

# 국민디자인단: 공공정책과 디자인의 만남

(행정홍보대전) 국민디자인과 사회혁신 포럼: 정책-디자인-사회혁신의 연결고리

김성우

통일디자인랩 Design for Unity

국민대학교 테크노디자인전문대학원 경험디자인학과

2017.8.31

김성우 | 기술 너머의 철학 Philosophy beyond Technology

국민대학교 테크노디자인전문대학원 통일디자인랩 Design for Unity

<http://designforunity.kr>

Design for Unity /통일디자인랩은 사회적 디자인과 서비스 디자인을 바탕으로  
우리 사회의 갈등과 문제를 해결하는 "통합을 이끄는 디자인(design for unity)"을 연구합니다.  
특히 한반도 통일 및 남북 주민의 통합을 이끌고 미래의 통일 한국의 비전을 수립하는데 기여할 디자인  
전문 인력을 양성하는 국내 최초의 디자인 대학원 과정 입니다.



국민대학교 테크노디자인전문대학원 경험디자인학과  
통일디자인랩 Design for Unity 교수 [caerang@gmail.com](mailto:caerang@gmail.com) 010-9888-6052

## 사회혁신디자인, 공공서비스디자인

사회혁신디자인포럼 멤버 (2017)

행정자치부 국민디자인단 자문위원 (2017)

서비스디자인학회 이사 (2017)

행자부/한국정보화진흥원, 전자정부서비스분과 자문위원 (2015~)

한국디자인진흥원 서비스디지털융합팀 자문위원 (2013)

## 통일디자인 Design for Unity

북한이탈주민을 위한 의료 서비스의 디자인 (2017)

통일교육원 서울협의회 제 20기 통일교육위원

한국디자인단체총연합회 '통일을 대비한 디자인 포럼' 위원

통일디자인공모전 2016 '통일을 W하다: 통일 한반도의 새 화폐 디자인' 주최

2015년도 국민디자인단 '통일맞이 첫마을 대성동 프로젝트' 과제 (2015)

## UX, Human Computer Interaction

한국HCI학회 이사

KT 종합기술원 및 olleh tv 사업본부 매니저

Interaction Design Manager & Consultant, Philips Design Singapore

삼성전자 소프트웨어센터 인터랙션 그룹 선임연구원

UI Software Engineer, Idapta & MediaOcean, USA

정부 3.0

국민   
디자인단

2015 중앙부처 집중육성과제

# 통일맞이 첫마을 대성동 프로젝트

통일 미래를 먼저 만나는 대성동 커뮤니티 서비스 디자인



행정자치부

MINISTRY OF GOVERNMENT ADMINISTRATION AND HOME AFFAIRS

# 요약

국민디자인단은 행정안전부와 한국디자인진흥원(산업통상자원부)의 주도로 중앙정부 및 전국 지자체를 대상으로 2014년부터 시행되어 온 새로운 정책 설계 방식이다. 국민디자인단 목적은 정책 개발의 전 과정에서 국민을 적극적으로 참여시키는 새로운 개발 방식을 정착시키는 데 있다.

정책 개발의 과정 속에서 국민을 참여시키고자 하는 의지와 노력은 기존에도 꾸준히 있었다. 그러나 기존의 방식은 대부분 말과 글의 형태로 명시적으로 표현되는 의견만 수집하였으며, 그마저도 효과적으로 수집하지 못하는 실정이다. 특히 정책이용자인 국민이 정책과 상호작용하는 과정에 담긴 숨어있는 맥락(context)과 니즈(needs)를 발굴하지 못하는 단점을 안고 있다.

국민디자인단은 정책에 국민의 진정한 욕구(wants)를 담기 위해 서비스디자인 방법론을 정책 설계에 적극적으로 도입하는 혁신적인 시도를 하였다. '국민 참여형 정책 설계 모형'으로서의 국민디자인단은 2014년 31개의 과제를 시작으로 현재까지 900여 개의 과제에 1만 여명이 넘는 공무원, 서비스 디자이너 및 국민들이 참여하여 각종 공공 정책과 서비스를 '디자인' 하는 초대형 국가 사업으로 진행되고 있다. 이로부터 나오는 데이터, 시행착오, 결과물 등은 성공적인 정책개발 방법론을 수립하는 데 소중한 경험으로 사용될 것이다.

이 발표에서는 국민디자인단의 4년 간의 경험을 바탕으로 국민이 만족하는 공공 정책과 서비스를 개발하는 데에 기여하는 디자인의 역할과 가치를 짚어보고 국민디자인단의 향후 발전 방안을 논의해 보고자 한다.

# 국민디자인단이란?

정책 공급자인 공무원, 수요자인 국민 및 서비스 디자이너가 함께 참여하여 서비스 디자인 기법을 바탕으로 공공 통해 정책 및 서비스를 개발/발전시키는 새로운 정책 설계 방식

- 행안부, 산업부 & 한국디자인진흥원(KIDP) 협업의 국가 사업
- 국민참여형 정책 설계 모형: 정책 설계의 전 과정에 국민을 적극적으로 참여
- 국민 참여를 효과적으로 동작시키기 위해 서비스 디자인 기법을 도입
- 2014년부터 1년 단위로 매년 시행되어 왔으며, 현재 900 여개 과제 및 1만 여명이 넘게 참여



# 일반적인 운영 방식



## 국민디자인단 사업에 응모

올해 국민디자인단 운영 발표  
참여 의사가 있는 부서는 제안서 응모

## 과제 선정

심사 과정을 통해 국민디자인단 과제 선정  
예: 2017년도에는 50개의 지정과제를 선정

## 각 선정 과제의 팀 구성

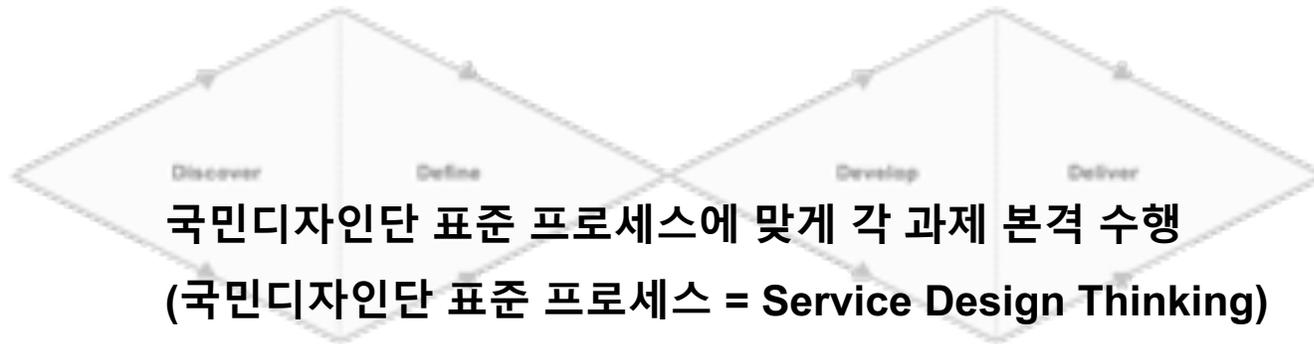
3개의 actor로 국민디자인단 팀을 결성  
교육 참여 등 사전 준비 과정 후 kick-off

