

# 국민 참여를 통한 공공서비스디자인에 관한 연구 -국민디자인단을 중심으로-

백수현<sup>1</sup>, 김선아<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>금오공과대학교 건설링학과 박사과정, <sup>2</sup>금오공과대학교 산업공학부 교수

## A Study on Public Service Design Based on Citizen Participation -Focused on Participatory Public Service Design Group-

Su-Hyun Baek<sup>1</sup>, Sun-Ah Kim<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Ph.D Candidate, Division of Consulting, Kumoh National Institute of Technology

<sup>2</sup>Professor, Division of Industrial Engineering, Kumoh National Institute of Technology

요 약 본 연구는 공공서비스디자인을 위한 국민 참여의 실현 방법에 대해 살펴보고자 한다. 먼저, 공공서비스 개발 프로세스 개선의 배경, 공공서비스디자인과 국민 참여의 개념을 이해한 후, 국민디자인단을 중심으로 공공서비스디자인을 위한 국민 참여의 실현 방법과 지향하는 바를 요약한다. 국민디자인단은 국민 참여를 실현하기 위해 국민의 직접적인 참여와 서비스디자인 활용에 기반 한 국민 참여 중심의 프로세스, 방법론을 채택했다. 이는 높은 수준의 국민 개입과 정부-국민 간 소통을 지향하는 것임을 발견하였다. 본 연구는 국민 참여 중심의 공공서비스디자인을 위한 국민 참여의 구체적인 실현방법을 탐색하거나, 본질적으로 지향해야 할 요소를 발굴하는데 유용하게 활용 될 것이다.

주제어 : 공공서비스, 디자인, 국민, 참여, 소통

Abstract This study examines how to realize citizen participation for public service design development. Firstly, after understanding the background of public service development process improvement, the concept of public service design and citizen participation, the summary of how to realize citizen participation for public service design development centered on the Participatory Public Service Design Group. The study found that in order to realize citizen participation, the citizen directly participated in the public service design development process, and it was important to adopt a citizen participation-oriented process and methodology based on service design.

Key Words : Public service, Design, Citizen, Participation, Communication

## 1. 서론

### 1.1 연구배경

정보통신 기술의 확산과 발전은 정부 환경에 다양한

영향을 끼치고 있다. 특히 주목해야 하는 것은 2000년대 이후 신뢰와 협력에 기반 한 거버넌스의 중요성이 강조되고 있다는 점이다[1]. 정부는 효율적이고 효과적인 뿐만 아니라, 보다 투명한 정부를 만듦으로써 국민의 신뢰

\*This paper was supported by Kumoh National Institute of Technology(2017-104-028)

연구는 금오공과대학교 학술연구비로 지원되었음 (2017-104-028)

\*Corresponding Author : Sun-Ah Kim(sun@kumoh.ac.kr)

Received May 3, 2019

Accepted September 20, 2019

Revised August 28, 2019

Published September 28, 2019

를 기반으로 품질 높은 서비스를 제공해야 하는데, 이를 위해 정부는 공공 부문 개선을 위한 지속적인 시행착오를 필요로 한다[2]. OECD 회원국 절반이 열린 정부의 원칙을 제도화하고, 열린 정부에 관한 국가 전략을 수립하기 위해 국민 참여의 방법을 모색하며, 이를 통해 정부 투명성에 바탕 한 신뢰를 확보하고자 하는 것은 이러한 주장을 뒷받침한다[3]. 우리 정부 역시 열린 혁신을 통해 정책 과정에 대한 국민의 증가하는 참여 욕구를 수용하고, 이를 효과적으로 활용하여 정부의 정책 역량을 향상시킬 필요가 있음을 강조했다. 따라서 의제 발굴 과정을 국민에게 공개하고 국민이 적극적으로 참여하는 환경을 조성하는 것은 정부활동의 중요한 과제이다[4].

