「2022년 디자인산업 역량강화사업」

도시문제해결형
디자인 리빙랩 성과 도록

대전광역시 DAEJEON METROPOLITAN CITY DIDP 대전디자인진흥원

대전광역시 DAEJEON METROPOLITAN CITY DIDP 대전디자인진흥원

주최/주관

대전광역시
DAEJEON METROPOLITAN CITY

DIDP 대전디자인진흥원

수행기업

우리는 인터플랜입니다!

Gadian

Paradigm
DESIGN LABS

(N)(P)

DesignRepublic

Contents

인사말	06
도시문제해결형 디자인 리빙랩 소개	08
과제 및 참여단 소개	32
과제수행 - 더인터플랜	36
과제수행 - 가디언	48
과제수행 - 패러다임	60
과제수행 - 노네임스튜디오	72
과제수행 - 디자인리퍼블릭	82
성과소개 및 활동소감	92

도시문제해결형
디자인 리빙랩으로
지역 사회를
더욱 안전하고 활기차게,

안녕하세요,
대전디자인진흥원의
윤병문 원장입니다.

먼저 도시문제해결형 디자인 리빙랩을 추진할 수 있도록 많은 도움을 주신 이장우 대전광역시장님과 대전광역시 관계자분들에게 감사의 인사드립니다. 아울러 참여해주신 5개의 수행기업분들, 시민, 대학생 분들에게도 감사드립니다.

도시문제해결형 디자인 리빙랩은 대전광역시 내에서 발생되는 다양한 도시문제들을 디자인적 관점에서 진짜 문제를 찾고, 사용자 편의적 해결안을 도출하는 시민 참여형 리빙랩으로써, 디자인씽킹, 서비스디자인 방법론을 이용하여 디자이너, 시민, 학생, 공무원 등 이해관계자들이 직접 참여하여 근본적 문제해결방안을 제안하고 도출하는 사업입니다.

저희 진흥원은 대전광역시민들로부터 모집한 5개의 과제에 대한 근본적 문제해결방안을 제시할 디자이너, 시민, 학생들을 모집하여 과제를 운영하였으며, 이들의 다학제적 협업으로 최선의 해결안을 도출할 수 있었습니다. 또한 '행정안전부 국민정책디자인'에 제출하여 1개 과제가 우수 과제로 선정되는 성과를 도출하였습니다.

참여해주신 디자이너, 시민, 학생 여러분들 정말 고생많으셨습니다. 여러분들께서 제안해주신 결과물은 대전을 더욱 안전하고 활기찬 도시로 발전할 수 있는 길을 제시해주었습니다.

앞으로 저희 대전디자인진흥원은 대전광역시와 함께 시민분들과 함께 활발하게 협업하며 정책 수요자인 시민 중심의 시정을 실현할 수 있도록 일조하겠습니다.

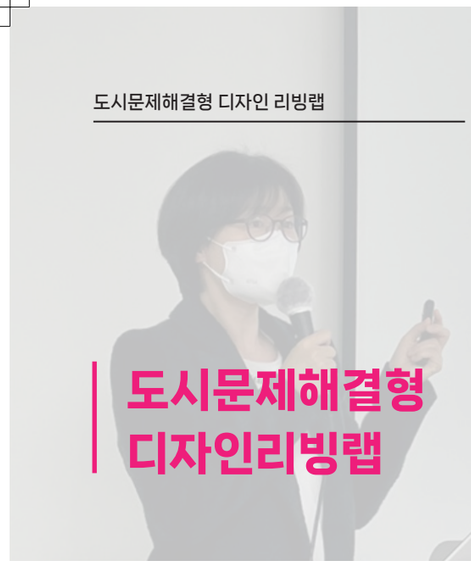
감사합니다.

①

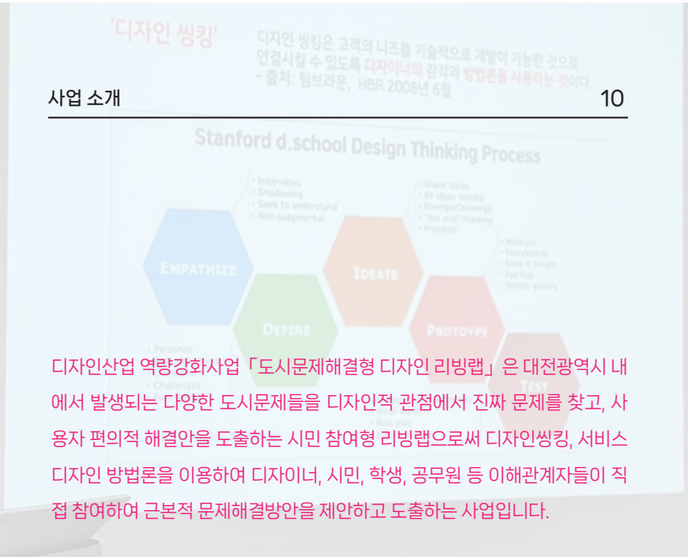
사업소개

사업개요 및 추진계획
사업추진과정 및 참여자 만족도 조사결과

사업 및 추진내용



도시문제해결형 디자인리빙랩



디자인산업 역량강화사업「도시문제해결형 디자인 리빙랩」은 대전광역시 내에서 발생되는 다양한 도시문제들을 디자인적 관점에서 진짜 문제를 찾고, 사용자 편의적 해결안을 도출하는 시민 참여형 리빙랩으로써 디자인씽킹, 서비스 디자인 방법론을 이용하여 디자이너, 시민, 학생, 공무원 등 이해관계자들이 직접 참여하여 근본적 문제해결방안을 제안하고 도출하는 사업입니다.

사업내용

Private(디자인전문기업)-Public(공공기관)-People(시민·지역사회) 간의 Partnership(협력)을 핵심 역량으로 도시의 현안을 해결하는 과정에 *디자인씽킹 · **서비스디자인 프로세스를 적용하여 복잡한 사회문제의 해결안 제안

도시의 사회·경제·환경적 과제 모집. 과제별로 과제수행총괄(디자인전문가집단), 시민, 학계전문가, 행정전문가(공무원) 등을 주축으로 리빙랩 구성 및 과제 추진

추진목적

대전광역시 내에서 발생하는 다양한 도시문제에 있어 디자인적 관점에서 진짜 문제(Real Problem)를 찾고, 사용자 편의적 해결안을 도출하는 시민(사용자) 참여형 도시생활실험실(***Living Lab) 운영

도시의 사회·경제·환경적 과제 모집. 과제별로 과제수행총괄(디자인전문가집단), 시민, 학계전문가, 행정전문가(공무원) 등을 주축으로 리빙랩 구성 및 과제 추진

도출된 도시의 사회·경제·환경적 이슈에 대해 공공서비스 디자이너, 시민, 학생, 행정전문가, 산·학·연 이해관계자들의 다학제적 협업(Multidisciplinary Team Working)에 기반한 총체론적(holistic) 접근으로 최선의 해결안 도출

***디자인씽킹(Design Thinking)**

'디자인씽킹'이란 성과 창출을 위한 창의적 문제해결 과정의 하나로, 사용자 중심의 사고를 바탕으로 조직 및 업무 문제에서 유의미한 함의점을 포착하여 수요자 요구 중심의 행정서비스 발굴 - 정책제안 - 실행계획 수립의 과정 전반에 창의적인 혁신을 촉진하는 방법론

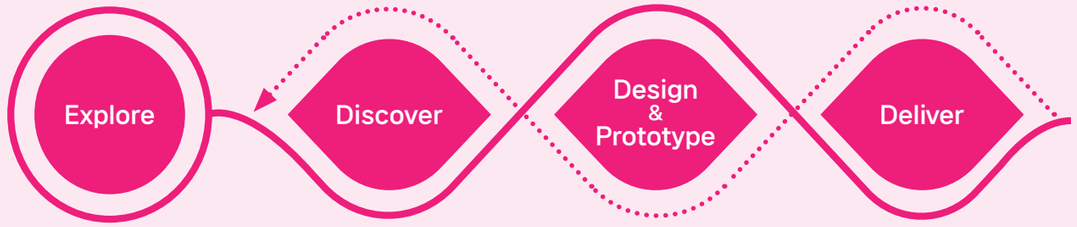
****서비스디자인(Service Design)**

공공 및 민간기업의 서비스와 문제를 개선하거나 해결하기 위해서, 서비스를 만들고 제공하는 모든 과정에 디자인을 활용하여 사용자에게 보다 나은 서비스 경험을 제공하는 사용자 중심의 서비스혁신 방법론

*****리빙랩(Living Lab)**

사회혁신(Social Innovation)을 위해 다양한 사회 문제의 해법을 찾아보는 방식으로 '사용자 주도형 혁신', '개방형 혁신', '생활세계에서의 혁신'을 특징으로 함

[디자인씽킹의 문제해결 프로세스]



무엇이 중요하고, 무엇이 문제의 범위인가?	현장 고객의 진짜 문제는 무엇이고 기회는 무엇인가?	사용자가 원하는 사용 경험을 빠르게 시각화하고 테스트, 반복	사용자에게 검증된 프로토타입 구현
• 진짜 비즈니스 현안 발견과 아이디어 도출을 위한 워크숍 • 프로젝트 범위, 우선순위 및 실행계획 결정 및 공감대 형성	• 해당 현장 방문 및 사용자 리서치 진행 • 이해관계자 또는 전문가 인터뷰 • 고객 인사이트 및 문제/비즈니스 기회 발굴 • 인사이트 기반 퍼소나, 스토리보드 제작	• 서비스 컨셉에 대한 프로토타입 만들기 • 프로토타입 테스트 및 개선사항 반영	• 검증 단계 진행 및 솔루션 개발

[서비스 디자인 워크숍 프로세스]

