

디자인진흥원사

- 「산업디자인진흥법」 개정 (서비스디자인 포함)
- 국민디자인단 출범
- ISC(디자인문화콘텐츠 산업 인적자원개발위원회) 사업 시작
- 중기 디자인인력지원사업 발대식
- 한국디자인상품, 미국·독일 팝업스토어 지원

한국 디자인사

- 환경부, 도시 내 생태휴식공간 '자연마당' 조성 확대 발표
- 동대문디자인플라자(DDP) 개관

한국 사회사

- 도로명주소 법적 전면 사용
- 세월호 참사
- 인천아시아게임 개최
- 대한항공 086편 회항, 일명 '땅콩 회항' 사건

내가 만드는 정책: 국민디자인단

국민디자인단은 이해 관계자들이 정책 기획 단계부터 참여함으로써 맞춤형 공공 서비스를 개발하기 위한 취지에서 출범했다. 2014년부터 KIDP와 행정안전부, 산업통상자원부가 협력해 말 그대로 정부가 시행하는 정책에 국민이 직접 참여해 관련 기관, 디자인 전문가 등과 함께 의제 설정부터 설계, 집행, 평가까지 전 과정에 관여함으로써 '국민이 주인인 정부'를 만들고자 기획되었다. 수요자 중심의 정책 개발을 목적으로 하는 이 사업의 중추에는 '서비스디자인' 방법론이 존재한다. 의견의 수렴과 확산을 반복적으로 수행하는 디자인적 사고를 기반으로 분석과 직관이 통합된 사고방식을 사업의 중심에 두기 때문이다.

KIDP는 사업 참여를 희망한 26개 기관과 팀을 구성하여 2014년 5월부터 7월까지 약 6주간 시범적으로 '국민디자인단'을 운영하여, 서비스디자인이 공공 부문에 적용되면 어떤 시너지 효과를 가져올지 지켜보았다. 최종 발표회에서 개선안이 도출된 19개 과제 중 15개 정책이 공유되었고, 그중 최우수 사례로 주민들이 참여해 도시 환경 문제와 사회 문제를 해결하는 광주광역시의 사회적 네트워크 구축사업 '다(多)가치 Green 서비스'가 채택되었다.

이러한 시범 사업의 성공을 바탕으로 2015년에는 시범 사업보다 10배 커진 규모로 사업이 진행되었

다. 각 중앙부처와 지방 자치단체가 대거 참여한 가운데 248개의 다양한 정책들을 '국민디자인 과제'로 선정한 후, 정책 수요자 의견이 효과적으로 반영될 수 있도록 디자인 전문가인 서비스디자이너와 학생, 시민 등의 정책 수요자, 정책 공급자인 공무원이 함께 워킹 그룹을 구성했다. KIDP는 서비스디자이너의 주도 아래 1,500여 명에 달하는 이들 참여자들이 서비스디자인 방법론을 충실하게 적용할 수 있도록 각종 팀 미팅, 현장 조사, 전문가 자문, 보고 등 다양한 공동 활동을 지원했다.

대상이 된 정책들은 사회복지, 안전/생활/편리, 어린이/교육, 마을 공동체, 문화/관광, 지역 환경 개선 등 시민들의 생활과 직접적으로 연관된 분야가 대부분이었다. 오랫동안 위험한 공간으로 방치되었던 공간이 시민을 위한 공원으로 거듭난 '서피랑 음악공원'(통영 명정동)이 한 예다. 그 밖에도 '행복한 인생 2막, 할머니 학교'(서울 금천구), '우리 동네 대피소 지도 만들기'(울산 중구), '북한이탈주민 맞춤형 농촌생활 정착 서비스'(전남 강진군), '감염제로 우리동네 안심 병원'(서울 중구), '당신의 자진 신고를 칭찬합니다'(관세청), '주민 밀착형 탄력 순찰 추진'(경찰청) 등도 국민디자인단을 통해 시민들과 직접 소통하고 신뢰를 쌓음으로써 좋은 결과를 낳은 사례로 꼽힌다.

2016년 독일의 'iF 디자인 어워드'에서 '정부3.0 정책 디자인 그룹(Government 3.0 Policy design group)'이란 제목으로 국민디자인단의 운영 사례가 서비스디자인부문에서 세계 최초로 최고상인 금상을 수상하였고, 이를 통해 서비스디자인을 통한 혁신이 사회적으로 어떤 효과를 가져올 수 있는지 직접 체험하게 했다. 당시 iF 디자인 어워드 심사위원단은 "이 특별하고 대담한 프로젝트는 국가의 새로운 거버넌스 구조를 만들고, 국정 운영의 중심에 국민이 앞장서는 역할을 했다. 이 프로젝트는 서비스디자인의 활용을 통해, 한국 국민들을 위한 사회혁신을 개발하는 것을 목표로 한다. 공공 영역에서 서비스디자인 프로세스를 멋지게 설계하였고, 결과는 설득력이 있었다. '정부3.0 정책 디자인 그룹'은 정책 입안자, 전문가와 시민들이 함께 공공서비스 개선에 참여하는 창조적인 역할 모델을 제

시하고 있다.”⁶⁴ 라고 평했다.

실제로 국민디자인단 구성원 중 정책 가이드 역할을 하는 서비스디자이너는 대학 교수 또는 서비스디자인 전문업체 대표 및 임직원 등 전문성을 갖춘 인력들이 참여하고 있으며, 시민단체, 학생, 주부 등 일반인들도 각자의 생활과 관련되는 정책을 개선하는 데 열정을 가지고 참여한다.

“디자인이 문제해결형 공공서비스에 표준화된 모델을 제공하는 것이 가능하다는 것을 배웠다.”라거나, “정부 정책은 현장과의 소통이 중요하지만 그 방법을 잘 몰랐다. 이번 경험을 통해 서비스디자인이라는 과학적 접근 방법을 이해하게 되어 정책 수립 및 집행 과정에 많은 도움이 되었다.”, “국민디자인단 활동은 가깝지만 먼 당신인 국민이 과연 정책을 어떻게 인식하고 경험할까라는 고민을 하게 했다. 늘 국민을 위해 정책을 만들지만 ‘국민의 경험을’ 구체적으로 고민하기는 어렵다. 국민디자인단 활동은 물리적으로 정서적으로 사무실 세계에서 나와 국민의 세계로 들어가게 만들었다.”⁶⁵ 라고 참여자들이 국민디자인단의 사회적 가치 실현 효과를 강조하는 것도 이러한 이유에서다. 특히 생활 밀착형 정책의 경우 다른 부처나 지역으로 확산될 가능성이 크다는 점에서 정부 혁신을 주도할 캠페인이 될 수 있다. 지금까지 전국적으로 1만 명 이상의 국민들이 정부 정책 개선에 나서는 등 공공 분야를 수요자 중심으로 혁신하는 역할을 하고 있다. 이에 발 맞춰 KIDP는 2015년부터 매년 『국민디자인단 성과 사례집』을 펴내고 온라인 카페를 개설하는 등 캠페인에 힘을 보태고 있다.



1



2

1 동대문디자인플라자에서 개최된 '정부3.0 국민디자인단 정책 발표회'(2015년 6월 18일)

2 코리아디자인센터에서 개최된 '국민디자인단 운영과제 워크숍'(2019년 6월 3일)