

국민디자인과 사회혁신 포럼

정책, 수요자 중심으로의 변화를 시작하다

윤성원

한국디자인진흥원 공공서비스디자인PD

행정 전 과정에 국민참여 확대...행정절차법 시행령 개정

공공서비스디자인 기법 등 다양한 국민참여 방법 근거 마련

… 국민의 의사·수요를 확인하는 방법으로 공공서비스디자인 및 빅데이터 분석 기법을 새롭게 규정했다. 이번 개정으로 각 부처·지자체·공공기관에서 모든 행정과정에 다양한 국민참여 방법이 적극 활용될 것으로 기대된다.

최초로 ‘공공서비스디자인’ 개념을 도입하고 법적 근거를 마련했다.

‘공공서비스디자인’은 일반 국민, 전문가가 직접 참여해 국민수요를

관찰·분석함으로써 공공정책·서비스를 개발·개선하는 새로운 정책개발

기법이다.

행자부는 서비스디자인 기법을 공공분야에 적용하기 위해 이미 지난

2014년부터 ‘국민디자인단’ 제도를 도입했다….

2017.4.17.

‘공공서비스디자인’ 개념을 도입하고 법적근거를 마련했다. ‘공공서비스디자인’은 일반 국민, 전문가가 직접 참여해 국민수요를 관찰·분석함으로써 공공정책·서비스를 개발·개선하는 새로운 정책개발 기법이다.



공급자 중심

사용자 중심

Inside-out



outside-in

공급자 중심

사용자 중심

생산성
효율성

경험
만족



공급자 위주 정책에 수요자 중심 관점이 스며들어...

서울경제

2015년 12월 14일 월요일 A16면 산업

 정책 DIY 대한민국을 바꾼다 <3> 끝 결실맺는 '정부 3.0 디자인단'

서비스디자인, 정책 결정 새 모델로 정착됐죠

정책개발에 국민 참여 이끌어
9개월간 248개 사업 추진 성과

곡성군 '귀농·귀촌 유치 정책'
관세청 '맞춤형 해외여행정보' 등
행정부, 우수과제 10개 선정

통계청은 올해 ▲우리나라 국민들이 통계적으로 어떤 위치에 있는지 알려주는 '통계로 보는 자화상 서비스' ▲통계를 통해 살고 싶은 집을 찾아주는 '주거지 분석 맵 서비스' ▲창업에 필요한 통계와 정보들을 지도와 함께 보여주는 '창업 천기누설 애플리케이션' 사업 등을 새로 추진했다. 이 사업들의 공통점은 수요자인 국민이 직접 정책 개발에 참여했다는 점이다. 서비스디자인 개념을 정책 결정 모델로 활용해 통계청이 자체적으로 국민디자인단을 꾸려 추진했다. 통계청 창조행정담당관실은 지난해 행정자치부와 산업통상자원부, 한국디자인진흥원에서 추진하는 정부3.0 국민디자인단 시범 운영 과정을 살펴보고 벤치마킹해 사업들을 진행했다.

13일 행정자치부에 따르면 지난 3월부터 11월까지 전국 241개 정부부처와 지방자치단체는 공무원과 시민, 서비스 디자이너가 합심해 정책 수요자 입장에서 정책을 디자인하는 정부3.0 국민디자인단 활동을 진행했다. 이를 통해 새롭게 추진된 사업은 무려 248개나 된다.



정중섭(둘째줄 왼쪽 일곱번째) 행정자치부 장관과 정부3.0 국민디자인단 활동우수자들이 11일 서울 동대문디자인플라자에서 열린 '2015 정부3.0 국민디자인단 성과공유대회'에서 파이팅을 외치고 있다. /사진제공=행정자치부

'공무원들이 정책을 만들고 국민들이 그 혜택을 본다'는 고정관념을 뒤집어 '국민들이 공무원과 함께 정책을 만들고 공무원들은 국민들이 그 혜택을 잘 누리고 있는지 살핀다'는 서비스디자인 개념을 행정에 적용한 것은 생각보다 놀라운 변화를 가져왔다. 통계청처럼 자발적인 움직임을 보이는 기관도 생겨났다.

서지현 통계청 사무관은 "처음 청내에서 자체적으로 국민디자인단을 시작할 때 동료들은 일이 늘어난다며 답답지 않게 생각했는데 추진한 지 9개월만에 이 과정이 의미가 있다고 생각하는 사람들이 많이 늘었다"며 "통계로 보는 자화상처럼 흥미로운 아이디어도 국민들과 서비스 디자이너의 참여가 없었다면 나오기 어려울 콘덴츠"라고 말했다.

지난 11일 동대문디자인플라자에서는

올 한해 정부3.0 국민디자인단 활동을 통해 국민들의 수요에 맞는 사업과제를 발굴하고 가장 큰 변화를 주도했던 10개 팀의 과제가 선정돼 수상하기도 했다.