## 1.2 연구대상, 방법 및 목적

본 연구의 대상은 '국민디자인단'이다. 국민디자인단이란, 의제설정, 정책결정, 집행, 평가 및 환류 등 정책과정 전반에 공무원, 국민, 그리고 서비스디자이너가 함께 참여하고, 서비스디자인 기법을 활용하여 공공서비스를 개발, 개선시켜 나가는 정책추진단을 말한다[5]. 행정안전부는 정책 수요자인 국민의 욕구를 파악하여 정책 구상에 반영하기 위해 산업통상자원부, 한국디자인진흥원과 협업하여 국민디자인단 사업을 2014년부터 현재까지 추진해오고 있다. 국민디자인단을 중심으로 본 연구는 다음과 같이 전개된다. 제 2장은 문헌연구를 통해 공공서비스 개발 프로세스 개선의 배경, 공공서비스디자인과 국민 참여의 개념을 이해한다. 제 3장은 사례연구를 통해 국민 참여를 통한 공공서비스디자인 개선을 위해 우리 정부가 채택한 국민디자인단의 구성원, 프로세스, 국민 참여의 목표 및 방법에 대한 이해를 바탕으로 국민 참여의 실현 방법 및 지향하는 바에 대해 검토한다. 제 4장, 결론에서 연구발견의 내용을 요약하고, 연구의 한계, 향후 연구 방향을 밝힌다.

## 2. 문헌연구

### 2.1 공공서비스디자인

정치 및 경제 환경은 매우 빠르고, 복잡하게 변화한다. 이러한 변화는 다양한 형태의 불평등, 불균형, 양극화를 불러일으키고, 계층 간의 갈등을 심화시켜 정부에 대한 신뢰를 위협하는데 영향을 끼친다. 정부가 기존의 관리 방식으로 이러한 도전과 위기를 극복하는 데는 한계가

있다. 정부는 새로운 상황에 대처하고, 더 나은 삶과 미래에 대한 국민의 요구에 부응하기 위해 변화를 필요로 한다. 정부가 공공서비스를 제공하는 방식에 대한 패러다임을 변화시키기 위해 혁신을 시도하는 경향이 세계적으로 나타나고 있다. 이들 정부는 일하는 방식을 변형하고, 재-정렬했는데, 특히 정부 조직의 내-외부 관계자 모두의 참여를 강조하고 있다[6]. 행정안전부는 2017년 '행정절차법 시행령'을 개정, 공포, 시행한다고 밝혔다[7]. 이를 계기로 '공공서비스디자인'의 개념이 처음 도입되었다. 공공서비스디자인이란, 일반 국민과 전문가가 직접 참여하여 국민수요를 관찰, 분석하여 공공서비스를 개발하는 새로운 정책 개발의 기법이다[8]. 공공서비스디자인은 정책 개발을 위해 디자인을 활용하는 특징을 갖는다. UK Design Council (2013)은 정책에서의 디자인 활용 단계를 Table 1과 같이 밝히고 있는데[9], 이를 바탕으로 공공서비스디자인의 개념을 이해할 수 있다.

Table 1. Steps of using design for policy

<b>Step 1.</b>	Design for discrete problems: Steps to use design to solve project problems
	The degree to which provides a structure for face-to-face discussion over some period of time; Mutual talk and persuasion are important attributes of a participatory process
<b>Step 2.</b>	Design as capability: Steps to use design as a way of working
	Here design becomes part of the culture of public bodies and the way they operate and make decisions. This increase employee's skill at commissioning designers, but they also understand and use design thinking themselves.
<b>Step 3.</b>	Design for policy: Steps in which policy decision makers use design
	Here design thinking is used by policymakers, often facilitated by designers, to overcome common structural problems in traditional policymaking such as high-risk pilot and poorly joined up processes. Following the work of Helsinki Design Lab, we refer to this discipline as Strategic Design

Step 1은, 프로젝트 문제해결 방법으로써 디자인을 활용하는 단계이다. 디자인이 상호 대화와 설득을 위해 일정 기간 동안 대면토론의 구조를 제공한다. Step 2는, 일하는 방식으로써 디자인을 활용하는 단계이다. 디자인이 공공기관을 운영하는데 필요한 결정의 방식을 제공한다.

Step 3은, 정책 의사결정권자가 디자인을 활용하는 단계이다. 전략적 디자인이 전통적인 정책 결정 구조의 문제를 극복하는데 활용된다.

