

# 공공분야 디자인 활용 확대를 위한 정책제안 연구 : 국민디자인단 사례를 중심으로\*

방 송 희\*\* · 김 태 완\*\*\*

## 목 차

요약	3.1 국민디자인단
1. 서론	3.2 국민디자인단 정책분야별 분류
2. 이론적 고찰	3.3 소결
2.1 공공정책	4. 결론
2.2 디자인정책	4.1 시사점
2.3 서비스디자인	4.2 향후 연구방향
2.4 공공서비스디자인	References
3. 사례연구	Abstract

## 요약

본 연구는 국민디자인단 사례를 분석하여 공공 영역에서의 디자인 활용 확대와 지속가능한 공공서비스디자인 전략을 제안하는 것이다. 본 연구의 시간적 범위는 국민디자인단이 시행된 2014년부터 2021년까지이며, 내용적 범위는 국민디자인단의 과제이나 2014년 시범사업 과제부터 2021년까지 진행된 모든 사례를 확인하기에는 한계가 있어, 광화문1번가 홈페이지 및 국민디자인단 사례집에서 확인할 수 있는 과제를 연구의 대상으로 한정하였다. 본 연구는 다음과 같이 진행하였다. 첫째, 디자인정책과 공공서비스디자인에 대한 문헌을 참고하여 공공정책 개발 단계에서 디자인의 역할 규명과 활용방안에 대한 시사점을 찾아내고, 둘째, 주요 시사점을 바탕으로 공공정책에 서비스디자인을 활용한 대표적 사례인 국민디자인단 추진 과제를 대상으로 과제명과 추진내용을 중심으로 분석하였다. 문헌연구와 사례연구를 바탕으로 다양한 공공분야에 디자인이 활용 가능하다는 시사점을 발견하였으며 공공 영역에서의 지속가능한 디자인 활용 확대를 위해 제안하는 정책적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 공공정책 및 서비스에서 서비스디자인의 인식 제고를 통해 시민참여를 넘어 시민들의 자발적인 행동변화를 이끌어내는 역할로서 디자인의 활용이 확장되는 기회를 지속적으로 마련한다. 둘째, 공공서비스디자인의 적극적 활용의 산물인 국민디자인단 성공사례에 대한 보다 적극적인 홍보가 필요하다. 셋째, 공공서비스디자인의 효율성과 실효성을 검증하기 위해 보다 구체적인 평가체계를 도입하여야 한다. 이를 통해 우리 사회가 직면한 다양한 문제를 디자인을 활용하여 정책 전달의 오차를 축소하고 시민 중심 공공서비스를 실현하는데 크게 기여할 것이라 기대한다.

*표제어: 디자인정책, 서비스디자인, 공공서비스디자인, 국민정책디자인단, 공공정책*

접수일(2023년 07월 17일), 수정일(2023년 08월 25일), 게재확정일(2023년 08월 31일)

\* 본 연구는 동서대학교 4단계 BK21 서비스디자인 기반의 사회혁신 교육연구팀에 의해 지원되었습니다.

\*\* 제1저자, 동서대학교 일반대학원, 디자인학과 석사, nicebsh318@naver.com

\*\*\* 교신저자, 동서대학교 디자인대학 환경디자인전공 교수, taewan@gdsu.dongseo.ac.kr

## 1. 서론

공공분야의 정책 및 서비스 수립을 위한 방법으로써 디자인의 활용은 선진국뿐만 아니라 여러 나라에서 그 중요성이 증대되고 있다. 우리나라는 「행정절차법 시행령」에 서비스디자인 기법을 활용할 수 있도록 규정하는 등 국민 중심의 정책을 실현하기 위해 노력하고 있다. 공공분야에 디자인적 사고를 적용하여 수요자의 니즈를 반영하고 행동 변화를 유도하여 정책목표를 효과적으로 달성하려는 것이다. 우리나라는 2014년부터 행정안전부 및 산업통상자원부의 협업을 통해 공공서비스디자인 개발 방법을 도입해 수요자 중심의 정책 개발을 위해 국민디자인단을 운영해오고 있다. 국민디자인단은 2014년 시범 운영 후 2015년부터 본격적으로 추진하여 2020년까지 1,491개 과제에 15,000여 명이 참여해 디자인 씽킹과 서비스디자인 방법을 활용하여 정책 및 서비스 등 다양한 분야의 문제점을 발견하고 개선하는 활동을 활발히 진행해왔다. 그러나 수요자 중심의 정책 개발을 위해 국가 차원에서 의지를 가지고 시행하는 국민디자인단에 대한 중점적인 연구가 상대적으로 부족하기 때문에 이에 대한 심도 있는 연구가 필요한 시점이다. 본 연구는 국민디자인단 사례를 분석하여 공공 영역에서의 디자인 활용 확대와 지속가능한 공공서비스디자인 전략을 제안한다.