대상(창조정부상)은 전라남도 곡성군 국민디자인단이 차지했다. 전남 곡성군은 인구감소로 어려움을 겪는 곡성군에 귀농·귀촌인을 많이 유치하기 위해 흩어져 있는 귀농·귀촌 정보를 한 곳에서 해결할 수 있도록 하고 귀농인들과 정착민, 군정이 다면적 관계를 형성할 수 있게 정책을 디자인했다는 점에서 가장 좋은 평가를 받았다. 지역주민과 농업 전문가, 공무원 등으로 구성된 전남 곡성군 팀은 신규 귀농인들의 간담회를 열어 다양한 문제점을 파악하고 귀농인들과 지역 정착민이 서로 가진 오해를 풀어냈다. 최철호 전남곡성군청 주무관은 "이번 활

동으로 생각의 다양함을 담아낸다는 것이 쉽지 않았지만 이것이 앞으로 행정의 방향인 것 같다"며 "이제 공무원 2년차인데 국민디자인단 활동을 통해 배운 이 기간이 앞으로 20년 공무원 생활에 방향을 제시해줬다"고 소감을 밝혔다.

사용자 중심의 맞춤형 해외여행정보 과제를 수행한 관세청과 마을 공동체가 함께 해결하는 주차 시스템을 제안한 광주광역시, 이주민의 토속음식 사업지원 사업을 수행한 충청남도가 최우수상(국민행복상)을 수상했다. 이밖에 인천광역시, 산업통상자원부, 울산광역시, 환경부, 행정자치부, 농촌진흥청이 우수상(국민사랑상)을 받았다.

한 해 동안 국민디자인단에 참여한 시민 남북희 씨는 "공무원과 전문가, 시민이 함께 모여 일을 하니 한 방향으로 치우치지 않은 좋은 생각들이 모아졌다"며 "이런 방식으로 정책을 만들면 국민 눈높이에 맞춘 좋은 정책이 대거 등장할 것 같다"고 말했다.

정중섭 행정자치부 장관은 이날 성과 공유대회에서 "정부3.0 국민디자인단은 국민들이 실질적으로 문제 해결 대안을 마련하고 정책결정, 집행단계까지 참여하도록 해 국민 주권주의를 매우 세련되게 실시한 사례"라며 "국민과 함께 정책을 만드는 새로운 정책결정모델이 공식 사회에 정착하고 확산될 수 있도록 노력하겠다"고 말했다.

/강광우기자 pressk@sed.co.kr

공급자 위주 정부사업에
수요자 중심 관점이 스며들어...

정만기 차관 “전통시장에 서비스 디자인 적용 확대”

정만기 산업통상자원부 제1차관은 29일 오후 부여중앙시장과 부여시장을 방문하고 서비스디자인 적용 현장을 점검했다.

서비스 디자인은 고객에 대한 깊은 이해와 공감을 토대로 고객의 니즈를 발견하고 이를 만족시키기 위한 창의적인 해결방안을 모색하는 디자인 방법론이다.

이에 앞서 산업부와 중소기업청은 공동사업추진단 회의를 통해 중기청이 내년에 선정하는 **문화관광형 시장(30여개)에 대해 서비스디자인 리서치 실시를 의무화**했다.

(후략)

[출처] 이투데이. 2016.12.29

<http://www.etoday.co.kr/news/section/newsview.php?idxno=1434116#csidx9e73d342da3ec339d806085b445d3ed>

정부R&D에도 수요자 중심의 방법이 도입...

2016년 「에너지기술 수용성 제고 및 사업화 촉진」 사업 안내자료

2016. 6.

- (국내) 삼성전자에서 루게릭 환자 등 중증장애인이 사용할 수 있는 보급형 안구마우스를 개발하였으나 사용자 환경을 고려하지 않은 기능 중심의 제품개발로 실제 활용이 저조
 - 장애인 본인 뿐 아니라 가족·도우미들이 참여하는 개방형 플랫폼 운영
 - 서비스디자인을 통하여 제품자체의 기능뿐만 아니라, 장애인 가족도 쉽게 사용할 수 있는 사용자 인터페이스 개선, 사용 전 안구 근육 이완 기능을 추가하여 활용성 제고
 - 사용자 중심의 제품기획, 검증을 통해 제품 및 서비스 개선

정부 R&D에도 수요자 중심의 방법이 도입

산업통상자원부공고 제2015-448호

2015년도 제5차 산업핵심기술개발사업 신규지원 대상과제 공고 (지식서비스 BI연계형)

2015년도 지식서비스산업핵심기술개발사업(BI연계형)의 신규지원 대상과제를 다음과 같이 공고하오니 동 사업에 참여를 희망하는 기관은 관련 규정 및 절차에 따라 신청하여 주시기 바랍니다.

□ 신청시 유의사항

○ 공통사항

- 1단계(BM개발단계)부터 참여기관으로 **서비스디자인기업이 반드시 참여하여야 하며,**
“서비스디자인과 개발방법의 연계성”이 평가항목에 포함되어 있음을 유념할 것

1. 지원내용

□ 지원규모 및 기간

구분	지식서비스(BI연계형)
과제당 정부출연금 지원규모 (지원기간)	· 1단계(BM개발단계) : 85백만원(6개월) · 2단계(기술개발단계) : 연 7억원 내외(2년)

□ 정부출연금 지원 및 민간부담금 부담 조건

< 1단계(BM개발단계) >

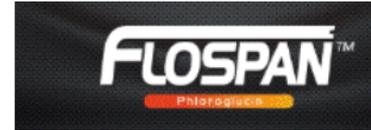
- 정부출연금 지원 비율은 수행기관 유형과 무관하게 1단계 과제 사업비의 최대 100%까지 지원할 수 있음

< 2단계(기술개발단계) >

- 과제 사업비 구성

공급자 중심의 산업에 수요자 중심 관점이 스며들어...

