

# 서비스디자인이란?

2019.2.18. 한국디자인진흥원 디자인혁신실

1. 서비스디자인의 개념
2. 서비스디자인과 유사 개념간 비교
3. 서비스디자인, 디자인의 역할 확장
4. 국내외 서비스디자인 동향
5. 주목할 만한 나라, 기관 등

- \* 별첨 1 한국디자인진흥원 서비스디자인 관련 프로젝트 보고서
- 별첨 2 해외 공공서비스디자인 관련 기관

## 1. 서비스디자인의 개념

사용자의 ‘서비스경험’을 디자인하는 활동 및 이를 전문적으로 실행하는 디자인 영역을 의미한다. 이 외에도 서비스디자인은 매우 다양한 개념 정의가 존재한다.

‘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 창출함’ (2012. 한국디자인진흥원)이 주로 인용되고 있다.

- \* [서비스디자인은 무엇인가?](#)
- \* [서비스디자인기업, 기관, 학교가 말하는 서비스디자인의 정의](#)
- \* [국내 매체를 통해 소개된 서비스디자인 개념](#)

## 2. 서비스디자인과 유사 개념간 비교

구분	경영 컨설팅	서비스디자인	경험디자인(UX)
태도, 관점	과학적, 분석적 태도 공급자와 공급자가 보유한 기술 중심의 관점	통합적 태도, 사용자와 사용자가 느끼는 감성, 심리 중심의 관점	통합적 태도, 사용자와 사용자가 느끼는 감성, 심리 중심의 관점
다루는 대상	비즈니스모델 개발, 제품, 프로세스, 서비스혁신	디자인 리서치, 디자인 개발, 비즈니스 모델 개발, 제품, 프로세스, 서비스혁신	디자인 리서치, 디자인 개발

(표) 서비스디자인과 유사 개념간 비교

서비스디자인은 태도와 방법의 측면에서 경험디자인과 유사하며, 해결하고자 하는 대상에 있어서는 경영컨설팅과 유사하다. ‘디자이너가 디자이너의 자질과 도구를 가지고 경영컨설팅이 다루어 왔던 서비스기획이라는 대상을 다루는 것’으로 이해하는 것이 타당하다. 서비스디자인의 관점과 방법은 제공자의 생산성과 효율성 향상에 초점을 두는 경영컨설팅의 그것과 매우 다른 양상을 가진다. 경영, 마케팅의 영역에서 서비스를 고도화하는 접근, 해결방법과 비교 할 때 디자인이 가진 차별된 특징이 주목 받으며 서비스디자인이라는 개념과 분야가 등장했다고 볼 수 있다.

세계적으로 서비스디자인 교육기관, 해당 분야 전문가의 전공분야, 서비스디자인 실무자의 채용 기준 등을 고려할 때 서비스디자인은 디자인의 영역으로 자리매김한 것으로 보인다. 거의 대부분의 서비스디자인 전공 학위는 디자인대학원에서 운영되고 있다.

- \* 국내도 교육부의 [2018학과\(전공\) 분류 자료집](#). 기준을 보면 디자인대학원 내에서 서비스디자인과가 운영되고 있음을 알 수 있다.
- \* 서비스디자인 전문기업에서 서비스디자인으로서 근무하는 전문가 대부분이 디자인 전공자(학사 또는 석사)임. (참고 : [서비스디자인은 누가 하는가?](#))
- \* [서비스디자인과 유사 개념\(경영컨설팅, 경험디자인\)간의 차이점](#)

### 3. 서비스디자인, 디자인의 역할 확장

‘사용자에게 어떤 차별화 된 경험을 주는가로 제화의 가치가 결정되는, 경험경제 (experience economy) 시대가 도래한 것’이 무형의 디자인 역할이 주목받게 된 배경이다.

1993년 애플 부사장이었던 도널드 노먼이 최초로 사용자경험디자인이라는 개념을 만든 이래 사용자경험(User Experience)을 만드는 영역은 디자인의 영역으로 인식되고 있다.