매년 초

3~5월

5~6월

# 일반적인 운영 방식



연말 성과 대회, 포상 등

5, 6 ~ 9, 10월

11~12월

# 선정된 과제의 사례 (2017년 기준)

## 3,4,5 엄마를 부탁해! 엄마 맘을 채우다 (경기 용인시)

용인시 여성, 맘(Mom)의 스트레스, 우울 등 정신건강문제를 조기발견하여 효과적 해결방안  
모색을 위한 정신건강증진 프로그램 운영 및 홍보

## 주차장 공유하기 (강원 춘천시)

도심 주차공간 부족 해소를 위해 주차장 사용하지 않는  
시간대에 다른 사람이 이용할 수 있도록 주차장 공유

## 사람과 반려동물이 함께 행복한 도시 만드릭 (서울 관악구)

동물보호.복지 및 생명존중에 대한 구민 의식 제고/구민이 참여하고 공감하는 반려동물 문화 조성  
/동물보호.복지 활성화를 위한 협력적 네트워크 강화/국민디자인단 운영으로 맞춤형 서비스 개발

## 노인 맞춤형 교통 안전 디자인 (충남 부여군)

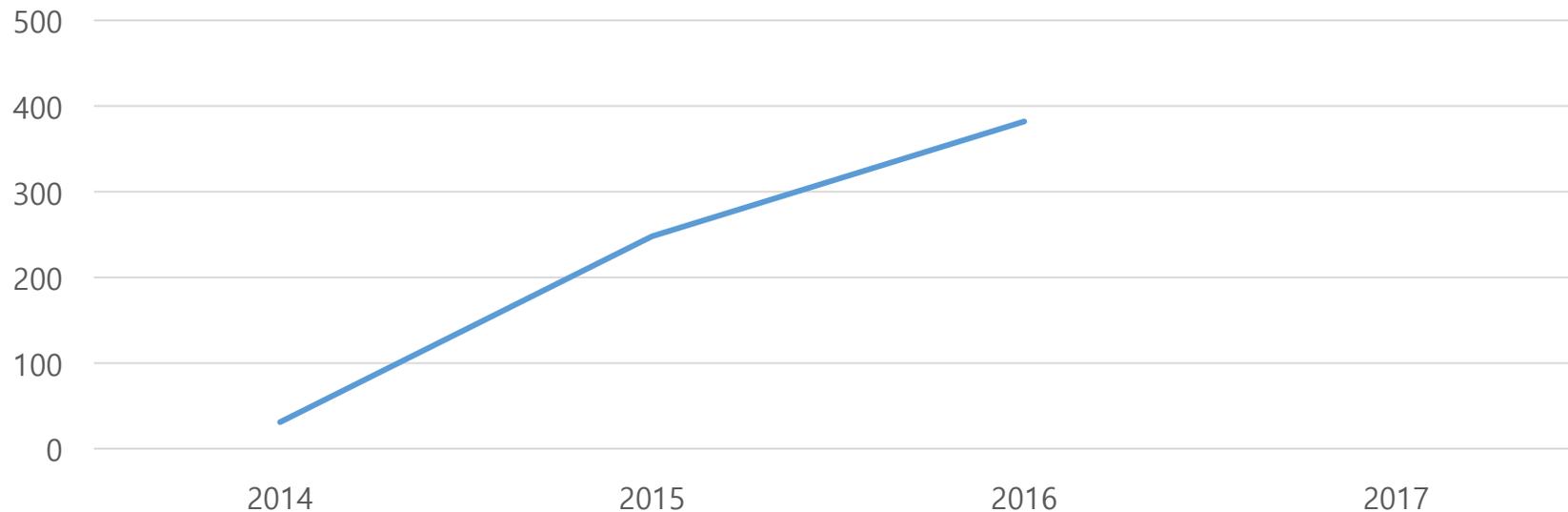
최근 증가하고 있는 노인 교통사고를 예방하기 위한 관련기관협업 및 정책 마련

# 국민디자인단 4년 (2014~2017)

2014년 31개 → 2015년 248개 → 2016년 382개 (중앙 33개, 지자체 243개 기관에서 참여)

2017년: 총 200개가 넘는 과제 응모로부터 50개의 선정된 집중과제와 다수의 자율과제가 진행 중

참여 과제 기준 국민디자인단 성장 현황



# Why 국민디자인단?





To 수혜자 중심, 실체적, 이해관계자 통합적 공감

정부 정책의 기획과 설계에 국민의 의견을 제대로 반영한다.