우리 정부는 새로운 정책 개발 환경을 조성하기 위해 공공서비스디자인의 개념을 바탕으로 디자인을 활용, 공공서비스를 개발하고 있다. 정부는 자원의 효과적인 배분

과 국민의 기대를 충족하기 위한 정책개발의 새로운 접근방법으로서 공공서비스디자인 기법을 채택했다. 이는 정부가 마주한 특정한 필요와 상황을 충분히 이해하고, 전체적인 개발 프로세스를 계획한데서 출발한다[10]. 우리 정부는 공공부분에 전통적으로 존재해온 내-외부 이해관계자 간 경계가 낡는 한계에 주목하고, 이를 극복하는데 이점이 있는 혁신 방법으로써 열린 혁신을 채택하게 된다[12]. 열린 혁신은 내-외부 이해관계자의 집단 지식과 창의적 협업을 통해 복잡한 사회 및 공공 문제를 해결하는데 유용하므로[13], 정부는 열린 혁신의 프로세스를 활용하여 국민 참여를 유도하고 있다. 이는 정부가 국민의 서비스 경험에 대해 광범위하게 이해하는 기회를 제공하고, 이를 통해 더 효과적이고, 실행가능성이 높은 공공서비스를 국민에게 제공하며, 궁극적으로 정부에 대한 국민의 신뢰를 제고시키고자 하는데 의의가 있다.

## 2.2 국민 참여

국민 참여는 민주주의를 유지하는 근원이자 핵심이다. 국민 참여의 활성화는 지역사회의 발전과 국가경쟁력 강화로 이어진다[13]. 정책 결정 및 정책 실행과 관련된 정부 기관이 혁신 수단으로 참여의 개념을 채택하는 경우가 증가하고 있는 것은 이 같은 주장을 뒷받침한다[14]. 여기서 참여란, 단순히 수단으로 볼 수 없고, 매우 구체적이고, 목표지향적인 활동으로 간주 된다[15]. 국민 참여는 공공서비스 개선에 도움이 될 뿐만 아니라, 훨씬 더 깊은 수준에서 정부활동의 민주적 정당성을 확보하며, 나아가 성숙한 사회를 형성하는데 기여 한다[11]. 국민 참여는 국민의 필요를 충족하기 위해 정책 수립 및 운영과 관련한 광범위한 활동에 국민이 참여하는 것을 의미한다. 국민 참여는 정부와 국민 모두에 다음과 같은 순기능을 발휘한다. 정부는 국민 참여를 채택하여 국민의 의견을 수렴함으로써 국민의 관심사에 대한 정보를 습득하고, 국민의 기호나 선호에 대한 통찰을 수집할 수 있다. 또한, 국민은 참여를 통해 사회 구성원으로서의 자존감을 바탕으로 한 응집력을 형성할 수 있으며, 행정 당국의 정치적 권력 남용이나 오용을 방지하는 역할을 한다[16,17]. 이 같은 순기능이 발휘되기 위해 정부가 국민 참여를 강화하는 동기요인을 발굴하고 정의하는 것은 매우 중요한 문제이다[12]. 국민 참여는 시민, 근로자, 이해 집단, 지역사회 집단, 종교 단체, 사업 단체, 노동조합, 자선 단체 등 체계적이거나 조직화되지 않은 개인이나 다양한 단체의 참여를 포함시키는 과정으로 특정 문제와 이슈에 대

해 높은 수준의 흥미를 가진 국민의 참여 여부가 매우 중요한 변인으로 작용한다. 이에 다수 연구자가 국민 참여의 자발성을 강조하고 있다[14]. 국민 참여는 국민의 주장을 그대로 수렴, 정리하는 것이 목적이 아니라, 공공서비스의 주체이자 수요자인 국민이 스스로의 내면적 필요와 욕구를 밝히고, 찾아갈 수 있도록 새로운 의사소통 체계를 수립하는 데 궁극적인 목적이 있기 때문이다[18]. 지난 수십 년 동안 정부와 국민과의 관계는 크게 변화했다. 국민이 서비스개발에 참여함으로써 공공서비스는 만 들어진다[19]. 정부는 이러한 관계 변화에 대한 이해를 바탕으로 새로운 정책개발 환경 조성에 성공할 수 있음을 인식하고[20], 국민디자인단과 같은 새로운, 일하는 방식을 구축하게 된다.

## 3. 국민디자인단

### 3.1 국민디자인단의 구성원

국민디자인단을 통해 국민 참여의 실현 방법에 대해 이해하고자 한다. 국민디자인단은 기존과 다른 구성원으로 이루어진, 팀에 기초한다. 국민디자인단의 팀 구성은 Table 2와 같다[5].

