | 서울 | **텐지노그룹㈜** | UX디자인, 교육 | - 2015 국민디자인단 총괄 프로젝트 매니저(오영미 대표)<br>- 대사성증후군 / 만성질환관리 서비스디자인 직원 교육 (국민건강보험공단)<br>- 사회문제해결을 위한 서비스디자인과정 책임 강사 (한국디자인진흥원)<br>- 북한이탈주민 맞춤형 의료서비스디자인 (통일부 국민디자인과제, 오영미 대표)<br>- 도시와 농촌의 상생을 꿈꾸는 서비스디자인 (경기도 가평군 국민디자인과제, 오영미 대표)<br>-위대한 아이 꿈을 두드림!! (경기도 구리시 국민디자인과제, 오영미 대표)<br>-비밀의 정원 (경상북도 봉화군 국민디자인과제, 오영미 대표) | www.tanginogroup.com<br>02-303-0600 |
| 26 | 서울 | **팀인터페이스** | UX디자인, 시각, 환경 | - 서울시 범죄예방 서비스디자인 (서울특별시)<br>- 파라다이스 호텔 (파라다이스그룹)<br>- 세월을 찍어내는 충무로 인쇄문화 투어 (서울특별시 중구 국민디자인과제, 이성혜 대표) | www.teaminterface.com<br>02-574-9541 |
| 27 | 서울 | **퍼셉션** | 마케팅, UX디자인 | - Hidden Treasures Design Guide Book Disney_Bambi & Jungle Book<br>- CJ Blossom Park “SHOW” CJ Cheil Jedang<br>- 주민센터 시각 정보디자인 가이드라인 연구 | www.perception.co.kr/main/<br>02-574-9541 |
| 28 | 서울 | **펜타브리드** | 크리에이티브 | - 2017 CGV VIP Membership - Class Identity & Leaflet<br>- 케엘, 마누카 꿀광 크림 팝업 스토어<br>- LS산전 웹사이트 리뉴얼 | www.pentabreed.com<br>02-6911-5555 |
| 29 | 서울 | **프람트㈜** | 시각, 멀티미디어 | - 지속 착용을 통하여 원하는 몸을 디자인 할 수 있는 Smart Coaching Service<br>- Gear Fit 향 시계 테마 10종 제작<br>- SKT이어셋 | www.prompt.co.kr<br>02-3463-6700 |
| 30 | 서울 | **프럼인사이트** | 시각 | - 중소병원 서비스디자인 및 가이드라인 개발 (산업통상자원부)<br>- 의료원 공간서비스디자인 가이드라인 개발 (경기도 의료원)<br>- 3,4,5 엄마를 부탁해! 엄마 맘을 채우다 (경기도 용인시 국민디자인과제, 조현주 대표) | www.in-sight.kr<br>02-542-3786 |
| 31 | 서울 | **플리버드** | 의료 | - 평생학습센터 및 주민센터혁신(경기도 시흥시)<br>- 원격 의료 미래시나리오 (산업통상자원부)<br>- 서비스디자인 기반 암환자를 위한 앱개발 (중소기업청)<br>- 사용자경험 기반 외국관광객을 위한 앱개발 (중소기업청)<br>- 국민이 안심할 수 있는 먹거리 환경조성 (식품의약품안전처 국민디자인과제, 이종근 대표) | mitty@fleebird.com<br>070-4797-0501 |
| 32 | 서울 | **필로마인㈜** | UX디자인 | - 콘테이너 항만 물류 시스템 디자인<br>- 스마트 케어 서비스 (LG)<br>- 비전 성남 서비스 모바일앱 (경기도 성남시)<br>- 모바일 전시정보 안내서비스 (자체개발 서비스솔루션)<br>- 재난관리자원 공동 활용으로 재난 피해 최소화 (국민안전처 국민디자인과제, 장종균 대표) | www.philomine.com<br>02-572-2310 |
| 33 | 서울 | **Continuum 한국지사** | 전략, 제품, 브랜드 | - 대장암센터 내 의료경험 및 정보관리 서비스디자인 (삼성의료원)<br>- 고객관점 금융서비스디자인 (BBVA, 스페인)<br>- 식품관리 여정을 반영한 스마트키친 시스템 설계 (삼성전자) | www.continuuminnovation.com<br>02-720-7178 |

