

행정 서비스 혁신사례 연구

2019. 12



목 차

제 1 장 연구 개요	1
제 1 절 배경 및 목적	3
1. 연구의 필요성	3
2. 연구의 목적	3
제 2 절 연구모임 추진현황	4
제 2 장 서비스디자인이란	7
제 1 절 서비스디자인의 의의	9
제 2 절 서비스디자인 프로세스	14
제 3 절 국민디자인단	16
1. 국민디자인단의 개요	16
2. 국민디자인 운영 사례	18
제 3 장 서비스디자인을 적용한 행정혁신 사례	23
제 1 절 충남도서관 고객경험 디자인	25
제 2 절 주민주도 소방현장 문제점 발굴 개성	34
제 3 절 학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 국민디자인단	38
제 4 장 제언	43

그림목차



[그림 1] 정책과정에서 서비스디자인의 적용	13
[그림 2] 서비스디자인 프로세스	14
[그림 3] 국민디자인단 운영 프로세스	17
[그림 4] 충남도서관의 기능·역할과 이에 따른 일반 이용자 불편사항	26
[그림 5] 충남도서관 고객경험 디자인을 위한 프로세스와 방법론	27
[그림 6] 충남도서관 고객경험 디자인을 위한 조사대상자 선정	28
[그림 7] 조사내용(예시)	29
[그림 8] 충남도서관 고객경험 디자인을 위한 가상의 이용자(퍼소나, Persona) 도출	30
[그림 9] 충남도서관 역할에 대한 서비스 아이디어 도출	31
[그림 10] 설문 예시	35
[그림 11] 학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 전문기관, 유관기관 협업 시스템 구축	39
[그림 12] 보다 유연한 문제 해결을 위한 마이크로팀 구성	40
[그림 13] 학대피해아동 쉼터 공간디자인 컨셉(인테리어 컨셉 스케치)	41

연구 개요

제1장

제1절 배경 및 목적

제2절 연구모임 추진현황



제1절 배경 및 목적

1. 연구의 필요성

- 행정서비스 혁신과 관련된 다양한 성공사례를 중심으로 성과를 검토하고, 도민의 입장에서 행정서비스에 대한 혁신적 태도 및 방법에 대한 연구의 필요성 제시되고 있음
- 다양한 사례를 중심으로 정책의 성공기준을 조망하고, 그 조망된 것을 통하여 집행부의 혁신적 역동성에 동기를 부여

2. 연구의 목적

- 일차적으로 충청남도의 성공적 도민서비스 혁신 사례들을 수집하여 정리하고, 타 지역의 사례들에 대한 연구들을 검토함
- 행정서비스 혁신을 위한 하나의 도구로서 서비스디자인이 제시되고 있는바, 서비스디자인에 대한 이론적 연구 및 서비스 디자인을 적용한 사례에 대한 연구 및 검토를 수행
- 행정혁신 우수사례에 대한 검토를 통하여 충청남도의 행정혁신을 위한 방안 모색

제2절 연구모임 추진현황

■ 행정서비스 혁신사례 연구모임 창립총회 및 1차 모임

- 일시 : 2019년 3월 19일
- 장소 : 충청남도의회 2층 행정자치위원회 회의실
- 발표 : 서비스디자인 관점의 행정혁신 사례연구(박창원, 충남도립 대학교 교수)
 - 내용 : 수요자 관점에서 본 행정서비스 혁신
도민욕구 변화와 행정서비스의 대응
공공공분야를 위한 디자인의 변화
성공사례 : 농업유통(상생 유통생태계 성공모델)
도립도서관(사용자 중심의 공간설계)

■ 행정서비스 혁신사례 연구모임 2차 모임

- 일시 : 2019년 5월 16일
- 장소 : 충청남도의회 2층 행정자치위원회 회의실
- 발표 1 : Service Design Case Study(전윤숙 실장, THE DNA Inc. 더디엔에이 사회혁신디자인랩)
 - 내용 : 서비스디자인을 적용한 행정혁신 사례 발표
Case 1 - 충남도서과 고객경험 디자인
Case 2 - 제주시 클린하우수 개선
Case 3 - 대전 어은동 도시재생 주민프로젝트팀
- 발표 2 : 서비스디자인 관점의 행정혁신 사례 - 주민주도 소방현장 문제점 발굴 개선(한미라 팀장, 충청남도 혁신정책팀)
 - 내용 : 충청남도의 행정서비스 우수사례 발표
서비스디자인에 대한 설명
국민디자인단 사업에 대한 설명
주민주도 소방현장 문제점 발굴 개선 추진과정 및 추진성과

■ 행정서비스 혁신사례 연구모임 3차 모임

- 일시 : 2019년 6월 12일
- 장소 : 충청남도의회 2층 행정자치위원회 회의실
- 발표 : 세계인의 축제, 보령머드축제(이영우 의원, 충청남도의회)
 - 내용 : 대한민국의 대표적인 축제로 세계적인 축제로 자리 잡고 있는 보령머드축제의 탄생 및 발전과정, 성공요인에 대한 발표

■ 행정서비스 혁신사례 연구모임 4차 모임

- 일시 : 2019년 8월 26일
- 장소 : 충청남도의회 2층 행정자치위원회 회의실
- 발표 1 : SNS기반의 행정서비스혁신 사례(송두범, 충남연구원 수석연구위원)
 - 내용 : SNS기반 행정서비스 혁신 사례 발표
 - SNS기반 행정서비스혁신 기대효과
 - SNS기반 행정서비스혁신 사례(네비버 덕소사랑카페, facebook 온통서산, 미국 캔자스시 레번워스시의 SNS를 활용한 설물조사)
 - 충남도에 대한 시7 사업
- 발표 2 : 정부 3.0 국민디자인단 우수사례(김진영, 충남연구원 책임연구원)
 - 내용 : 국민디자인단에 대한 설명과 우수사례 발표
 - 국민디자인단의 개요
 - 사례 1 : 온 시민이 함께 하이 돌보는 공공체 만들기(순천시)
 - 사례 2 : 농촌 힐링공간 조성 및 대국민 서비스(농촌진흥청)
- 발표 3 : 일회용품 회수체계 분야 우수 혁신사례 발표(한미라 팀장, 충청남도 혁신정책팀)
 - 내용 : 타 지방자치단체 일회용품 회수체계 우수 사례 발표
 - 테이크아웃 컵 전용 휴지통 설치 사업(부산 진구)
 - 민·관이 함께하는 ‘Take Out 일회용 컵’ 회수체계 구축 (대구 중구)

■ 행정서비스 혁신사례 연구모임 현장방문

- 일시 : 2019년 10월 25일
- 장소 : 희망제작소(서울 마포구), 서울 새활용플라자(서울시 성동구)
- 현장방문 1 : 희망제작소
 - 발표자 : 김제선 소장(희망제작소)
 - 제목 : 사회적가치와 정부혁신
 - 내용 : 정부혁신 추진 배경 및 과제, 사회적가치를 통한 정부혁신, 정부혁신과 사회혁신 등에 대한 발표 및 토론
- 현장방문 2 ; 서울 새활용플라자
 - 서울시 성동구에 위치한 서울 새활용플라자 방문
 - 내용 : 새활용(업사이클) 관련 교육 및 환경교육, 새활용과정(수거, 분류, 재활용, 판매) 전반에 대한 체험, 새활용을 통한 상품 관람, 각종 프로그램 견학

■ 행정서비스 혁신사례 연구모임 5차 모임

- 일시 : 2019년 12월 16일
- 장소 : 충청남도의회 2층 행정자치위원회 회의실
- 발표 : 연간 활동 사항 정리 및 보고서 발표(김진영, 충남연구원 책임연구원)
 - 내용 : 행정혁신 사례 모음 정리

서비스디자인이란

제2장

제1절 서비스디자인의 의의

제2절 서비스디자인 프로세스

제3절 국민디자인단



제1절 서비스디자인의 의의

■ 서비스디자인은 매우 다양한 정의가 존재함

- 서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 디자인 방법을 적용함으로써 사용자의 생각과 행동을 변화시키고 경험을 향상시키는 분야로서 사용자 중심의 리서치가 강화된 새로운 디자인 방법으로 제조에 서비스를 접목하거나 신 서비스 모델을 개발함으로써 새로운 부가가치를 창출(한국디자인진흥원, 2012)
- “서비스디자인이란 고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형의 요소(사람, 사물, 행동, 감성, 공간, 커뮤니케이션, 도식 등) 및 모든 경로(프로세스, 시스템, 인터랙션, 감성로드맵 등)에 대해 고객 중심의 맥락적인(Contextual) 리서치 방법을 활용하여 이해관계자간에 잠재된 요구를 포착하고 이것을 창의적이고 다학제적·협력적인 디자인 방법을 통해 실체화(Embodiment)함으로써 고객 및 서비스 제공자에게 효과·효율적이며 매력적인 서비스 경험을 향상시키는 방법 및 분야를 의미한다((사)한국서비스디자인협의회, 2011).”