Table 2. Members of team

Service designer	-Education of service design -Project management and facilitating -Production of result(report)
Servant	-Support project operations
Citizens (& Stake holders)	-Discovering of a problems -Presentation of a demands or needs -Suggestion of solution
Experts	-Provision the knowledge of expertise

서비스디자이너, 공무원, 국민, 전문가가 한 팀의 구성원이 된다. 서비스디자이너는 서비스디자인에 대한 지식과 기술을 제공하며, 팀원 간 수평적인 참여를 독려, 의견을 조정한다. 공무원은 서비스디자이너의 팀 운영을 지원한다. 국민은 공공서비스에 대한 문제와 요구를 직접 밝히고 이를 충족하는 해결안에 대한 아이디어를 제안한다. 전문가들은 주제 관련 분야에 대한 전문적인 지식을 제공한다.

### 3.2 국민디자인단의 프로세스

국민디자인단은 서비스디자인 프로세스에 근거하여 운영된다. 서비스디자인은 산업디자인진흥법에 의해 정의된 디자인의 한 분야로 도구 및 제품 등에 대한 미적, 실용적 가치뿐만 아니라, 눈으로 보거나 만질 수 없는 대상에 대한 디자인의 가치를 중요하게 여긴데서 비롯한 분야라고 할 수 있다[21]. 서비스디자인은 다수 선진국이 정책개발에 채택하고 있는 독특한 분야로 정부나 공공기관이 사용자 중심의 서비스를 개발할 수 있게 하는 잠재력을 가지고 있다. 서비스 사용자와 공급자가 함께 참여하여 문제를 발견하고, 해결안을 도출, 테스트함으로써 사용자 중심의 서비스를 설계한다. 서비스디자인은 문제 해결을 위한 창의적인 기술을 보유하고 있어 사용자의 서비스 경험을 이해하고, 내면에 있는 통찰을 발견하여 사용자의 목적에 부합하는 해결안을 개발하도록 노력한다[22]. 서비스디자인 프로세스에 기반 한 국민디자인단 운영 프로세스와 그에 따른 국민 참여내용(목표와 방법론)을 Table 3과 같이 정리할 수 있다[5].

Table 3. Participation of citizens

Process 1. Understanding of project		
participation	Goal	-Selection of topics -Set up of research goals
	Methods	-Workshop -Face-to-face discussion
Process 2. Discovering of citizens needs		
participation	Goal	-Reveal of problems and needs -Understanding of other stake holders' interests
	Methods	-Ethnographic research -Focus group/Indepth interview -Stakeholder mapping -Workshop -Face-to-face discussion
Process 3. Defining of real problems		
participation	Goal	-Establish of direction for policy development -Prioritize of the problems & needs
	Methods	-Building Personas -Customer journey mapping -Workshop -Face-to-face discussion
Process 4. Developing of ideas		
participation	Goal	-Making of key questions for concept -Making of ideas for public service
	Methods	-Ideation -Service blueprinting -Storyboarding -Workshop -Face-to-face discussion
Process 5. Delivering of planning & strategies		
participation	Goal	-Feedback of service
	Methods	-Surveys or interviews -Workshop -Face-to-face discussion

국민디자인단은 크게 5단계의 프로세스로 운영된다. 1단계, 국민디자인단 이해하기에서 국민은 주제를 선정하고 조사의 목표를 선정하는데 참여하고 의사결정권을 갖는다. 2단계, 국민요구 발견하기에서 국민은 문제와 요구를 드러내고, 다른 이해관계자들의 이슈, 관심사, 이익을 이해한다. 3단계, 진짜문제 정의하기에서 국민은 정책 개발 방향을 수립하는데 참여하고 문제와 요구의 우선순위에 대한 의사결정권을 갖는다. 4단계, 아이디어 발전하기에서 콘셉트 개발을 위한 핵심 질문을 만들고 공공서비스에 관한 아이디어를 직접 도출한다. 5단계, 실행전략 전달하기 단계에서 서비스프로토타입을 경험하고 피드백을 전달, 서비스를 보완하는데 대한 의견을 제시한다. 국민디자인단은 국민 참여를 실현하기 위해 국민의 직접적인 참여와 서비스디자인 활용에 기반 한 국민 참여 중심의 프로세스, 방법론을 채택했다.