1단계	2단계	3단계	4단계
공감	정의	아이디어	프로토타이핑
Empathy	Definition	Ideation	Prototyping
인간적 공감을 통한 문제접근	사용자의 충족되지 않은 욕구 발견	가능한 많은 아이디어를 도출하고, 종합, 시각화	컨셉 구현과 보완 사항 발견
한계 상황을 가진 사용자 선정 후 체험에 의한 공감을 통해 문제 접근 공감을 위한 개별체험 감정공유, 감정 언어 그룹핑	사용자의 신체, 정서적 문제 상황에 대한 이해와 인사이트 발굴을 통한 문제 정의 페르소나, 고객 여정 지도 요구, 욕구 발견 및 문제정의를 바탕으로 새로운 관점 질문 설정	문제해결을 위한 아이디어 도출 브레인스토밍 아이디어스케치	아이디어 구현을 위한 디자인컨셉의 시각화 프로토타입 만들기 컨셉 시트 작성 사용자 시나리오

추진일정

1월	2월	3월	4월	5월	6월	7월	8월	9월	10월	11월	12월
		디자인 리빙랩 과제 및 참여단 모집 (3~5월)									
				디자인 리빙랩 참여단 활동 및 점검(5~8월)							
								최종결과평가 보고서제출 (9~10월)			
									사업화 연계(10~11월)		

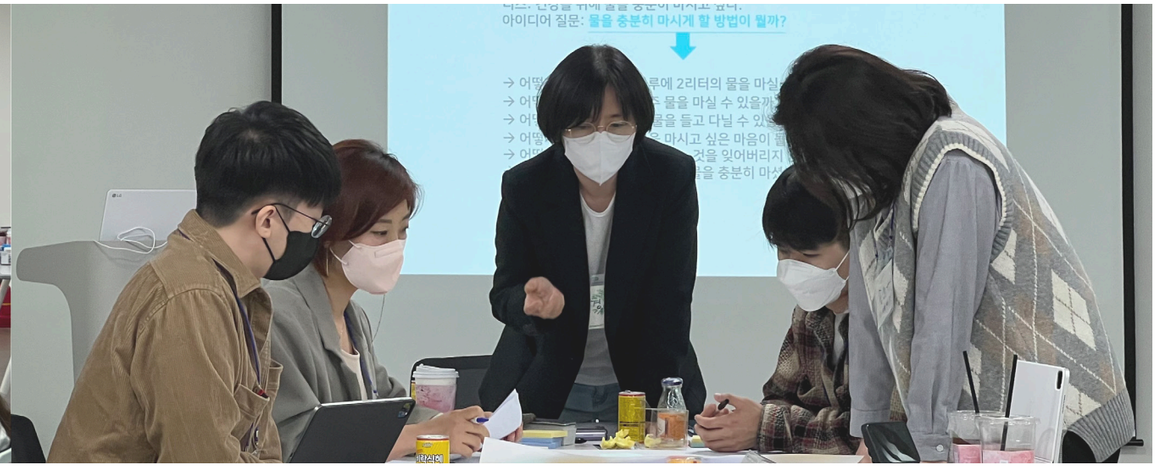
추진일정 세부내용

3~5월
- 사업소개 간담회
- 디자인 리빙랩 과제모집 및 과제발굴 워크숍
- 과제 적격성 평가
- 디자인 리빙랩 참여단 모집 및 구성
- 디자인 리빙랩 참여단(수행기업) 선정 평가

5~8월
- 리빙랩 참여단 협약 체결 및 간담회
- 1차, 2차 현장점검
- 중간 진도 특별 워크숍 개최
- 중간 진도 점검위원회

9~10월
- 최종 결과 평가
- 결과보고서 제출

10~11월
- 행정안전부 국민정책디자인 5개 과제 제출
- 국민정책디자인 제출 과제 국민 및 전문가 심사
- 국민정책디자인 결과 발표



추진체계

대전디자인진흥원
- 사업총괄 관리 및 운영
- 사업비 지원, 기타 평가, 자문위원회 개최

평가위원회
- 디자인리빙랩 모집 과제 적격성 평가, 참여단 모집 선정 평가
- 리빙랩 중간 진도 점검 및 최종 결과 평가 위원회

자문위원회
- 리빙랩 과제별 추진 방향, 서비스 개선 방안 등 자문

디자인 리빙랩 참여단

디자인 전문기업 / 서비스 디자이너
- 디자인 리빙랩 과제 추진 및 운영 총괄
- 디자인 씽킹, 서비스 디자인론 기반 로드맵 수립
- 추진 단계별 발표 및 기타 보고서 작성

시민 / 대학생
- 디자인 리빙랩 과제별 해결 방안에 대한 의견 개진 및 아이디어 제안

행정전문가
- 과제별 해결방안에 대한 행정적 지원

추진과정

사업소개 간담회 개최

- 개최일정 : 2022. 03. 17.(목) 14:00 ~ 18:00
- 개최장소 : 대전디자인 진흥원 3층 디자인랩 B
- 참석인원 : 총 30인
- 강연구성

No	성 명	소 속	직 위	전문 분야
1	김 경 진	SK플래닛	부 장	서비스디자인
2	박 신 원	LH한국토지주택공사	수석연구원	스마트시티, 도시계획

- 강연내용

구분	강 연 자	강연 주제 및 내용(가제)	
1	김 경 진	주 제	도시문제를 해결하는 디자인씽킹과 서비스디자인
		내 용	< 리빙랩, 디자인씽킹 그리고 서비스디자인 > 도시문제해결형 디자인 리빙랩 사업 소개 도시문제해결형 디자인 리빙랩 과제 및 참여단 신청 방법 안내
2	박 신 원	주 제	리빙랩(Living Lab) 개념과 사례
		내 용	<도시문제 해결·관리 패러다임의 변화, 리빙랩 프로세스, 국내·외 사례 소개> 디자인 리빙랩 추진 관련 강연 및 노하우 공유 [강연 1] SK플래닛 김경진 부장 - 도시문제를 해결하는 디자인씽킹과 서비스디자인 [강연 2] LH한국토지주택공사 박신원 수석연구원 - 리빙랩(Living Lab) 개념과 사례
3	질 의 응 답		

과제발굴 워크숍 개최

- 개최일정 : 2022. 03. 30.(수) 09:00 ~ 18:00
- 개최장소 : 대전디자인 진흥원 3층 디자인랩 B
- 참석인원 : 총 12인
- 강연구성

No	성 명	소 속	직 위	전문 분야
1	김 경 진	SK플래닛	부 장	서비스디자인
2	강 민 두	(前)SK와이번스	CCO	서비스디자인

- 강연내용

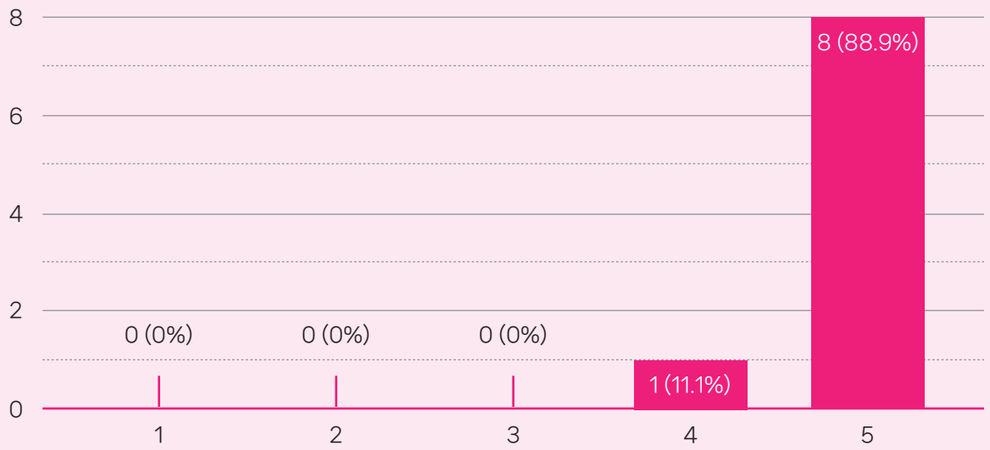
구분	강연 주제 및 내용(가제)
개념 소개	리빙랩, 디자인씽킹, 서비스디자인 개념 소개 추진 단계별 프로세스 소개
디자인씽킹, 서비스디자인 프로세스별 활동/서비스 디자인 툴을 활용한 문제해결 과정 체험	[Define 단계] Action Plan 수립 등
	[Find 단계] Primary Research를 통한 잠재 니즈 분석, 디브리핑 등
	[Analyze & Synthesize 단계] 고객 여정 맵 작성
	[Ideate 단계] 창의적 아이디어 도출
	[Develop 단계] 프로토타입 피드백과 평가, 컨셉 구체화
디자인 리빙랩 추진 사례 및 워크숍 운영 노하우 공유	리빙랩 추진 성공사례 및 워크숍 운영 전문가 노하우 공유
사업 신청서 작성 노하우 공유	리빙랩 사업 신청서 작성 노하우 공유

<인터뷰 디브리핑>
최소현

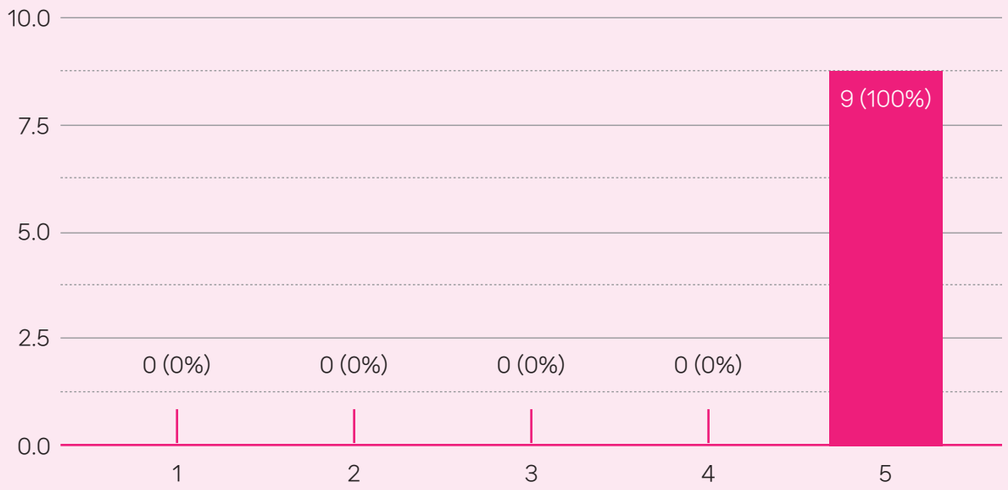
만족도조사

• 만족도 조사 결과 (참여인원 12인 중 9명 응답)