- \* 1990년대 후반부터 해외 IT기업, 제조업 등에 UX디자이너, 서비스디자이너 직군이 생겨남
- \* 삼성SDS UX팀은 2019년 기준 200명 이상, 삼성전자도 최근 제품디자이너에 비교할 때 UX디자이너의 채용이 늘어나고 있는 추세임

서비스디자인은 무형의 영역을 다룬다는 측면에서 유형의 제품을 대상으로 하는 기존(1990년대 이전)의 디자인의 역할과 큰 차이점이 있다.

2008년 하버드 비즈니스리뷰에 IDEO의 팀브라운(Tim Brown)이 사고방식으로서의 디자인(Design Thinking)의 중요성을 역설하며 경영자간에도 무형의 디자인 역할과 필요성에 대한 인식이 확산되었다.

최근 조직문화 혁신, 사회혁신, 사회의 복잡한 문제해결 등 복잡하고 기존 방법으로는 해결하기 어려운 문제를 혁신적으로 해결하기 위해 디자인방법을 활용하는 경향이 나타나고 있다.

디자인 활용 모델	<div></div> <p>디자인사다리, 덴마크디자인센터. 2003년</p> <p>재화를 생산하는 가치창출 과정에서 디자인의 역할을 표현한 모델</p>	<div></div> <p>공공영역의 디자인사다리. 영국 디자인카운슬. 2013년</p> <p>가치 창출의 주체와 이해관계자의 조직, 문화를 변화시키는 디자인의 역할을 표현한 모델로서 기존 디자인사다리(덴마크디자인센터)는 이 중 1단계에 해당됨</p>
새로운 디자인 역할의 의미	<div></div>	

## 4. 국내외 서비스디자인 동향

### 4-1. (해외) 서비스디자인의 태동과 확산 (참고: [위키피디아](#), [service design](#))

본래 서비스를 기획하는 활동은 마케팅이나 경영 분야의 영역으로 여겨졌었다. 1982년 컨설턴트 쇼스타크(G. Lynn Shostack). 제품 등 물질적 요소와 서비스와 같은 비물질적인 요소를 하나로 통합하는 디자인으로서 서비스디자인의 개념을 제안하였다. 1991년 독일 미카엘 엘호프(Michael Erlhoff) 쾰른국제디자인대학(Köln International School of Design) 교수. 서비스디자인을 디자인의 한 분야로 소개하였다.

1995년 비어젠 마거(Birgit Mager). UASC(University of Applied Sciences in Cologne) 교수. 최초의 서비스디자인 전공 운영하였다.

2000년, 2001년 '엔진', 'live!work' 최초의 서비스디자인 전문기업이 설립(영국 런던)되었다.

2003년 카네기멜론 대학, 미국 최초로 서비스디자인 과목 운영(셜리 에븐슨) 되었다.

2004년 서비스디자인네트워크(Service Design Network

<https://www.service-design-network.org>)가 설립되며 서비스디자인 영역이 확산되기 시작했다.

\* SDN은 현재 최대의 서비스디자인 커뮤니티로 KISD, 카네기멜론대학, 링코핑대학, 밀라노폴리테크닉 대학, 도무스아카데미 주축이 되어 설립됨

2006년 서비스디자인 컨퍼런스가 개최(미국. 카네기멜론 대학) 되었다.

2007년 대규모의 공공서비스디자인 프로젝트 'Dott07'가 실행(영국.

디자인카운슬)되면서 세계적으로 서비스디자인의 가치가 확산되었다.

\* 'Dott07'(Design of the time '이 시대의 디자인') 프로젝트는 교육, 교통, 에너지, 고령화 등 기존에 디자인영역에서 다루어지지 않았던 사회문제 해결 디자인 프로젝트의 효시. 이후 유사 프로젝트들이 나타나게 하는 등 사회적으로 영향을 미침

2019년 현재 서비스디자인네트워크는 세계 42개국에 지부를 두고 있으며 1,400여 명의 전문가와 회원 3만 명의 커뮤니티가 되었다.

\* 한국 챕터 대표 : 김성우 국민대학교테크노디자인대학원 교수

\* 참고할만한 글 : 서비스디자인의 작은 역사. 2018. 다니엘 카탈란토

#### 4-2. (국내) 서비스디자인의 국내 확산 (\* 참고: [수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구. 2014. 윤성원](#))

(정부정책 동향)

국내에 서비스디자인의 개념이 처음 소개된 것은 안그라픽스의 '서비스디자인 시대' (표현명 외. 2008. 안그라픽스)를 통해서이다.