### 3.3 국민디자인단의 국민 참여에 대한 검토

피오리노(1990)는 국민 참여의 과정이 정부와 국민 간의 관계에 초점을 두고 있는지, 국민의 요구를 수렴해 행정에 반영시키는 대응성(responsiveness)을 확보하는데 접근하는지를 확인하는 네 가지 기준을 Table 4와 같이 제시한 바 있다[22]. 이에 기준하여 국민디자인단의 국민 참여 방법이 지향하는 바를 확인하고자 한다.

Table 4. Four criteria for evaluating process of citizen participation

First	Direct participation of citizen
	Allow for the direct participation of amateurs in decisions; Participation theory seeks to involve people in their capacities as citizens rather than in their professional or career roles.
Second	Sharing of opportunities for decision making
	Extent to which they enable citizens to share in collective decision making; This occurs when citizens exercise decision authority or co-determine policies in collaboration with government officials.
Third	Providing a structure for face-to-face discussion
	The degree to which provides a structure for face-to-face discussion over some period of time; Mutual talk and persuasion are important attributes of a participatory process
Fourth	Offering opportunities for equality with government officials and technical experts
	The opportunity it offers citizens to participate on some basis of equality with administrative officials and technical experts

첫째, 이해관계의 대표자가 아닌, 보통의 국민이 직접

참여하는가이다. 이는 개인의 전문분야, 또는 직업 이력 등에 기반 한 대표자가 아닌, 공공서비스에 대한 필요와 요구를 갖는 일반적인 국민이 참여하는가에 대한 질문이다. 둘째, 의사결정권을 정부나 기관, 국민, 이해당사자가 공유하는가이다. 이는 국민이 정부 관리, 또는 정책 공급자와 공동의 의사결정권을 갖고, 협력적인 정책 결정자로서 참여하는가에 대한 질문이다. 셋째, 정부나 기관, 국민, 이해당사자 간의 대면토론을 허용하는가이다. 이는 상호 대화와 설득이라는 국민 참여 프로세스의 중요한 속성을 전제하는가에 대한 질문이다. 넷째, 국민 참여자에게 문제 정의, 의제 설정, 토론의 기회에 대해 어느 정도의 권리가 주어지는가이다. 이는 국민이 정부 관리, 정책공급자, 또는 관련된 기술전문가들과 평등하게 참여의 기회를 갖는가에 대한 질문이다. 위의 네 가지 기준에 대해 2018 국민디자인단 매뉴얼과 전문가인용을 토대로 검토했다.

첫째, 국민의 직접 참여: 매뉴얼에 따르면, 국민디자인단은 정책 공급자 중심의 생산성과 효율성을 추구하기보다 수요자인 국민의 목소리를 듣고 이를 정책에 반영하여 국민을 위한 혁신적인 서비스를 만드는 것을 목표로 국민이 직접 정책 과정에 참여한다고 밝힌다. 이에 관해 정용빈 전, 한국디자인진흥원장은(2015. 09) “국민의 마음 속에 있는 요구를 포착하는 것은 시간과 비용이 드는 번거로운 일로 여겨질 수 있다. 그러나 국민디자인단은 국민이 직접 참여하여 수요자 중심의 정책을 실현하게 하는 효율적인 방법이라는 측면에서 주목된다.”라고 밝혔다. 둘째, 의사결정의 기회 공유: 매뉴얼에 따르면, 국민디자인단은 국민이 주체적으로 국가의 정책 생산에 참여함으로써 국민자치를 경험하도록 하는 것을 목표로 구성원 모두는 주제 선정, 서비스 목표 수립, 서비스 콘셉트의 방향성 설정 등에 관한 의사결정의 기회를 갖는다고 밝힌다. 이에 관해 김성렬 전, 행정자치부 차관은(2017. 03) “국민이 정책을 계획하고, 참여하고, 평가하는 정책이 정부의 어젠다이다. 국민디자인단은 국민들이 직접 행정에 참여하도록 하여 행정의 중심을 정부에서 국민으로 전환하는 국민 참여 모델이다.”라고 밝혔다. 셋째, 대면토론의 기회 제공: 매뉴얼에 따르면, 국민디자인단은 참여형 워크숍을 통해 공감과 이해를 바탕으로 국민의 심층요구를 파악하는 것을 목표로 구성원 간 직접 대면에 기초하고, 이에 필요한 틀-킷, 워크시트 등을 제공한다고 밝힌다. 이에 관해 김선아 현, 국립금오공과대학교 산업공학부 교수는(2015, 10) “국민디자인단은 매주 팀 워크숍과 현장토론, 수요자 인터뷰, 현장조사 등을 통해 의견을 모으고 그 과정에서 생긴 각종 아이디어를 정책 개발

