The Hope Report 6호 [2013. 4]

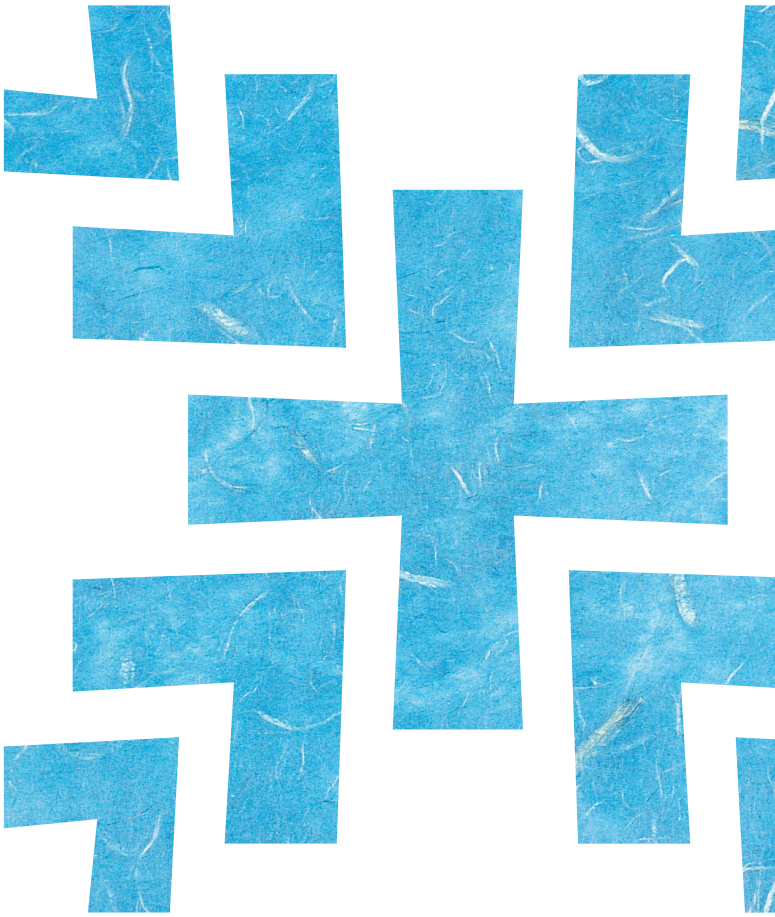
시민이 주도하는 공공서비스디자인

목차

1. 공공서비스혁신과 공공서비스디자인
2. 디 이노베이터: 사회혁신을 디자인하라
3. 좋은 서울 만들기 대학(원)생 공공서비스디자인캠프
4. 시민주도의 공공서비스디자인을 위한 제안

작성 | 사회혁신센터

송하진 연구원 | ajsong@makehope.org



희망제작소
The Hope Institute

개요

공공서비스디자인은 공공서비스에 서비스디자인방법론을 적용하여 공공서비스를 개선하거나 새로운 공공서비스를 만들어 내는 것을 의미한다. 이 과정은 서비스 대상자와 서비스 제공자 간의 협업을 전제로 이루어지며, 시민들과 행정 관료, 정부, 관련분야 전문가, 다양한 이해관계자가 참여할 수 있다.

삶의 현장에서 움튼 시민의 지혜를 모아서 실용적 대안을 만들고 보급하는 것을 주요한 연구과제로 삼고 있는 희망제작소 사회혁신센터는 이러한 공공서비스디자인 개념에 주목하였다. 여러 프로젝트를 통해 도구적 방법론의 유용함을 확인하고 이를 우리사회에 소개하고 적용해 왔다.

이 글에서는 2012년 사회혁신센터가 설계, 진행하였던 '디 이노베이터: 사회혁신을 디자인하라'와 '좋은 서울 만들기 대학(원)생 공공서비스디자인캠프: 디자인의 재구성, 서울의 재발견'의 사업 과정과 결과를 중심으로 공공서비스디자인의 한국적 적용을 살펴보고, 사회혁신의 도구이자 시민참여 방법론으로써 공공서비스디자인의 가능성에 대해 논해 보고자 한다.

1. 공공서비스혁신과 공공서비스디자인

공공서비스의 질적 만족과 향상에 대한 시민들의 기대수준과 요구가 높아지고 있으나 행정당국의 대응은 높아진 눈높이를 충족시키기에는 역부족이다. 서비스 이용자의 입장이 피상적 수준에서 이해 또는 반영되고 실제로는 서비스 제공자의 입장에서 서비스가 설계, 제공되기 때문이다. 서비스 개발과 전달에서 시민들이 주도적으로 의견을 내고 경험을 반영하며 함께 만들어가는 과정이 함께 이루어지지 않는 한 이러한 괴리는 심화될 것이다.