■ 행정 혁신 방법으로서의 서비스디자인(안전행정부 외 2014)

- 최근 행정에서는 수요자 중심의 행정서비스에 대한 혁신 요구가 증가하고 있음
- 정부의 많은 노력에도 불구하고 수요자 중심의 행정서비스 혁신은 지지부진한 상태임
- 공공정책에 대한 수요자의 높은 기대수준
 - 국민들은 복잡하고 공급자 위주로 설계된 공공서비스에 대하여 불편함을 느낌
 - 이와는 반대로 이용자 위주로 설계된 민간서비스를 경험하면서, 공공서비스에 대한 기대수준은 높아지고 있음
- 공공정책이 해결해야 할 문제는 더욱 복잡해지고 어려워지고 있음
 - 정부가 해결해야 할 문제의 복잡성은 커지고 불확실성은 증가함에 따라 정책은 난제(Wicked Problem)가 되고 있음

- 공공정책은 많은 수요자를 대상으로 하기 때문에, 다양한 이해관계자가 얽혀있고, 전달체계가 복잡하기 때문에 환경변화에 순발력있게 대응하기 어려움
- 공급자의 입장에서 행정서비스를 제공하는 경향이 강함
- 국민의 입장을 고려하는 것이 아니라, 공급자의 입장에서 성과를 쉽게 낼 수 있는 해결방안을 추구하는 경향
- 수요자 중심의 정책개발을 위한 방법론의 부재
- 수요자 중심의 정책개발을 위한 구체적인 목표, 서비스 개발을 위한 프로세스, 방법론 등이 갖추어지지 않음

■ 국내 서비스디자인 도입의 흐름

- 정부의 서비스 혁신에 대한 인식에 따라 정부출연연구기관을 중심으로 해외 사례에 대한 연구 수행
- 2014년 (구)안전행부, 산업통상자원부, 한국디자인진흥원, 디맨드(Demand)는 “공공서비스디자인 사용설명서”를 개발
 - 정부 3.0의 대표 정책을 기획하는 과정에서 서비스디자인을 적용하여 효과를 확인하고, 정책개발시 서비스디자인의 적용을 권고하기 위함임 (윤성원, 2014)¹⁾
- 정부부처를 비롯하여 서울시, 경기도 등 지방자치단체도 적극적으로 도입(안전행정부 외, 2014)²⁾
 - 서울시 : 치안, 의료 분야 프로젝트 추진, 시민 서비스디자인 워크숍 운영
 - 경기도 : 공공서비스디자인 기본계획 수립

■ 수요자 중심의 공공정책

- 수요자 중심의 정책 : 정책이 만들어지는 과정에서 수요자가 참여할 수 있어야 하며, 수요자의 니즈(needs) 실현이 정책의 목표가 되어야 함을 의미함
- 수요자 중심의 정책 실현을 위하여 정책 구상 단계부터 수요자인 국민이 직접 참여하여 자신들의 니즈(needs)를 반영할 수 있어야 함
 - 공무원과 함께 정책을 만들어 나갈 수 있는 절차와 방법을 마련해야 함

1) 윤성원(2014) 수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구, 국민대학교 박사학위 논문.

2) 안전행정부·산업통상자원부·한국디자인진흥원·디맨드(2014). 공공서비스디자인 사용설명서.

■ 수요자 중심의 정책을 수립하기 위한 기존의 과정은 다음과 같음³⁾

- 정책제안
 - 대상 : 정부정책 전반 또는 행정기관에 상정되는 안건 등
 - 참여자 : 일반국민 불특정 다수
 - 한계 : 정책제안을 평가·반영하는 데 상당한 행정 부담을 야기
- 정책토론
 - 대상 : 정부정책 전반 또는 행정기관에 상정되는 안건 등
 - 참여자 : 일반국민 불특정 다수 또는 행정기관이 토론자로 지정한 자
 - 한계 : 찬성과 반대의 의견 표명에 그치기 쉽고, 토론의 질을 보장하기 어려움
- 설문조사
 - 대상 : 행정기관에 상정되는 안건 등
 - 참여자 : 일반국민 불특정 다수 또는 행정기관이 표본으로 선정한 자
 - 한계 : 유도질문 구성 또는 표본 선정 오류시 조사의 신뢰성 문제가 발생할 수 있음
- 공청회
 - 대상 : 입법안, 입법예고, 행정예고 등 정형화된 사안 또는 행정기관이 상정한 안건 등
 - 참여자 : 안건과 관련된 이해관계자들
 - 한계 : 실질적인 의견수렴보다 요식행위로 그치는 경우가 많음
- 투표
 - 대상 : 대표자 선출 및 안건 결의 사안 등
 - 참여자 : 선거인 명부에 등록된 자
 - 한계 : 온라인 투표인 경우 직접·비밀투표 원칙이 지켜지는지 확인하기 어려움
- 위원회(자문/평가)
 - 대상 : 행정기관 상정 안건 등
 - 참여자 : 행정기관이 위원으로 지정한자
 - 한계 : 참여자가 주로 산·학·연 전문가 중심으로 구성되어 일반 국민은 참여하기 어려움

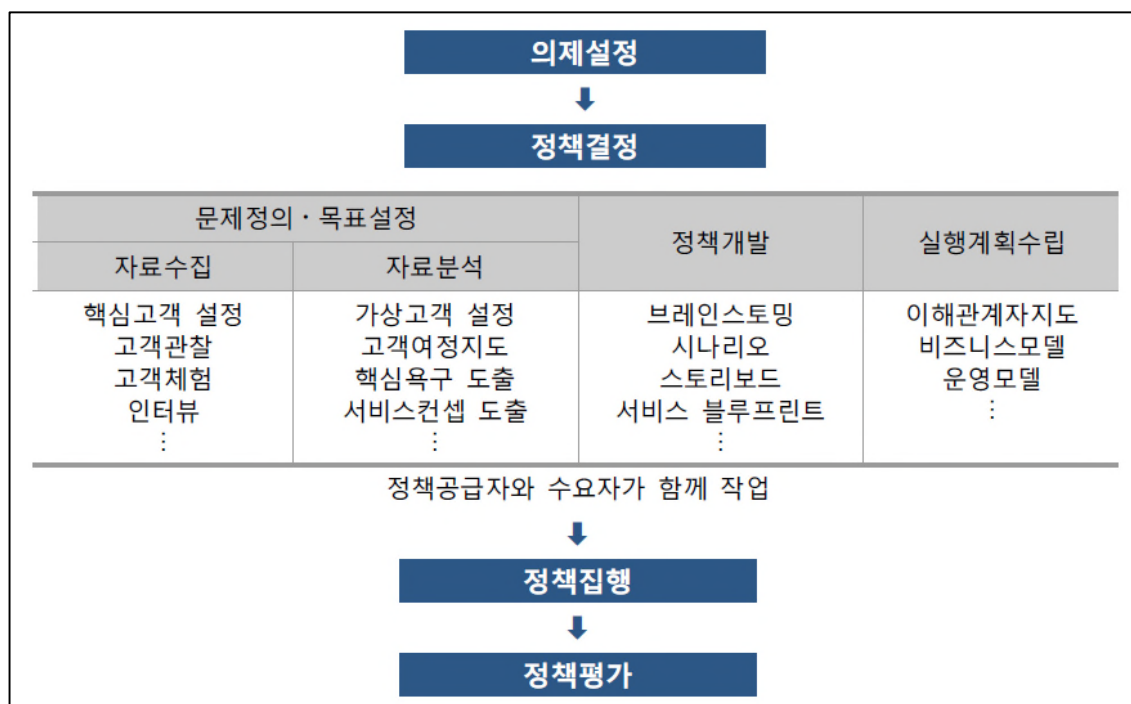
3) 안전행정부 외(2014)의 “공공서비스디자인 사용설명서” pp.11~14를 참조

■ 기존 정책수립과정의 한계점

- 정책과정에 참여하여 의견을 강력하게 표명하는 일부 능동적·적극적인 국민의 의견이 과대 반영될 수 있음
- 각종 방법과 의견수렴 통로를 통하여 취합된 정책수요자의 의견을 어떻게 분석하고, 그 결과를 정책에 반영할지에 대한 구체적인 방법론의 부재
- 국민들이 제시한 의견에 대한 수용 여부를 행정기관이 일방적으로 결정하는 경우 : 행정 대응이 느리거나 국민들이 수용을 거부할 수 있음. 이 때 국민들의 행정에 대한 불신 증가

■ 서비스디자인의 역할

- 현장관찰, 현장참여를 통하여 기존에는 발견하지 못했던 새로운 정책아이디어를 획득하거나, 의견을 들을 수 있음
- 정책 수요자에 대한 조사 결과를 바탕으로 문제를 정의하고, 해결안을 도출할 수 있는 프로세스와 방법론을 제시
- 정책 수요자와 공급자가 함께 정책을 개발하면서, 상호이해와 신뢰를 높일 수 있으며, 이를 통하여 개발된 정책에 대한 국민만족도 향상을 기대할 수 있음