From 탁상공론, 행정편의위주, 공급자 중심, 이해관계자 공감 결여

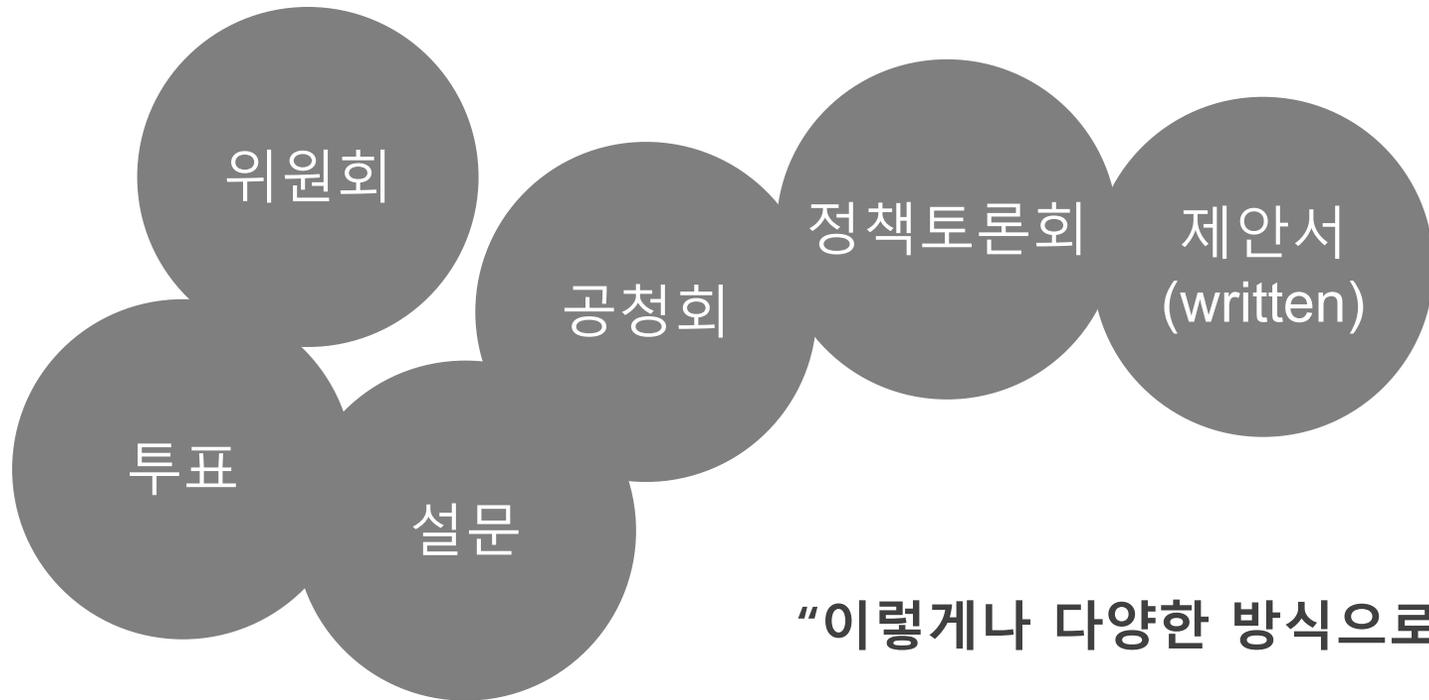
# 국민디자인단

국민을 정책 개발에 참여시키는 혁신적인 방식

**The Big Question is,  
“그들을 어떻게 참여시킬 것인가?”**

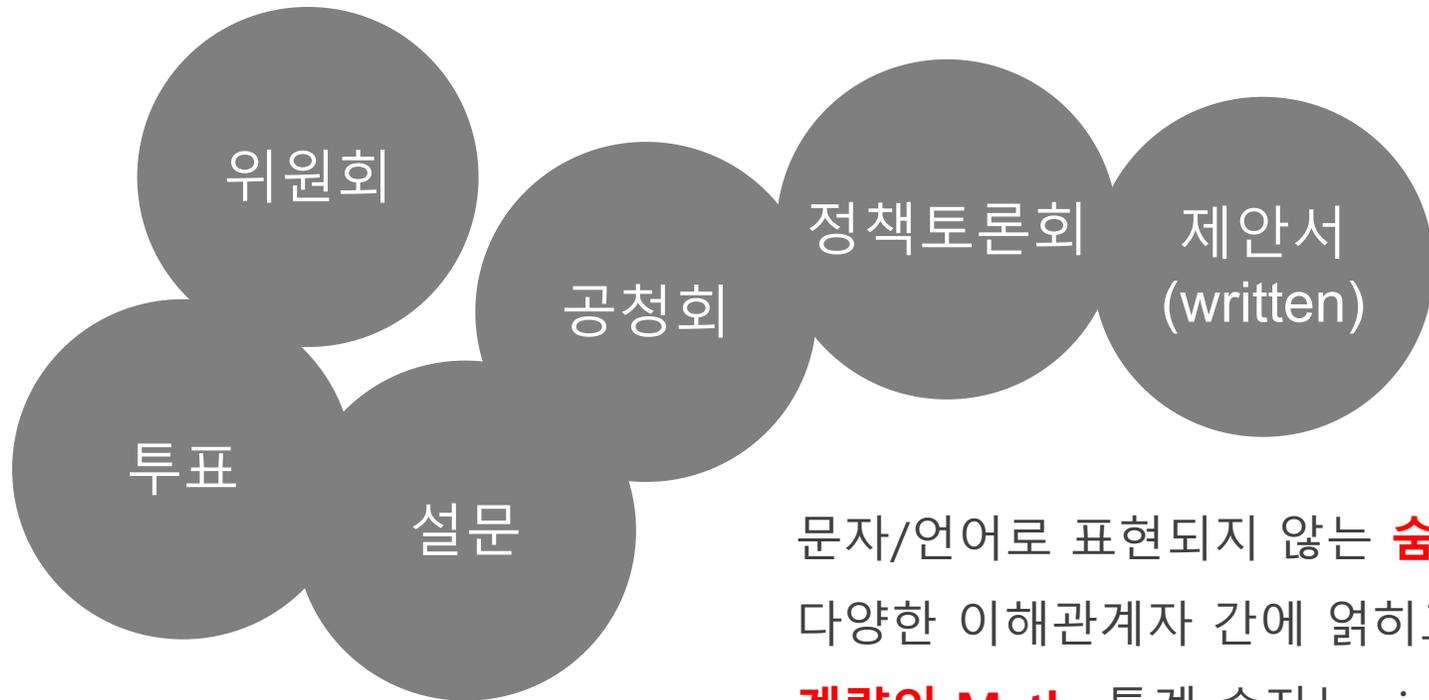
“국민의 목소리를 들으며 수요자 중심으로 정책을 개발해야 하지 않나요?” 라고 질문하면

**“어, 우린 원래부터 그래왔는데” 라는 답이 나옴**



**“이렇게나 다양한 방식으로 이미 국민을 참여시키고 있는데??”**

# 모았으나 모이지 않은...



문자/언어로 표현되지 않는 **숨어있는 욕구**를 끌어내지 못함  
다양한 이해관계자 간에 얽히고 설킨 복잡한 사안의 **통합적 안목 결여**  
**계량의 Myth:** 통계 숫자는 sight는 제공하나 insight를 제공하진 않는다

# 국민디자인단

국민을 정책 개발에 참여시키는 혁신적인 방식

The **Real** Big Question is,

“그들을 어떻게 **효과적으로** 참여시킬 것인가?”

너의 생각을 명확하  
고 간략하게 설명해  
보란 말야!



# 똑같은 요구를 일반 대중에게 던진다??

너의 생각을 명확하고 간략하게 설명해 보란 말야!



젊은 시키가 건방지게, 난 니 상대 안한다!

대학 교수



彼は何について話しているのですか?

저요? 세 살

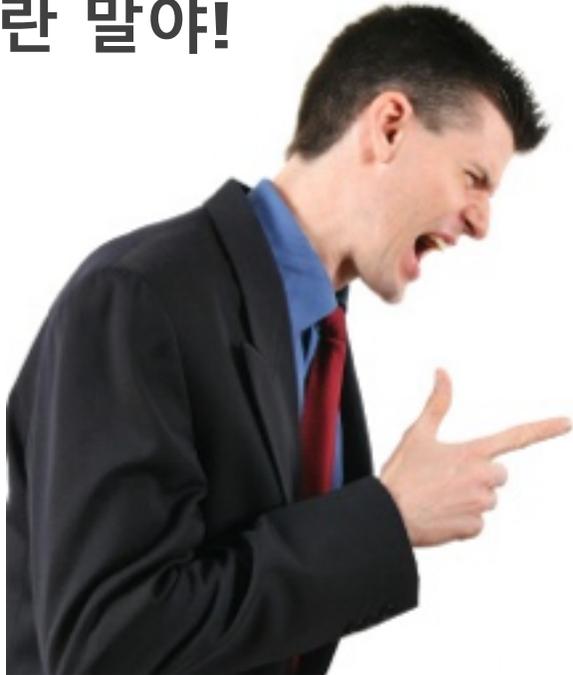
난 네 살

아빠빠빠마마빠비이야야

멍멍멍멍

# 일반 대중에게 효과적인 방법으로 보이지 않는다는...

너의 생각을 명확하고 간략하게 설명해보란 말야!