최근 통계청이 발표한 자료에 의하면 청년 취업과 관련한 정보 제공 서비스의 청년 이용률은 1%에 불과했다.[1] 정부의 핵심 정책이자 대대적인 자금 투자가 이루어졌던 것에 비하면 완전히 실패한 서비스가 되어 버린 셈이다. 왜 이런 일이 벌어졌던 것일까? 구직을 원하는 청년들이 필요한 정보를 그곳에서 찾을 수 없었기 때문이다.

영국의 예를 보자. 영국 북동부 지역에 있는 선덜랜드 시는 시민들의 구직활동을 돕기 위한 서비스를 마련하기 위해 고심하고 있었다. 이미 구축되었던 실업지원 프로그램의 효과가 미미하였기 때문

1 내일 신문 2013년 2월 22일자 '청년층 정부 고용서비스 활용률 1%'

에 새로운 대안을 찾게 된 것이다.

2006년 선덜랜드 시는 LiveWork라는 서비스디자인 회사와 함께 구직 관련 공공서비스를 개선하는 작업에 착수했다. 서비스디자인 전문가들은 장기 실업자 12명과 함께 직접 구직활동을 하면서 그들에게 제공되던 서비스를 분석하고 이 과정을 시각화하여 지도를 제작하였다. 그리고 지역사회의 관련 기구들과 함께 새로운 서비스 아이디어를 고안하고 서비스 프로토타입(Prototype : 서비스의 모형)을 만들어서 테스트하며 현실성을 높이는 작업을 계속하였다.

그 결과 비효율적이고 중복적으로 제공되던 혼란스러운 구직서비스를 체계화하고 구직자들에게 필요한 정보를 제공하는 새로운 서비스를 만들어 낼 수 있었다. 이 새로운 서비스를 활용한 1000명의 구직자들 중 275명이 일자리를 구했으며, 구직 활동자를 위한 지원 기금을 일인당 6만 2천 파운드에서 5천 파운드까지 줄일 수 있었다.[2]

서비스디자인이 공공서비스 분야에 접목되기 시작한건 비교적 최근의 일이지만, 시민의 욕구와 필요를 파악하기 위한 철저한 관찰과 다양한 의견을 수렴하는 것을 넘어서 서비스 개발을 시민들과 함께 하는 수준으로 발전하고 있다. 이 과정에서 시민들은 수동적 수혜자가 아닌 능동적 설계자이며, 서비스 발전을 위한 주체로서 역할을 충실히 수행한다. 시민이 정책의 중심으로 서는 것이다. 선덜랜드 시의 혁신적인 실험은 이러한 조건을 충족시켰기에 성공할 수 있었다.

서비스디자인에 대해서 학계나 기업에서는 다양한 정의를 내리고 있는데, 일반적으로는 디자인적 사고를 통해 서비스를 효과적이고 효율적으로 개선하기 위해 새로운 아이디어를 창출하고 이를 실행하는 과정이자 방법이라고 본다. 공공서비스디자인은 공공서비스에 서비스디자인을 접목하여 새로운 서비스를 만들어 내거나 기존의 서비스를 개선하는 것을 의미한다.

영국 디자인 협회(Design Council)[3]에서 펴낸 〈공공서비스에서 디자인의 역할 The role of design in public service〉을 보면 디자인적 사고를 통해 서비스 혁신을 가능하게 하는 디자인 방법론의 다섯 가지 핵심이 소개되어 있다.

① 개인적 경험의 시각화, 사용자의 필요를 파악하는 기술을 통한 맞춤형 서비스의 개발

② 협력을 바탕으로 현장의 지식을 활용

---

2 http://www.designcouncil.org.uk/case-studies/northern-way-worklessness-pilot

3 디자인카운슬은 영국 디자인정책을 수립하고 진행하는 핵심기관으로 영국 정부 산하기관으로 출발하였다가 현재는 영국 건축,환경위원회(CABE)와 통합하면서 디자인을 통해 사회문제를 예방하고 해결하는 비영리기구로 운영되고 있다. http://www.designcouncil.org.uk

③ 프로토타이핑을 통한 테스트 과정을 거침으로 공적 자금 활용에 따르는 리스크 관리
④ 서비스의 비효율적인 부분을 찾아냄으로써 효율성 및 투자가치의 개선
⑤ 서비스의 개선과 전달과정에 서비스의 사용자를 주도적으로 참여시켜 보다 많은 권한을 부여[4]