서비스 혁신방법으로서 서비스디자인에 대해 학계와 업계가 주목하게 된 계기는 정부(산업부)가 마련하였다.

정부는 서비스산업 고도화 필요성 인식에 따라 국책 연구소, 정책 연구 기관들을 중심으로 서비스 고도화를 위한 각국의 정책을 연구하게 되면서 국내에 해외의 다양한 서비스 혁신 동향이 소개되었다.

주요 서비스산업 분야별 현황 파악 및 서비스산업 발전을 위한 과제를 제시하기 위한 '서비스 산업 선진화 방안' (2009.5), 서비스 R&D 개념과 서비스 R&D 분야별 사례 등을 제시했던 '서비스 R&D 활성화 방안' (2010.2) 등이다.

2009년은 서비스 혁신 방법으로서 다양한 해외 동향을 접한 최초의 해로서 2009년

11월 10일 정보통신산업진흥원 주관으로 개최된 서비스R&D 국제 컨퍼런스  
기조연설자였던 미국의 대표적 디자인기업인 IDEO의 창립자 빌 모그리지가  
‘서비스디자인’을 주제로 발표하며 서비스산업 고도화에 있어 디자인 방법의  
필요성을 강조한 것이 서비스디자인의 개념을 알린 시작이라 할 수 있다. 2009년 12월  
한국산업기술진흥원이 주관한 테크플러스포럼에서 빌 홀린스, 영국의  
서비스디자인기업 리브워크의 창립자인 크리스 던스 등 해외 서비스디자인계 인사  
가 서비스디자인의 개념과 필요성에 대해 소개하였다.

(민간 수요시장의 확대)

2010년부터 산업부와 한국디자인진흥원의 시범사업 및 R&D 과제로 서비스디자인  
과제가 추진되면서 수요시장과 디자인계에도 서비스디자인에 대한 관심이 나타나기  
시작했다.

경제의 서비스화 경향에 따라 민간 수요시장에서 사용자경험의 총체적 가치를  
향상시킬 방법에 대한 필요가 커짐에 따른 변화라고도 할 수 있다.

2011년 ‘[design dive](#)’ (한국디자인진흥원, DOMC) 서비스디자인 워킹그룹 활동이  
일어나면서 총 6차례에 걸쳐 40여개의 주제로 사회문제 해결을 위한 공공서비스디자인  
프로젝트가 시작되는데, 2013년까지 총 5백여 명 이상의 참가자들이 참여하였다. 그  
과정에서 공공기관, 지자체, 민간에 이르기까지 다양하게 유사 프로그램이 등장하게  
되고 참여자들 간에 서비스디자인 기업을 창업하게 되는 등 design dive는 국내에  
서비스디자인에 대한 관심과 인식을 대중화하는데 중요한 역할을 하게 되었다.  
민간에서는 금융산업과 의료서비스 영역에서 먼저 서비스디자인에 대한 관심이  
나타나는데 이러한 경향은 세계적으로도 유사하다.

금융계에서는 2011년 이래 현대카드, 신한은행, 삼성생명보험 등에서는 사용자경험  
전문가를 영입해 팀을 만드는 등 UX혁신을 위해 내부 역량을 보강하는 동향이 생긴다.  
의료계에서는 2011년 대한병원협회의 서비스디자인 국제회의를 시작으로  
서비스디자인에 대한 움직임이 나타났다. 이후 의료질향상학회 학술대회, 성인간호학회  
학술대회 등에서 환자 중심의 혁신을 이루는 방법으로 서비스디자인이 학술대회 테마나  
주요 발표로 다루어지게 되었고, 2014년 헬스케어디자인학회가 창립된다. 2013년에는  
서울아산병원이 디자인 이노베이션센터를, 2014년에는 삼성서울병원이 미래혁신센터를  
개소하면서 서비스디자인으로 병원혁신을 추진할 조직 체계를 갖추게 된다.