에 지원했다. 이를 통해 국민으로부터 더 깊은 공감을 끌어낸다.”라고 밝혔다. 넷째, 정부 관리자, 전문가와의 대등한 참여 기회: 매뉴얼에 따르면, 국민디자인단은 해결하고자 하는 문제를 중심으로 다양한 이해관계자가 참여하여 다양한 관점이 고려된 해결책을 도출하는 것을 목표로 국민, 공무원, 해당분야 전문가 등은 대등한 참여의 기회를 갖는다고 밝힌다. 이에 관해 한국디자인진흥원 서비스디자인실은 “정책과정에서 자신의 이익을 주장하지 않거나 못하고 있는 다수 대중들, 특히 사회적, 신체적 약자가 불리하게 되는 문제가 상존하며, 국민디자인단은 이를 극복하기 위하여 국민 다수가 잠재적으로 가지고 있는 진정한 욕구를 반영하도록 한다.”라고 밝혔다.

국민디자인단의 국민 참여에 대해 검토한 결과, 국민디자인단의 국민 참여는 공공서비스 개발, 정책 개발과 같은 국가가 하는 일의 방향에 대해 국민에게 얼마나 많은 정보를 제공하고, 공개하느냐보다, 얼마나 깊은 수준의 개입을 가능하도록 하는가에 접근하고 있음을 알 수 있다.

#### 4. 결론

본 연구를 통해 이해하고, 밝힌 사실은 다음과 같다. 첫째, 공공서비스디자인은 국민 참여와 디자인을 활용하여 정책을 개발하는 새로운 기법이다. 둘째, 국민 참여는 정부가 국민의 요구를 수렴하기 위해 정부와 국민이 관계를 형성할 수 있도록 하는 도구이다. 셋째, 국민디자인단은 국민 참여를 실현하기 위해 국민의 직접적인 참여와 서비스디자인 활용에 기반 한 국민 참여 중심의 프로세스, 방법론을 채택했다. 국민 참여를 실현하기 위해 정부와 국민 사이에 단순 피드백 차원의 의견교류를 넘어, 설득, 당부, 합의, 조정을 거쳐 상호 관계를 관리하는 광의적 개념의 소통을 이루도록 특정한 프로세스 방법론을 활용할 필요가 있음을 확인하였다[23]. 국민 참여에 대한 유형변화에 대한 조사와 분석을 바탕으로 이를 유도할 수 있는 공공서비스디자인의 필요성[24]을 발견하기도 하였다. 본 연구는 실제 프로젝트를 통한 연구 및 발견에 접근하지 못한 한계가 있다. 향후, 실제 프로젝트 연구를 통해 본 연구의 발견 내용을 구체적으로 검증하고, 긍정적인 면과 향후 개선 점을 설명하고자 한다. 본 연구는 국민 참여 중심의 공공서비스디자인을 위한 국민 참여의 구체적인 실현방법을 탐색하거나, 본질적으로 지향해야 할 요소를 정의하는데 유용하게 활용 될 것이다.