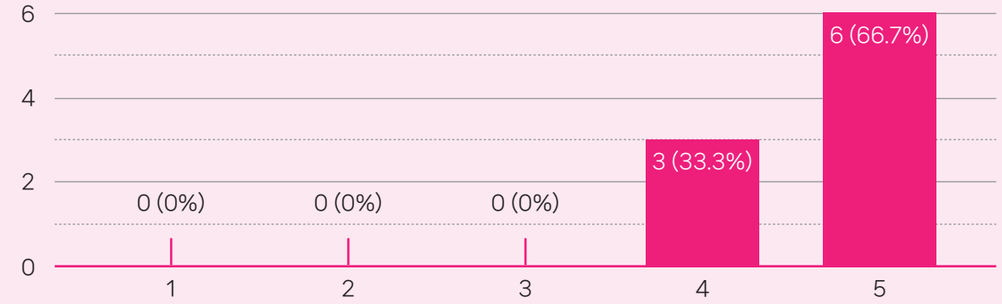
Q1. 귀하는 이번 워크숍에 대하여 전반적으로 만족하십니까? ▶ 100%, 만족



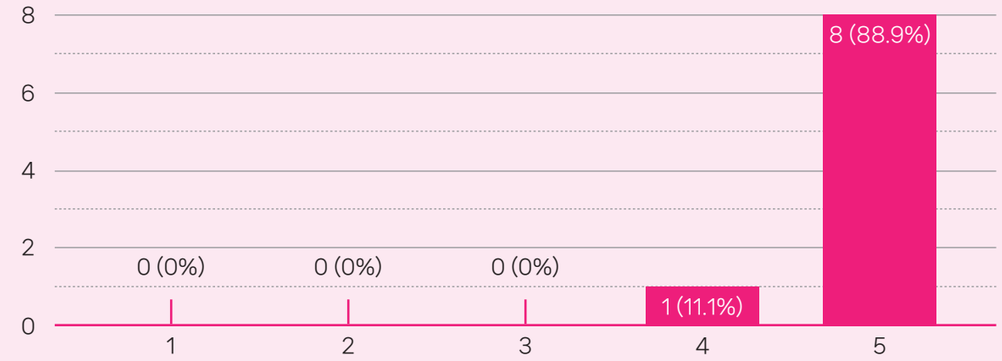
Q2. 귀하는 이번 워크숍의 강사진, 운영 등에 만족하십니까? ▶ 100%, 매우만족



Q3. 본 워크숍이 직무 또는 역량 강화에 도움이 되었습니까? ▶ 100%, 도움이 되었음



Q4. 본 워크숍을 통해 디자인씽킹, 서비스디자인론에 대하여 관심이 생겼습니까? ▶ 100%, 관심이 생겼음



Q5. 워크숍 만족도 조사 주요 의견

- 워크숍 운영하시는 담당자 분들 배려로 워크숍 재미있게 참여하였습니다. 감사합니다.
- 다양한 디자인 종사자 분들과 함께 실습해볼 수 있어서 좋았습니다.
- 시간이 짧았어요. 교육 참여시간이 더 늘어났으면 좋겠습니다.
- 시간이 너무 짧아서 아쉬웠어요. 기간을 넓게 잡고 해도 재미있을 것 같아요. 많이 배워간 것 같아서 좋은 시간이었습니다.
- 서비스디자인을 다시 한번 생각하고, 문제해결을 위한 과정을 팀을 이루어 진행해 나가고 함께 의견을 만들어 나간 것이 뜻깊고 인상깊은 워크숍이었습니다.
- 시간이 좀 아쉬웠습니다. 더 디테일하게 경험할 수 있는 기회가 있었으면 좋겠습니다.
- 만족스러운 경험이었습니다.
- 리빙랩과 서비스디자인에 관심이 많았던 학생으로서 이번 워크숍이 굉장히 유익한 시간이었습니다.

리빙랩참여단 간담회추진

- 간담회명 : 도시문제해결형 디자인 리빙랩 참여단 간담회
- 개최일정 : 2022. 05. 18.(수) 14:00 ~ 15:30
- 개최장소 : 대전디자인진흥원 3층 디자인랩 B
- 참석대상 : 디자인 리빙랩 참여단 전원
- 개최목적

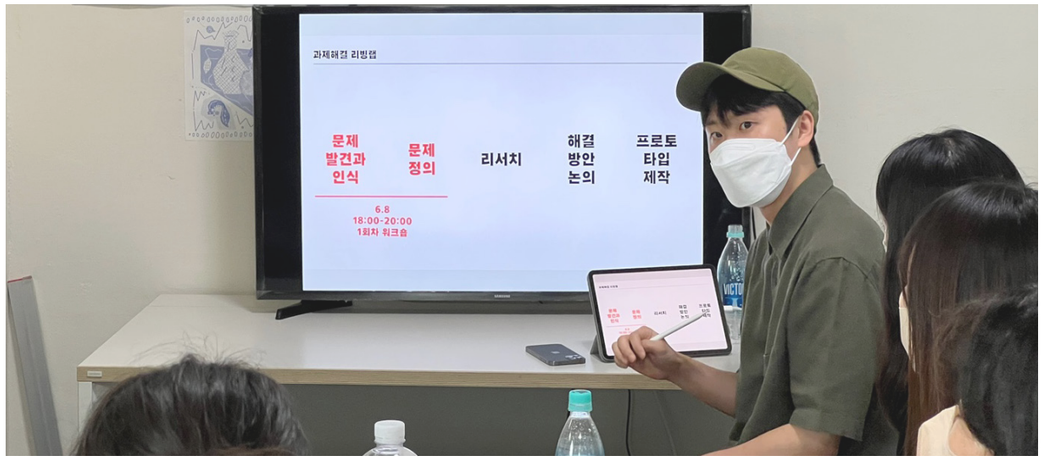
  1) 도시문제해결형 디자인 리빙랩 프로세스 및 추진 체계 안내

  2) 시민, 대학(원)생, 행정전문가 대상 향후 과제 추진 일정 및 방법 등 디자인 리빙랩 활동 관련 자세한 활동 사항 안내

  3) 도시문제해결 디자인 리빙랩 5개 과제별 참여단(디자인전문기업, 시민, 대학(원)생, 행정전문가) 최초 대면을 통한 아이스브레이킹 및 디자인씽킹, 서비스디자인 방법론 기반 문제해결 방안 모색

- 워크숍 주요내용

구분	세부내용
도시문제해결형 디자인 리빙랩 참여단 관련 안내	디자인 리빙랩 참여단 일원 소개 디자인 리빙랩 프로세스 및 추진 체계 안내 과제 추진 일정, 방법 등 리빙랩 활동 관련 안내
참여단 아이스브레이킹 및 과제별 문제해결 방안 논의	디자인 리빙랩 참여단 아이스브레이킹 회의 일정 및 문제해결 방안 논의 각 과제별 문제 현황 및 이슈사항 소개 (디자인 전문기업-시민/대학생 간)
디자인 리빙랩 참여단 위촉식	디자인 리빙랩 참여단 위촉장 수여



리빙랩 활동 점검(1차)

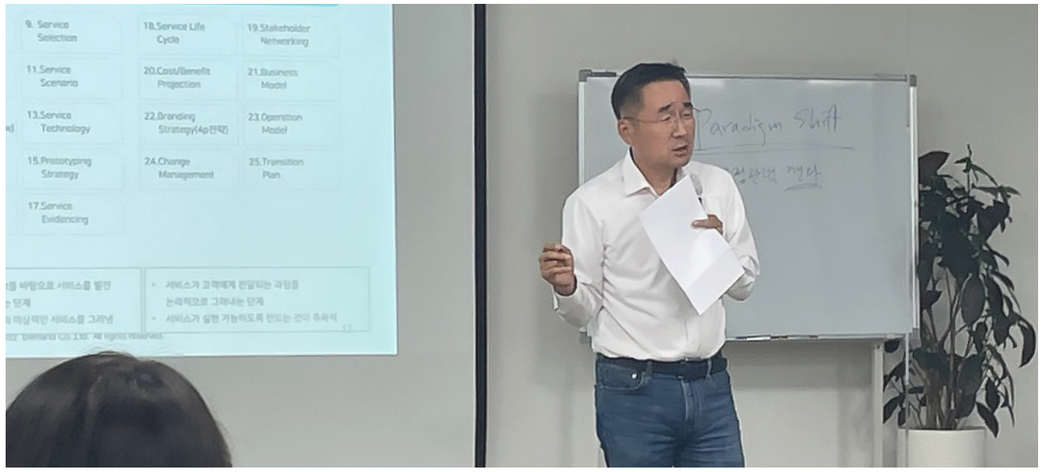
참여단 1차 활동 현장점검

- 점 검 명 : 도시문제해결형 디자인 리빙랩 참여단 1차 활동 현장점검
- 점검기간 : 2022. 06. 23.(목) ~ 07. 01.(금)
- 점검대상