2. 디 이노베이터 : 사회혁신을 디자인하라

희망제작소 사회혁신센터는 이러한 공공서비스디자인에 주목했고, 한국에서 적용 가능성을 알아보기 위해 '디 이노베이터(The Innovator): 사회혁신을 디자인하라' 라는 프로그램을 진행했다. 이 프로젝트는 일반 시민들과 함께 서울의 대학로를 중심으로 현장에서 이루어지고 있는 공공서비스를 경험하고 분석하며, 개선안을 도출하는 것이 목적이었다.
참가자들은 먼저 공공서비스디자인에 대한 이해를 돕는 사전 강의를 수강했다. 그 다음은 조별로 나누어 지역(대학로 공연거리, 낙산공원, 이화동 재개발지역 등)탐사, 관찰, 체험 등을 통해 현장을 이해하면서 이해 관계자들과 인터뷰를 실시하여 쟁점 사항들을 파악하였다.
현장 조사를 바탕으로 수집한 정보를 공유, 해석하는 과정을 거친 참가자들은 해결해야 할 목표를 설정했다. 이를 해결하기 위한 아이디어를 고안하고 구체화하는 작업을 통해 서비스개선안을 도출할 수 있었다. 8시간 정도로 압축한 과정이었지만 이를 통해 다음과 같은 특징과 가능성을 발견할 수 있었다.

1) 다양한 배경의 사람들이 쉽고 빠르게 협력할 수 있는 방법을 제공

워크숍 참가자들은 학생에서부터 예술가, 공무원, 회사원 등 다양한 배경을 지닌 평범한 시민이었다. 당일 처음 만나 조별 활동을 했음에도 불구하고 활발한 분위기에서 소외되는 사람 없이 자연스럽게 역할을 분담하면서 참여가 이루어졌음을 확인할 수 있었다. 이는 공공서비스디자인이 다양한 시민들의 경험과 지식을 바탕으로, 또한 함께 작업하는 과정을 기초로 이루어지기 때문에 가능한 일이었다.
시민들은 자신이 경험한 공공서비스에 대한 개인적 경험과 그때 느꼈던 감정을 서로 나누면서 개별 상황에서 벗어나 점차 공공성을 획득하게 되었다. 서비스 사용자라는 유대감을 가지면서 자연스럽게 공통의 언어를 사용하게 된 것이다. 이러한 정서적 공감대는 각자의 전문성과 노하우가 가미된

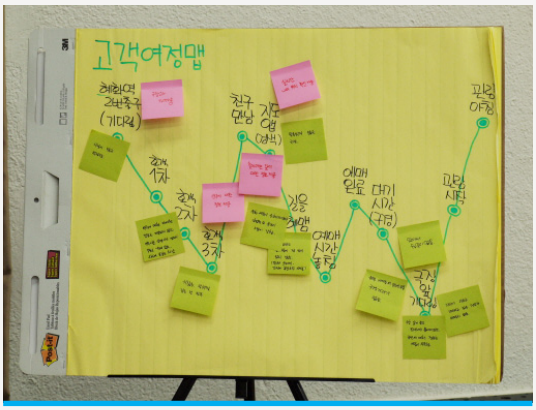
4 http://www.designcouncil.org.uk/our-work/Insight/Research/Research-Briefings/The-role-of-design-in-public-services

창의적인 아이디어를 제안할 수 있는 중요한 여건으로 작용한다.

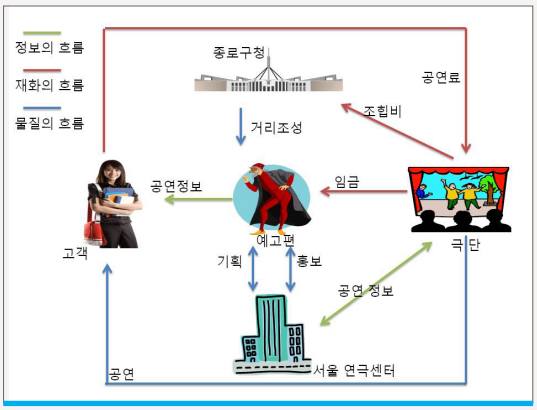
2) 공공서비스에 대한 직관적 이해 가능

공공서비스디자인에서는 무형의 서비스를 이해하기 위해 직관적이고 가시적인 표현 방법을 사용한다. 복잡한 수치나 설명보다는 그림이나 그래프, 도표 등을 최대한 활용하는 것이다. 워크숍에서 사용하는 다양한 도구들은 사용자의 경험과 감정을 시각적으로 공유하도록 지원한다.