글쎄요... 뭐... 중얼중얼... 당장 생각나는 게... 그닥...  
(산학 주면 답해보고... 조교에게 물어보거나)

대학 교수

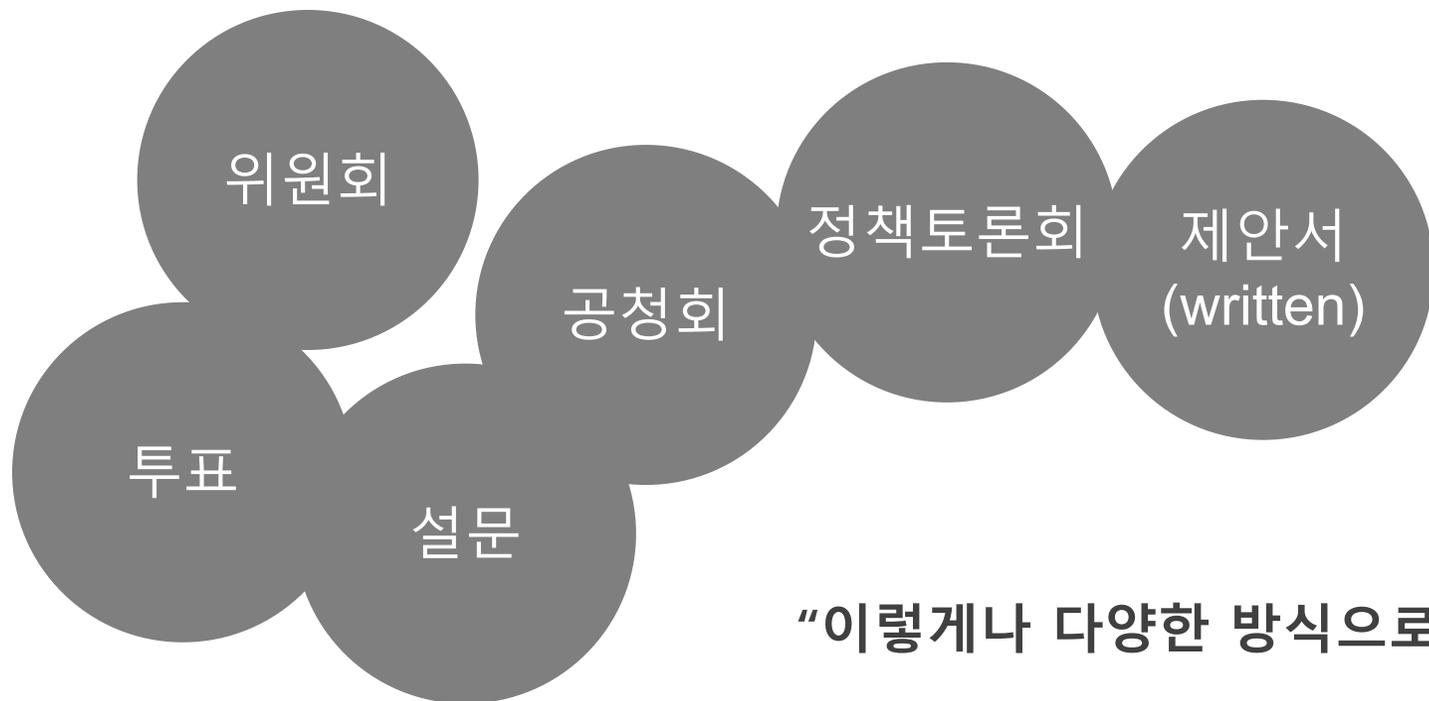


“국민의 목소리를 들으며 수요자 중심으로 정책을 개발해야 하지 않나요?” 라고 질문하면

“어, 우린 원래부터 그래왔는데” 라는 답이 나옴

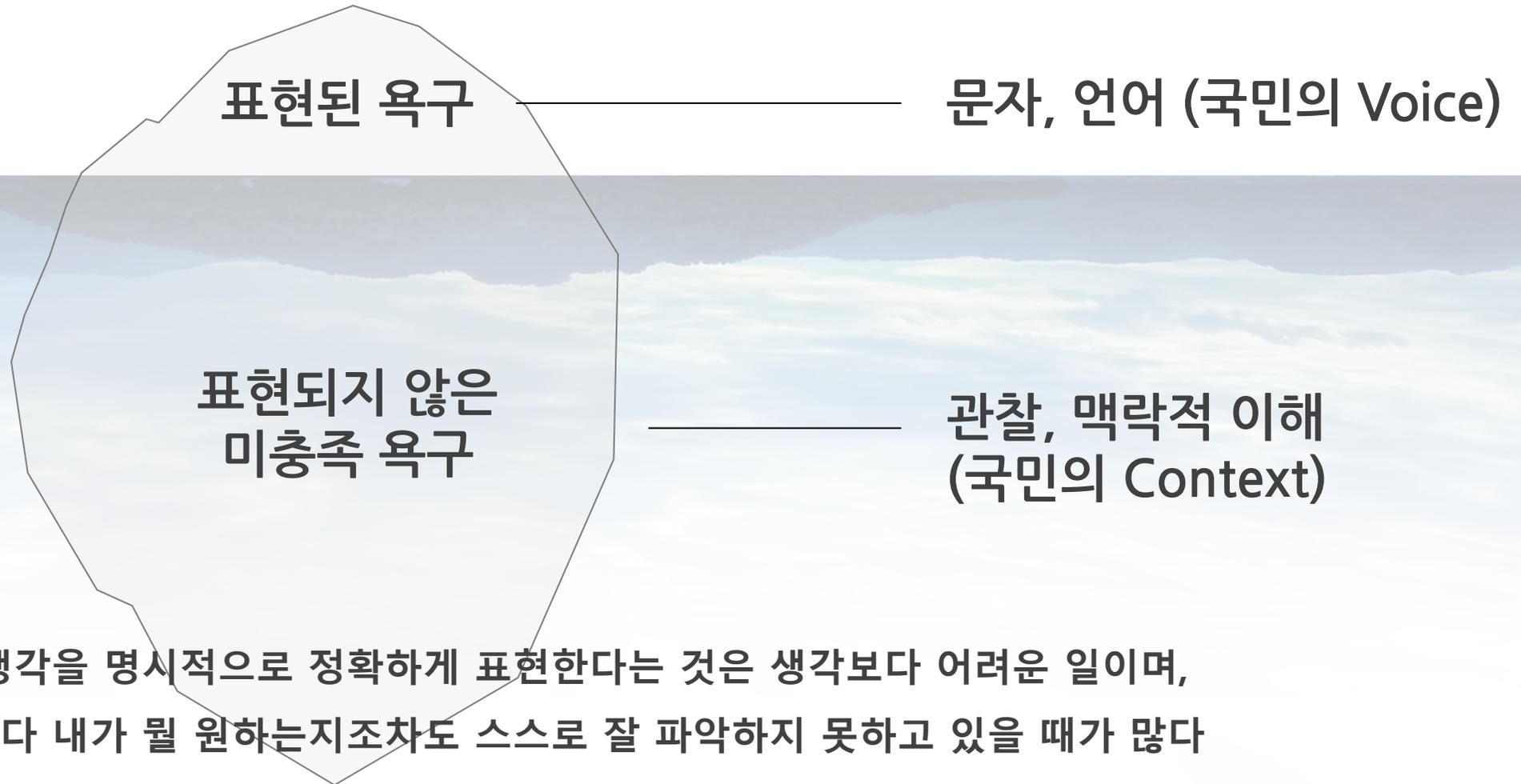
**실은, 저의 질문 자체가 애시당초 틀렸음을 고백합니다**

(그리고 잘못된 질문은 잘못된 답을 이끌어 내는...)



“이렇게나 다양한 방식으로 이미 국민을 참여시키고 있는데??”

# People's Voice + People's Context



# 국민디자인단

국민을 정책 개발에 참여시키는 혁신적인 방식

The **Real** Big Question is,

“그들을 어떻게 **효과적으로** 참여시킬 것인가?”