본 연구의 시간적 범위는 국민디자인단이 시행된 2014년부터 2021년까지이며, 내용적 범위는 국민디자인단의 과제이다. 2021년까지 진행된 모든 국민디자인단 사례를 확인하기엔 한계가 있어, 광화문1번가 홈페이지 및 국민디자인단 사례집에서 확인할 수 있는 과제를 대상으로 하였다. 본 연구는 다음과 같이 진행하였다. 첫째, 디자인정책과 공공서비스디자인에 대한 문헌을 참고하여 공공정책 개발 단계에서 디자인의 역할 규명과 활용방안에 대한 시사점을 찾아낸다. 둘째, 주요 시사점을 바탕으로 국내의 대표적 사례인 국민디자인단 추진 과제를 과제명과 추진내용을 중심으로 분석한다. 셋째, 문헌연구와 사례연구를 바탕으로 공공

영역에서 디자인 활용 확대 방안 및 지속가능한 공공서비스디자인 전략을 제안한다.

## 2. 이론적 고찰

### 2.1 공공정책

공공정책은 국가기관과 관련되는 공식적인 결정 혹은 행동계획으로 공공성에 기반하는 정책으로 한 사회를 구성하는 국민 또는 시민을 위해 취하는 활동지침이라 할 수 있다(Song, 2017). 시민 대다수의 관심과 요구에 부응하기 위한 문제해결이라는 목적을 가진 공공조직에 의해 추진된 목적지향적인 행동경로이며, 사회문제해결을 위한 공공정책은 안전과 복지의 문제 해결이나 개선을 위해 공익의 차원에서 접근하는 목적지향적 행동이라고 규정할 수 있다(Song, 2017). Yoon (2015)에 따르면 현재의 공공정책은 여러 문제점을 가지고 있다. 첫째 공급자가 달성하기 쉬운 방향으로 공공정책의 목표가 설정되고 자체적으로 이루어진다는 점이다. 둘째, 정책에 수요 참여 의지가 높아져 불만이 높아졌다는 점인데 이는 사회의 복잡성이 커짐에 따라 정책은 여러 이해관계자가 얽혀 있어 협력하지 않으면 문제를 해결할 수 없는 상황을 초래했다. 마지막으로 정책수요자를 위한 정책이라도 실상은 수요자의 만족과는 거리가 멀다는 것이다. 결과적으로 수요자의 숨겨진 니즈를 찾아낼 수 있는 도구가 부재하기 때문이라고 할 수 있다. 이로 인해 정부와 지방자치단체는 공공정책을 통해 공공서비스를 제공하면서 시민의 요구 즉, 실제 사용자의 요구에 대응하고 정책 비전 등 세부전략을 수립하여 실천하기 위해 노력한다. 수요자 중심의 공공정책과 공공서비스의 실현을 위해서 수요자인 국민의 입장을 수용할 수 있는 절차와 방법을 새롭게 만들고, 국민의 경험을 총체적이고 지속적인 개선이 가능하게 하는 것이다. 다양하고 복잡한 사회문제에 대한 여러 전문가와 이해관계자들의 공동창작,

사회적 특성까지 고려될 때 사용자의 만족을 제공하는 공공정책을 기획할 수 있다.

## 2.2 디자인정책

디자인정책은 디자인과 정책의 합성어이다. 즉, 디자인과 정책의 특성을 모두 포함하고 있으며 디자인정책을 설명하기 위해서는 디자인과 정책이 함축하고 있는 각각의 성격이 파악되어야 한다. 디자인정책에 관한 연구자들의 개념 정의는 다음 <Tab. 2-1>과 같다.

Tab. 2-1 Concept of Design Policy

학자	개념정의
Keom (2004)	전반적인 시민의 문화 활동을 배경으로 문화적 가치성과 경제적 가치 획득을 위한 정부의 증장 기적 목표의 형성과 그 목표 달성을 위한 의도적이며 계획적인 행동 및 지침
Heskett (2002)	디자인이라는 특정 주제에 대한 정부 의도에 관한 일련의 원칙, 목적, 절차
Er (2002)	국가디자인 자원을 개발하고, 국제시장에서 국가 경제의 이점을 키우기 위해 기업에서 효과적인 자원으로 활용하도록 고무시키는 것을 목적으로 한 체계적인 정부의 노력
Jeong (2004)	디자인을 위한 제반 진흥 활동이 실질적으로 이루어지도록 하는 육성 및 지원 체계
Kim (2012)	디자인을 통한 문화적, 경제적 가치 창출을 위한 정부의 의도적이며 계획적인 행동 및 그 절차
Choi (2017)	정부가 디자인과 관련하여 어떠한 행동을 하는가에 대한 지침이며, 또 그것은 디자인과 관련하여 정부가 무엇을 하고 무엇을 하지 않는가를 보여주는 것