참여기업	수행과제	점검일정
더 인터플랜(주)	대전 중앙로 지하상가 계단부 내 유모차, 휠체어 진입 문제 해소	06. 23.(목)
패러다임	노잼 도시 탈출을 위한 대전의 관광명소 만들기	
디자인리퍼블릭	대흥동 일방통행로 많은 역주행 차량 교통혼잡, 사고위험 방지	
노네임 스튜디오	포스트 코로나19 극복과 골목 상권을 위한 대전여행지도 개발	06. 28.(화)
가디언	가정 내 배달 쓰레기 문제해결 시스템	07. 01.(금)

시민 및 대학생 의견 종합

- 현재 1, 2회차가 진행 완료된 상태로 적극적인 아이디어를 제안하진 않았지만 추후 자료조사 후 방법에 대한 부분들을 중점적으로 논의 예정
- 지원과제 대상을 한정하기 보다는 개념 확장에 대한 필요성 고민
- 디자인 리빙랩 과제를 해결하기 위해서 좀 더 의견을 나눌 수 있는 시간 필요 및 팀원들과 친밀함 형성이 중요
- 다양한 디자인 방법론을 실제 상황에 응용할 수 있는 역량 필요
- 각 과제별 문제에 대해 관심을 갖고 해결 방법 탐색에 대한 시간 투자가 필요
- 지역 관공서의 적극적인 협조 및 문제 해결을 위한 활발한 참여 필요
- 디자인 리빙랩 활동을 통해 다양한 의견을 공유, 생산적인 인사이트 도출, 서비스디자인론을 기반으로 실제 프로젝트 참여, 지역 사회 문제 및 환경 문제 인식, 자기 개발 등 여러 장점을 얻는 기회가 됨



중간 진도
특별 워크숍 및 점검위원회

도시문제해결형 디자인 리빙랩 참여단 중간진도 특별 워크숍

- 워크숍명 : 도시문제해결형 디자인 리빙랩 중간진도 특별 워크숍
- 점검기간 : 2022. 07. 06.(수) 13:30 ~ 16:00
- 개최장소 : 대전디자인진흥원 3층 디자인랩 B
- 강 연 자 : 김광순 ㈜디맨드 대표(서비스디자인 컨설팅)
- 참여대상 : 디자인 리빙랩 참여단(5개 社 수행기업 과제책임자 및 내부 참여인력)
- 개최목적
  1) 수행기업의 디자인씽킹 및 서비스디자인 프로세스 이해 제고
  2) 리빙랩 사례 강연을 통한 도시문제해결형 디자인 리빙랩 참여단(수행기업) 추진현황 자가 점검
  3) 참여단(시민, 대학(원)생)의 적극적인 참여를 유도하기 위한 워크숍 운영 전문가 노하우 전수
  4) 디자인 리빙랩 참여단(수행기업) 애로사항 자문 및 질의응답

도시문제해결형 디자인 리빙랩 참여단 중간진도 점검위원회

- 점 검 명 : 도시문제해결형 디자인 리빙랩 중간진도 점검위원회
- 점검기간 : 2022. 07. 21.(목) 13:00 ~ 17:00
- 개최장소 : 대전디자인진흥원 1층 대강당
- 점검대상 : 도시문제해결형 디자인 리빙랩 5개 과제 수행기업

리빙랩 활동 점검(2차)

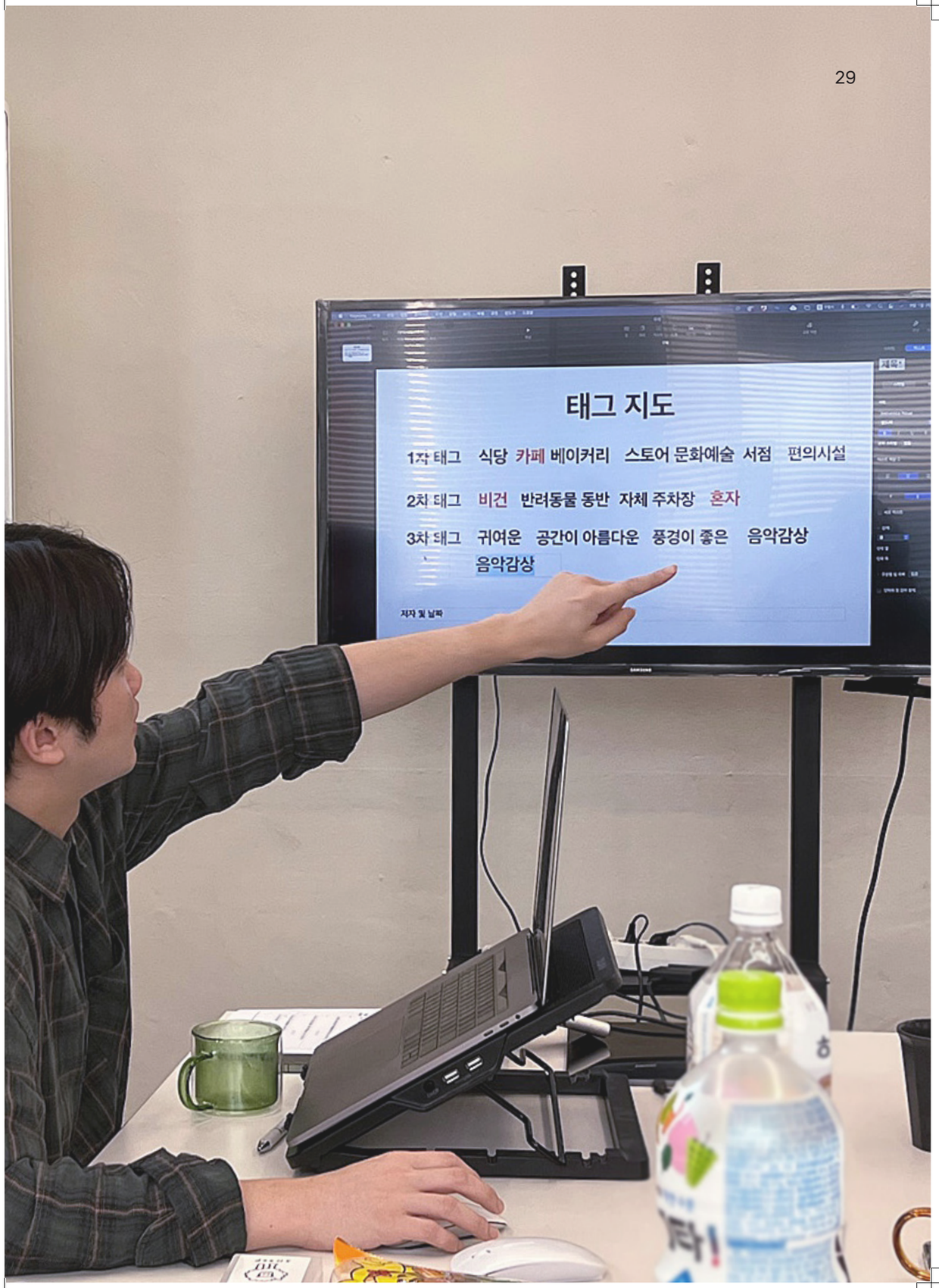
참여단 2차 활동 현장점검

- 점 검 명 : 도시문제해결형 디자인 리빙랩 참여단 2차 활동 현장점검
- 점검기간 : 2022. 08. 25.(목) ~ 2022. 09. 02.(금)
- 점검대상 및 상세내용

참여기업	과제현황	점검일정
더 인터플랜(주)	문제해결 과제의 실제 대상이 되는 장애인을 섭외하여 의견을 듣고 결과물에 반영하는 등 적극적인 자세로 과제 수행 중	08. 25.(목)
패러다임	참여단의 의견을 종합하여 도출된 결과물의 프로토타입을 제작 중이며, 향후 도출될 결과물에 대한 시민 검증 계획을 참여단과 함께 수립 중	08. 26.(금)
디자인리퍼블릭	관광명소보다는 홍보가 부족하다는 의견을 수렴하여 SNS 개설을 통해 결과를 도출할 예정이며, 게시할 콘텐츠에 대한 협의 진행 중	09. 02.(금)
노네임 스튜디오	참여단과 함께 결과물(웹-맵-진web-Map-Zine) 설계의 모든 과정을 같이 진행하고 있으며, 사용자 편의성, 콘텐츠 등에 대한 활발한 협의 진행 중	09. 01.(목)
가디언	참여단과 함께 문제점의 개념에 대한 국내·외 사례 중심으로 적용성과 해결 가능성이 높은 방안을 도출 진행 중	08. 25.(목)

시민 및 대학생 의견 종합

- 디자인 리빙랩 참여단 모두 현재 디자인 리빙랩 활동을 만족스럽게 수행중이며추후 대전디자인진흥원 사업에서 리빙랩 활동을 추진한다면 참여할 의향 有
- 디자인 리빙랩 활동에 애로사항 無



최종 결과 평가위원회

도시문제해결형 디자인 리빙랩 최종 결과평가위원회

- 위원회명 : 도시문제해결 디자인 리빙랩 참여단 최종 결과 평가위원회
- 개최일정 : 2022. 09. 14.(수) 13:00 ~ 17:00
- 개최장소 : 대전디자인진흥원 1층 대강당
- 평가대상 : 도시문제해결형 디자인 리빙랩 5개 과제 수행기업

종합의견

디자인 리빙랩 참여단(시민, 대학(원)생)이 주도적으로 참여하여 문제를 해결하는 과정에 열정적으로 참여한 모습과 과정을 중요하게 다루는 부분에서 매우 좋았음