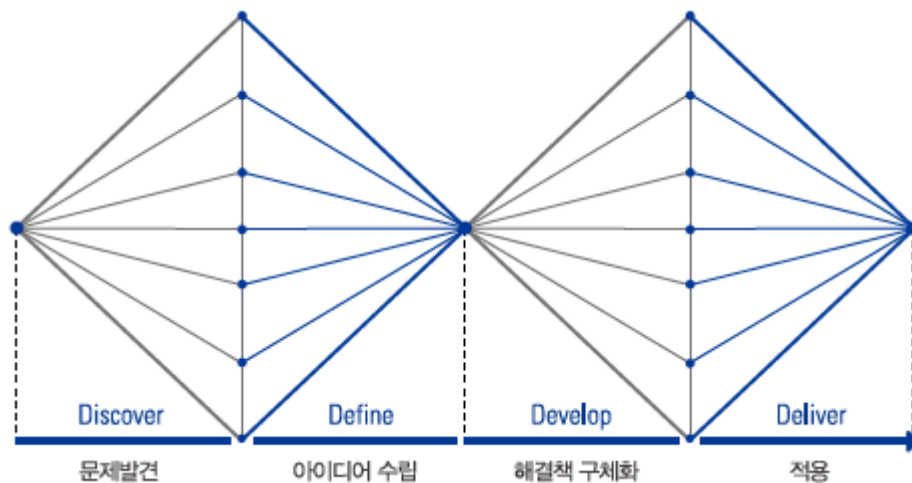


[그림 1] 정책과정에서 서비스디자인의 적용

* 자료 : 행정자치부 외(2014) 공공서비스디자인 사용설명서

제2절 서비스디자인 프로세스⁴⁾

- 서비스디자인은 서비스 컨셉 형성을 위하여 아이디어의 확산과 수렴을 반복하는 디자인적 사고를 기초로 함
- ‘확산적 사고’는 다양한 아이디어를 제안하는 과정이고, ‘수렴적 사고’는 도출된 아이디어를 바탕으로 해결책을 모색하는 과정이라고 할 수 있음
- 서비스디자인 프로세스는 다음과 같은 이중 다이아몬드의 형태를 구성함(Double Diamond Model)



[그림 2] 서비스디자인 프로세스

* 자료 : 산업통상자원부·한국디자인진흥원(2013) 공공정책, 책상에서 현장으로

■ 문제발견하기(Discover)

- 사전 리서치, 직접 의견청취를 통하여 문제를 설정하는 단계
- 방법론 : 핵심고객 설정, 고객관찰, 고객체험, 개별인터뷰, 그룹인터뷰 등

4) 산업통상자원부·한국디자인진흥원(2013)의 “공공정책, 책상에서 현장으로”를 참조하여 작성

■ 아이디어 수립하기(Define)

- 수요자의 주도로 세부과제와 목표를 설정하는 단계
- 방법론 : 가상고객 설정, 고객여정지도, 핵심욕구 도출, 서비스 컨셉 도출
 - 가상고객 설정(퍼소나, Personas) : 감독이 배우를 캐스팅하듯 고객을 대변하는 가상의 모델을 정해두고, 그를 중심으로 서비스의 실체를 설명하는 데 사용
 - 고객여정지도(Customer Journey Map) : 시간의 흐름과 감정선에 따라 사용자가 서비스를 이용하는 과정을 지도처럼 작성으로써 경험을 생생하게 시각화하는 방법론
 - 컨셉 스케치(Concept Sketch) : 아이디어의 핵심 개념을 빠르게 손으로 그려 표현함으로써 아이디어 발상과 협력을 촉진하고, 의사소통을 원활하게 하는 효과적인 방법론

■ 해결책 구체화하기(Develop)

- 세부 해결방안을 구성하고, 이를 발표·제안하는 단계
- 방법론 : 브레인스토밍, 서비스 시나리오, 스토리보드, 서비스 블루프린트
 - 서비스 시나리오(Service Scenario) : 영화 시나리오와 같이, 서비스 컨셉을 설명하기 위해 상세한 정보가 붙여진 이야기 형식의 글
 - 스토리보드(Storyboard) : 서비스 컨셉을 설명하기 위해 그림이나 사진을 이용해서 서비스 시나리오를 시각화하는 방법론
 - 서비스 블루프린트(Service Blueprint) : 고객과 서비스 제공자간에 이루어지는 상호관계를 한 눈에 알아 볼 수 있도록 한 장의 그림 안에 상세하게 도식화하는 방법론

■ 적용하기(Deliver)

- 수요자의 자발적인 조직 구성을 촉진하여, 실행계획을 수립하는 단계
- 방법론 : 이해관계자 지도, 비즈니스 모델, 운영 모델
 - 이해관계자 지도(Stakeholder's map) : 서비스 이해관계자들의 관계를 파악하고, 그들의 욕구와 동기를 고려하여 관계성을 시각적으로 표현하는 방법론

제3절 국민디자인단

1. 국민디자인단의 개요

■ 추진배경

- 정책제안 및 토론회·공청회 등 기존의 국민참여 방식은 국민 다수의 의견을 반영하는 것이 아니라, 적극적인 표현을 하는 일부 국민의 의견을 반영한다는 한계가 존재
- 국민의 다양한 행정수요를 공공서비스에 반영하기 위해 국민이 직접 서비스·정책을 설계하는 방식의 도입 필요

■ 국민디자인단이란

- 정책 수요자인 국민, 서비스디자이너와 공급자인 공무원이 정책 과정 전반에 함께 참여하여 서비스디자인기법을 통하여 공공서비스를 개발·발전시키는 국민참여형 정책모형
- 서비스디자인기법 : 서비스를 구상하고 전달하는 과정 전반에 디자인을 활용, 수요자의 경험을 향상시키고 행동변화를 유도하여 수요자 중심으로 서비스를 혁신하는 방법 및 분야
- 필요성 : 정책제안 및 토론회·공청회 등 기존의 국민참여방식은 적극적인 발언을 하는 일부 국민을 제외한 다수 국민의 요구사항이나 표현되지 않은 숨은 욕구를 반영하기 어려움
 - 정책과정 전반에서 국민 관점의 서비스 설계 및 정책고객 확대 필요
- 운영근거 : 행정절차법 시행령, 국민디자인단 운영지침(행안부 예규)

■ 국민디자인단 운영방법 및 현황

- 운영방법 : 과제별로 정책수요자(전문가, 일반국민), 서비스 디자이너, 사업담당 공무원이 국민디자인단을 구성(8명~15명)
 - 운영계획에 따라 국민 수요의 관찰·분석 및 정책개발 등 실시

■ 추진 실적 및 주요 성과

- 추진실적 : 국민생활에서 체감도가 높은 분야를 중심으로 중앙부처·지자체별로 ‘국민디자인과제’를 발굴·추진
 - (14년 도입) 31개 → (15년) 248개 → (16년) 382개 → (17년) 273개 → (18년) 229개 과제
- 기관 간 협업형 과제 발굴을 통하여 단독으로는 해결하기 어려운 문제를 풀어내고 정책 시너지효과 제고
- 복지사각 지대의 사회취약계층에 대한 삶의 질 개선을 고객 관점에서 혁신
- 주민 참여로 청년문제, 마을공동체 등에서 부족한 기관 역량 보완

■ 국민디자인단 운영 프로세스



[그림 3] 국민디자인단 운영 프로세스

- (이해하기) 국민디자인단 구성, 역할·정책에 대한 이해 및 목표 설정
- (발견하기) 다양한 관계자와의 인터뷰나 서비스 직접체험 등을 통해 문제점을 수집하고 숨겨진 욕구를 발견
- (정의하기) 가상의 인물(퍼소나, 대표 수요자)을 설정하고, 서비스 이용과정 시각화 등을 통해 핵심문제 도출 및 정책목표 설정
- (발전하기) 브레인스토밍 및 아이디어 시각화 등으로 목표 달성을 위한 다양한 해결안 구상 및 최종 컨셉트 확정
- (전달하기) 최종 아이디어의 시나리오 구성 또는 시범 서비스 제공 등을 통해 해결안이 정책에 반영될 수 있도록 실행계획 수립

2. 국민디자인단 운영 사례

1) 온 시민이 함께 아이 돌보는 공동체 만들기(순천시)

■ 배경

- 사회문제로 대두되고 있는 초등학생 방과후 돌봄 공백에 대한 해결 필요
 - 초등 저학년 10명 중 1명은 주당 9시간 이상 돌봄공백을 겪고 있음
- 방과후 돌봄은 농촌지역과 도심지역의 공통 과제임
 - 농촌의 아이들은 방과후 놀 곳이 없어 집에서 혼자 보내는 시간이 많고, 도심의 아이들은 부모가 퇴근할 때까지 학원을 전전하고 있음
- 주민으로 구성된 공동체가 마을의 유휴공간을 활용하여 아이들을 돌보는 방안에 대한 구상. 온 마을이 함께 아이를 돌보는 공동체 기반의 세대어울림 보육스테이션 조성을 통한 문제의 해결 시도
 - 노인세대의 참여에 초점 : 노인세대의 참여를 통해 노인세대가 지역 문제에 관심을 두고 함께 하는 분위기 형성 시도

■ 추진내용

- 방과후 돌봄에 대한 수요자 니즈 파악
 - 대상지 현장 조사, 설문조사, 인터뷰 등 실시
- 돌봄공동체 역량강화 및 수요자 신뢰 구축
 - 경험이 부족한 돌봄공동체는 아이 돌봄에 대한 부담이 큼 → 공동체의 역량강화 중요
 - 우수사례 초청, 소통교육 등 실시 → 운영에 대한 자신감 획득
- 관계 기관 협업 체계 구축
 - 자원봉사센터, 가족센터, 육아종합지원센터와 놀이프로그램 강사 인력풀 등과의 협업체계 구축
- 공급자(돌봄공동체) 인터뷰를 통한 운영 및 확산 매뉴얼 개발
 - 수요자 뿐만 아니라 공급자(돌봄공동체)에 대한 인터뷰를 통하여 공급자 관점의 어려움 파악
 - 서비스에 대한 피드백, 매뉴얼, 평가지표 등 지속적 관리