# Design

# 국민디자인단

국민을 정책 개발에 참여시키는 혁신적인 방식

## Why 국민design단?

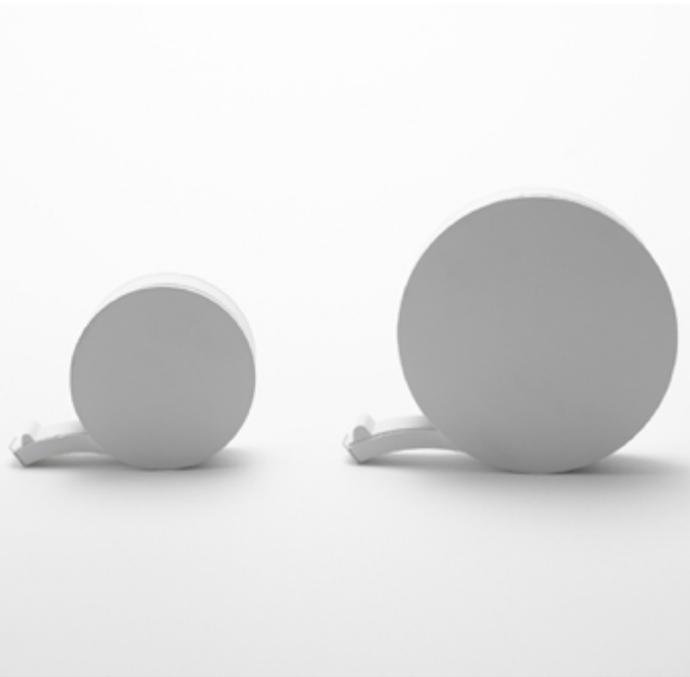


국민 참여에 대한 How의 문제

**정책 개발에 국민을 효과적으로 참여시키는 방법을 디자인 분야로부터 채택**

여담이나, 만약 국민의 context 까지 캡처할 수 있는 방법론이 천문학에서 발굴되었다면 국민천문학단이라고 명명 되었을 수도 있다.

# 디자인 Design



# 정부 정책의 기획, 설계, 수립에 tantara 디자인이 끼여든다?



# 정부 정책의 기획과 설계에 디자인이 끼여든다?

국민디자인단의 디자인이 그 디자인은 왠지 아니어야 할 듯한

# New Design Paradigm: 무형의 경험 디자인



의자를 디자인 하라

(예쁘고 멋있고 스타일리시하고 우아하고 미적으로 수려한)

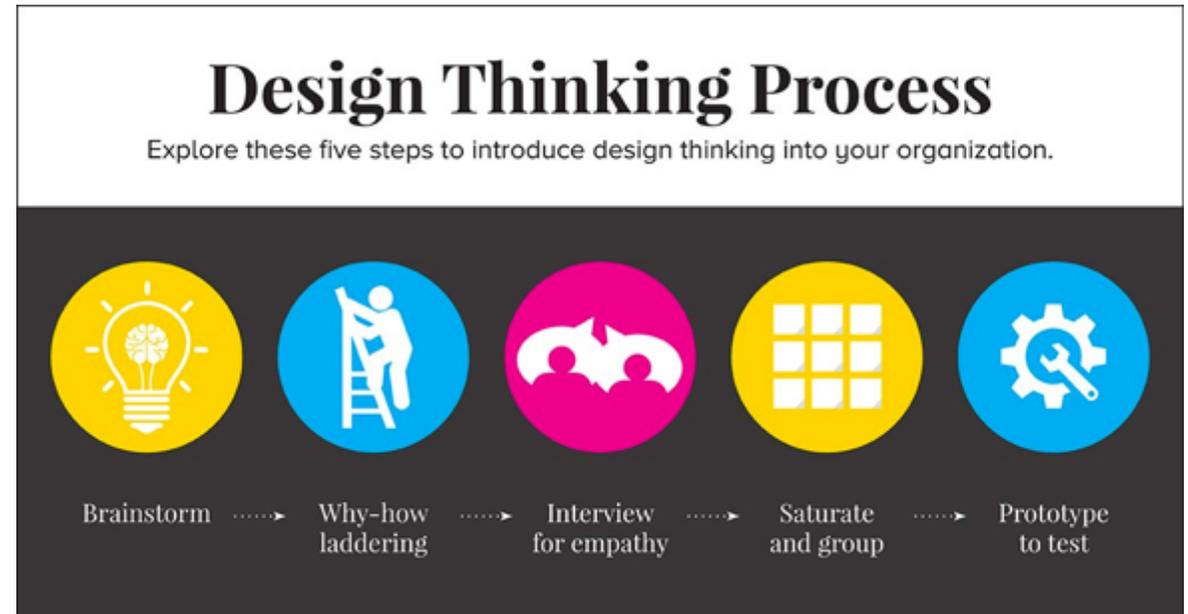


신뢰(trust)를 디자인 하라

관계, 배려, 서비스, platform...



# New Design Paradigm: 디자인적 사고와 방법론



# 정부를 위한 디자인

Design for Government



# 공공 서비스 디자인

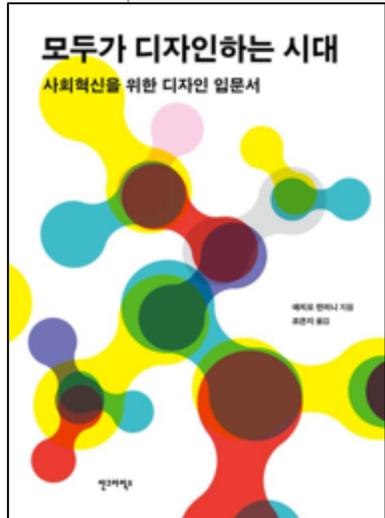
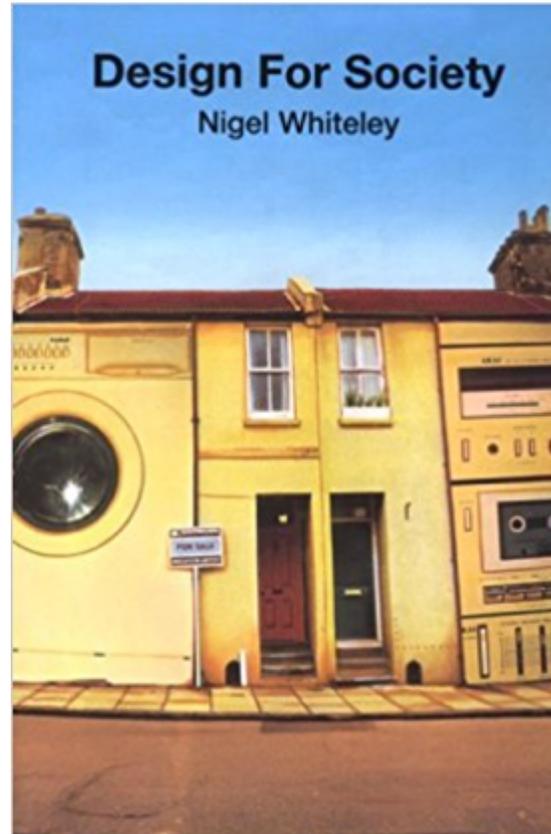
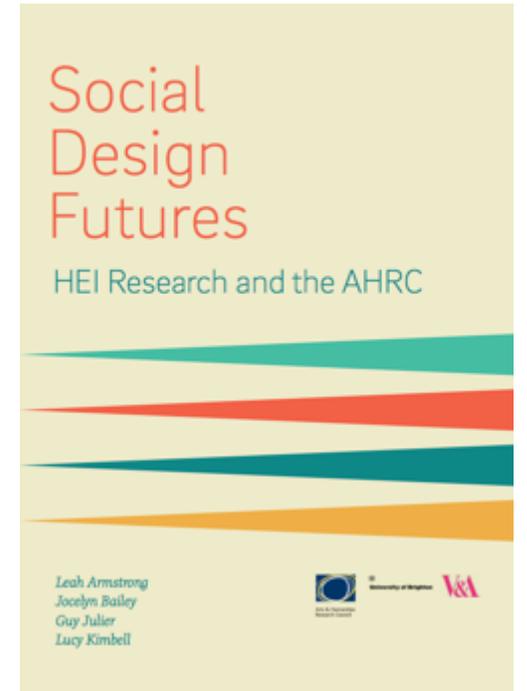
Public Service Design