연구자들의 개념 정의에 따르면 디자인정책은 디자인을 통하여 국가의 목표를 달성하기 위한 수단이라고 정의할 수 있다. 디자인산업의 전반적인 영역에서 중요한 역할을 하며 영향력을 발휘하고 있으며 우리나라에서는 정부의 사무분장 상 산업통상자원부가 주무부서의 역할을 수행하고 있고 문화체육관광부, 국토교통부, 행정안전부 등 4개 이상의 부처가 디자인에 관여하고 있다.

## 2.3 서비스디자인

서비스디자인은 수요자에 대한 관찰과 이해, 경험을 바탕으로 원하는 서비스를 개발하는 방식이다. 주요 선진국에서 디자인은 민간영역부터 사회 현안과 공공 부문의 정책 및 행정서비스까지 폭넓게 확대되면서 사회문제를 해결하는 하나의 유용한 방법으로 자리매김하고 있다. 서비스디자인은 수요자의 경험에 대한 이해와 공감에서부터 시작되며, 다양한 이해관계자들의 협업으로 해결책을 찾는다. 서비스디자인의 특징은 공공서비스를 접하는 시민 즉, 사용자의 경험을 우선으로 하고, 그들의 개인적인 상황과 요구를 반영하고자 하는 최근의 공공서비스 전달체계 혁신 방향에 부합된다(KIDP, 2014).

Tab. 2-2 Principles of Service Design (This is Service Design Thinking, 2012)

5원칙	5원칙의 주요 내용	특성
사용자 중심	사용자의 입장에서 서비스를 디자인해야 함 사용자의 요구를 충족시킴 서비스 전달을 위해 사용자 참여가 반드시 필요	사용자 참여
공동창작	모든 이해관계자가 서비스디자인 과정에 참여 전 과정에서 의견을 공유, 문제해결을 도모	다수 참여
순서정하기	밀접하게 연관된 기능을 순서대로 시각화함 경험의 사전 서비스 기간, 실제 서비스 기간, 사후 서비스 기간의 모든 접점을 중시	디자인 과정
증거만들기	무형의 서비스를 시각화하여 유형화함 서비스 접점마다 다양한 시각화 작업을 수행하여 공감과 만족을 이끌어냄	공동작업
총체적 관점	무형의 서비스를 물리적으로 만드는 과정 무의식적으로 모든 감각을 통해 모든 물리적 징후들을 총체적으로 경험할 수 있도록 함	디자인 과정

서비스디자인에는 사용자 중심, 공동창작, 순서 정하기, 증거 만들기, 총체적 관점의 다섯 가지 원칙의 핵심적인 원칙이 제시된다. 이러한 다섯가지 원칙은 사용자가 경험하는 유무형의 서비스를 시각화하고 더 나은 방향을 제시하여 사용자의 경험에 있어 사용자가 중심이

된다는 것을 의미한다. 서비스디자인은 사용자, 즉, 공공서비스의 대상인 시민의 참여를 바탕으로 해결방안을 도출하여 공공서비스를 변화시킬 수 있는 도구로서의 가치를 가진다고 할 수 있다.

## 2.4 공공서비스디자인

공공서비스디자인은 공공서비스를 수요자 중심으로 혁신하는 방법론이다. 즉, 공공정책을 효과적으로 설계하기 위한 하나의 전략이며 4차 산업혁명 이후 디자인은 스타일링의 개념을 넘어 문제를 해결하고 사용자의 경험을 향상시키는 기획적인 부분으로 확장하는 등의 패러다임으로 변화하고 있다. 최근 선진국을 중심으로 국민들의 삶의 질 향상과 사회 욕구 충족과 직접적으로 연관된 사회문제에 디자인방법론을 활용하는 공공서비스고도화 등의 사례가 늘어나며 환경, 복지, 치안, 교육, 의료 등 여러 사회 현안에 적용할 수 있는 디자인방법론은 지금까지 해결하지 못했던 사회문제에 대한 새로운 해결방법으로 주목받고 있다. 공동창작을 통한 이해관계자들과 수요자들을 사회문제에 적극적으로 참여시켜 잠재된 요구사항을 발견하여 문제를 해결한다. 이는 디자인이 사회혁신의 해결방안이자 다양한 분야에 적용하고 융합할 수 있는 도구로서의 중요성을 시사한다.