■ 성과 및 결과물

- 세대어울림 보육스테이션 조성 및 운영
 - 2019년 2월 기준 세대어울림 보육스테이션 4개소 개원(아3육, 별량, 양우내안애, 상삼)
 - 별량 세대어울림 보육스테이션은 10년 동안 휴관 상태로 방치되어있던 작은도서관(마을회관 2층)을 아이들을 위해 냉난방과 계단 손잡이 등 안전에 중점을 두고 리모델링하여 사용
 - 도심형 : 아파트 단지 내에 위치. 아이들이 학원가기 전과 후에 자율적으로 이용
 - 농촌형 : 방과후 학교통학차량으로 이동해 친구들과 시간을 보낸 후 퇴근하는 부모님과 함께 귀가
- 노인세대의 참여
 - 아이세대들과 거리감을 좁히는 일부터 시작(학교·학원등에서 아이들 인계, 아이들 칭찬하기, 보육스테이션 둘러보기 등) → 노인세대와 아이들이 함께하는 시간을 점차 늘려가고 있음

■ 의의 및 한계

- (의의) 민관협력으로 주민 니즈 반영해 사업 추진운영. 마을돌봄, 공동육아에 대한 필요성 인식. 지역별 마을돌봄 모델 제시(도심형, 농촌형)
- (한계) 노인의 경우, 거동이 불편하여 참여에 한계 있음

2) 농촌 힐링공간 조성 및 대국민 서비스(농촌진흥청)

■ 배경

- 스트레스, 우울증, 트라우마 등 사회적 문제에 대한 해결 필요
 - 청소년 : 학교폭력, 왕따, 청소년 비행 등 청소년 문제 심화. 학업중단 학생수는 연간 6~7만 명
 - 성인 : 빈곤, 스트레스, 우울증, 자살 등이 사회문제화
 - 특정 직업군 : 소방관의 외상후 스트레스 장애, 경찰관의 업무 스트레스로 인한 자살문제 등
- 농촌의 고령화와 농가소득 저하
 - 고령화로 인한 농업노동력 확보가 어려움
 - 농가소득 저하로 농촌 활력의 한계에 직면
 - 기존에 조성되었던 농촌관광마을 등 유휴시설과 인력을 활용한 농촌 소득 증대 필요

■ 새로운 문제 정의

- 농촌 : 농촌의 고령화로 인한 지역 자원, 지역 특산물, 공간 활용에 대한 필요성
- 도시 : 건강회복을 위한 음식·자연치유에 대한 니즈파악
- 치유대상 선정 : 업무 스트레스와 트라우마에 시달리는 소방관에 대한 치유 필요

■ 추진내용

- 농촌의 전통·생태자원을 활용하기 위하여 농촌마을 2곳 선정(홍천 열목어마을, 나주 명하쪽빛마을)
- 소방청과 소방관의 의견을 수렴하여 ‘소방관 심신건강 농촌치유 프로그램’ 두 가지를 개발
- 농촌 치유 프로그램은 치유활동, 치유음식, 치유강의, 치유축정 등으로 구성

■ 성과 및 결과물

- 치유효과 : 이용 소방관 10명을 대상으로 한 시범 운영결과 치유효과 있는 것으로 나타남
 - 설문을 통한 스트레스 지수 측정결과 : 스트레스 감소(사전 잠재적 스트레스 환자 수준 → 사후 정상범주)
 - 자율신경 균형검사기에 의한 건강 측정결과 : 자율신경 활성화도 증가, 심장안정도 증가, 스트레스 지수 감소 등 긍정적 개선 효과 나타남
- 농가소득 : 연간 2억 7천만원의 농가소득 기대
 - 소방관 심신건강을 위한 정규프로그램 도입 건의(국민디자인단) → 정규프로그램으로 채택(소방청) → 나라장터 등록(조달청)
- 도농상생 : 소방관은 건강회복, 농촌은 소득 증가와 일자리 창출

■ 기타

- 농촌진흥청, 소방청, 조달청 3개 기관의 협업을 통한 정부혁신
 - 농촌진흥청 : 농촌의 전통·생태자원을 활용하여 농촌치유 프로그램 개발·운영
 - 소방청 : 소방관을 위한 정규프로그램으로 채택, 지속적인 농특산물 구매 장려로 농촌의 소득 창출에 기여
 - 조달청 : 농촌 치유프로그램을 나라장터에 등록할 수 있도록 지원 → 타 공공기관에서도 쉽고 간편하게 구매할 수 있도록 지원

서비스디자인을 적용한 행정혁신 사례

제3장

제1절 충남도서관 고객경험 디자인

제2절 주민주도 소방현장
문제점 발굴 개선

제3절 학대피해아동심터 조성을 위한
서산시 국민디자인단



제1절 충남도서관 고객경험 디자인⁵⁾

■ 프로젝트 개요

- 사업명 : 충남도서관 커뮤니티 구축을 위한 이용자 중심 조사연구
- 사업기간 : 2017년 10월 ~ 2018년 1월

■ 프로젝트 목적

- 충남도서관을 이용하는 맥락적 상황(context)과 서비스 이용 여정(customer journey)을 중심으로 공공서비스 방법론을 활용하여 다양한 요구사항 발견
- 수요자의 관점으로 충남도서관의 커뮤니티 서비스의 사용성과 이용자 만족도를 높일 수 있는 방안과 추가적으로 요구되는 사항을 파악

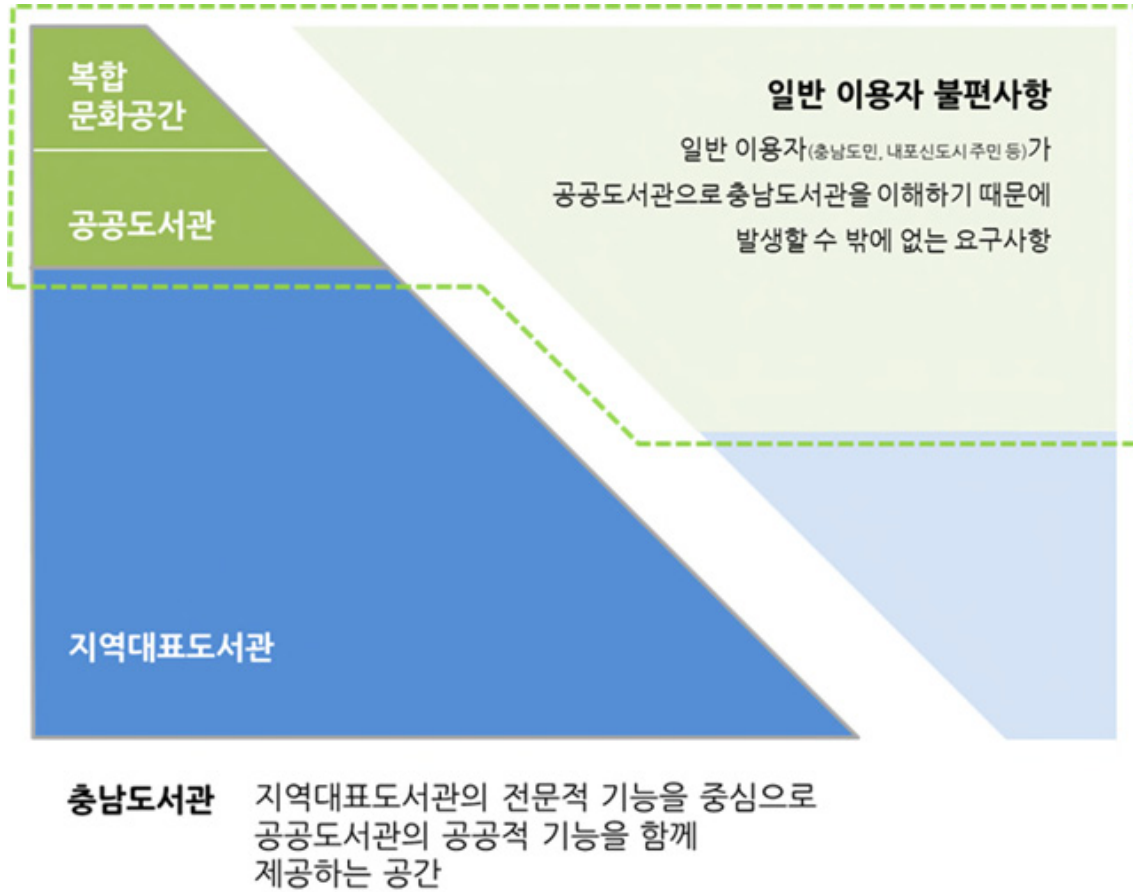
■ 적용 방법론

- 이해관계자 인터뷰
- 페르소나
- 사용자 포커스그룹 인터뷰(FGI)
- 고객여정맵(Customer Journey Map)
- 서비스 블루프린트(Service Blueprint)