| No. | 지역 | 회사명 | 서비스디자인 이외 전문분야 | 주요 프로젝트 | 웹페이지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 34 | 서울 | MYSC | 브랜드, 컨설팅,<br>스타트업육성 | - UN지속가능발전목표 사용자경험 디자인<br>- 스마트모금함 사용자경험 디자인 (기아대책)<br>- 칼로리게시판 서비스디자인 (서울특별시)<br>- 투어패스 서비스디자인 (관세청 국민디자인과제, 김지현 팀장) | www.mysc.co.kr<br>02-532-1110 |
| 35 | 서울 | pxd㈜ | UX디자인, 사용자조사,<br>사용성테스트 | - 병원용 스마트 베드사이드 단말기 UX디자인 (분당 서울대학교병원)<br>- UX 및 서비스디자인 다양한 워크숍 및 강의<br>- 모바일 사용성 리서치 및 컨설팅 '유저해빗' | www.pxd.co.kr<br>02-543-2951 |
| 36 | 서울 | SD.lab | 교육, 디자인리서치 | - 에너지 절감을 위한 아파트관리비 고지서 디자인개발 (산업통상자원부)<br>- 청소년 산림교육 활성화 (산림청 국민디자인과제, 최미경 대표)<br>- 민·관·군이 함께하는 입영문화제 활성화 방안 (병무청 국민디자인과제, 최미경 대표)<br>- 안전하고 신뢰받는 청소년활동 체계 구축 (여성가족부 국민디자인과제, 최미경 대표)<br>- 신병 직접입영제도 1+1(HW+S/W) 혜택을 드립니다. (강원도 국민디자인과제, 최미경 대표) | www.misociety.net<br>070-4829-4501 |
| 37 | 서울 | SWBK | 디자인전략, 브랜딩,<br>산업디자인 | - BMW I Series Charging System 서비스/제품디자인<br>- 킴벌리클락(US) Health Work Place 디자인전략<br>- 지멘스(US) Ultra Sound System 디자인전략<br>- 네이버 사무실가구 시스템 서비스디자인 | www.swbk.com<br>02-3142-6973 |
| 38 | 서울 | THE DNA | UX디자인 | - 사용자 참여 중심 스토리 기반 서울 관광 서비스 시스템 디자인 (서울특별시)<br>- 생활 밀착형 공공서비스 기본계획 (경기도)<br>- 실시간 첨단 스마트 재난상황실 구축 (국민안전처 국민디자인과제, 민영삼 대표)<br>- 공동주택의 관리정보 공개로 관리비 등 투명성 제고 (국토교통부 국민디자인과제, 민영삼 대표)<br>- 수요자 중심 '고용노동민원마당' 서비스개선 (고용노동부 국민디자인과제, 민영삼 대표) | www.thedna.co.kr<br>02-562-6827 |
| 39 | 서울 | UDI | 도시, 환경 | - 범죄 없는 안심도시 당진 만들기 기본계획 (당진)<br>- 대한적십자 본사 환경개선 공공디자인 계획 (적십자사)<br>- 부산 에코 팩토리존 조성사업 (부산) | www.udidea.com<br>02-3471-9588 |
| 40 | 경기 | 디맨드㈜ | 환경, 경영컨설팅 | - DDP안전안심을 위한 보행환경개선 서비스디자인 (서울디자인재단)<br>- 서비스디자인 육성을 위한 로드맵 (디자인진흥원)<br>- 도시공원, 도시텃밭디자인 (서울특별시)<br>- 창조정부 시민서비스디자인 운영 (행정안전부)<br>- 목격자정보 활용을 통한 안심치안서비스 (경찰청 국민디자인과제, 김광순 대표)<br>- 사용자중심의 복지전달체계 희망T움센터 운영 (대전광역시 국민디자인과제, 김광순 대표) | www.demand.co.kr<br>031-698-2940 |
| 41 | 경기 | 에이엔에프 | 환경 | - 노후산업단지 서비스디자인 (인천광역시 국민디자인과제, 강도윤 대표) | www.anfdesign.co.kr<br>032-423-8383 |
| 42 | 경기 | 에프앤아이㈜ | 멀티미디어 | - 국토교통부(도시재생사업) 근린공원 조성도구 서비스<br>- 산업통상자원부 치매치료솔루션 서비스<br>- 미래부 (휴먼케어콘텐츠개발사업) 스마트금연클리닉 서비스 | www.fnikorea.com<br>031-705-7858 |