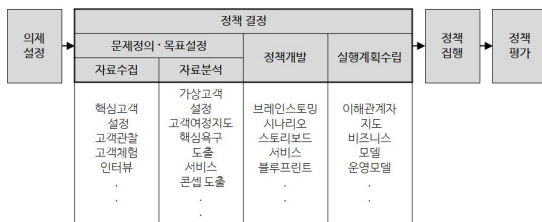


Fig. 2-1 Application of service design in the policy process

서비스디자인은 이용자인 시민들의 참여로 문제에 대한 해결방안을 찾아 문제를 해결하며 공공서비스를 변화시킬 수 있는 잠재력을 가지고 있다(Song, 2017). 앞서 언급했듯이 시민들에게 편익을 제공하고 편리한

경험을 할 수 있도록 하는 것이 목표인 공공정책과 공공서비스디자인의 최종 목표가 같다고 할 수 있다.

## 3. 사례연구

### 3.1 국민디자인단(現, 국민정책디자인단)

국민디자인단은 서비스디자인 방법을 통해 국민의 입장에서 정책과 서비스를 설계하는 방식을 활용한 정부주도의 사업이다. 한국디자인진흥원은 국민디자인단 소개를 통해 과거 공공행정 전문가가 중심이 되어 공급자 중심으로 설계되었던 공공정책에 국민의 욕구를 파악하고 이를 토대로 정책을 구상하기 위한 방법으로 디자인이 도입된 최초의 시도라는 점에서 중요한 의미가 있다고 밝혔다(KIDP Website). 국민디자인단 사업은 2020년부터 국민정책디자인단으로 명칭을 변경해 사업의 성격을 분명히 하고 있으며 국민참여형 정책개발의 대표적 방법으로서 사회문제해결을 위한 정책 디자인 활동이다. 국민디자인단을 대상으로 한 선행연구는 다음과 같이 진행되었다. Kim (2022)은 시민참여를 통한 공공서비스의 공동 생산과정에서 발현되는 협업적 창의성의 논리모형을 설정하고 국민정책디자인단 사례분석을 통해 이론적 시사점 및 정책적 시사점을 도출했다. Han (2020)은 국민디자인단 사례를 통해 기존 정책과정에서 나타난 주민참여의 한계를 보완하고자 하였다. 또, Lim and Sul (2021)은 디자인 씽킹 프로세스에 따라 국민디자인단의 코크리에이션(Co-creation) 워크숍을 활용하였으며 Baek and Kim et al. (2019)은 국민디자인단의 구성원, 프로세스, 국민참여의 목표 및 방법에 대한 이해를 바탕으로 국민 참여의 실현방법 및 지향하는 바에 대한 시사점을 도출하였다.

Tab. 3-1 Previous Study of National Design Group (Doctor's thesis)

연구자 (연도)	연구제목
Kim (2022)	공공서비스의 공동 생산과 협업적 창의성-서비스디자인 맥락에서
Han (2020)	정책과정에서 주민참여 효율화를 위한 서비스디자인 모형 개발
Lee (2018)	서비스디자인을 활용한 공공서비스 프로세스 개선에 관한 연구 : 국민디자인단 사례를 중심으로
Yoon (2015)	수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구

Tab. 3-2 Previous Study of National Design Group (Academic Paper)

연구자(연도)	연구제목
Lim and Sul (2021)	국민 참여형 co-creation 기반 민원서식 디자인 프로세스 개선 전략-디자인씽킹 방법론 활용-
Baek and Kim (2019)	국민 참여를 통한 공공서비스디자인에 관한 연구 - 국민디자인단을 중심으로 -
Lee et al. (2018)	정부 정보의 활용을 위한 서비스디자인-동북지방통계청의 국민디자인단 사례를 중심으로 -
Kim et al. (2019)	'공공서비스디자인' 을 통한 대안적 행정모형의 탐색

국민디자인단은 서비스디자이너, 공무원, 일반 국민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 8~15명 내외로 구성되며, 서비스디자이너는 서비스디자인 방법을 통해 과제 수행을 총괄 기획 및 운영하는 역할을 수행한다. 공무원은 과제와 관련한 정책서비스의 제공자로서 해당 정책 서비스의 추진현황을 국민디자인단에 제공하고 현장조사와 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리 및