'사용자 여정 지도'는 이러한 도구 중 하나로써 서비스를 이용하며 느끼게 되는 감정 상태를 시간 순으로 나열한다. 감정의 만족도에 따라 점수를 매기고 그래프로 그리면서 서비스가 이뤄지는 과정을 한눈에 알아볼 수 있도록 한다. 동시에 눈에 보이지 않는 감정이나 경험을 시각화하여 핵심 문제를 쉽고 빠르게 파악할 수 있게 하여 공공서비스나 사회문제라는 미로 속에서도 시민들이 길을 잃지 않도록 한다.



대학로 문화거리의 고객 여정 지도, 호객꾼들의 지나친 공연 홍보가 방문객들의 감정 곡선을 낮아지게 하고 있다.



대학로 문화거리의 호객문제를 해결하기 위해 참가팀이 작성한 '대학로 공연 스토리텔러' 서비스의 시스템 지도

3) 창의적인 아이디어의 제시와 구체화가 가능

공공서비스디자인의 모든 과정은 생각의 확산과 수렴의 반복이라는 독특한 프로세스를 따르고 있다. 시민들은 ①직접 체험을 통해 가능한 많은 정보들을 수집하고 서로 많은 부분들을 공감하며(확산) ②이를 바탕으로 가장 핵심적인 문제를 뽑아내고(수렴) ③다시 이 문제를 해결하기 위해 최대한 많은 아이디어를 제안하고(확산) ④최종적으로 아이디어를 선정하여 구체화시킨다(수렴). 이 과정은 반복적이

고 빠르게 이루어진다. 이는 서비스 시각화나 프로토타입 개발과정에서도 반복하여 이어진다.
이번 프로그램에서는 시간 제약으로 인해 프로토타입을 만들어 반복적으로 테스트하는 과정에까지는 이르지 못했으나 시민들이 창의적인 아이디어를 제시하고 이를 구체화하는 작업까지는 빠른 속도로 이어졌다. 이 과정에서 시민들은 스스로 서비스의 제공자와 수혜자 사이에 균형을 고려하며 합리적 판단을 연습하면서 성숙한 시민의식을 경험할 수 있었다.

주제	문제의식	제안 서비스
대학로 문화 거리 활성화	복잡한 거리에서 공연에 대한 지나친 호객행위 근절	**1. 대학로 공연 광고(스토리텔링) 구역 만들기** 소규모 극장들이 생존을 위해 무질서하게 하는 호객행위를 양성화하기 위해 종로구와 서울 연극센터의 협조를 통해 대학로 특정 공간을 지정. 다양한 형태의 연극 광고(티져 공연 등)를 할 수 있는 곳으로 조성하여 거리 질서를 잡고, 볼거리와 홍보 효과 동시 창출. **2. 보도에 특정 색깔 입히기** 공연장 위치 정보를 쉽게 알려주기 위해 해당 구역의 보도에 색을 입혀 (A존, B존, C존) 동선에 따라 자연스럽게 이동이 가능하도록 유도.
낙산 공원 시민 서비스 개선	주민 활용시설 적고 어두운 지역 많아 우범지대로 인식	**주민이 만드는 라디오 방송** 낙산 공원 공연장을 활용. 지역 주민을 위해 지역 예술가(대학로)의 공연을 유치하고, 마을 주민들이 참여하는 지역 라디오 방송을 만들어 공원지역 주민의 관심과 참여 유도
이화동 재개발 지역 활성화	노인세대가 많이 살고 침체된 지역 분위기, 지역 활성화가 되지 않음	**지역 활성화를 위한 협동조합** 이화동의 지역 자산(벽화거리, 서울 성곽길, 예술가 공동체) 등을 활용한 이화동 투어 협동조합을 만들어 관광 사업을 추진. 지역과 외지인이 소통할 수 있는 콘텐츠를 개발하고 관광객을 유치하여 지역 활성화 유도