## 정책 디자인 Policy Design



# 사회적 디자인 social design

# 사회 혁신을 위한 디자인 design for social innovation



# 국민Design단

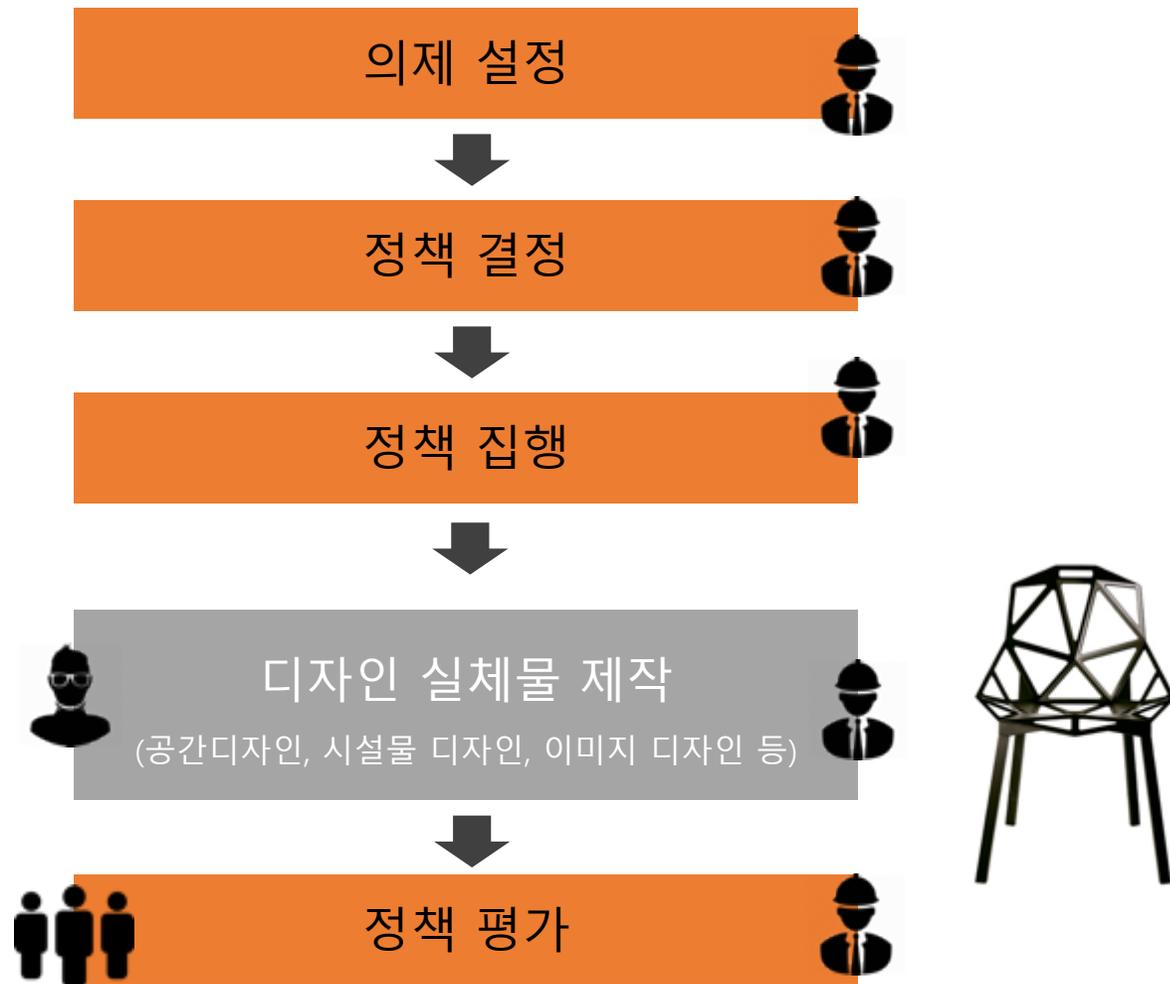
## Service Design, Design Thinking

(기존의 전통적인 디자인 분야와는 다른)