지원하는 역할을 수행한다. 일반 국민은 과제 관련 정책 서비스의 수요자로서, 국민디자인단의 조사 활동에 참여하고 해결방안의 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다. 관련분야의 전문가는 유관기관 담당자, 연구원, 교수 등으로 구성된 관련 분야의 전문가로서, 해당 분야와 관련한 전문지식을 국민디자인단에 제공하는 역할을 수행한다. 국민디자인단은 2014년 시범 운영 후 2015년부터 본격적으로 추진하여 2020년까지 1,491개 과제에 15,000여 명이 참여해 디자인 씽킹과 서비스 디자인 방법을 활용하여 정책 및 서비스 등 다양한 분야의 문제점을 발견하고 개선하는 활동을 활발히 진행해왔다. 또, 국민디자인단 사업은 국민참여형 정책 개발의 대표적 방법으로 국민의 이익과 발전을 기반으로 한 사회적 문제해결의 정책디자인 활동으로 자리매김하고 있다. 공공정책에 서비스디자인이 활용된 국민디자인단의 시사점은 다음과 같다. 첫째, 공동창작과 사용자 참여 중심의 서비스디자인 방법을 활용하면서 숨은 니즈와 원인을 개발하고 수요자 중심의 정책을 개발할 수 있다. 둘째, 사용자 경험에 대한 다양한 조사를 바탕으로 문제 정의, 대안설정 및 실행계획 수립이라는 전 과정에 적용할 수 있는 알맞은 방법론을 활용하면서 근거 기반의 정책 기획이 가능해졌다. 셋째, 사용자인 국민과 공급자인 공무원이 공동으로 정책을 개발함으로써 상호이해를 할 수 있고 개발된 정책에 대한 국민 만족도가 높아지는 선순환이 형성되었다. 이처럼 국민디자인단을 통해 디자인이 공공영역에서 정책 기획방법으로 활용되는 가능성을 확인할 수 있었다. 더 나아가 본 연구에서는 2014년부터 현재까지 진행된 국민디자인단 사례를 통해 디자인이 활용될 수 있는 정책분야를 살펴보고자 한다. 연구대상으로는 앞서 연구의 범위와 방법에서 언급했듯이 국민디자인단 사례가 정리되어 있는 '광화문 1번가 홈페이지' 와 연도별 '국민디자인단 사례집' 을 통해 사업추진내용 중 확인 가능한 과제를 연구대상으로 선정하였다.

Tab. 3-3 National Design Team Project

연도별	총 과제 수	우수 과제 수	연구대상으로 선정된 과제
2014	31건	10건	5건
2015	248건	20건	28건
2016	382건	24건	25건
2017	273건	30건	44건
2018	229건	30건	67건
2019	203건	25건	26건
2020	125건	23건	23건
2021	-	-	12건
합계	1,491건	162건	230건

### 3.2 국민디자인단 정책 분야별 분류

Tab. 3-4 Policy areas of the National Design Group

정책 분야	정의	과제 수	백분율
안전/생활/편리	국민 생활 곳곳의 서비스를 개선하여 접근성과 효과성을 높이는 분야	49	23.10%
사회 복지	노인, 장애인, 여성 등 사회 취약 계층을 위한 분야	41	17.83%
문화/관광	대한민국 또는 개별 지역의 문화를 확산하거나 이를 이용하여 관광 제반 서비스 활성화에 기여하는 분야	32	13.91%
지역 환경 개선	지역 주민의 거주여건 및 쾌적한 환경을 조성하기 위한 분야	24	10.43%
마을 공동체	마을 주민 공동체 활동을 촉진하는 분야	24	10.43%
어린이/교육	정책 수요자가 어린이거나 특정 정보 전달을 위한 교육 시스템의 효과를 향상시키는 분야	23	10.00%
산업 지원	기업의 재화나 서비스 생산 활동 등을 활성화할 수 있는 분야	20	8.70%
기타	위 7개 분야 이외의 분야	17	7.39%
<b>합계</b>		230	100%

국민디자인단이 현재까지 진행해온 사업의 정책분야는 안전/생활/편리, 사회복지, 문화/관광, 지역환경개선, 마을공동체, 어린이/교육, 산업지원과 기타로 총 7개 분야와 기타분야로 분류되어 있다. 분석대상으로 선정된 230개의 과제를 사업명과 사업내용으로 분석한 결과 7개 분야와 기타 분야로 한정하기 어렵다고 판단되었다. 예를 들어 안전/생활/편리 분야에서 안전 분야도 범죄예방부터 노인 안전, 교통 안전, 소방 안전, 식품 안전 등 안전과 관련된 다양한 분야가 포함되어 있었고, 도시재생, 브랜드 보호, 정보서비스 개선 등 관련성이 부족하며 다른 분야에 더 적합하다 판단되는 과제가 포함되어 있었다. 본 연구에서는 국민디자인단의 사업을 대상으로 1차로 사업명과 추진내용을 중점적으로 세부분류를 진행하였고, 세부 분류를 바탕으로 2차적으로 55개의 키워드를 도출하였다. 도출한 키워드와 건수를 정리한 분야별 키워드 분류는 아래 <Tab. 3-5>와 <Tab. 3-6>와 같다.