제조업에서는 삼성전자가 가장 빨리 서비스디자인 조직을 갖추고 인력 채용, 교육  
등을 통해 내부 역량을 강화하고 있으며 LG전자, 현대자동차 등에서도 UX 인력을  
보강하고 연구를 추진 중이다.

(공공 수요시장의 확대)

공공영역에서는 산업통상자원부(이하 산업부), 보건복지부(이하 보건부),

행정자치부(이하 행자부), 서울시, 경기도 등 정부 부처 및 지자체에서 서비스디자인을 통해 수요자 중심의 공공서비스로 혁신 할 수 있는 방안을 모색해오고 있다. 2010년부터 한국디자인진흥원을 중심으로 에너지, 보건의료, 복지, 산업단지, 전통시장, 학교 등 다양한 공공분야의 서비스디자인 시범사업을 실행하면서 사례를 만들어 가고 있다. 2014년 행자부와 산업부는 정책을 기획하는 과정에 서비스디자인을 적용하는 ‘국민디자인단’ 운영을 통해 효과를 확인하고 정책 개발시에 서비스디자인 적용을 권고하는 ‘공공서비스디자인 사용설명서\*’ 를 개발하였다.

\* 공공서비스디자인 사용설명서(2015) -> 정부3.0 국민디자인단 운영매뉴얼(2016) -> 사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼(2018)로 개정 출간

- \* 국민디자인단은 2014부터 현재까지 1천개 이상 과제에 1만명 이상이 참가해 정책과 서비스의 문제를 발견하고 개선하는 활동 지속. 국민참여형 정책개발 방법으로 정착되며 그간 공급자 중심으로 개발되어 온 공공서비스에 대한 국민 인식을 개선하고 공공영역의 디자인 시장을 확대하는데 기여함
- \* 국민디자인단은 세계 최고最古의 디자인상인 독일 iF디자인어워드 서비스디자인부문 최고상 ‘금상’ 수상(2016. 세계 최초)

(법, 제도)

디자인의 범위에 서비스디자인을 포함시킨 2014년 12월 30일 산업디자인진흥법 개정안이 공포되었다. 산업디자인진흥법은 디자인의 개념, 역할, 산업적 진흥을 위한 방안을 언급하고 있는 법으로서, 개정안에 1977년 산업디자인진흥법 제정 이래 최초로 디자인 영역에 무형의 디자인이 편입된 것이다.

2014년 한국디자인진흥원은 한국산업인력공단과 협력하여 국가인적자원 양성의 표준이 되는 국가직무능력표준(NCS : National Competency Standards)으로 서비스경험디자인을 업역으로 표준 모형을 개발하였다.

2017년에는 행정절차법이 개정되며 서비스디자인이 행정 전 과정에 활용될 제도적 기반이 마련되었다. 법과 제도적 측면에서 서비스디자인이 독특한 디자인 영역으로서 자리매김 되고 있는 다양한 움직임이 있는 것은 디자인의 새로운 영토를 형성한다는 측면에서 큰 의미가 있다.

## 5. 주목할 만한 나라, 기관 등

### 5-1. 기관

- (독일) 서비스디자인네트워크(비어겐 마거 회장. 쾰른국제디자인대학내 위치)대표적 서비스디자인 단체. 2008년부터 매년 서비스디자인 컨퍼런스 개최. 서비스디자인 저널 TOUCHPOINT 발간. 다양한 서비스디자인 사례와 방법론 소개
- (영국) 디자인카운슬(디자인 정책 기관)



- (영국) 헬린함린센터(헬스케어 서비스디자인 연구. RCA내 위치)
- (덴마크) Disruption Task Force(구 마인드랩)
- \* 기타 참고할만한 기관들 : '인간 중심적 사고로 정부를 돕는 싱크탱크들'. 월간디자인. 2016.4. : [http://mdesign.designhouse.co.kr/article/article\\_view/102/73592](http://mdesign.designhouse.co.kr/article/article_view/102/73592)

## 5-2. 기업

- (미국) IDEO <https://www.ideo.com>
- (영국) 엔진 <https://www.enginegroup.co.uk>, 리브워크 <http://www.livework.co.uk>
- \* 국내 서비스디자인 기업 (출처 : [디자인전문회사. 한국디자인진흥원 등록된 기업 목록 중 2019.2. 현재 기준 106개의 기업이 검색 됨](#))