②

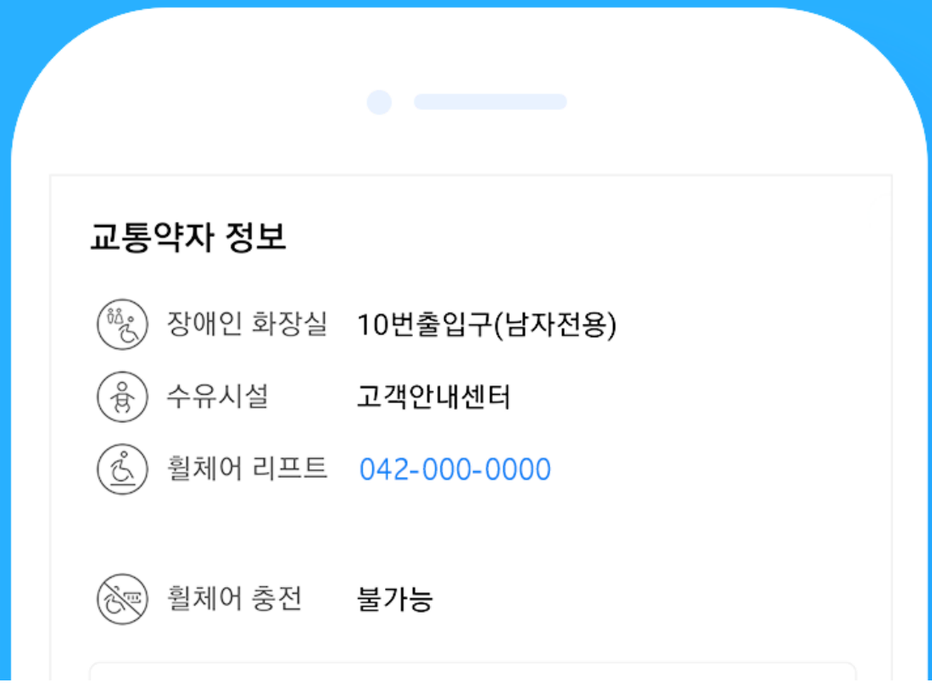
과제 및 참여단 소개

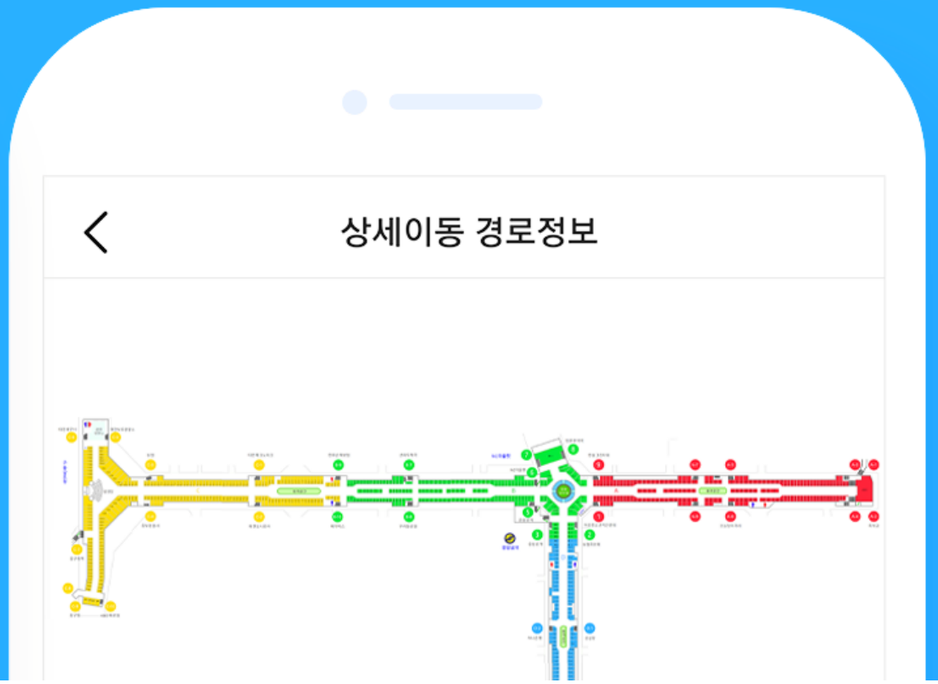
과제 및 참여단 소개

③

과제별 추진내용

<원도심 지하상가 '오르락(樂) 내리락(樂)' 서비스>
대전 중앙로 지하상가 계단 부 내 유모차, 휠체어 진입의 어려움 해소





행정안전부 장관상 수상

오늘도 힘겨운 외출에 나서는 이들을 위하여, 원도심 지하상가 <오르락(樂) 내리락(樂) 서비스>

과제내용

대전 중앙로 지하상가를 위한 '오르락(樂) 내리락(樂) 서비스'는 휠체어, 유모차 사용자, 고령자 등 교통약자가 지하상가를 안전하게 이용할 수 있도록 진입로를 개선하여 쾌적하고 편리한 쇼핑을 돕는 서비스입니다.

참여명단

수행기업 : 더 인터플랜 (대표 송도영)

시민 : 오봉관, 송예진, 양재호

학생 : 김소연, 김준호, 박소영

공무원 : 공공교통정책과 조현웅 주무관, 장애인복지과 문혜련 주무관

추진배경

최근 교통약자 이동권과 관련한 사회적 논쟁은 원도심 이동환경에 대한 관심으로 확산되고, 현재 대전 중앙로 지하상가 주 진입로는 계단으로 되어있어 교통약자의 이용 불편함에 대한 개선 필요성이 지속적으로 제기됨에 따라 지하상가 활성화를 위해 유니버설 디자인 관점의 이동방안 개선 모색

추진계획

국민정책디자인단 구성 (대전광역시, 대전디자인진흥원, 서비스디자인기업, 시민, 학생, 전문가)

국내·외 지하상가 진입로 현황 및 대전 중앙로 지하상가 이슈 파악

휠체어·유모차 사용자 등 이해관계자 대상 심층인터뷰, 현장경험 조사

대전 중앙로 지하상가 진입 어려움 관련 온라인 설문조사, 국민의견 수렴

교통약자와 함께 워크숍·회의 운영, *진짜문제 및 *서비스 목표 도출

교통약자의 대전 중앙로 지하상가 이용환경 개선을 위한 '교통약자 통합 서비스 경험 플랫폼' 제안

*진짜문제	- 교통약자는 현장에서 헤매는 것에 대한 두려움이 큰 탓에 외출 전, 스스로 방문예정지 이동 경험을 시뮬레이션함 - 대전 중앙로 지하상가는 교통약자를 위한 이동편의 인프라를 갖추었으나, 동선안내 취약으로 현장에서 헤매는 경우가 빈번히 발생함

▼

*서비스 목표	- 교통약자가 안심하고 중앙로 지하상가를 방문 및 이용할 수 있는 이동 안내체계 - 현장에서 신속한 이동동선 파악을 도와주는 교통약자 맞춤형 이동 편의 시스템

전국장애인차별철폐연대 회원들이 20일 오전 서울지하철 광화문역에서 장애인 이동권 보장을 촉구하는 피케팅을 하고 있다. [자료 ©SBS]

추진내용 1)
국민정책디자인단 구성 및 주요이슈 파악

팀 커뮤니티 개설 / 국민정책디자인단 오리엔테이션

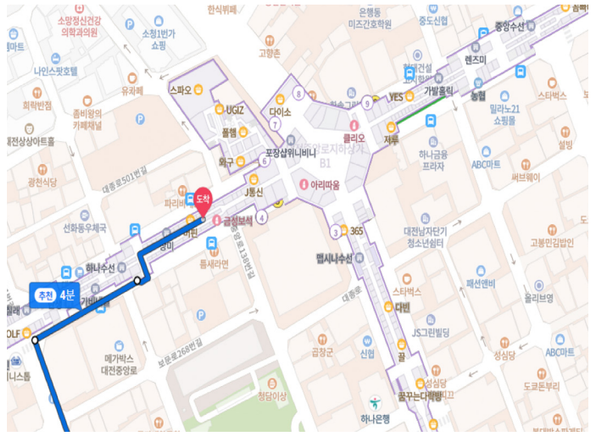
인사 및 소개 > 수행 과제 설명 > 과제의 심층적 이해를 위한 자료공유 > 현황파악 및 경험공유, 일정안내

대전 중앙로 지하상가의 최근 이슈 파악을 위한 사전 문헌조사

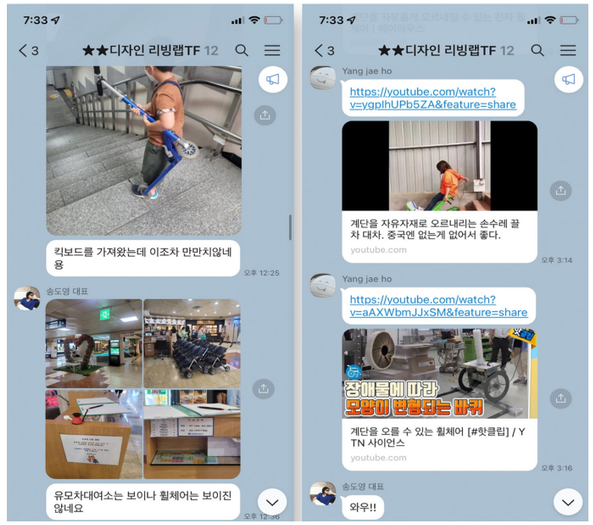
국내·외 사례 조사를 통한 진입로 문제 개선 및 활성화 방안 모색

지하철역에 위치한 높은 접근성	총 36개의 많은 입출구
카페거리, 문화예술거리, 백화점 등 소비상권집결	중앙로 지하상가만의 고유 특징 부족
라이브커머스 도입을 통한 온라인 시장 활성화	대형 백화점 및 인근 시장과의 경쟁
CCTV, 엘리베이터 등 인프라 신규설치	판매 상품군 다양성 부족
VR투어, 유모차대여서비스 등 오프라인서비스 강화	
S	**W**
T	**O**
대형 백화점 및 인근 시장과의 경쟁	스마트 시범 상가 공모, 서비스로봇 실증 대상자
코로나19 확산으로 인한 시장 비활성화	선정을 통한 스마트서비스 도입 기획
소비 패러다임 변화로 인한 기존 오프라인 매장 약화	신-구 지하상가 연결을 통한 활성화 기대
	인근 상점과의 공동마케팅 협업 기대