Tab. 3-5 Applications of the National Design Group(1)

분류	건수	분류	건수
콘텐츠 개발	16	청소년 교육	6
취업, 일자리	13	병영환경개선	5
환경보호	12	아동돌봄	5
지역환경개선	9	재난, 재해대비	5
범죄예방	9	지역 활성화	5
온라인 서비스	8	관광 활성화	4
공간개선	7	근로환경개선	4
노인 복지	7	노인 안전	4
농업활성화	7	다문화	4
대민서비스개선	7	도시재생	4
의료, 건강	7	모바일서비스	4
장애인 복지	7	사회적약자지원	4
공동체강화	6	소비자 지원	4
교통안전	6	마을활성화	3

Tab. 3-6 Applications of the National Design Group(2)

분류	건수	분류	건수
시스템개선	3	청소년 복지	2
아동복지	3	청소년 안전	2
정보서비스개선	3	1인가구 지원	1
주거환경개선	3	개인정보보호	1
지역자산보존	3	교육프로그램 개발	1
갈등해결	2	브랜드 보호	1
공간 활성화	2	소방안전	1
산단환경개선	2	아동교육	1
시장 활성화	2	여성지원	1
식품 안전	2	중장년층 문화	1
어린이 안전	2	청소년문화	1
저출산	2	청소년 지원	1
청년 교육	2	평생교육	1
청년 정책	2	<b>합계</b>	230

### 3.3 소결

국민디자인단의 사례를 통해 디자인이 다양한 공공 분야에 활용이 가능하다는 것을 확인할 수 있었다. 디자인을 통해 저출산, 아동복지, 실업난 등 현대 사회의 다양한 문제에 대한 적절한 해결방법과 대안을 찾을 수 있다. 또, 이 전에는 대두되지 않았던 해외직구, 세관, 통관 등의 문제를 찾아내고 사용자들이 쉽게 접근할 수 있는 방안을 함께 찾아내고 환경 및 자원보호와 같은 지속가능한 환경과 사회를 위한 대안을 모색하고 있다. 정부를 비롯한 많은 지방자치단체에서는 공공정책뿐만 아니라 사회문제해결에 있어서 시민들의 참여를 적극적으로 유도하고 있다. 이러한 점에서 시민의 요구에 대한 새로운 시각과 이를 충족하려는 방법으로 공공서비스디자인을 활용하고 있다. 공공정책에서 디자인의 활용은 수요자와 사회의 숨겨진 문제를 찾아

최선의 대안을 찾아낼 수 있는 효과적인 수단이라고 할 수 있다.

## 4. 결론

### 4.1 시사점

국내에서 디자인은 공공부문에 도입된 이후 대개 주요 의사결정이 일어난 후에 공간, 시설물, 이미지, 시각디자인 등 스타일링의 역할로서 활용되었다. 서비스디자인은 관찰과 공동창작을 중심으로 시민 맞춤형 공공정책 및 서비스를 제공할 수 있는 새로운 가능성을 제시한다. 즉 형상화에 국한되어 있던 공공영역에서의 디자인 활용을 정책 개발까지 확대해 결과적으로 공공부문에 디자인의 참여 기회를 넓히게 된다.

본 연구에서는 정책과정의 앞부분에서 선행적으로 서비스디자인 방법이 활용될 때 정책의 목적과 방법이 수요자 중심으로 변화하는 데 역할을 할 수 있음을 확인하였고 국민디자인단 과제를 유형별로 분석함으로써 다양한 공공분야에서의 디자인 활용 가능성도 확인하였다. 공공 영역에서의 지속 가능한 디자인 활용 확대를 위해 제안하는 정책적 시사점은 다음과 같다. 첫째, 공공정책 및 서비스에서 서비스디자인의 인식제고를 통해 시민 참여를 넘어 시민들의 자발적인 행동변화를 이끌어내는 역할로서 디자인의 활용이 확장되는 기회를 지속적으로 마련한다. 둘째, 공공서비스디자인의 적극적 활용의 산물인 국민디자인단 성공사례에 대한 보다 적극적인 홍보가 필요하다. 셋째, 공공서비스디자인의 효용성과 실효성을 검증하기 위해 보다 구체적인 평가 체계를 도입하여야 한다. 이를 통해 우리 사회가 직면한 다양한 사회문제와 정책 현안을 서비스디자인을 활용하여 해결하고 정책의 전달 오차를 축소하여 시민 중심 공공서비스를 실현하는 데 크게 기여할 것이라 기대한다.