# 기존의 공공 정책 개발 프로세스



# 기존의 정책 개발 과정에서의 디자인의 활용



# 공공 정책 설계 및 시행에서의 서비스 디자인 적 접근을 한다는 것 이란



## 공공 서비스 디자인

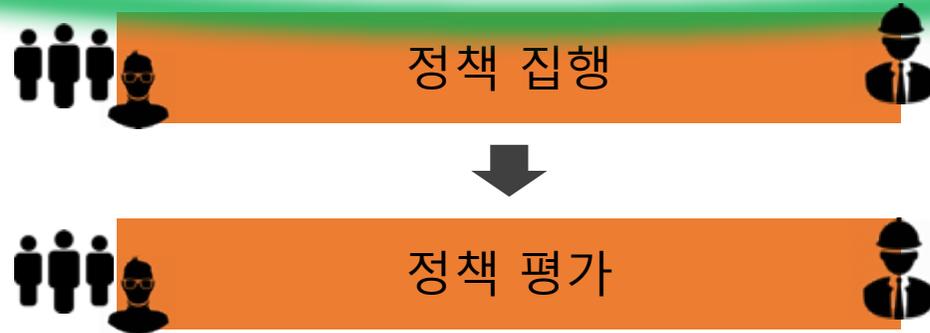


주민 간의 신뢰(trust)를 디자인

갈등지역간 관계 개선을 디자인

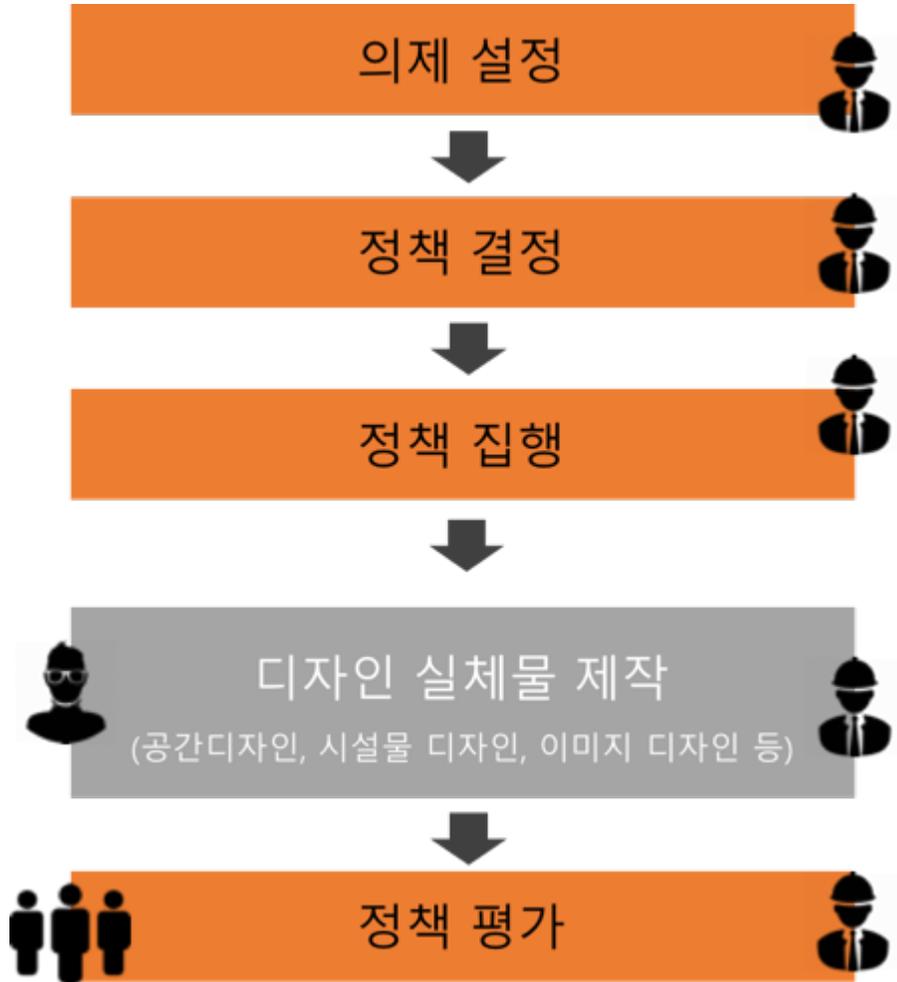
사회적 약자를 배려하는 마을공동체 디자인

자료수집	자료분석	정책개발	실행계획수립
핵심이해관계자 정의 이용자 조사 현장 관찰 맥락 이해	고객여정지도 작성 핵심 욕구 도출 Persona 설정 Key service concept 도출	브레인스토밍 협업적 창의 워크숍 개최 스토리보드 작성 To-Be CJM 작성	To-Be Service Blueprint 작성 Business Model 개발 운영 모델 개발 제도/정책 설계
...	...	...	...

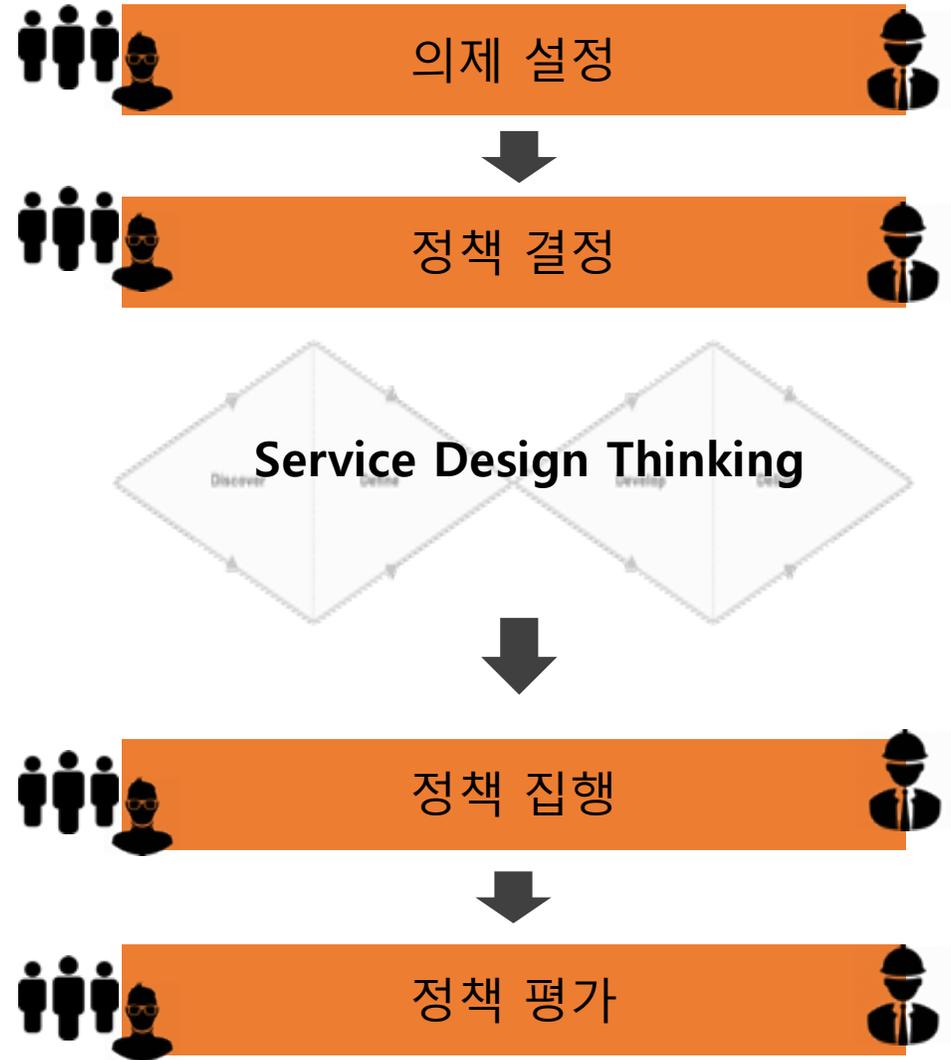


전통적 차원의 디자인  
(공간디자인, 시설물 디자인, 이미지 디자인 등)