〈디 이노베이터 워크숍 팀별 서비스 제안 내용〉

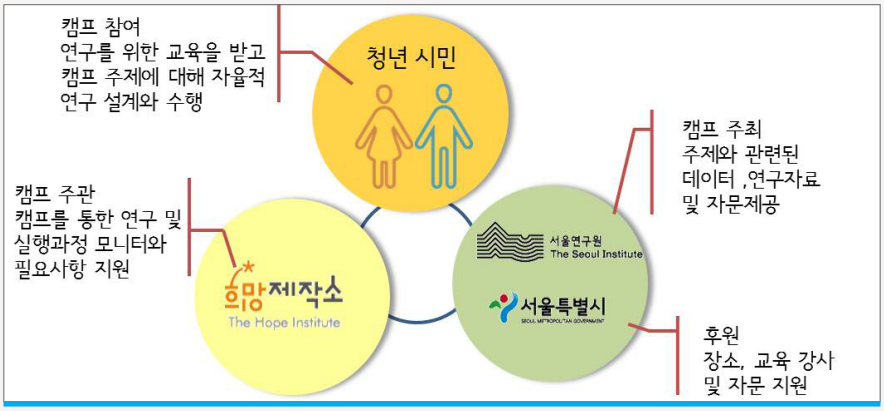
3. 좋은 서울 만들기 대학(원)생 공공서비스디자인캠프

디 이노베이터 프로그램은 공공서비스디자인의 장점과 유용함을 직접 확인할 수 있는 좋은 경험을 제공하였으며, 보다 확장되고 장기적인 관점에서 공공서비스디자인의 적용을 모색해보는 계기로 작용하였다. 이러한 시도는 (재)서울연구원과 함께 서울의 대학(원)생들을 참가 대상으로 하는 공공서비스디자인캠프로 이어지게 되었다.
'좋은 서울 만들기 대학(원)생 공공서비스디자인캠프'는 서울 지역 청년들의 시정 참여 욕구를 반영하고 공공서비스디자인을 활용하여 청년들이 직면한 문제에 대해 청년의 시각으로 대안을 제시할 수 있도록 설계되었으며, 정책 개선에 있어 공공서비스디자인이 얼마만큼 효율적으로 작용할 것인가를 알아보는 것이 주요 목적이었다.

총 49명의 참가자가 4개월의 과정 동안 주제에 따라 7명씩 7개 팀을 이루어 공공서비스디자인에 대한 교육을 이수하였다. 선택한 주제에 따라 다르게 설계된 연구 과정을 통해 공공서비스를 개선하고 창의적인 서비스를 창조하는 시도가 계속되었다. 캠프에서 다룬 주제는 청년세대가 직면한 주요한 삶의 문제들과 서울시가 중점적으로 추진하고 있는 정책 과제를 중심으로 제시되었다.

- 청년 구직 문제 해결 방안
- 청년 복지 증진 방안
- 청년 주거 문제 해결 방안
- 마을만들기(공동체)활성화 방안
- 안전한 도시를 만들기 위한 방안
- 에너지 절약 도시를 만들기 위한 방안

한편으로 팀별 활동을 지원하기 위한 전문가 멘토, 행정 협조 등이 유기적으로 이루어질 수 있도록 대회를 설계하였다. 공공서비스디자인은 서비스를 둘러싼 여러 주체들의 협력이 가능할 때, 제 기능을 발휘할 수 있기 때문이다.
캠프 구성은 크게 교육과 연구, 결과 발표로 나누어졌다.
교육 과정은 공공서비스디자인을 처음 접하는 참가자들을 위해 사회혁신의 관점에서 공공서비스와



캠프 대상 및 주체

공공서비스디자인에 대해 학습할 수 있도록 했으며, 강의와 실습, 담당 공무원과 만남을 통해 현장의 목소리를 듣는 시간을 마련하였다.

연구과정에서는 교육과정 등을 통해 형성된 팀워크를 바탕으로 각기 다른 전공을 가진 참가자 간에 학제적 교류가 일어날 수 있도록 돕고 모든 팀원이 연구 과정에 지속적이고 능동적으로 참여할 수 있도록 유도하였다.

기본적인 운영 가이드가 제시되었지만 팀의 자율적 의지로 연구 과정이 이루어졌으며 지원금과 더 깊은 연구를 위한 전문가 자문이 이루어졌다. 참가자들은 해결하고자 하는 세부 주제를 도출하여 다양한 아이디어를 모색하고 최종 선정한 아이디어를 실제 현실 적용이 가능한 모델로 만들기 위해 모형개발 및 시나리오 작성 등 프로토타입을 개발하고 테스트를 진행하여 서비스 블루프린트를 작성했다.

결과 발표는 일반 시민들도 참관하는 공개 프레젠테이션으로 이루어졌다. 각 팀이 만든 서비스 블루프린트와 프로토타입 등을 전시하고 연구 과정에 대한 포스터 세션이 진행되었다.

캠프 최종 결과물과 수상작은 아래와 같다.