## REFERENCES

- [1] M. Mureşan. (2010). E-governance—A challenge for the regional sustainable development in Romania. *EGOV'10 Proceedings of the 9th IFIP WG 8.5 International Conference on Electronic Government, EGOV 2010*(238-250). Lausanne: Switzerland. ACM Digital Library.
- [2] OECD. (2017). *Government at a Glance 2017 Highlights*. OECD iLibrary. <https://www.oecd-ilibrary.org>
- [3] World Bank Group. (2016). *Open Government Impact & Outcomes—Mapping the Landscape of Ongoing Research*. [Brochure]. Washington, D.C: World Bank Group Publication.
- [4] J. W. Lee, B. J. Kim, S. J. Park, S. B. Park & K. T. Oh. (2018). Proposing a Value-Based Digital Government Model: Toward Broadening Sustainability and Public Participation. *Sustainability*, 10(9), 3078-3091.
- [5] Ministry of the Interior and Safety. (2017). *The Manual of Participatory Public Service Design Group 2017*. Seoul: mysc.
- [6] World Government Summit, OECD, OPSI & MBRCGI. (2018). *Embracing Innovation in Government Global Trends 2018*. [Brochure]. Cambridge, England: OPSI
- [7] The National Law Information Center, <http://www.law.go.kr>
- [8] <http://www.fnnews.com/news/201704171054447530>
- [9] United Kingdom Design Council.(2013). *Design for Public Good*. London: Design Council.
- [10] Ernst & Young. (2017). *Public sector innovation: From ideas to actions*. [Brochure]. London, UK: Ernst & Young LLP.
- [11] J. Badereau, C. Jullian, & R. Lemardeley. (2017). *Accelerating Open Innovation in the Public Sector*. [Brochure]. Amsterdam: Bearing Point.
- [12] K. C. Desouza. (2013). Implementing Open Innovation in the Public Sector: The Case of Challenge.gov. *Public Administration Review*, 73(6), 882-890. DOI: 10.1111/puar.12141
- [13] J. H. Jeong, S. Y. Lim & H. J. Kang. (2018). A Study on the Activation Plan for the Participation in Citizen Participation Education by Types of Lifelong Education Participation : Focusing on Chungcheongnam-do. *The Journal of the Korea Convergence Society*, 9(1), 331-340.
- [14] S. K. Babooa. (2008). *Public Participation in the Making and Implementation of Policy in Mauritius with Reference to Port Louis' Local Government*. Doctoral dissertation. University of South Africa, Pretoria.
- [15] F. Lisk. (1985). *Popular Participation in Planning for Basic Needs: Concepts, Methods and Practices*. Aldershot, UK: Gower.
- [16] W. Fox, I. H. Meyer. (1995). *Public Administration Dictionary*. Claremont : Juta & Co Ltd.
- [17] Langton, Stuart. (1978). *Citizen participation in America—Essays on the State of the Art*. Lanham, Maryland : Lexington Books.
- [18] P. H. Kang et al. (2015). *An Empirical Study on Improvement of Participatory Policy and Demonstration of Participatory Public Service Design Group through Application of Service*.
- [19] B. Marger et al.(2016). *Service Design Impact Report—Public Sector*. Cologne: Service Design Network.
- [20] Y. M. Kim. (2014). A Study on plan for promoting innovation and utilization of information sharing. *The Journal of Digital Convergence*, 12(4), 43-49.
- [21] H. J. Kim & K. Nah. (2018). A Study on the Change of Design Terms in Multimedia Age. *The Journal of Digital Convergence*, 16(2), 361-366.
- [22] S. E. E. (2013). *Policy Booklet 7—An Overview of Service Design for the Private and Public Sectors*. Cardiff :Design Wales.
- [23] D. J. Fiorino. (1990). Citizen Participation and Environmental Risk: A Survey of Institutional Mechanisms. *Science, Technology, & Human*
- [24] M. U. Lee & K. H. Jeong. (2019). A study on the Typology and Determinants for Changes in the Social Participation of Middle-aged and Older Population. *The Journal of the Korea Convergence Society*, 10(7), 243-239.

## 백수현(Su-Hyun Baek)

[경력]



- 2004년 3월 : 계명대학교 공업디자인학과(학사)
- 2015년 9월 : 금오공과대학교 컨설팅대학원(석사)
- 2017년 3월 ~ 현재 : 금오공과대학교 컨설팅학과(박사과정)
- 관심분야 : 서비스디자인,
- E-Mail : viridian34@naver.com

## 김선아(Sun-Ah Kim)

[경력]



- 1994년 2월 : 이화여자대학교 생활미술과(학사)
- 2008년 9월 : Brunel University(석사)
- 2017년 2월 : 홍익대학교 국제디자인전문대학원(박사)
- 2012년 2월 ~ 현재 : 금오공과대학교 산업공학부(부교수)

- 관심분야 : 서비스디자인, 디자인경영
- E-Mail : sun@kumoh.ac.kr