## 5-3. 대학

- (이탈리아) 밀란 폴리테크닉(밀라노 공대) (에지오 만지니 교수. 사회혁신을 위한 세계 대학연합 데시스(Design for Social Innovation and Sustainability, DESIS) 창립자)
- (영국) RCA 서비스디자인 학과
- (독일) 쾰른국제디자인대학 서비스디자인학과
- \* 국내에는 동서대학교, 성균관대학교, 이화여자대학교, 홍익대학교 등에서 서비스디자인 석사 과정을 운영 중이며 동서대학교, 성신여자대학교는 학부에도 서비스디자인 관련과를 운영 중임.

## 5-4. 행사

- (독일 등) SDN글로벌컨퍼런스. 서비스디자인네트워크 주관. 매년 10월(2019년 토론토 개최 예정). 전 세계의 최신 사례가 공유됨. 800명 이상 참가. <https://www.service-design-network.org>
- (스웨덴 등) ServDes. 서비스디자인 학술대회. 북유럽 대학 주관. 2009년 북유럽 학계 중심으로 시작. 2년에 1회 개최(2020 예정). <http://www.servdes.org>
- (영국) 공공서비스디자인 컨퍼런스. 매년 3월. <https://govservicedesign.net>
- \* 아시아에서는 한국, 중국, 대만, 싱가포르가 다양한 활동을 전개 중  
한국 : [한국디자인진흥원](#) (서비스디자인실), 한국서비스디자인학회.  
대만 : 대만디자인센터. 2018년 대만 타이페이에서 제1회 공공서비스디자인연합 (PSDA, Asian Public Service Design Alliance) 회의 개최 됨(대만, 홍콩, 일본, 태국, 한국, 싱가포르 등 6개국 참여)

## 별첨1)

### □ 한국디자인진흥원 서비스디자인 관련 프로젝트 보고서

\* 출처: <http://servicedesign.tistory.com/43>

2018\_디자인전문기업의 서비스디자인 활용안내서 :

1. 디자인 역할의 확장과 서비스디자인 이해,
2. 서비스디자인 활용 프로그램\_서울대학교 디자인학부 HCID lab 한국디자인진흥원  
<https://goo.gl/gchMzQ>