■ 연구의 배경

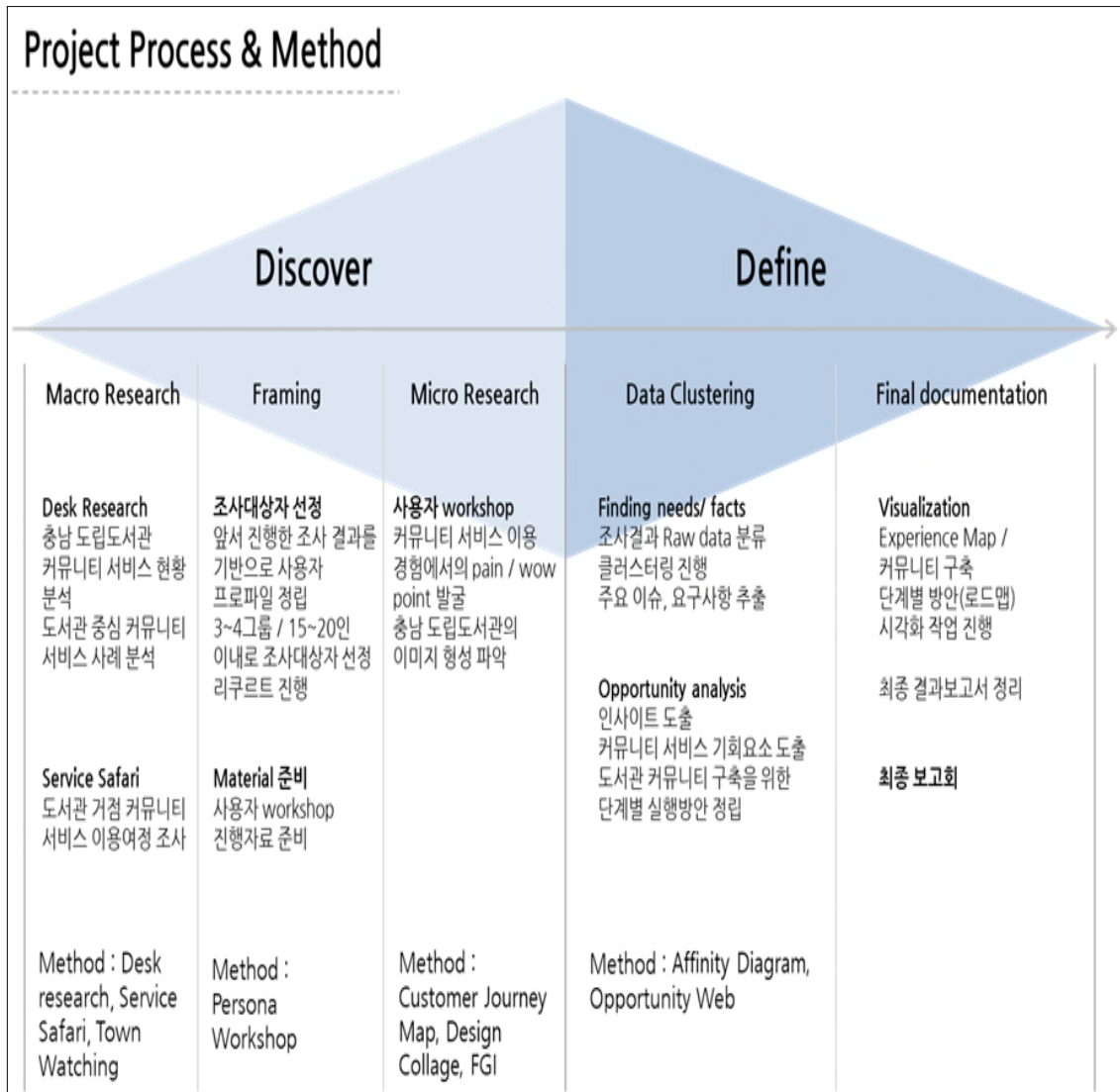
- 충남도서관은 지역대표도서관의 역할과 공공도서관의 역할이 혼재되어 있는 상태임
 - 복합문화공간으로의 충남도서관의 역할도 상정하고 있음
 - 지역대표도서관으로서의 기능 80%, 공공도서관 및 복합문화공간으로서의 기능 20%를 상정하고 있음
- 충남도서관을 공공도서관의 역할로 생각하는 이용자(User)는 도서관의 서비스적 측면에서 불만족

5) 2019년 5월 16일 행정서비스 혁신사례 연구모임 제2차 회의에서 전윤숙 실장(TH DNA Inc. 더디엔에이 사회혁신디자인 랩)의 발표자료를 정리한 것임



[그림 4] 충남도서관의 기능·역할과 이에 따른 일반 이용자 불편사항

■ 프로젝트의 프로세스와 방법론은 다음과 같음



[그림 5] 충남도서관 고객경험 디자인을 위한 프로세스와 방법론

• 조사대상자 선정

- 내포신도시 인구분포 비율과 도립도서관 내부에서 주이용 고객으로 고려하는 연령층을 고려하여 선정
- 가족이 함께 머무는 공간임을 감안하여 자녀의 연령층으로 그룹을 구분
- 도서관 공간 활용의 목적에 따라 그룹을 구분

=> 다음과 같이 4개의 그룹으로 구분함

Group A (4인)	Group B (4인)	Group C (4인)	Group D (4인)
30-40대 여성	40-50대 여성	30-50대	30-50대
condition	condition	condition 1. 내포신도시 내에서 정기적인 모임이 월 1회 이상 (분야 관계 없음) 2. 성별 무관	condition 1. 내포신도시에서 거주하는 직장인 2. 문화/여가생활에 대한 참여도가 월 1회 이상(영화, 교육프로그램, 동호회모임) 3. 성별 무관

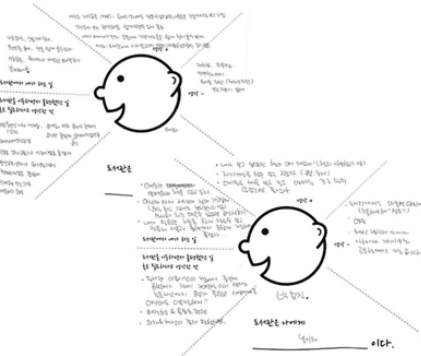
[그림 6] 충남도서관 고객경험 디자인을 위한 조사대상자 선정

- 조사내용 : 도서관 전반에 관한 내용, 도서관 공간에 관한 내용, 도서관 서비스에 관한 내용, 프로그램 인지에 관한 내용, 커뮤니티 공간 활용에 관한 내용 등을 구분하여 조사
 - 도서관 전반 : 도서관에 대한 이미지 및 방문이 꺼려지는 요소, 방문의 사, 도서관에서의 긍정적·부정적 경험 도출
 - 도서관 공간 : 방문목적에 따른 필요사항 조사
 - 도서관 서비스 : 도서관 이용에 따라 필요한 무형의 서비스 조사
 - 프로그램 인지 : 새로운 문화·교육·커뮤니티 관련 정보 인지단계와 채널, 정보채널에 따른 관심도, 신뢰도, 실행까지의 연결정도 파악
 - 커뮤니티 공간 활용 : 커뮤니티 공간 활용을 위한 단계별 긍·부정적 요인 도출, 커뮤니티 활동을 위해 지원해야 하는 서비스 요소 도출, 지속적인 방문과 활동을 위해 지원해야 하는 서비스 요소 도출



도서관의 이미지

- 놀이터, 아이들과 갈 수 있는 착한 놀이터, 몽게구름(책, 강좌, 휴식이 모여 있는 편안한곳), 여유를 가질 수 있는 공간, 힐링 플레이스, 인생의 답을 찾아준 곳, 휴식공간, 가장 가까운 곳
- 엄마같이 편안한 곳이었으면, 책만 빌리는 곳, 가고 싶지만 쉽게 갈 수 없는 곳



도서관에 대한 부정적 생각

- 서점보다 편하지 않은 공간
- 책만 빌리고 서둘러 나오게 되는 곳
- 상대적으로 유아 프로그램 대비 청소년 프로그램이 부족하다고 인지
- 주위 시선에 눈치를 보게 되는 공간
- 다양한 문화 프로그램 부족