수시 지하상가 방문을 통해 현장의 다양한 문제점을 파악 ▶



SNS 메신저로 국민정책디자인단과의 경험 및 자료 공유 ▶



추진내용 2)
이해관계자 심층인터뷰

휠체어 사용자, 유모차 사용자, 상가 관계자를 대상으로 심층인터뷰를 통한 서비스 당사자가 경험하는 실질적인 문제 발견

① 휠체어 사용자

- 나승식 / 30대 남성 / 타 지역 거주 중 지인과의 만남 / 방문경험 거의없음
  - 휠체어 사용자를 위한 네비게이션 없음
  - 외출 전, 낯선 곳에서 헤메는 것을 방지하기 위해 시뮬레이션 후 외출
  - 리프트 사용 시, 계단 폭 좁음으로 일반인 보행 불편에 따른 주변의 눈치를 봐야함
  - 리프트 운행조절 시, 손으로 계속 눌러야 하는 불편함
  - 이동이 비교적 편한 백화점 선호
  - 요구사항 : 리프트 사용 불편함으로 인한 엘리베이터 사용 희망, 찾기 쉽고 편리한 화장실

② 유모차 사용자

- 김소진 / 20대 여성 / 아이동반 쇼핑 / 방문경험 많지않음
  - 유모차 대여소 필수 이용
  - 쇼핑초기에는 큰 문제가 없으나 유모차 반납 후, 짐과 아이를 데리고 귀가하기가 어려움
  - 지하상가 내 수유실 및 화장실, 선호하는 상가와 이동 방향 찾기 어려움
  - 이동이 비교적 편한 백화점 선호
  - 요구사항 : 안내 및 대여관련 비대면서비스, 손쉬운 유모차 대여반납 서비스, 수유 물품

③ 상가 관계자

- 박정애 / 50대 여성 / 구두판매업 / 코로나로 인한 매출감소로 직원없이 매장운영
  - 지하상가 인프라 개선 중에 있으나 기존 인프라 홍보 필요
  - 코로나로 인한 지하상가 비활성화 우려 → 최근 코로나 감소로 공연 등 행사재개
  - 사용자를 고려하지 않은 신규 엘리베이터 위치 → 교통약자들도 편하게 이용가능한 시설 희망
  - 요구사항 : 상가 활성화, 구역마다 차별화된 프로그램, 운영 도움 프로그램에 대한 친절한 안내

추진내용 3-1)
설문조사 및 현장경험 조사

대전 중앙로 지하상가 인프라가 개선중임에도 불구하고 여전히 불편한 교통약자의 접근성에 대한 현장조사 실시

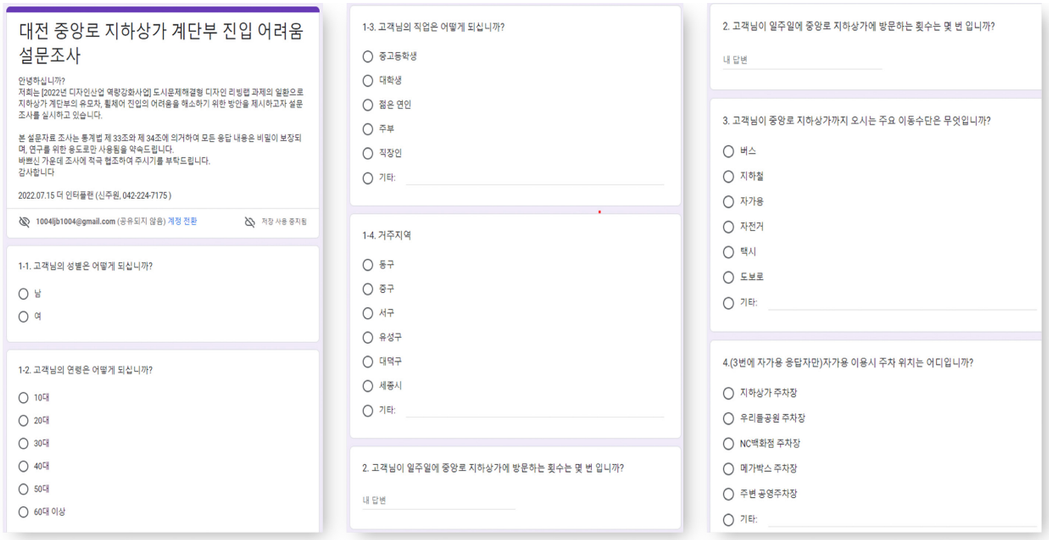
구역	A										B										C										D					
	A-1	A-2	A-3	A-4	A-5	A-6	A-7	A-8	A-9	A-10	B-1	B-2	B-3	B-4	B-5	B-6	B-7	B-8	B-9	B-10	C-1	C-2	C-3	C-4	C-5	C-6	C-7	C-8	C-9	C-10	D-1	D-2	D-3	D-4	D-5	D-6
진입 경사로	O	O	X	X	X	X	X	X	O	O	X	X	O	O	X	X	X	X	X	X	X	X	O	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
계단	O	X	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O	O
휠체어 리프트	O	X	X	X	X	X	X	X	O	X	X	X	O	O	X	X	X	X	X	X	X	X	O	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
엘리베이터	예정	X	X	X	X	X	X	X	O	O	X	X	예정	X	X	X	X	X	X	협의중	X	X	X	X	X	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
에스컬레이터	X	O	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	O	X	X	X

▲ 99%가 계단, 휠체어리프트 16.6% 설치, 엘리베이터 8.3% 설치 (예정 미포함)
지하주차장과 지하상가가 직접 연결되는 엘리베이터는 없음