# 기존의 정책 설계 방식



# 국민디자인단의 정책 설계 방식



# 국민디자인단: 국민 + 디자인 (사업)단

정책 설계의 혁신을 위한 2개의 요건

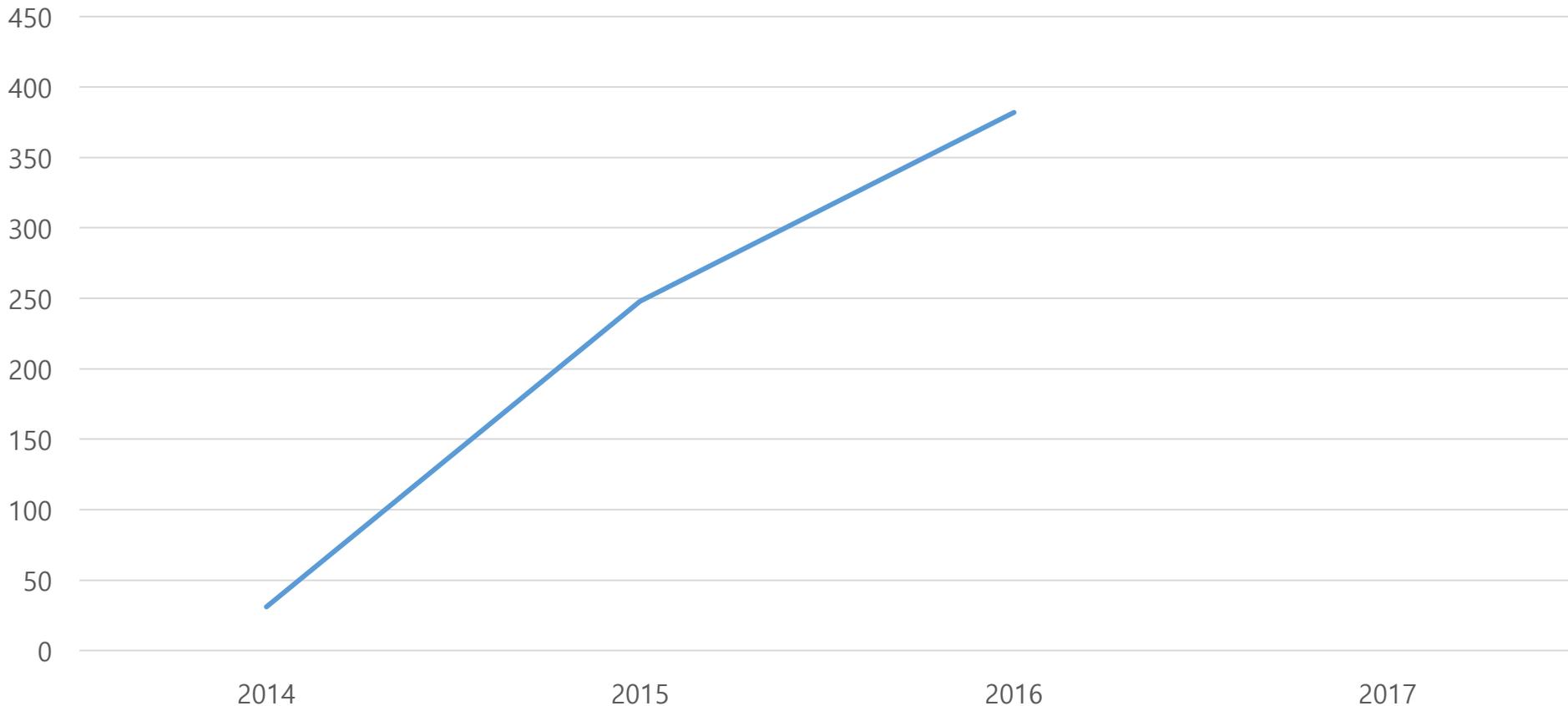
공공 서비스 디자인

국민 참여

국민디자인단의 2가지 핵심 Keyword

# 국민디자인단의 의의 (성과)

사업에 참여하는 정부 부서의 지속적인 증대 (새로운 정책 설계 모형의 확산)



# 국민디자인단의 의의 (성과)



## 세계 3대 디자인 어워드인 iF에서 2016년 금상 수상

DESIGN EXCELLENCE COLLECTIONS CREATIVES COMPANIES OUR AWARDS SOCIAL PRIZE PRESS & ABOUT

### iF gold award winners 2016

From over 5,000 submissions, only 75 were selected as gold awards. Truly, these products, projects and concepts represent the best of design.

Enjoy exploring this year's iF gold award winners!

Filter (75)

sort by most recent



**Lumify**

"Is there internal bleeding?" ER physicians can now get this question answered quickly on their smartphone with Lumify, the world's first app-based



**Gov. 3.0 Design Group**

Public policy making process



**IconiQ Wet&Dry Shaver**

For a next generation shaving



**DreamWear**

Designed to feel like you're not wearing a mask DreamWear's revolutionary design directs

# 국민디자인단의 의의(성과)

# MINDSET

디자인에 대한 사고태도(mindset)의 점진적 증진

서비스 디자인 방법론의 유용성과 가치에 대한 인지가 증가 중

공공 정책에 디자인 프로세스, 방법, 국민과 디자이너의 참여에 대한 토양을 점차 조성

# 행정절차법 시행령 개정 2017.4.18

행정자치부(장관 홍윤식)는 높은 국민참여 의식, IT발전 등 환경변화를 반영하여 행정 전 과정에 국민 참여를 대폭 확대할 수 있도록 「행정절차법 시행령」을 개정하고, 18일 공포 시행

제7장 국민참여의 확대 제25조의2(국민참여 확대를 위한 참여방법과 협력의 기회 제공) ① 행정청은 법 제52조에 따라 다음 각 호의 참여방법과 협력의 기회 제공을 통하여 행정과정에 국민의 참여를 확대할 수 있도록 노력 하여야 한다. 1. 법 제22조에 따른 청문, 공청회, 의견제출과 그 밖의 토론회, 간담회, 설명회 2. 법 제53조에 따른 전자적 정책토론 3. 「국민 제안 규정」 제2조제1호에 따른 국민제안 및 같은 조 제2호에 따른 공모제안 4. 온라인 투표, 설문조사 등 여론 조사 5. 자원봉사활동 또는 사회공헌활동 등을 통한 협력의 기회 제공 6. 그 밖에 국민이 참여할 수 있는 방법 및 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 데이터 세트를 말한다) 분석 기법 3. 그 밖에 국민의 의사나 수요를 확인하여 행정 과정에 반영할 수 있는 기법

**‘공공서비스디자인’ 이란 문구가 정부법령에  
공식적으로 사용된 것 만으로도 상당한 진보**

# 여전히 많은 숙제...

(본의든 아니든) 서비스 디자인의 시장 교란을 일으키는 문제

양적 규모의 확장 만큼 따르지 못하는 질적 성장: 여전히 느린 mindset 변화

**공공서비스디자인의 사업적 가치에 대한 오해: 착한 일 하는 자원봉사, 자기희생, 마더 테레사...**

프로세스와 방법(론)은 도구일 뿐...철학이 빠진 디자인 적용

"어떻게 하는 건지 사실 잘 모르겠다," "그냥 흉내만 낸다" ...

서비스 디자이너, "회의만 참석해서 한두마디 하고 간다"

수도권 대비 지방의 형편없이 부족한 서비스 디자인 전문가 자원

...



공공서비스디자이너

저흰 천사가 아닙니다.

그렇지만 계속 이대로 가면 천사가 되긴 할거예요

(굵어죽어 하늘나라로 갈 때...)

# 가장 큰 숙제는 Keep Going On & Upscale

(부인드 아니드) 서비스 디자인의 시장 규범을 일으키는 문제

**Sensational, Innovative:** 기존의 탁상공론적인 정책 개발에 큰 반향을 일으킨 새로운 모형으로서의 가치

**Policy Design Testbed:** 디자인에 기반하여 수요자 중심적 정책을 실험해 볼 수 있는 현존 최고의 시험대

**축적의 시간:** 계속 시행착오를 거치고 숙제를 해결해가며 정책 디자인의 경험치를 누적해야 함

**사회혁신 플랫폼 공장:** 단편적인 정책개선에서 지속적인 사회혁신운동을 낳고 육성하는 메카니즘/시스템으로 업스케일

주요한 데미 지능의 경험없이 구축한 지능의 디자인 인문학 지평

...

감사합니다