도서관에서 주로 하는 행위

- 아이와 함께 가서 책 읽어주기
- 집에서 하기 어려운 취미생활
- 글쓰기, 여행계획 세우기, 음악듣기

도서관을 이용하면서 겪는 불편사항

- 책을 읽어주면서 아이와 소통했으면, 분위기가 너무 딱딱해 오래 머무르고 싶지 않음
- 다양한 연령층이 들을 수 있는 프로그램 부족 (아이가 함께 수업참여 어려움)

the dna | 전용숙
9

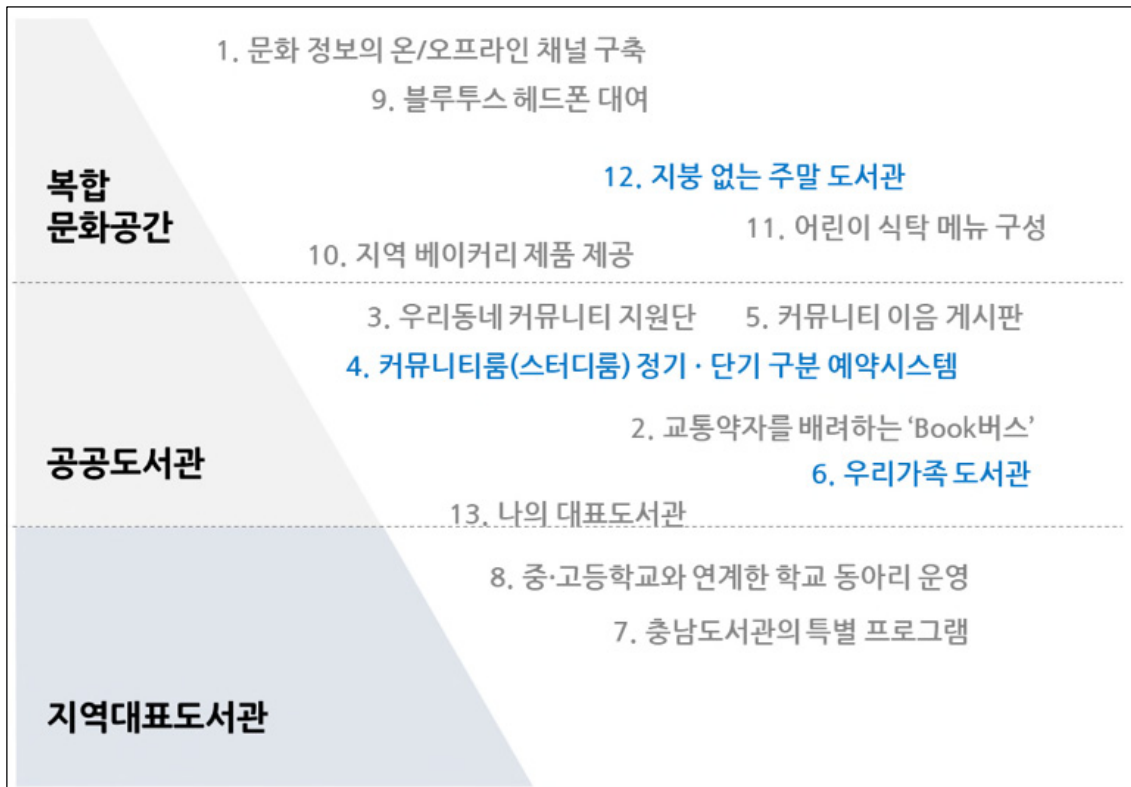
[그림 7] 조사내용(예시)

- 가상의 이용자(퍼소나, Persona) 도출
 - 각 인물의 필요사항을 해결하기 위한 충남도서관 서비스 아이디어 도출
 - 충남도서관 이용자 그룹이 도서관을 이용하는 방식과 각 이용자별 요구사항 등을 이해하는데 활용
 - 이후에도 충남도서관의 공공 서비스를 기획하는데 있어서 각 서비스가 얼마나 이용자 그룹에 적합할지 검토하는 가이드로 활용



[그림 8] 충남도서관 고객경험 디자인을 위한 가상의 이용자(퍼소나, Persona) 도출

- 서비스 아이디어 도출
 - 지역대표도서관, 공공도서관, 복합문화공간으로서의 충남도서관의 역할에 대한 서비스 아이디어를 도출
 - 복합문화공간으로서의 충남도서관 : 문화정보의 온·오프라인 채널구축, 블루투스 헤드폰 대여, 지역베이커리 제품제공, 어린이 식탁 메뉴 구성, 지붕 없는 주말 도서관
 - 공공도서관으로서의 충남도서관 : 교통약자를 배려하는 ‘Book 버스’, 우리동네 커뮤니티 지원단, 커뮤니티룸(스터디룸) 정기·단기 구분 예약시스템, 커뮤니티 이음 게시판, 우리가족 도서관, 나의 대표도서관
 - 지역대표도서관으로서의 충남도서관 : 충남도서관의 특별 프로그램, 중·고등학교와 연계한 학교 동아리 운영



[그림 9] 충남도서관 역할에 대한 서비스 아이디어 도출

서비스 아이디어 도출(예)

■ 지붕 없는 주말 도서관

- 이용자 경험 단계
 - 도서관 안에서의 경험
 - 공원과 연결
- 이용자 요구사항
 - 도서관·공원 경험이 상호 확장되는 형태의 프로그램 운영
- 서비스 주요내용
 - 가족단위 이용객이 도서관 실내 공간 외 공원에서도 도서관의 경험을 연결할 수 있는 서비스 요소 마련
 - 도서관 근처 공원 내 그늘막, 돛자리 사이트 마련
 - 도서관·공원을 이동하면서 이용할 수 있는 대여도서 바구니·가방 제공
 - 공원에서 읽기 좋은 도서와 같은 기존과 다른 개념의 추천도서 구성
- 주 이용자
 - 김빈우, 홍서연
- 서비스 효과
 - 이용자가 공간적 제약 없이 도서관 서비스 이용

■ 이전 모습



■ 현재 모습



제2절 주민주도 소방현장 문제점 발굴 개선⁶⁾

■ 프로젝트 개요

- 소방분야 전문가, 소방학과 대학생등 일반국민, 화재대책과, 119 광역기동단 등 공무원, 서비스 디자이너 등이 참여
- 전체일정 : 매달 2회씩 정기(모임) 회의 개최(6~10월, 10회)

■ 추진과정

- ① 국민디자인단 이해하기 : 국민디자인단, 어떻게 이끌어 갈까?
 - 생활 민원 및 비 긴급신고에 대한 정책수요자의 의견 정리
⇒ 비긴급 신고 인식 부족으로 홍보 콘텐츠 제작 시급
 - 국민수요 관점에서 세대별 비 긴급신고 범위 인터뷰 조사 실시
⇒ 110번 비 긴급신고의 범위를 어디까지 생각?
⇒ 팀원별 인터뷰 미션, 국민생각함, 홈페이지 등
- ② 국민 니즈(needs) 발견하기 : 우리가 몰랐던 국민들의 숨겨진 니즈를 찾아볼까?
 - 국민수요 관점에서 비 긴급 신고 범위 인터뷰 조사결과 공유
 - 인터뷰 조사결과, 국민 생각함 등을 활용한 온라인 설문조사 진행

6) 2019년 5월 16일 행정서비스 혁신사례 연구모임 제2차 회의에서 한미라 팀장(충청남도 혁신정책팀)의 발표 자료를 정리한 것임

Q[설문1] 급하게 도움 받을 일이 생기면 생각나는 신고기관은 어디인가요?

① 112 ② 119 ③ 모르겠음 ④ 기타(생각나는 신고기관을 적어주세요)

Q[설문2] 어떤 상황에서 119신고를 하시나요? (여러 가지 선택가능)

① 화재사고현장 ② 재난사고 현장 ③ 비상사고 현장
④ 주민생활 민원발생 현장 ④ 주민안전 사고발생 현장
⑤ 응급조치가 필요한 현장 ⑥ 동물 구조 현장
⑦ 어떤 일이든 발생하였을 때 ⑧ 모르겠음

Q[설문3] 119에서 해야 하는 일이라고 생각하는 것을 선택해주세요. (여러 가지 선택가능)

① 화재현장 화재진압 · 인명구조 ② 응급구조 · 구급
③ 인명사고 수습 ④ 재난사고 수습 ⑤ 긴급환자 이송
⑥ 동물구조 ⑦ 주민 안전 케어 ⑧ 주민 생활 케어 ⑨ 모르겠음
⑩ 기타 (위 선택지에 없는 생각나는 119 업무가 있다면 간략히 적어주세요)

[그림 10] 설문 예시

③ 진짜 문제 정의하기 : 집중해서 해결해야 할 진짜 문제는 무엇일까?

- 소방신고의 애매모호한 기준 어떻게 하면 줄일 수 있을까?
⇒ 동물포획, 고드름제거, 문개방은 비긴급 출동사항
⇒ 신고자(시민), 신고접수자(119소방), 현장출동자(소방관)의 상황별 시나리오 공유

④ 아이디어 발전하기 : 문제해결을 위한 아이디어를 만들까?

- 소방신고 국민인식 개선 홍보콘텐츠 및 매뉴얼 제작
⇒ 2가지 매뉴얼 제작 : 국민 신고 입장과 소방공무원 대응
※ 소방청 가이드북 축약, 보다 이해하기 쉽게 이미지화 하여 매뉴얼 제작
⇒ 홍보 콘텐츠 제작 : 문개방, 동물포획, 살려주세요!

⑤ 실행전략 전달하기 : 아이디어를 점검하고 실행전략을 짜볼까?

- 119 생활안전활동 출동기준 기본계획표 시각화 하기 위한 아이디어 도출 및 포스터·리플렛 제작 홍보
⇒ 연령층별 홍보 다양화
⇒ 소방대원이 비긴급 생활안전신고 신속한 대응 위한 자료

■ 추진성과

- 소방관·일반국민을 위한 매뉴얼 제작
- 소방관용 : 상황 유형별 비 긴급상황 출동 매뉴얼 제작



- 일반국민용 : 보다 이해하기 쉽게 홍보용 리플렛 및 포스터

비긴급 / 생활안전신고

제대로 알고 신고합시다!

“ 119는 주된 소방 활동 수행에 지장을 주지 아니하는 범위에서 비긴급/생활안전출동을 합니다! ”



국민들의 안전지킴이 '영웅이'

충청남도
충청남도 국민디자인단 X 충청남도 소방본부

비긴급 또는 생활안전활동일 때

인명 및 재산피해가 없는 작은 규모에 해당하는 경우를 말함.