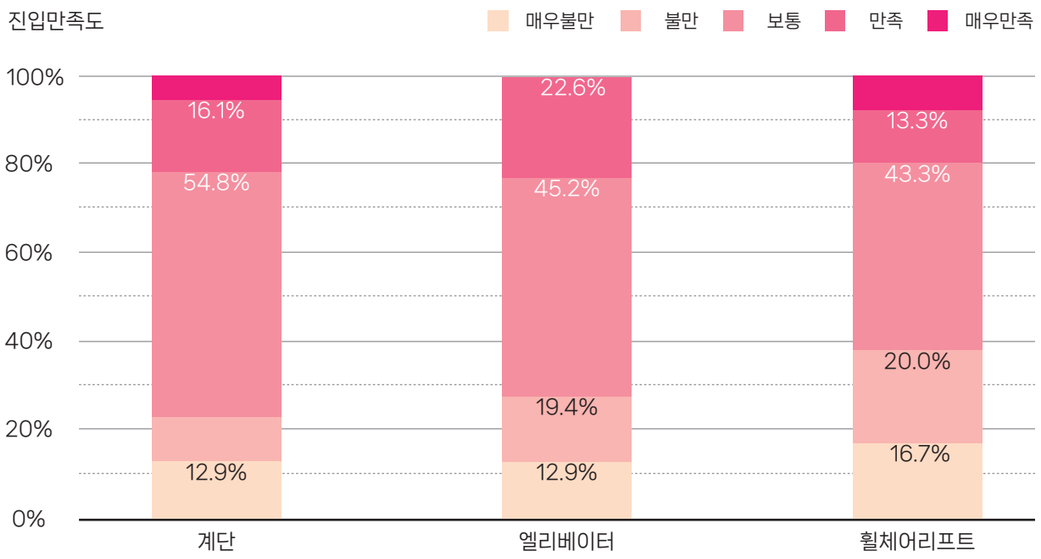
▲ 교통약자를 위한 '유니버셜 디자인' 관점의 현장경험 조사

추진내용 3-2)
설문조사 및 현장경험 조사

엘리베이터나 휠체어리프트, 계단 등 진입로에 대한 만족도는 '보통~불만'이 과반수 이상의 결과를 통해 지하상가 진입개선 인프라가 필요함을 확인



▲ 지하상가 계단부 진입 어려움에 대한 온라인 설문조사지 일부



▲ 온라인 설문조사지 답변 중 '지하상가 진입 만족도'에 대한 설문결과

추진내용 4)
서비스목표 발전하기

마인드맵 / 브레인스토밍 / 아이디어스케치
브랜드개발 / 서비스별 디자인 적용 / 서비스 시나리오

- **서비스 목표에 대한 아이디어 워크숍 진행**

  실제 적용 가능한 서비스 개발로 교통약자의 지하상가 이용 개선을 위한 통합 서비스 제시

- **지하상가 인프라를 최대한 활용하는 저비용 고효율 서비스 시나리오 구상**

  - **다목적 리프트** : 활용도가 적은 휠체어 전용 리프트 대신, 무거운 짐도 옮길 수 있는 리프트 설치

  - **자원봉사자 서비스** : 방문자가 도움이 필요할 때 위치기반 정보를 통해 쉽게 접근하여 문제를 해결할 수 있도록 함

  - **포털사이트 정보 업데이트** : 대중적 지도앱과 연계하여 사용자가 필요로 하는 것의 위치를 알 수 있도록 업데이트

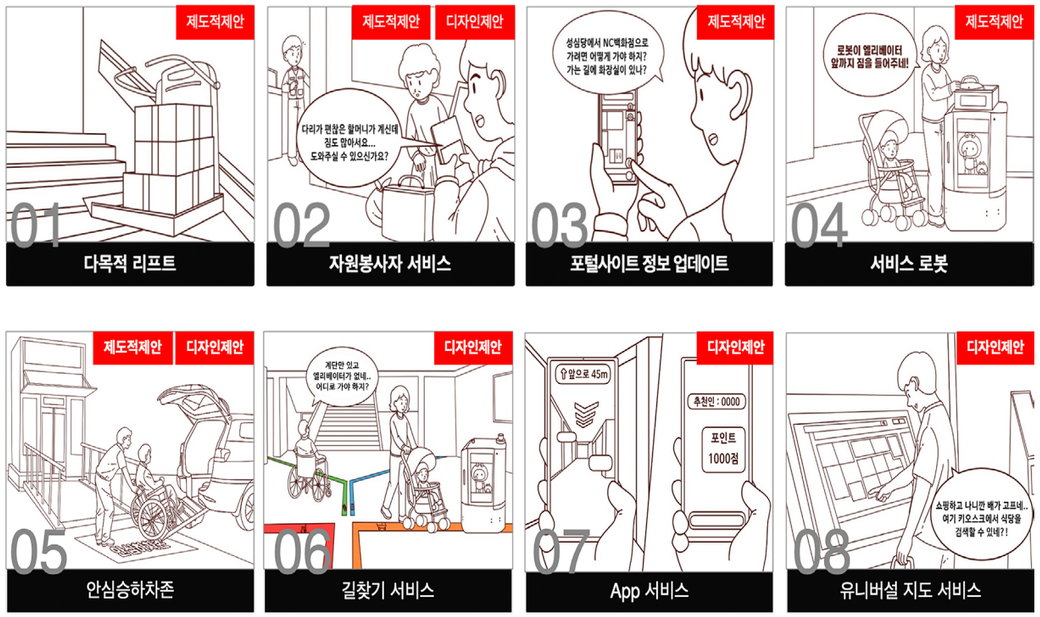
  - **서비스 로봇** : 시범사업 중인 서비스로봇 기능에 길찾기와 짐 들어주는 기능 추가

  - **안심 승하차존** : 휠체어등의 사용자가 안전하게 하차할 수 있는 공간 마련

  - **길찾기 서비스** : 주차장 및 지하상가 내외부 공간에 바닥 동선 표기, 엘리베이터 앞 프로젝터 활용하여 안내지도 송출

  - **지하상가 APP 서비스** : 길안내, 유모차 대여소 등 쇼핑정보를 한 눈에 볼 수 있도록 함

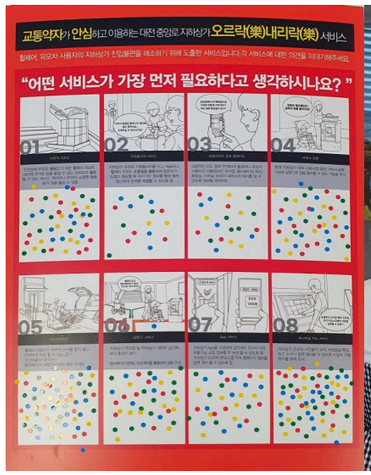
  - **유니버설 지도 키오스크** : 지하상가 곳곳에 쉽게 찾을 수 있는 안내지도 키오스크 설치



추진내용 5)
서비스 롤플레잉 및 시민검증

롤플레잉 / 페이퍼 프로토타입 / 인터뷰 및 현장 설문조사
참여단 및 시민 검증 및 평가

- 국민정책디자인단 롤플레잉, 시민 인터뷰 및 현장검증



- 페이퍼-프로토타입 진행 및 시민 현장 검증 결과

아이디어		핵심내용	주요 이용타겟	시민 의견	실행난이도(%)			우선순위 (시급성)
					상	중	하	
1	다목적리프트	휠체어 리프트 대신 무거운 짐을 옮길 수 있는 리프트로 활용할 수 있는 서비스	교통약자 및 일반인	54	30.8	53.8	15.4	2
2	자원봉사자 서비스	지하상가 곳곳에 자원봉사자 배치 및 호출을 통해 방문자가 도움받을 수 있도록 함 어플을 통한 위치기반 정보를 통해 쉽게접근	교통약자 및 일반인	18	23.1	30.8	46.2	6
3	포털사이트 정보 업데이트	대중적인 지도 앱에 연계하여 사용자의 이용정보, 서비스 위치를 알 수 있도록 업데이트	교통약자	24	30.8	23.1	46.2	5
4	서비스로봇	현재 지하상가 내에 시범 사업 중인 서비스 로봇 기능에 길찾기와 짐을 들어주는 기능추가	교통약자 및 일반인	54	46.2	30.8	23.1	2
5	**안심 승하차존**	**휠체어 사용자가 주변의 눈치를 받지 않고 안전하게 하차 할 수 있는 공간 및 안내문 게시**	**교통약자**	**78**	**46.2**	**15.4**	**38.5**	**1**
6	길찾기 서비스	지하상가 주차장 및 내외부 공간에 바닥 동선 표기 및 엘리베이터 앞 길 안내 프로젝터 설치	교통약자 및 일반인	46	30.8	30.8	38.5	3
7	APP 서비스	지하상가 앱을 개발하여 길안내와 유모차 대여, 호출기능, 쇼핑정보를 한 눈에 볼 수 있도록함, 지하상가 곳곳에 QR코드 배치	교통약자 및 일반인	42	15.4	53.8	30.8	4
8	**유니버셜 지도**	**지하상가 곳곳의 사인물의 규격, 색상 등을 통일하고 누구나 쉽게 알아볼 수 있도록 지상건물 위치를 함께 표시한 지도 키오스크 설치**	**교통약자 및 일반인**	**78**	**30.8**	**38.5**	**30.8**	**1**

▲ 안심 승하차존과 유니버설 지도제작이 가장 필요하다는 결론 도출

추진내용 6)
추진성과 및 활동총평

교통약자 맞춤형 이동 편의 시스템 제공으로 복지 사각지대 해소
교통약자의 안전한 이동권에 대한 인식 개선 및 긍정적 관심 제고
대전 지하상가 시범운영을 통한 배리어프리(barrier-free)상권 실천

- 국민정책디자인 운영성과

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
• 공급자 위주 일방향 서비스 전달 • 시민 제안의견을 민원으로만 인식 • 서비스 사각지대 발생 • 지역 소수민에 한정된 문제라는 인식	• 지역자원을 활용한 스노우볼링 효과 • 시민적극참여를 통한 창의적 문제해결 • 서비스의 사각지대 발굴, 해결 • 원도심과 상가활성화 등 다수를 위한 문제해결

① 참여단 및 시민들간에 교통약자의 불편함에 대한 공감대 형성
- 심층인터뷰, 서비스 사파리, 현장검증 등 정서적 동행에 따라 평소 의식하지 못했던 교통약자의 불편과 애로사항에 대해 절실히 공감할 수 있는 기회가 됨

② 개인의 문제를 넘어 사회적 문제로의 확장
- 일부 장애인에 국한된 것이 아니라 무릎이 불편한 어르신, 길찾기가 힘든 시민에까지 확대·적용할 수 있는 표준 서비스 모델로의 발전가능성 제기

③ 공급자 위주의 인프라 구축으로 이용빈도가 낮은 시설의 활용방안 모색
- 중앙로 지하상가는 타지역 지하상가 대비 교통약자와 시민들을 위한 인프라를 다양하게 운영하고 있으나 공급자 위주의 설계와 도입방식으로 실질적 활용도가 낮음

④ 수요자 맞춤형 서비스를 통한 실질적 기회 제공
- 오르락(樂) 내리락(樂)서비스는 수요자의 동선과 실질적인 요구사항을 고려해 도출해낸 결과물로, 기존 지하상가 인프라를 활용하여 시민들이 편리하고 안전하게 이용하는 기회를 제공함

- 국민정책디자인 활동 총평

국민정책디자인단 1
도시의 실질적인 문제를 발굴하고 실사용자에 공감하여 해결책을 찾는 과정이 의미 있었고, 특히 일반적인 행정적 해결방안이 아닌 디자인씽킹 프로세스를 통해 서비스디자인으로 결과물을 도출해내어 근본적인 문제 해결방안을 찾아내는 좋은경험을 함. 시민으로서 참여하여 협업을 통해 다양한 의견을 내고 소통하는 값진 기회가 되었음

국민정책디자인단 2
도시문제의 실질적인 원인을 찾아내는 경험이 인상적이었고 서비스 디자인 프로세스 중 다양한 사용자 연구방법들로 상황을 대입하여 퍼소나를 설정해 사용자여정맵을 그려보는 것이 특히 인상깊었음

산업정책과
정책중심의 수혜사업으로 좋은 인프라를 구성하는 것도 중요하지만 수요자중심의 문제탐색을 통해 그것을 이용하는 방법까지 이용자 입장에서 생각하면 간단한 방식으로도 문제를 개선할 수 있음을 알게 됨

④

가디언

과제별 추진내용

<분리수거 도움 앱 & 가정용 플라스틱 분쇄기>
코로나19로 급격히 증가한 배달로 인한플라스틱 쓰레기 처리 대책 방안

슬기로운 재활용 분리배출생활 실천을 위한 분리수거 도움 APP / 가정용 플라스틱 분쇄기

과제내용

코로나19로 급증한 가정내 일회용 배달쓰레기의 근본적 문제를 도출하고 일회용품 재활용률 향상 및 처리 과정 개선에 필요한 방안을 제시함으로써, 가정 내 자발적 행동에 기반한 자원 선순환 생태계 과정 단축

참여명단

수행기업 : 가디언 (대표 이상원)