팀 명	캠프주제	발표제목	서비스 제안	비고
Co-톡	마을 공동체 활성화	바로 바로 통하는 터치, 바통터치!	자신이 사용하지는 않지만 유용한 물건들의 교환과 마을 사람들의 재능을 서로 나누고 구매할 수 있는 오프라인 장터의 개념 제안. 경매 재미 요소 개발, 커뮤니티 파티 등에 대한 세심한 설계로 마을 공동체를 활성화하는 방안 제시	금상
서울을 구하라	에너지 절약 도시 만들기	에너지 이웃사촌 서비스	에너지를 절약한 만큼 에너지 포인트가 쌓여 에너지 빈곤층 가정에 에너지 리모델링 사업을 할 수 있도록 기금 매칭을 하는 개념의 서비스 제시	은상
1박2일	청년 주거문제 해결	청년 주거 꿈틀가(家)?	주거 지원 혜택의 사각 지대에 놓여있는 취업준비생들에게 포커스를 맞춰 설계. 청년들의 꿈을 담보로 기업이 주거 자금을 대출해 주고 청년들은 다달이 원금에 대한 이자를 감당하는 시스템 제안.	동상
마을 청년회	마을 공동체 활성화 방안	돌며 돕는 마을 도도리	옥상텃밭 활성화 방안 제시. 텃밭을 기수별로 함께 경작하여서 텃밭을 가꾸는 사람들 간의 관계를 돈독히 할 수 있는 '순환형 텃밭시스템' 제안	장려상
레인보우	청년 구직문제 해결	Tell, Your Story	구직에 관련한 혹은 자신들의 꿈과 계획에 관련한 이야기를 업로드하고 공유하는 온라인 플랫폼 제안.	
청사초롱	청년 복지증진 방안	서울시 청년 핫라인	청년들에게 도움이 되는 정보들을 제공하는 전화 서비스이다. 온라인 플랫폼과도 연동하여 자신의 고민 이력을 익명으로 등록하면 사례가 관리되어 전문가의 도움을 받도록 연결한다.	

안도	안전한 도시 만들기	Cross-work 프로젝트	횡단보도 상에서 안전한 보행이 이루어질 수 있도록 기존의 직선 형태의 차량 정지선을 지그재그 모양으로 만들어 차량으로 하여금 자연스럽게 속도를 감속할 수 있도록 유도하고 정지선을 지키는 것을 원격으로 감지할 수 있는 시스템 제안.	장려상

〈캠프 팀별 서비스 제안 내용및 시상결과〉

이번 캠프는 민-관-연 협력을 통해 일반 시민들의 주도로 진행된 최초의 공공서비스디자인 프로젝트였다. 실험적 성격을 가진 프로젝트였던 만큼 성과와 한계를 동시에 발견할 수 있었다.

첫째. 공공서비스디자인은 다양한 여러 주체들 간 협력과 우호를 이끌어내고 이를 기반으로 작동이 이루어진다는 사실을 다시 한번 확인하였다. 캠프 전 과정 동안 참가자들의 관심과 참여는 매우 열정적이었으며 수준 또한 높았다.
자발적인 참여라는 프로그램 특징상 적지 않은 중도 포기가 있을 것으로 예상하였으나 거의 대부분이 마지막까지 성실히 프로그램에 참여했고 팀당 평균 20회 이상 자발적 모임을 갖고, 수십 명의 관계자 인터뷰를 진행하는 등 코 워킹(co-working)을 기반으로 하여 이루어지는 대회의 성격을 잘 이해하고 성실히 수행하였다.

둘째, 시민이 주도하는 공공서비스디자인은 문제 상황이 세분화하고 명료하게 주어질 때, 해당 서비스의 직접 이용자와 당사자들로 구성될 때 효율적으로 프로세스가 진행되며 효과적인 결과를 얻을 수 있다.
참가자들이 문제의식을 공유하여 대 주제를 합의하는 과정까지는 원활히 진행되었으나 문제의식을 구체화하여 세분화된 주제를 선정하는 과정에서는 공통적으로 어려움을 호소하였다. 참가자들은 대개 개개인의 경험을 모아, 우선순위를 부여하고 세부 주제를 선정하였는데 이 과정에서 개개의 경험이 공통의 경험으로 일반화되지 못하고 파편화되었으며 특정 팀은 애초 주어진 청년 세대에 직결된 삶의 문제에서 벗어나 버린 경우마저 발생하였다. 또 이 과정에서 지나치게 많은 시간이 소비되었다. 실제 아이디어를 도출하고 현실에서 테스트하는 과정이 결과적으로 간략하게 되어 최종 도출물의 완성도에 부정적인 영향을 미쳤다.