유관기관 출동!

별집제거

동물포획

문 개방

안전조치

자연재난

전기/가스사고

생활안전업무

올바른 신고 방법
신고 전 체크사항

- ✓ 본인에게 정말 긴급한 상황인가?
- ✓ 신고에 대한 책임감을 갖고 있는가?
- ✓ 정확한 상황 판단이 되었는가?

신호 시 위치 정보는 매우 중요합니다!
#도로명 주소 알아두기

긴급 또는 소방활동일 때

인명 및 재산피해가 있는 큰 규모에 해당하는 경우를 말함.

119 즉시 출동!

화재

구급

구조

주요 소방업무



국민들 곁에 영웅이가 있습니다!

비긴급 / 생활안전활동 119의 도움을 받지 못할 수도 있는 신고사례

“ 잠깐! 119에 신고하기 전에 한 번 더 생각해보세요! ”

충청남도
충청남도 국민디자인단 X 충청남도 소방본부

별집제거

인적이 드문 곳
해를 끼치지 않는
작은 크기의
별집제거

동물포획

무해한 동물 또는 인명피해 우려가 없는 동물 포획

전기사고

화재 또는 인명 피해 우려가 없는 단순 생활 불편사항 (정전 등)

문 개방

개인적인 또는 신변 위험의 우려가 없는 문 개방

자연재난

가뭄 또는 호우로 인한 단순 배관, 누수 등 단순 생활 불편사항

안전조치

2차 사고의 위험성이 없는 단순 조치
(시설물 파손 처리, 동물사체 처리 등)

위와 같이 긴급하지 않거나 인명피해 우려가 없는 경우, 110에 신고하세요.

- 홍보 영상 제작 : “문개방, 동물포획, 살려주세요!”

제3절 학대피해아동쉼터 조성을 위한 서울시 국민디자인단

■ 추진배경

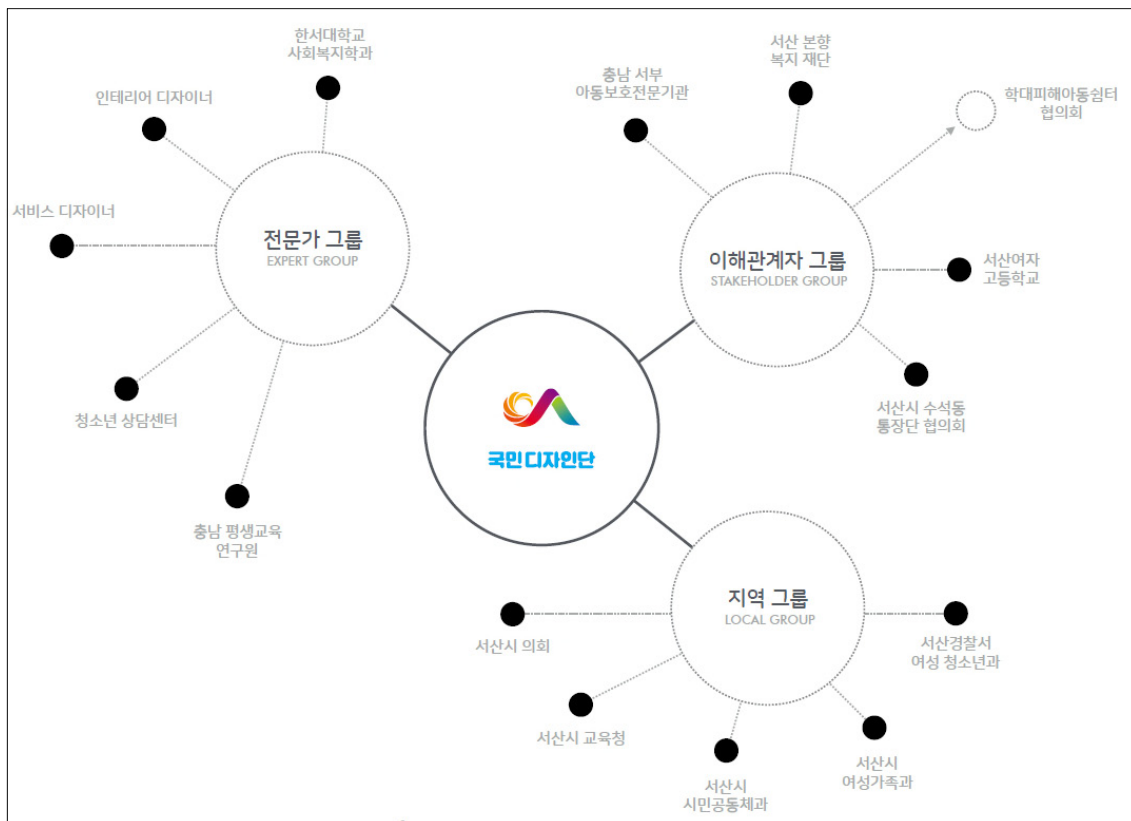
- 아동학대 예방 강화 및 피해아동에 대한 적극적 보호 시설 필요
- 아동의 안정적인 성장환경 조성 및 권리 증진 도모에 접합하게 운영 될 수 있는 수요자 중심의 조례 및 환경 시스템 구축 필요
- 학대피해 신고건수는 지속적으로 증가한, 피해아동을 직접 보호 할 수 있는 시설 부재

■ 추진 필요성

- 아동학대의 심각한 후유증으로 인해 일반 아동복지시설 보호가 어려운 아동에 대한 즉각적이고 안전한 보호와 사회구성원으로서의 안정적인 복귀 및 사회적비용 절감을 위해 학대피해아동쉼터 설치 시급
- 2018년 기준 충청남도 내 피해아동 중 14%(일시, 장기보호 포함)가 행위자와 분리되어 보호시설로 보호조치 되고 있으며, 매년 보호건수 증가
- 피해 아동들에 대한 통합적이고 집중적인 서비스가 제공되어야 하나 학대피해아동쉼터의 부재로 입소되지 못 하는 학대피해 아동들은 치료 서비스가 제한적인 아동양육시설 및 공동생활가정으로 보호조치 중
- 학대피해아동쉼터 운영 및 피해아동 보호·치료중심 조례 필요
- 전국 67개 학대피해아동쉼터 운영 조례 분석 및 문제점을 개선하여 조례 제정 추진
- 시설운영, 시설종사자 처우, 피해아동에게 필요한 환경 등 추가
- 가정환경과 유사한 환경 제공을 위한 표준 공간모델 개발
- 학대피해아동쉼터 시설의 대부분 “시설”이라는 이미지를 가지고 있어, 피해아동의 안정을 위해 가정환경 유사한 공간 제공 필수
- 학대피해아동쉼터 운영 표준 매뉴얼 부재
- 학대피해아동쉼터가 법제화되어 있으나 아동분야사업안내서(보건복지부 지침)로 운영 중이어서 서비스 제공에 한계가 있음
- 피해아동 및 학대피해아동쉼터에 대한 인식 개선 필요
- 학대피해아동은 비행청소년이라는 잘못된 인식, 학대피해아동쉼터는 혐오시설이라는 국민 인식 개선 필요

■ 추진내용

- 전문가, 이해관계, 지역 주민 참여를 통한 국민디자인단 구성·운영
 - 킥오프 미팅, 시설인터뷰, 워크숍 등 20회, 온라인 회의 32회
- ① 국민디자인단 이해하기 : 국민디자인단 추진 방향 수립
 - 관내 전문기관, 유관기관 협업 시스템 구축(국민디자인단 팀 구성, 17명) 및 학대피해아동에 대한 공감대 형성
 - * 포용국가 아동정책에 따른 서비스디자인 이해 세미나
 - * 국민디자인단 계획 공유 및 학대피해아동에 대한 공감대 형성



[그림 11] 학대피해아동쉼터 조성을 위한 서산시 전문기관, 유관기관 협업 시스템 구축

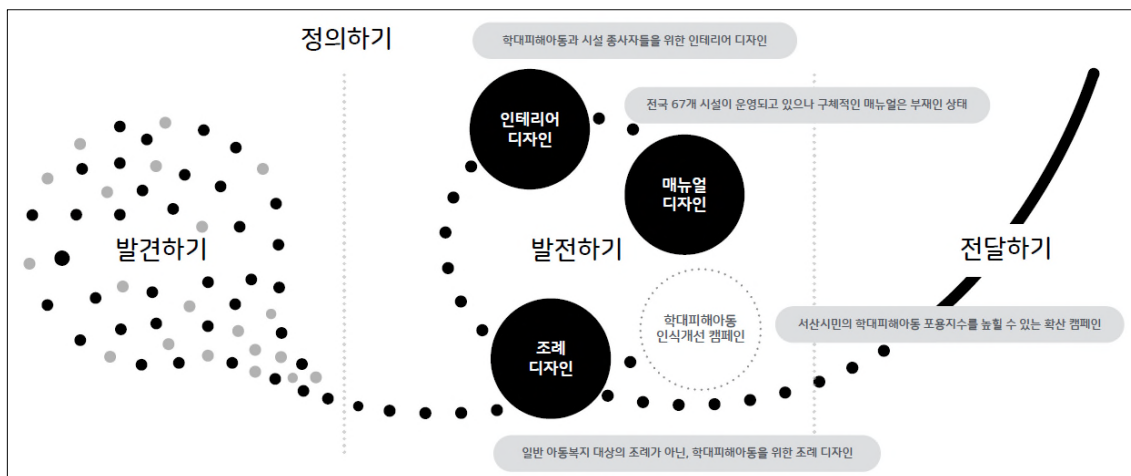
- ② 국민요구 발견하기 : 학대피해아동쉼터 수요자 및 이해관계자 조사(13회)
 - 데스크리서치 : 논문 및 신문기사, 학대피해아동쉼터 운영지침, 공동생활가정 운영지침, 전국학대현황 보고서, 해외 아동학대 관련 정보 등 분석
 - 필드리서치 : 현장조사(8개소)
 - * 학대피해아동쉼터(7개소), 아동보호전문기관(1개소)에 대한 현장조사, 심층인터뷰, 전문가 인터뷰 등 실시