| No. | 지역 | 회사명 | 서비스디자인 이외 전문분야 | 주요 프로젝트 | 웹페이지 |
|---|---|---|---|---|---|
| 43 | 경기 | **인큐브** | 소프트웨어 개발, 디자인 | - 인천정보산업진흥원 지역특화콘텐츠제작지원사업<br>- 문화체육관광부/한국콘텐츠 제작지원사업 | www.incubrand.com<br>02-379-9945 |
| 44 | 경기 | **ideapalm** | 신제품기획 | - 공공서비스디자인 툴킷 개발 (서울디자인재단) | www.ideapalm.com |
| 45 | 광주 | **가치같이** | 브랜드디자인·컨설팅,<br>커뮤니케이션디자인 | - 매력적인 광주만들기 광주충장로 서비스디자인 (광주디자인센터)<br>- 금남로 보행환경개선 서비스디자인 (광주디자인센터)<br>- 동밖거리 트레킹 서비스디자인 (광주광역시 동구)<br>- 도심 속 힐링과 여유, 텃밭에서 키우세요 (농림축산식품부 국민디자인과제, 한우일 대표)<br>- 유스워크(Youth+Network)를 활용한 청년이 돌아오는 전라남도 만들기 (전라남도 국민디자인과제, 한우일 대표)<br>- 귀농인 안정적 정착 지원방안 (전라남도 국민디자인과제, 한우일 대표)<br>- 동네환경공동체조성을 위한 "가치 Green서비스" (광주광역시 국민디자인과제, 한우일 대표)<br>- 마을분쟁 해결 위한 표준 운영모델 개발·보급 (광주광역시 국민디자인과제, 한우일 대표)<br>- 행복한 교통도시 여수만들기 (전라남도 여수시 국민디자인단과제, 한우일 대표) | www.facebook.com/<br>designgachi<br>062-222-7991 |
| 46 | 광주 | **디파이너스(주)** | 브랜드 | - 브랜딩, 브랜드 컨설팅,디자인컨설팅<br>- 개천에서 용 나는 고장 만들기 (전라남도 국민디자인단과제, 송승한 대표)<br>- 일자리 창출을 위한 순천시 청년통계 및 맞춤형 정책개발 | http://www.defigners.com/<br>070-8874-1472 |
| 47 | 대구 | **아이디어그룹㈜** | CI/BI, 포장 | - 상주곶감 공동브랜드,)주)미섬시스텍 CI/BI<br>- 영덕군 해풍미, 영덕군 산송이 Pakage<br>- 한천식품, 삼원식품 Editional | www.ideagroup.co.kr<br>053-746-0900 |
| 48 | 대구 | **마인드온㈜** | 시각, 제품, 멀티미디어 | - 의료기기개발 프로세스 (산업통상자원부) | www.mindon.co.kr<br>053-667-1200 |
| 49 | 대전 | **온메이커스㈜** | 웹 | - 한국화학연구원, 한국화합물은행 웹사이트 개편용역<br>- 한국전자통신연구원 정서표현을 위한 비주얼 감성커뮤니케이션 플랫폼 및 저작도구 개발 | www.onmakers.com<br>042-486-0587 |
| 50 | 부산 | **시프트디자인컨설팅(주)** | 브랜드 | - 시각,제품,서비스디자인,브랜딩<br>- 부산 광역시 서구 내일을 꿈꾸는 비석마을, 아미초장 도시재생프로젝트 (부산광역시 서구 국민디자인단과제, 송기연 대표) | http://www.shiftdesigncon-<br>sulting.com/<br>051-936-1408 |
| 51 | 제주 | **플렉싱크㈜** | 소프트웨어<br>(방송융합솔루션) 개발, 공급 | - SW개발, 서비스디자인, 스마트그리드사업 | www.flexink.com<br>064-702-7860 |

* 서비스디자인 관련기관은 아래 링크에서 최신 목록을 확인할 수 있습니다.