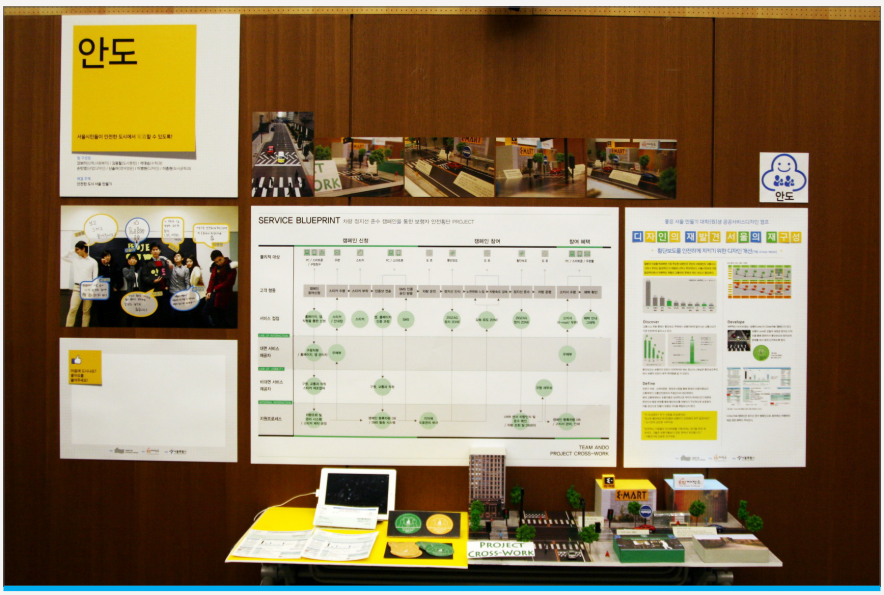
셋째. 공공서비스디자인은 공공에 대한 관심 증진과 공공서비스 개선에 대한 동기부여, 참여의식 고취 등 참가자들의 학습 효과를 유발하며, 지방자치 시대에 책임감 있는 시민으로 성장하는 계기가

된다.

참가자들은 단계별로 구성된 프로세스를 이행하면서 막연했던 시정에 대한 관심이 현실 인식으로 이어졌으며 대안을 도출하기 위해 구체적 고민을 하면서 자기 성장이 이루어졌음을 밝혔다. 다수의 참여자들은 결과물이 실제 시정에 반영된다면 그 과정에도 함께 참여하겠다고 했으며 서울시의 행사가 있을 때 적극 참여하겠다는 의지를 밝혔다. 이렇게 고취된 참가자들의 의식이 또 다른 과정으로 발전할 수 있도록 연결 고리를 지속적으로 마련해야 할 것이다.

넷째. 공공문제를 진단하고 이를 해결하는 과정에서 공공서비스디자인의 도구적 우수성과 활용 가능성을 충분히 확인하였다. 특히 거버넌스를 촉진하고 서비스 이해관계자들 사이의 이해와 공동 작업을 증진하는 것에 주목할 만한 효과가 있다. 이 방법들이 지역사회의 갈등을 해결하고 제 주체들 간의 시너지를 만들어 낼 수 있을 것이다. 시민들이 바로 활용할 수 있는 형태의 개선된 프레임 워크나 이해하기 쉬운 툴 킷에 대한 매뉴얼이 개발되어 보급된다면 큰 도움이 될 것이다. 국내 실정에 보다 적합한 모델을 만들기 위해서는 다양한 주체와 대상, 기간, 주제 등을 두고 많은 시도가 이루어져야 할 것이다.

다섯째. 일부 공공기관의 관료적, 조직적 관성이 반영된 의견은 참가자들의 창의적 문제해결 과정에 방해요인으로 작용하였다. 또한 전문가 집단 등에 의해 실현 가능성이 의심된다는 의견을 받은 경우



최종 발표대회 : 최종 결과물인 서비스 블루프린트와 프로토타입, 연구 포스터 등이 전시되어 있다.

아이디어를 보완하기보다는 포기해버리는 모습들도 있었다. 이런 문제가 이번 프로그램 참가 주체들의 특징인지, 프로세스상의 보완점인지에 대해서는 좀 더 연구가 필요한 대목이다.