### 4.2 향후 연구 방향

따라서 후속 연구에서는 국민디자인단 운영 사례를 구체적으로 분석하여 정책 개발 각 단계에서의 디자인의 역할, 활용방법, 성공요인(KSF) 등을 파악하여 공공영역에서의 디자인 활용 확대와 지속 가능한 공공서비스디자인 전략을 제안하려고 한다. 이를 통해 우리 사회가 직면한 다양한 사회문제와 정책 현안을 서비스디자인을 활용하여 해결하고 정책의 전달 오차를 축소하여 시민 중심 공공서비스를 실현하는데 크게 기여할 수 있을 것이라 기대한다.

## [References]

- [1] Baek, S., and Kim, S. (2019), A Study on Public Service Design Based on Citizen Participation—Focused on Participatory Public Service Design Group, *Journal of Digital Convergence*, 17(9), pp. 321–326. (백수현, 김선아 (2019), 국민 참여를 통한 공공서비스디자인에 관한 연구—국민디자인단을 중심으로, *디지털융복합연구*, 17(9), pp. 321–326)
- [2] Choi, B. (2017), Design Conceptual Dictionary Choi Beom Version, Naver Blog 19. Design Policy. (최범 (2017), 디자인 개념어 사전 최범 편, 네이버 블로그 19. 디자인정책)
- [3] Gwanhwamoon 1st Homepage, <https://www.gwanhwamoon1st.go.kr> (광화문 1번가 홈페이지)
- [4] Han, P.(2020), *Development of service design model for the efficient participation of residents in the policy process*. Youngram



- University, Doctor' s thesis. (한필규(2020), 정책과정에서 주민참여 효율화를 위한 서비스디자인 모형 개발, 영남대학교 대학원, 박사학위논문)
- [5] Er, H.A.(2002), Does Design Policy Matter: The Case of Turkey on a Conceptual Framework, *World Design Forum* : Seongnam, p.161
- [6] Jeong, K.(2004), *Design, brand and competitiveness as examples*, woongjinbooks, p.17. (정경원,(2004), *사례로 본 디자인과 브랜드 그리고 경쟁력*, 웅진북스, p.17)
- [7] Heskett, J.(2002), *Toothpicks and Logos Design in Everyday Life*, Oxford University Press, p.178
- [8] Keom, J.(2004), Concepts and Policy Issues of Design Policy, Open+ : KDRI Design Forum. (금진우(2004), 디자인정책의 개념과 정책문제, 한국미래디자인연구원, Open+ : KDRI Design Forum)
- [9] KIDP(2014), *Designing Citizen-Centered Public Services*, (한국디자인진흥원(2014), 공공정책, 책상에서 현장으로)
- [10] KIDP Website, <https://kidp.or.kr/>(한국디자인진흥원 홈페이지)
- [11] KIDP(2018), *The National Design Team's manual as an example*. (한국디자인진흥원(2018), 사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼)
- [12] Kim, T.(2012), *A Study on the design promotion system and model for the maximization of design performance*, Hongik University, Doctor' s thesis. (김태완(2012), 디자인 성과 극대화를 위한 디자인 진흥체제 및 진흥모델에 관한 연구, 홍익대학교 국제디자인전문대학원, 박사학위논문)
- [13] Kim, S.(2022), *Public Service Co-Production and Collaborative Creativity: In the Context of Service Design*, Korea University, Doctor' s thesis. (김선희(2022), 공공서비스의 공동 생산과 협업적 창의성 : 서비스 디자인 맥락에서, 고려대학교 대학원, 박사학위논문)
- [14] Kim, H., Kim, S., and Ahn, S.(2019), Exploring an Alternative Public Administration Model through 'Public Service Design' , *Korea Public Administration Journal*, 28(2), pp. 85-121. (김현준, 김선희, 안상훈(2019), '공공서비스 디자인' 을 통한 대안적 행정 모형의 탐색, *한국행정연구*, 28(2), pp. 85-121)
- [15] Lee, K.(2018), *A Study on the Improvement of Public Service Process Using Service Design: Focusing on the Citizen Design Groups*, Inha University, Doctor' s thesis (이경선(2018), *서비스디자인을 활용한 공공서비스 프로세스 개선에 관한 연구: 국민디자인단 사례를 중심으로*, 인하대학교 대학원, 박사학위논문)
- [16] Lee, Y., Baek, S., and Kim, S.(2018), Service Design for Utilizing Government Information-Focusing on the Case of Gov 3.0 Design Group for East North Statistics-,