UPDATE : 2017.3.9 목 15:21



뉴스 | 헤드라인 | 오피니언 | 피플 | 기획특집 | 라디오 | 문화행사 | KBMBR

HOME > 뉴스 > 정책

환자 만족을 뛰어넘는 환자경험 평가란?

심평원 서소영 부장, 'HiPex 2016 컨퍼런스'서 빈도로 말하는 환자경험평가 방향 소개

양금덕 기자 승인 2016.06.20 06:00 댓글 0

최근 건강보험심사평가원이 환자경험에 대한 평가를 새롭게 도입하기로 결정하면서 의료계에서는 적잖은 우려의 목소리가 나오고 있다. 환자들의 경험은 지극히 주관적 일 수밖에 없는데 이를 '병원 줄 세우기'의 수단으로 활용해서는 안된다는 것이다.

하지만 심평원은 환자경험이란, 기존의 환자 만족도를 평가하는 것이 아닌 말 그대로 의료기관을 이용하고 난 뒤에 느낀 경험을 다소 객관화해 평가하는 것이라고 말한다.

특히 환자경험은 최근 전 세계적으로 보건의료분야의 각광받는 주제중 하나로, 이미 덴마크, 노르웨이, 영국, 네덜란드 등 OECD 국가 중 상당수가 국가단위의 환자경험을 측정하고 있다

혁신 방법으로서 디자인의 활용

기획

개발

평가

국민디자인단

전통시장 서비스디자인 적용

산업부 BI(비즈니스 아이디어) 개발 사업

에너지 수용성 제고 사업

환자경험평가

혁신 방법으로서 디자인의 특징 (서비스디자인이 주는 가치)

1. (관점전환) Inside-out에서 Outside-in으로

- 고객 중심, 사용자 중심의 관점, 사용자의 욕구로부터 시작하기
- 새로운 관점으로 문제를 바라보기(문제 재정의, 게임의 룰 다시 짜기)

2. (연결) 연결 되지 않았던 것을 연결하기

- 낯선 것과 의도적으로 연결(융합)하기, 프레임 바깥으로 나가기
- 의외성의 추구(창의성)

3. (가시화) 보이지 않는 것을 보이게 하기

- 문제를 문제로서 인식할 수 있도록 가시화하기
- 사용자가 느끼는 경험, 서비스의 제공 가치를 시각화

(관점전환) Outside-in, 사용자의 입장에서 시작하기



‘어린이 칫솔은 어떻게 디자인 되어야 할까?’

P&G 오랄비(Oral-B) 칫솔 디자인: IDEO, 1996

그림 출처 : <http://www.ideo.com/work/gripper/>

(연결) 연결 되지 않았던 것을 연결하기



사진 출처 : Paul Bennett 의 TED 발표 영상 'Design is in the details'중에서

<http://curiositychronicles.tumblr.com/post/5219130678/curious-aboutmakal%C3%B6s>

Graeme Findlay

IKEA Designer

(연결) 연결 되지 않았던 것을 연결하기



IKEA 'Makalös'

Design : Graeme Findlay

사진출처 : <http://curiositychronicles.tumblr.com/post/5219130678/curious-aboutmakal%C3%B6s>

(가시화) 보이지 않던 것을 보이게 하기

…한국^{성폭력상담}소가 258명의 피해접수사례를 ^{분석}한 통계에 의하면 '성폭력 2차 피해 유형'으로 72명이 '피해자 비난과 화간 의심'을 꼽아 1위를 기록했다. 성폭력 피해 여성은 '부주의하게 행동하고 다녔다'거나 '^{남자}에게 여지를 줬다'는 등의 비난에 시달린다.

이 때문에 많은 피해 여성들은 성폭행 신고를 망설인다. 2008년 여성가족부 성폭력 실태조사를 보면, 10만 명당 성폭력 피해율은 467.7명인데 이는 공식 통계의 8배에 달하는 수치다. 성폭력 피해 여성 8명 중 1명만 신고를 하는 셈이다.

게다가 어렵게 신고를 한다 하더라도 기소율이 낮아 피해 여성들은 경찰에서 처음 좌절하고 법원에서 두 번째로 좌절하게 된다. 2011년 대검찰청이 발표한 성폭력 사범처리 현황에 따르면 지난 5년간 성폭력 범죄자에 대한 기소율은 47.5%에 불과하다….

(가시화) 보이지 않던 것을 보이게 하기



(가시화) 보이지 않던 것을 보이게 하기



영상으로 보기 : <https://www.youtube.com/watch?v=m1pDvV8vovc>

사진 출처 : https://www.facebook.com/LOUDproject2015/photos_stream

LOUD.