4. 시민주도의 공공서비스디자인을 위한 제안

행정 전반에 걸쳐 시민 참여에 대한 요구는 날로 높아져가고 있으며 시민참여의 확대는 지방자치의 전제 요소라고 볼 수 있다. 공공서비스디자인은 그러한 변화의 일환으로 등장하였다. 몇 번의 시도로 공공서비스디자인에 대한 평가를 내릴 수는 없다. 그러나 시민 참여를 확대하고 사회문제를 해결하는 관점을 제안하며 일반시민에게 친근한 도구를 제공한다는 점은 충분히 확인되었다고 볼 수 있다. 최근 국내에서도 공공서비스에 대한 관심이 높아져 공공서비스디자인협회가 설립되고 전문가들이 활동을 시작했다. 다양한 그룹들에 의해 다양한 목적을 지닌 실험적인 프로젝트가 진행되고 있어 고무적이라고 볼 수 있다.
향후 다음과 같은 점을 보완한다면 빠른 시일 내에 유의미한 성과를 내는 공공서비스디자인 사례가 나타날 것이라 기대해 볼 수 있을 것이다.

1) 프로세스 보완 및 참가 주체의 다양화

앞서 언급하였듯이 포괄적인 주제보다는 특정 서비스 혹은 특정 과제를 구체적으로 제시하여 문제정의에 소요되는 시간과 혼란을 줄이고 대안 도출과정 및 서비스의 반복적 테스트 기간에 좀 더 시간을 투여할 수 있도록 유도할 필요가 있다. 특히 프로토타입 과정을 현실에서 적용하고 수정 보완하는 단계를 강화하여 결과물이 진화할 수 있는 계기를 마련해 줄 필요가 있다. 참가주체도 청년과 같은 특정 대상으로 한정하기 보다는 좀 더 직접적인 서비스 이해 당사자들 및 다양한 경험을 지니고 있는 시민들로 확대할 필요가 있다.

2) 민–관–연의 유기적인 결합 및 참가자 지원 서비스 강화

민–관–연이 좀 더 유기적으로 밀착하고 참여 주체들의 장점을 살려 프로세스에 기여할 수 있는 방향으로 협업체계를 구축하는 것이 필요하다. 시민과 협업에 대해 열린 마음을 갖고, 참가자들이 창의적이고 생산적으로 활동하도록 환경을 제공하면서 적절한 시기에 적합한 방식으로 지원해야 한다.

3) 결과의 실행과 활용

프로세스에서 정리된 함의들과 도출한 결과물에 대한 적용 테스트 및 활용에 대해 좀 더 명확한 상을 설정하고 프로세스에 반영하는 방안을 고려할 필요가 있다. 도출한 결과물을 기반으로 참가자들이 팀을 이루어 지역사회에 기여하는 실행 프로젝트로 한 단계 발전시켜 운영해 나가는 인큐베이팅 프로그램을 연계하여 모색할 필요가 있다. *

참고문헌

안 그라픽스, 2012. 6. 〈서비스디자인 교과서〉
영국 디자인 협회, 2008. 11. 〈공공서비스에서 디자인의 역할〉

building hope together

더 많은 꿈이 현실이 될 수 있도록, 당신의 희망을 나눠주세요.

희망제작소는

지역과 현장 중심의 연구를 통해 살아있는 대안을 만듭니다.
농촌과 지방을 살기 좋은 마을로 가꿔나갑니다.
소기업과 사회적기업을 지원하며 새로운 경제 패러다임을 세웁니다.
공공리더와 시니어를 위한 교육프로그램을 제공하여 우리 사회에 활력을 불어넣습니다.
시민의 번뜩이는 아이디어를 사회혁신의 원동력으로 삼습니다.
1만명 시민의 힘으로 움직이는 시민참여형 연구소입니다.

희망제작소의 후원회원이 되어주세요.

후원회원이 되시면,

다양한 분야에서 자원 활동에 참여할 수 있습니다.
희망제작소의 각종 강연, 세미나에 초청합니다.
희망제작소 발간도서 구입 및 교육, 강연 수강 시, 할인혜택을 받습니다.
후원회원을 위한 특별한 회원모임과 프로그램에 참여할 수 있습니다.
희망제작소의 연간 사업 활동을 정리한 애뉴얼리포트를 매년 보내드립니다.



후원하기

후원회원 가입 문의 : 02-2031-2130 / give@makehope.org
후원계좌 : 하나은행 271-910002-36004 (예금주-희망제작소)

희망제작소
The Hope Institute

110-012 서울특별시 종로구 평창동 290-11 비전빌딩 2~4층 | 전화번호 02-3210-0909 | 팩스 02-3210-0126