③ 진짜문제 정의하기 : 수요자와 여정맵 정의

- 학대피해 유형정의 및 진짜문제발견 및 추진방법 모색
- 학대피해아동쉼터 중심의 서비스 수요자 유형 정의
 - * 아동학대 신고 발생 시점부터, 사건 현장 수사, 사건 판단, 시설 입소, 학대피해아동쉼터 생활, 시설 퇴소, 전원 또는 원 가정 복귀 여정 속 주요 인물의 요구 및 문제점을 대표하는 가상의 인물들을 설정함
 - * 아동보호전문기관조사팀(가보전), 피해아동(나속상), 학대피해아동쉼터보육교사(다소진)
- 서비스 수요자 여정맵 분석
 - * 아동학대 신고 발생 시점부터, 사건 현장 수사, 사건 판단, 시설 입소, 학대피해아동쉼터 생활, 시설 퇴소, 전원 또는 원 가정 복귀 여정 속 주요 인물의 요구 및 문제점을 시공간에 따라 문제 발생 지점 파악
- 91개의 문제 이슈 발굴하여 진짜 문제 10개로 정리
- 학대피해아동 유형 정의

④ 아이디어 발전하기 : 문제해결 워크숍 및 서비스 컨셉 설계

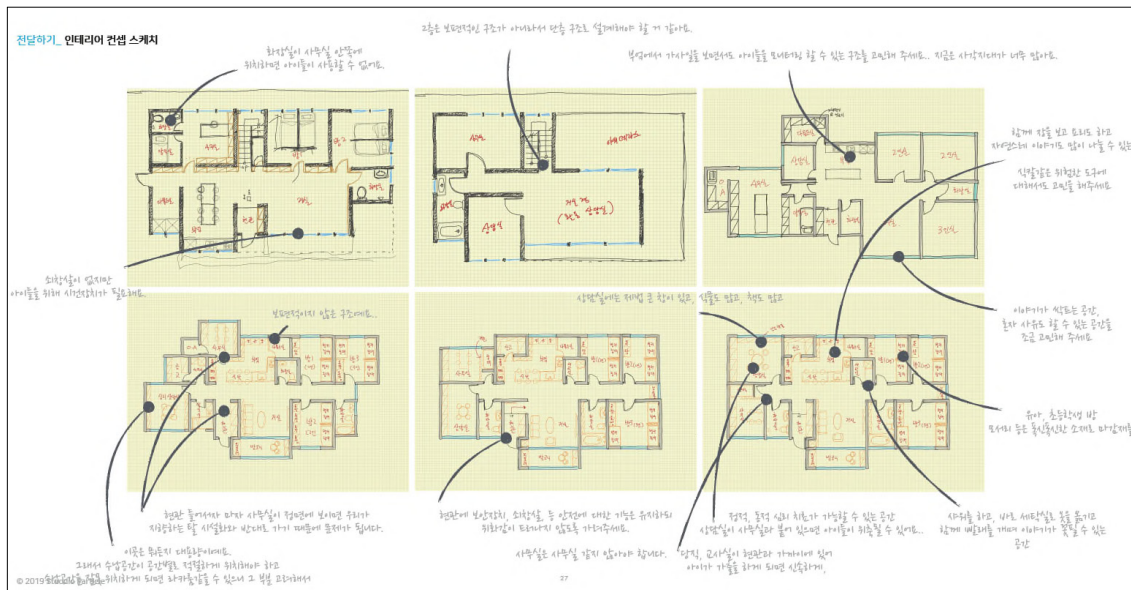
- 학대피해아동쉼터 핵심 트리거 정의 및 가치제공 시나리오 작성



[그림 12] 보다 유연한 문제 해결을 위한 마이크로팀 구성

⑤ 실행전략 전달하기 : 국민요구 실행방안 수립 및 현장 적용

- 학대피해아동쉼터 설치를 위한 조례팀 구성 운영
 - * 전국 학대피해아동 조례의 대부분이 아동복지 관련 조례임
 - * 국민디자인단 활동으로 발굴된 10개유형의 문제를 포함한 총 27개 조항 구성한 조례(안) 발의(2019. 11. 서산시의회 상정)
- 학대피해아동쉼터 공간디자인 컨셉 설계 및 공간디자인 매뉴얼 제작
 - * 학대피해아동쉼터는 아늑한 집이면서도 보호, 안정, 치유, 보안, 사무의 기능이 필요한 공간으로 조성



[그림 13] 학대피해아동 쉼터 공간디자인 컨셉(인테리어 컨셉 스케치)

■ 추진성과

- 수요자 중심의 조사 발견된 문제유형으로 가치시나리오 및 문제 해결 제안
- 학대피해아동에 대한 정체성 확립과 제도 개선
 - 서산시 아동학대예방 및 피해아동 보호와 학대피해아동 쉼터 설치·운영 조례안 발의
 - * 진짜문제 10가지 유형을 토대로 구성된 27개 조항
 - 아동학대예방위원회 설치 예정(2020년 상반기)
 - 학대피해아동 정체성 제고를 위한 아동복지법 개정 제안
- 학대피해아동쉼터 공간프로토타입 확정 및 설치 예산 확보
 - 학대피해아동 쉼터 설치 예산 확보 : 507백만원(2020년 본예산)
 - 발굴된 문제(수요자 조사)를 토대로 공간디자인 컨셉 설계 및 공간디자

인 매뉴얼 제작

- 학대피해아동쉼터 심리치료 예산 지원 : 2명(13,400천원)
- 학대피해아동쉼터 운영 상세매뉴얼 제작 제언
- 학대피해아동쉼터 운영 내부 지침 제작
- 아동학대 수사기관 업무 협조 시스템 구축
 - 아동학대 수사기관 업무 협조시스템 구축 : 피해아동의 학대 유형을 반영하여 기관에서의 진술 최소화
 - 정부의 ‘포용국가 아동정책’에 따른 발 빠른 대응체제 마련
 - * 수사기관의 지속적인 아동학대 교육 프로그램 운영
 - * 아동학대 현장수사 교육 프로그램 운영
 - * 이관 대비 현장수사 대응체제 시스템 구축
- 수요자 중심 조사방법 및 문제 해결 프로세스 운영
 - 국민디자인단 활동(20회) 활동을 통해 수요자 중심의 조사로 발견된 진짜 문제 10가지 유형 정의, 가치 시나리오 발굴, 문제 해결 제언
- 학대피해아동쉼터조성 전국 확산 활동
 - 아동학대 관련 전문 조례로 제정 및 전파
 - 학대피해아동 캠페인 진행
 - 학대피해아동 캠페인 굿즈 제작

제언

제4장



■ 행정혁신을 위한 하나의 방법론으로서 서비스디자인이 유용하게 활용될 수 있음

- 건축 또는 디자인 영역에 한정되는 것이 아니라, 일반적인 행정 혁신에 적용이 가능한 방법임
- 특히 도시재생사업에 적극 활용할 수 있음
- 서비스디자인을 활용한 행정혁신은 일선 시·군에서 더욱 그 유용성이 높은 것으로 판단됨

■ 서비스디자인을 활용함에 있어서 행정서비스에 대한 실질적인 니즈(needs)를 파악하는 것이 중요

- 참여자(이해당사자), 일반시민, 공무원, 전문가 등이 참여하여 종합적인 니즈를 파악하는 것이 필요
- 정책이 완료가 되는 시점이 아니라, 정책설계단계에서 참여하는 것이 핵심이라고 할 수 있음

■ 서비스디자인의 활용성을 증진시키기 위해서는 공무원에 대한 교육 및 일반도민에 대한 적극적인 홍보가 필요

- 서비스디자인을 적용하여 실질적인 성과가 있음에도 불구하고, 이에 대한 인식은 낮은 편임
- 서비스디자인에 대한 공무원의 이해와 도민의 인식이 필요
- 공무원을 대상으로 한 서비스디자인에 관한 교육 필요
- 일반도민에게 서비스디자인의 중요성에 대한 홍보를 강화하여, 도민의 참여를 이끌어 내는 것이 필요
- 충청남도의 일선 행정에서 서비스디자인을 활용·적용하기 위한 매뉴얼 보급 필요

■ 서비스디자인 연구회(가칭) 조성

- 서비스디자인을 통한 행정혁신을 추진하기 위하여 연구원 및 공무원으로 구성된 전문학습조직
- 사례연구를 통하여 서비스디자인을 통한 충청남도 행정혁신 방안

마련을 위한 연구 필요

- 서비스디자인에 대한 이론적 가치 연구 필요