2018\_공유가치창출 서비스디자인 - 감천문화마을 서비스디자인 프로젝트

보고서\_이음파트너스 한국디자인진흥원

<https://goo.gl/64JLDs>

2018\_쉽게 읽는 서비스디자인, INNOVATIVE CHANGE BY

SERVICEDSIGN\_한국디자인진흥원

<https://goo.gl/xdwcXg>

2018\_성남시의료원 공공의료서비스디자인 리서치 결과보고서\_PXD 한국디자인진흥원

<https://goo.gl/BCQBrz>

2017\_수유시장 디자인연구회 결과보고서\_한국디자인진흥원

<https://goo.gl/qfyR26>

2015\_산업단지 서비스디자인 패키지 모델 개발\_한국디자인진흥원

<http://cafe.naver.com/usable/4111>

2015\_전통시장 서비스디자인 패키지 모델 개발\_알마텐디자인리서치 한국디자인진흥원

<http://cafe.naver.com/usable/4110>

2015\_서비스디자인 교육방법론 개발\_K dot 한국디자인진흥원

<https://www.slideshare.net/sdnight/ss-64310346>

2015\_사용자경험품질 향상 가이드\_넵플러스 한국디자인진흥원



<http://www.slideshare.net/sdnight/ss-61070748>

2015\_공공서비스디자인 동영상 강의\_디맨드 한국디자인진흥원

<http://cafe.naver.com/usable/4028>

2015\_정부3.0 국민디자인단 최종 보고서\_한국디자인진흥원

<http://cafe.naver.com/usable/4035>

2015\_정부3.0 국민디자인단 성과사례집\_한국디자인진흥원

<http://goo.gl/H69ktn>

2015\_정부3.0 국민디자인단 운영매뉴얼\_텐지노그룹 한국디자인진흥원

<http://cafe.naver.com/usable/4007>

2015\_정부3.0 국민디자인단 운영툴킷\_텐지노그룹 한국디자인진흥원

<http://cafe.naver.com/usable/3683>

2014\_행복한 학교 만들기 서비스디자인 시범사업\_김현선디자인연구소  
한국디자인진흥원

<http://www.slideshare.net/sdnight/2015-64300380>

2014\_산업단지 안전 서비스디자인\_김현선디자인연구소 한국디자인진흥원

<http://www.slideshare.net/sdnight/2014-33728154>

2014\_태국역 서비스디자인 리서치\_서비스디자인협의회 한국디자인진흥원 최종보고서

<http://www.slideshare.net/sdnight/ss-42034943>

2014\_헬스케어 미래비전\_Healthcare Business idea\_INTERNATIONAL BIF  
한국디자인진흥원\_최종보고서

<http://www.slideshare.net/sdnight/2014-healthcare-business-idea>

2014\_헬스케어 미래비전\_Healthcare Business idea\_INTERNATIONAL BIF  
한국디자인진흥원\_동영상

<https://www.youtube.com/watch?v=-R8J2rHwgVs>

2013\_학습효과 개선 서비스디자인\_정자중학교(워크숍 결과)\_디맨드 한국디자인진흥원  
<http://www.slideshare.net/sdnight/ss-31466126>

2013\_전통시장 서비스디자인\_디자인앤오 한국디자인진흥원\_최종보고서  
<http://www.slideshare.net/sdnight/2013-32664405>

2013\_전통시장 서비스디자인\_디자인앤오 한국디자인진흥원\_1인 밥상 상차림제품  
프로토타이핑 영상  
<https://www.youtube.com/watch?v=f8jUrhan04k>

2013\_응급의료CPR 키트 서비스디자인\_사이픽스 한국디자인진흥원\_최종보고서  
<http://www.slideshare.net/sdnight/2013-cpr>

2013\_응급의료CPR 키트 서비스디자인\_사이픽스 한국디자인진흥원\_프로토타이핑 영상  
<https://www.youtube.com/watch?v=zhQfXbZxCU&feature=youtu.be>

2013\_노인장기요양원 서비스디자인\_디자인와우 한국디자인진흥원\_최종보고서  
<http://www.slideshare.net/sdnight/2013-31865979>

2013\_노인장기요양원 서비스디자인\_디자인와우 한국디자인진흥원\_시나리오 영상  
<https://www.youtube.com/watch?v=cCnQb5lFsDM>

2013\_공공정책 책상에서 현장으로\_로보앤컴퍼니 한국디자인진흥원\_최종보고서  
<http://www.slideshare.net/sdnight/ss-31982609>

2012\_혈액검진표 서비스디자인\_사이픽스 한국디자인진흥원\_발표자료  
<http://www.slideshare.net/sdnight/2012-33728110>

2012\_정형외과 외래진료실 환경개선을 위한 서비스디자인\_사이픽스  
한국디자인진흥원\_발표자료  
<http://www.slideshare.net/sdnight/2012-33727638>