- 서비스디자이너 전문가풀 : https://goo.gl/aW6uxY
- 서비스디자인 기업풀 : https://goo.gl/H7767h

## [기관/단체]

**한국디자인진흥원 공공서비스디자인PD**
031-780-2234, 2219
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

**(사)서비스디자인학회**
02-515-6156
http://www.servicedesign.or.kr
sdc@servicedesign.or.kr

## [대학]

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

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

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

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

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

**홍익대학교**
서비스디자인 전공 석사 과정
이연준 교수 02-3688-3706
국민과 함께하는 여권업무 선진화 (외교부)

**성신여자대학교**
서비스디자인 공학과 학사 과정
최민영 교수 02-920-7504
minychoi@sungshin.ac.kr
2015 성과관리과제 PM

**금오공과대학교**
김선아 교수 054-478-7662
2015 지자체과제 PM
경상북도 smart 두레 공동체 (경상북도)

**서울미디어대학원대학교**
이정연 교수 02-6393-3293
해외직구 반품 물품 개인 관세 환급
셀프서비스(관세청)

**한남대학교**
이은석 교수 042-629-7896
방재대응 의사 결정을 위한 위험기상
감시·분석 서비스 (기상청)

**국민대학교**
테크노디자인대학원
김성우 교수 caerang@kookmin.ac.kr
'통일맞이 첫마을' 대성동 프로젝트
(행정안전부)

부 록

# 4.5 국민디자인단 운영지침

행정안전부 예규 제1호 개정 2017.7.26

## 제1장 총칙

**제1조(목적)**

**이 지침은 행정절차법 제52조의 규정에 따라 국민디자인단의 구성 및 운영 등에 관한 일반적인 사항을 정하여 행정과정에 국민의 참여를 확대하는 것을 목적으로 한다.**

**제2조(정의)**

이 지침에서 사용하는 용어의 정의는 다음과 같다.

1. "국민디자인단"이라 함은 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 공무원, 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책추진단을 말한다.
2. "국민디자인과제"라 함은 공무원, 일반국민, 서비스디자이너가 정책추진단을 구성하여 서비스디자인 방법을 통해 공공서비스를 개발, 개선하는 과제를 말한다.
3. "서비스디자인"이라 함은 수요자의 경험, 행동, 감정, 심리에 대한 면밀한 관찰과 분석을 통해 수요자가 진정으로 원하고 필요로 하는 서비스를 개발, 개선시켜 나가는 과정 또는 결과물을 말한다.
4. "과제 수행기관"이라 함은 국민디자인과제를 수행하는 중앙행정기관 및 지방자치단체 (시·군·구 등 기초지방자체단체 포함)를 말한다.

**제3조(추진체계)**

① 행정안전부 장관은 국민디자인단이 활성화할 수 있도록 운영모델 개발, 교육·홍보, 평가 등 과제 관리업무를 수행한다.

② 한국디자인진흥원장은 국민디자인단이 원활하게 운영될 수 있도록 서비스디자이너 양성, 운영 도구 개발 등 과제 지원업무를 수행한다.

③ 과제 수행기관의 장은 공공서비스 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴하고, 그 결과를 공공서비스 개발 또는 개선에 활용하는 업무를 수행한다.

## 제2장 국민디자인단의 구성 및 운영

**제4조(국민디자인단의 구성 및 역할)**

① 국민디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반 국민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 8~15명 내외로 구성한다.

② 서비스디자이너는 디자인 관련 분야의 경력자로서, 서비스디자인 방법을 통하여 과제 수행을 총괄적으로 기획·운영하는 역할을 수행한다.

③ 공무원은 과제와 관련된 정책서비스의 공급자(주관부서 담당, 협력부서 담당, 혁신담당 등)로서, 해당 정책서비스 추진현황을 국민디자인단에 제공하고 현장조사 및 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리·지원하는 역할을 수행한다.