*Journal of Digital Convergence*, 16(6), pp. 335-341. (이윤주, 백수현, 김선아(2018), 정부 정보의 활용을 위한 서비스디자인-동북지방통계청의 국민디자인단 사례를 중심으로-, *디지털융복합연구*, 16(6), pp. 335-341)

[17] Lim, S., and Sul, S.(2021), National Engagement Co-creation Foundation Strategies for improving the design process of civil application form - Using design thinking methodology -, *Design Convergence Study*, 20(3), pp. 31-51. (임세연, 설상훈 (2021), 국민 참여형 co-creation 기반 민원서식 디자인 프로세스 개선 전략-디자인씽킹방법론 활용, *디자인융복합연구*, 20(3), pp. 31-51)

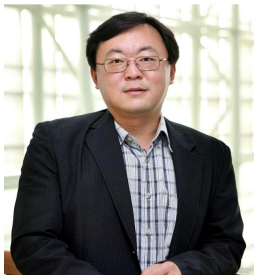
[18] Song, Y.(2017), The Method to Connect Public Policy to Design for the Reinforcement of City Brand, *Journal of Cultural Product & Design*, 49, pp. 47-58. (송영민(2017), 도시브랜드 강화를 위한 공공정책과 디자인의 연계방안, *상품문화디자인학연구*, 49, pp. 47-58)

[19] Yoon, S.(2015), *A study of public service design model for citizen-centered public policy*, Kookmin University, Doctor' s thesis (윤성원(2015), *수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구*, 국민대학교 테크노디자인전문대학원, 박사학위논문)



**Bang, Songhee(nicebsh318@naver.com)**

She has carried out environmental design and public design projects. In 2023, she obtained a master's degree in design at Dongseo University. After that, she is carrying out an environmental design project applying service design. Her main areas of interest are service design, environmental design, and public design, especially the use of service design methodologies in environmental design and public design projects.



**Kim, Taewan(taewan@gdsu.dongseo.ac.kr)**

He is currently associate professor of Design College, Dongseo University and he joined the Korea Institute of Design Promotion(KIDP) in 1994. Since then, he has developed many activities - developing strategied for promoting Korea's design industry, engaging in the research, analysis, development and establishment of a global database on Design-oriented institutions, organizations, individuals and design firms, and engaging in overall management(planning, coordination and executing) of international conferences. He was head of KIDP's Future Advanced Research Division and he mainly studies Future trend and user research. Also, his interested design area is service design and strategic design.

# A Study on the Policy Proposal for the Expansion of Design Utilization in the Public Sector : Focused on the Case of the National Design Group

Bang, Songhee\* , Kim, Taewan\*\*

## ABSTRACT

The importance of design utilization as a method for establishing policies and services in the public sector is increasing. Accordingly, Korea has introduced a public service design development method and has implemented and operated a national design group for consumer-centered policy development since 2014. This study analyzes the cases of the National Design Group to expand the use of design in the public sector and propose sustainable public service design strategies. The time range of this study is from 2014 to 2021, when the National Design Group was implemented, and the content is limited to tasks that can be found on the Gwanghwamun 1st Street website and the National Design Group casebook. This study was conducted as follows. First, we looked for implications for how to use and identify the role of design in the public policy development stage by referring to the literature on design policy and public service design, and second, based on major implications, we analyzed the task name and contents. Based on literature studies and case studies, we found implications that design can be used in various public fields, and the policy implications proposed to expand the use of sustainable design in the public sector are as follows. First, by raising awareness of service design in public policies and services, it continues to provide opportunities for the use of design to expand as a role that leads to voluntary behavioral changes of citizens beyond civic participation. Second, more active publicity is needed for the successful cases of the National Design Group, a product of the active use of public service design. Third, a more specific evaluation system should be introduced to verify the effectiveness and effectiveness of public service design. Through this, it is expected that it will greatly contribute to reducing the error in policy delivery and realizing citizen-centered public services by utilizing design for various problems facing our society.

*Keywords: Design Policy, Service Design, Public Service Design, National Design Group, Public Policy*

---

\* This research was supported by BK21 Four Service Design Driven Social Innovation Educational Research Team in Dongseo University

\*\* First Author, Graduate Student, Department of Design, Graduate School, Dongseo University, nicebsh318@naver.com

\*\*\* Corresponding Author, Professor, Environmental Design Major, Design College, Dongseo University, taewan@gdsu.dongseo.ac.kr