2012\_정형외과 외래진료실 환경개선을 위한 서비스디자인\_사이픽스  
한국디자인진흥원\_동영상

<https://www.youtube.com/watch?v=NQVaBwHg-nA&feature=youtu.be>

2012\_서비스디자인적용 경로당 표준모델 개발\_디자인와우  
한국디자인진흥원\_최종보고서

<http://www.slideshare.net/sdnight/2012-33723714>

2011\_에너지절감 고지서 서비스디자인\_디자인지식산업포럼  
한국디자인진흥원\_최종보고서

<http://www.slideshare.net/sdnight/ss-30524771>

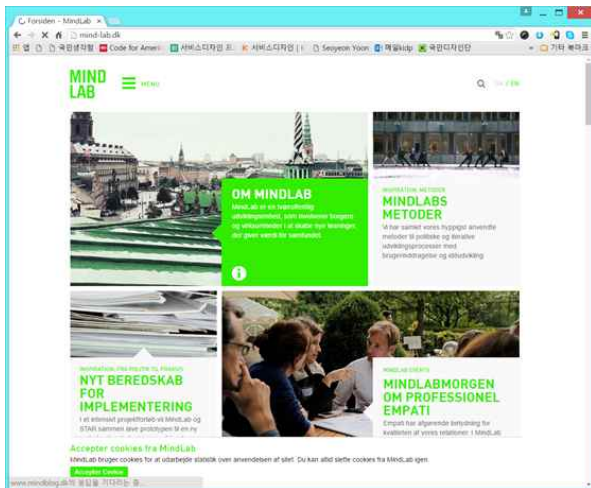
2011\_에너지절감 고지서 서비스디자인\_디자인지식산업포럼 한국디자인진흥원\_홍보영상  
<https://www.youtube.com/watch?v=M83tg5v9yI4>

## 별첨2)

### □ 해외 공공서비스디자인 관련 기관

: 공공정책 개발, 사회혁신 방법으로 서비스디자인을 활용하는 기관

\* 출처 : 월간디자인 2016.4. 정부를 위한 디자인 [http://mdesign.designhouse.co.kr/article/article\\_view/102/73592](http://mdesign.designhouse.co.kr/article/article_view/102/73592)



MIND  
LAB

#### ○ (덴마크) 덴마크의 마인드랩 (Mindlab) <http://mind-lab.dk>

MindLab은 세계 최초의 공공 부문 디자인 혁신 연구소(2002~) 그 연구는 전 세계 여러 국가에 배치 된 비슷한 실험실 및 사용자 중심의 설계 방법론의 확산을 촉발시켰음. 시민과 기업 중심의 정책개발 추구, 질 높은 공공서비스의 개발, 공공부문과 민간영역에서 쉽게 확산될 수 있게 하는 사용자 중심의 툴 개발, 사용자 중심의 정책개발을 위해 부처 간에 활발하게 의견을 교환하도록 하게 하는 것을 목표로 함. MIND Lab은 2019년부터 Disruption Task Force라는 명칭의 수상 직속 조직으로 바뀌었음.



tacsi THE AUSTRALIAN  
CENTRE FOR SOCIAL  
INNOVATION

○ (호주) 호주 사회혁신센터(TACSI, The Australian Center for Social Innovation)

<http://tacsi.org.au>

2009년 설립된 독립적인 비영리기관이자 호주의 대표적인 사회혁신센터.

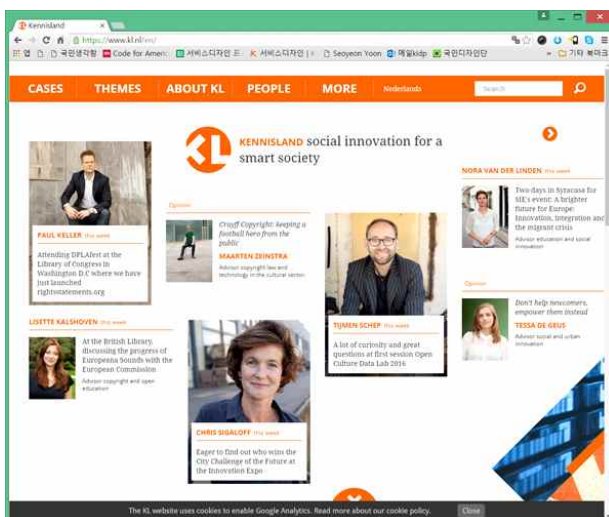
호주 사회의 문제를 해결하는 아이디어들을 직접 실행하면서 대안을 만들어내는 기관으로 사회학자, 인류학자, 서비스디자이너, 사회복지사, 마을 만들기 활동가, 파이낸스 전문가 등 다양한 전문가들이 함께 일함



**PUBLIC  
POLICY  
LAB**

○ (미국) 퍼블릭 폴리시 랩 Public Policy Lab <http://publicpolicylab.org>

퍼블릭 폴리시 랩은 2011년 발족한 뉴욕의 비영리 단체로, 디자인 방법론을 통해 공공 서비스와 그 전달 방법을 개선하는 데 기여하고 있음. 참여 디자인 및 시스템 사고에 전문성이 있는 사용자 경험 디자이너를 비롯해 커뮤니티 기반의 디자이너, 서비스 디자이너 등이 초빙 연구원으로 참여하고 있음. 뉴욕시 여러 부처와 함께 적정형 주택 공급 서비스, 공립 고등학교 진학 안내 서비스, 소수계/여성 소유 사업체(MWBE) 지원 서비스 등의 프로젝트를 진행해왔음.