④ 일반 국민은 과제와 관련된 정책서비스의 수요자로서, 국민디자인단 조사활동에 참여하고 해결방안 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다.

⑤ 관련 분야 전문가는 교수, 연구원, 유관기관 담당자 등 관련분야의 전문가로서, 해당 분야와 관련된 전문지식을 국민디자인단에 제공하는 역할을 수행한다.

⑥ 과제 수행기관은 과제의 규모 및 특성 등에 따라 국민디자인단의 구성 및 역할을 조정할 수 있다.

**제5조(과제의 발굴)**

① 과제 수행기관은 공공서비스의 개발 또는 개선에 필요한 과제를 발굴한다.

② 과제 수행기관은 원활한 과제 발굴을 위하여 일반 국민을 대상으로 사전 수요 조사를 실시할 수 있다.

**제6조(과제의 수행)**

① 과제 수행기관은 8~12주 내외의 기간 동안 과제를 수행하면서 다음의 서비스디자인 프로세스 및 방법을 활용하여야 한다.

1. 발견하기(1단계): 관찰조사, 체험조사, 심층인터뷰 등 현장조사를 통하여 정책수요자의 잠재적인 욕구를 발견하는 단계
2. 정의하기(2단계): 조사된 내용 등을 분석하여 정책수요자의 욕구해결을 위한 서비스의 방향 및 목표를 결정하는 단계

3. 발전하기(3단계): 아이디어 워크숍 등을 통하여 구체적인 해결방안을 도출하는 단계
4. 전달하기(4단계): 서비스 프로토타입 등을 통하여 국민디자인단 활동 결과물에 대한 정책 수요자의 의견을 점검하는 단계

② 과제 수행기관은 해당 과제의 원활한 수행을 위하여 자료조사비, 출장여비 등 국민디자인단 운영에 필요한 경비를 지원할 수 있다.

**제7조(과제 결과의 활용)**

① 과제 수행기관은 국민디자인단 활동 종료 후, 수행한 과제 결과가 실제 활용될 수 있도록 실행계획을 수립한다.

② 과제 수행기관은 과제 결과 보고서 및 과제 결과에 따른 해당 정책서비스의 개발 또는 개선 실행계획을 행정안전부 장관에 제출하여야 한다.

**제8조(교육 및 홍보)**

① 행정안전부장관은 한국디자인진흥원, 지역 디자인센터 등 디자인 진흥기관, 각급 교육 훈련기관과 협력하여 국민디자인과제 수행 역량 강화를 위한 교육을 실시한다.

② 행정안전부 장관은 과제 수행기관과 협력하여 국민디자인과제 성과 확산을 위한 홍보를 실시한다.

### 제3장 우수사례 발굴 및 포상, 평가

**제9조(우수사례 발굴)**

① 행정안전부 장관 및 과제 수행기관의 장은 국민디자인과제를 통하여 공공서비스의 개선효과가 큰 우수사례를 발굴, 전파한다.

② 국민디자인과제 우수사례의 일반적인 기준은 다음과 같다.

1. 국민디자인단 활동 이전과 이후의 차별점이 도출되어야 한다.
2. 국민디자인단은 서비스디자인 프로세스 및 방법을 충실히 수행해야 한다.
3. 과제 수행기관의 장은 국민디자인단에서 제안한 아이디어가 정책에 반영되도록 적극적으로 노력한다.

**제10조(포상)**

① 행정안전부 장관 및 과제 수행기관의 장은 국민디자인과제를 수행한 우수기관 또는 유공자에게 포상할 수 있다.

② 행정안전부 장관은 매년 국민디자인과제 포상계획을 수립하여 과제 수행기관의 장에게 통보한다

③ 제2항의 포상계획에서 정하지 않은 사항은 정부포상업무지침을 준용한다.

**제11조(평가)**

행정안전부 장관은 기관 평가시, 기관별 국민디자인과제 수행 및 정책 적용 여부를 성과 평가에 반영하여 국민 중심의 일하는 방식이 중앙정부 및 지방자치단체에 확산될 수 있도록 노력하여야 한다.