**KENNISLAND** social innovation for a smart society

○ (네덜란드) 케니스랜드 Kennisland [www.kl.nl](http://www.kl.nl)

‘지식 주도 사회 개발을 위한 원동력이 되겠다’는 목표로 1998년 설립한 비영리 기관.  
온·오프라인상에서 다양한 형태의 플랫폼을 만들어냄으로써 사회적 지위나 지역에  
상관없이 여러 시민들의 지식과 재능, 경험, 직관을 모으고 이를 통해 사회 혁신을 이끌어  
냄. 크라우드 펀딩 등을 통해 교육의 개선 가능성, 효율적인 정부, 개방된 문화유산,  
저작권법의 현대화 등 다양한 이슈에 대한 혁신적 방법론을 제시해왔음.



THE  
BEHAVIOURAL  
INSIGHTS TEAM

○ (영국) 행동 통찰팀 Behavioural Insight Team [www.behaviouralinsights.co.uk](http://www.behaviouralinsights.co.uk)

행동 통찰팀은 그 이름에서 유추할 수 있듯 영국 내각 사무실 아래 행동경제학 유닛으로  
탄생했다. 경제, 심리학, 정책 입안 등 다양한 학문적 배경을 갖춘 연구원들이 행동과학  
원칙을 바탕으로 공공 서비스를 다시 디자인하고 있으며 <넛지>로 잘 알려진 리처드  
탈러(Richard Thaler)가 자문으로 참여하고 있다.

대니얼 카너먼(Daniel Kahneman)의 행동경제학 이론을 근간으로 다양한 공공 프로젝트를  
수행하는 이들은, 최근 스핀 오프(spin off)를 하며 독립적인 기관이 됐다.

현재는 영국뿐 아니라 시드니와 뉴욕에도 오피스를 두고 전 세계 정부들을 돕고 있다.

○ 기타

- (영국) 디지털서비스디자인 설계 원칙

<http://codenamu.org/2013/09/06/uk-gds-design-principle>

\* 영국 정부는 정부에서 일하는 서비스디자이너의 업무 역할을 다음과 같이 정의하고 있음

<https://www.gov.uk/government/publications/service-designer-role-description/service-designer-role-description>

- (호주) 디지털 정부 혁신 전담반 ‘DTO’

<https://nia.or.kr/common/board/Download.do?bclidx=15912&cbldx=37989&fileNo=1>



사용자 니즈와 기대에 부응하기 위해 서비스디자인 개념 도입

\* 호주 DTO는 2010~2015년 영국에서 추진한 정부 디지털서비스(GDS: Government Digital Service)를 벤치마킹한 것임

#### - (싱가포르) 정부 내 디자인 조직, THE Lab 등

싱가포르 정부의 디자인산업 육성 전략 ‘디자인2025’ 발표시 정부의 디자인 활용 확대(디자인 전문가 채용, 조직 구성, 시범사업 실행)가 제시 된 바 있음.

싱가포르 정부에는 다음 조직이 운영 되고 있음.

- THE Lab (The Human Experience Lab. 국무총리실 산하) : 정부 각 부처에 디자인씽킹 교육 및 프로젝트 진행 주관
- Co-Lab (구 BDU. 고용노동부내 행동디자인유닛 Behavioral Insights & Design Unit) : 디자인, 행동경제학, 2017년부터 데이터 사이언스 결합 공공부문 개선
- 디자인경험랩 (정부기술청 산하) 국민이 문제에 닥쳤을 때 어떤 정부부서에 문의해야 하는지를 알려주는 ‘원 서비스’ 앱 개발, 기존 민원관리 시스템과 통합하여 어떤 기관에 연락하더라도 민원이 처리 될 수 있게 함.
- LEA:D (국세청) 디자인과 데이터 사이언스 결합 연구

\* 출처 : 한국경제 <http://news.hankyung.com/article/2018101872571>