### 제4장 보칙

**제1조(시행일)**

이 지침은 발령한 날부터 시행한다.

## 4.6 행정절차법 시행령 (행정절차법 시행령 발췌)

대통령령 제27990호, 2017.4.18

### 제7장 국민참여의 확대

**제25조(국민참여 확대를 위한 참여방법과 협력의 기회 제공)**

② 행정청은 국민의 의사나 수요를 행정과정에 반영하기 위하여 다음 각 호의 기법을 활용할 수 있다.

1. 일반인, 전문가가 직접 참여하여 국민의 수요를 관찰·분석함으로써 공공정책 및 서비스를 개발·개선하는 공공서비스디자인 기법
2. 빅데이터(대용량의 정형 또는 비정형의 데이터세트를 말한다) 분석 기법
3. 그 밖에 국민의 의사나 수요를 확인하여 행정과정에 반영할 수 있는 기법

부 록

# 4.6 워크시트

## 국민디자인단 이해하기


워크시트① (자기소개) P.43

워크시트② (팀 소개) P.43

워크시트③ (조사 목표 설정) P.45


## 국민요구 발견하기


워크시트④ (조사 준비활동) P.50

워크시트⑤ (섀도잉) P.53

워크시트⑥ (심층인터뷰) P.57

워크시트⑦ (이해관계자맵) P.63


## 진짜문제 정의하기


워크시트⑧ (퍼소나) P.75

워크시트⑨ (고객여정맵) P.85

워크시트⑩ (서비스 목표 수립) P.95


## 아이디어 발전하기


워크시트⑪ (브레인라이팅) P.103

워크시트⑫ (아이디어스케치) P.107


## 실행전략 전달하기


워크시트⑬ (시나리오) P.109

워크시트⑭ (스토리보드) P.117


국민디자인단 워크시트는 아래 자료실에서 PPT 파일로 다운로드 할 수 있습니다.

| | |
|---|---|
| 행정안전부 홈페이지<br>www.mois.go.kr | 업무안내 → 정부혁신조직실 → 국민참여정책 → 자료실 |
| 한국디자인진흥원 홈페이지<br>www.kidp.or.kr | 연구 → 국민디자인단 → 국민디자인단이란? → 자료실 |

**사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼**

**발행일** 2017.02 초판 1쇄 발행
2018.01 초판 2쇄 발행
**발행처** 행정안전부
**주 소** 03171 서울시 종로구 세종대로 209
**문 의** 02-2100-3461, 3463, 4244 (국민참여정책과)

**참여기관** 행정안전부, 산업통상자원부, 한국디자인진흥원

**출판기획** ㈜ 엠와이소셜컴퍼니 (mysc)
**집필 및 편집** 김지현, 이회영, 최은정, 홍지애
**감수** 김정태 (사회혁신디자인 출판전문 에딧더월드 편집장)
**교정·교열** 김혜원
**디자인** 조아연, 김지현, 나미소

Copyright © 행정안전부, 2017, Printed in Korea.

국민디자인단은 세계 3대 국제디자인상 중 최고의 역사를 가진
IF Design Award 서비스디자인부문에서 세계 최초로 최고상(Gold)을 수상,
국제적으로 우수성을 인정받았습니다.

이 특별하고 대담한 프로젝트는 국가의 새로운 거버넌스 구조를 만들고
국민이 국정 운영의 중심에 서게 하는 역할을 하였습니다.
이 프로젝트는 서비스디자인의 활용을 통해, 한국 국민을 위한 사회 혁신 개발을
목표로 하고 있습니다. 공공영역에서 서비스디자인 프로세스를 멋지게 설계하였고
그 결과는 설득력이 있었습니다.
'국민디자인단'은 정책 입안자와 전문가, 시민들이 함께 공공서비스 개선에
참여하는 창조적인 모델을 제시하고 있습니다.

- IF 디자인어워드 심사평

국민디자인단 매뉴얼 및 워크시트
내려받기
URL : http://m.site.naver.com/0mTKE

국민디자인단 헬프데스크
Tel I 031-780-2234
운영시간 I 8:00~17:00

mysc
merry year
social company