시민 : 임헌석, 윤홍현, 민경아

학생 : 진이선, 황서연, 조희진

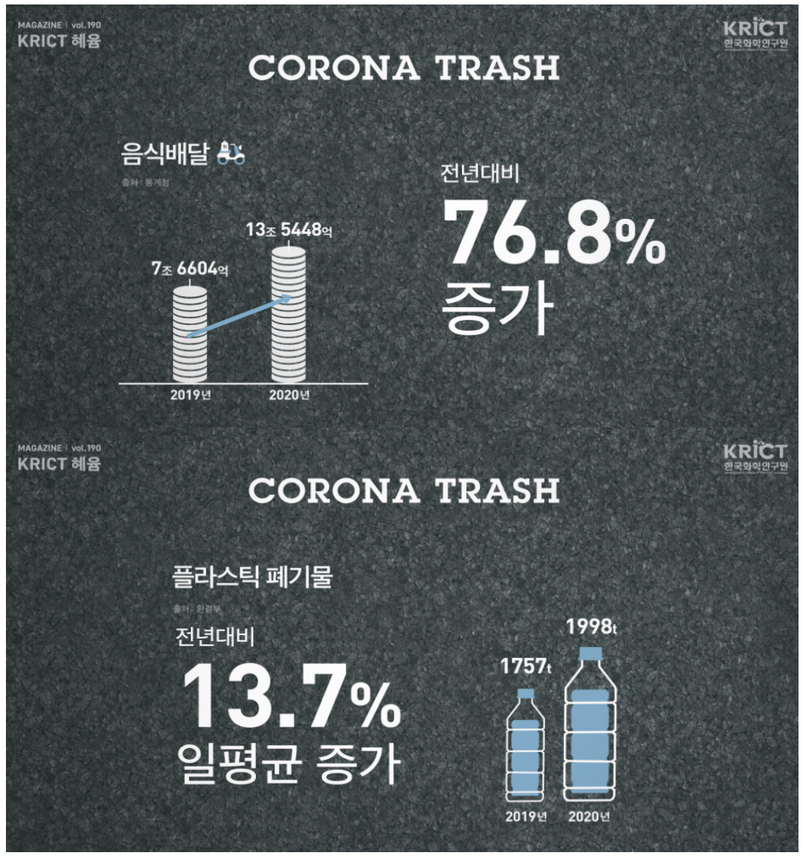
공무원 : 자원순환과 김은희 주무관, 자원순환과 박서이 주무관

추진배경

코로나 19로 급격히 증가한 일회용 배달 쓰레기 처리대책 필요
(* 1일 기준 1,189만개 일회용 배달쓰레기 발생. 이 중 플라스틱 용기 비율 47%)
일회용 배달 쓰레기 처리 문제의 악순환으로 관련 비용 및 환경문제 증가
가정에서 시작하는 배달 용기 쓰레기 분리배출의 새로운 선별방식 마련 필요
기존 일회용품 처리과정, 재활용품 선순환 체계의 효율성 모색

추진계획

국민정책디자인단 구성 (대전광역시, 대전디자인진흥원, 서비스디자인기업, 시민, 학생, 전문가)
대전시 환경정보, 자원순환정보시스템, 배달쓰레기 관련 정책 조사 실시
배달대행업체 관계자, 아파트 환경미화원, 주민 등 이해관계자 심층 인터뷰
쓰레기 분리수거자 행동패턴 관찰기록, 경험분석을 통한 잠재적 요구 파악
쓰레기 분리수거·재활용 정보제공 앱 서비스 모델 및 인터페이스 구성
가정용 플라스틱 재활용 분쇄기 아이디어 및 제품 가이드라인 제안
결과물 시민설문조사 실시, 쓰레기분리수거업체와 공동추진협의체 기획



코로나로 인해 배달이 증가하고 그로 인한 쓰레기 및 플라스틱 폐기물이 증가한 것을 볼 수 있다 [자료 ©한국화학연구원]

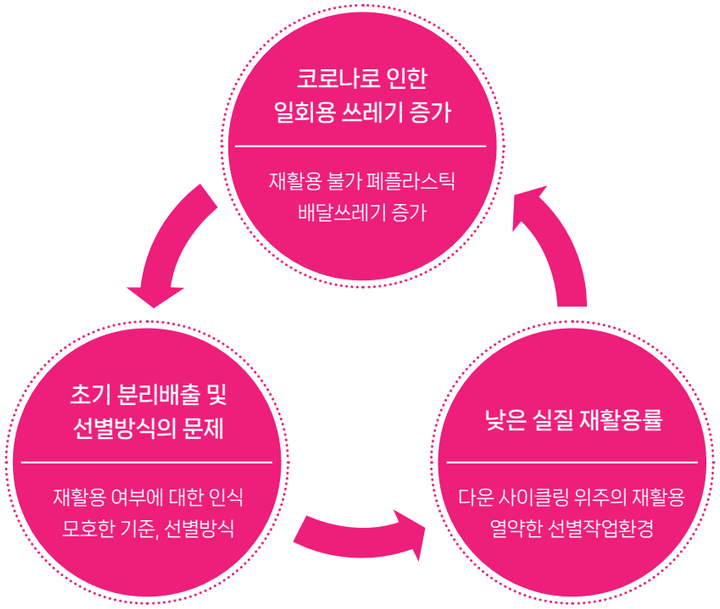
추진내용 1)
국민정책디자인단 구성 및 주요이슈 파악

팀 커뮤니티 개설 / 국민정책디자인단 오리엔테이션

가정내 배달 쓰레기 관련 진짜문제 발견을 위한 과제추진 참여단 구성, 디자인씽킹·서비스디자인 과정을 통한 과제 발굴

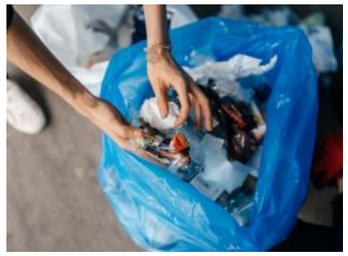
가정 내 배달쓰레기 관련 현황 파악 및 이슈 공유

분야별 시대적 현황, 언론보도 파악 및 주요 이슈 공유·도전과제 선정
자원순환 관련 정책 및 사업현황 분석, 사업파급 효과 등 실무협의 추진



▲ 쓰레기 처리 문제의 악순환으로 이를 처리하는 비용 및 환경문제 증가

WHAT	WHO	WHY
가정 내 배달쓰레기 문제해결 시스템	가정·개인소비자, 일반 사무실, 소매점	일회용품의 재활용률 및 처리과정 개선



과제 발굴 기준	
시대적 적격성	해당 문제가 도시에서의 해결이 필요가 있는 과제인가?
	해당 문제가 해결방안 제안이 가능한 과제인가?
대중성	해당 문제가 지자체와 시민들의 충분한 공감을 받을 수 있는 과제인가?
실현가능성	해당 문제가 현실적으로 개선될 수 있는 과제인가?

도전과제	도전 과제 선정	도전과제 조사목표
• 가정 내 쓰레기 줄이는 방법 • 플라스틱을 쉽게 분리하는 방법 • 쓰레기의 부피를 줄이는 방법 • 주민 의식 개선 및 효과적 전달 방법	• 1순위 : 주민의식 개선 방법 • 2순위 : 쓰레기 부피 줄이는 법 • 3순위 : 분리하는 방법 개선	• 대전 유성구 아파트 현장조사 • 가정 내 배달쓰레기 현황조사 • 분리수거 및 주민의식 현황조사

추진내용 2)
이해관계자 심층인터뷰

대전 유성구 장대동 드림아파트 현장조사, 가정내 배달쓰레기 현황, 분리수거 및 주민의식 심층인터뷰 실시를 통한 문제 발견

① 아파트 환경미화원

- 음식물이 묻거나, 내용물이 있는 채로 분리수거에 버린다
- 전체 분리수거 중 플라스틱 쓰레기의 비중이 가장 크고, 특히 페트병이 많다
- 화장실 문화처럼 분리수거장도 환경이 좋아야 사람들이 함부로 버리는 일이 줄어든다
- 플라스틱 중 일반쓰레기로 분류해야 하는 것이 있는지 몰랐다

• 요구사항

- 함부로 버리는 주민인식 개선필요
- 분리수거 시설의 고급화
- 쉬운 1차 수거작업을 위한 제대로된 분리배출 필요(플라스틱의 명확한 분리)

② 아파트 주민

- 주 1회 배출이 아닌, 필요한 때에 버릴 수 있는 공간이 마련되어 있으면 좋겠다
- 배달음식을 시킬 경우, 플라스틱이 8개 이상 배출되며 오히려 설거지 부담이 크다
- 페트병 라벨 제거 시, 아무리 깨끗하게 세척해도 접착제가 남음
- 샴푸 같은 제품의 경우 일부는 분리배출이 안되는 플라스틱이 있는 것처럼 헷갈리는 부분이 많다

• 요구사항

- 플라스틱의 정확한 분류 정보 및 쉬운 분리배출을 위한 공간 필요
- 플라스틱 재활용 여부 구분이 어려움, 검색이 아닌 명확한 표기 또는 간편한 습득정보 방법 희망
- 병처럼 일정 플라스틱에 대한 포인트 적립 및 아이들의 교육적 측면이 포함된 배출 방법 희망
- 부피를 줄이기 위한 플라스틱 압축기 필요

추진내용 3)
현장경험 조사

섀도잉 및 서비스 사파리 과정을 통해 가정 내 쓰레기 배출과정에서 발생하는 숨겨진 니즈 및 불편한 점 파악

• 과제추진 참여단의 활동 결과를 바탕으로 핵심 이슈 도출

쓰레기 유입	분리배출	분리수거 및 선별
• 생수 배달로 인한 플라스틱 다량배출 • 큰 부피를 차지하는 배달 음식 포장 • 택배 종이박스 및 비닐·테이프 • 과대포장	• 양심에 따른 쓰레기 배출 • 번거롭고 어려운 세척 및 분리 • 분리배출 장소의 고급화 • 쉽고 명확한 분리기준 필요 • 쓰레기 부피를 확 줄이는 법 필요	• 분리가 어려운 작은 것은 종량제로 • 비 오는 날 쓰레기 • '나만 잘하면 뭐해?' 인식 • 분리배출에 대한 안내의 부재

▲ 현장에서 분리배출자의 관점으로 서비스를 직접 체험하는 서비스사파리(Service Safari)

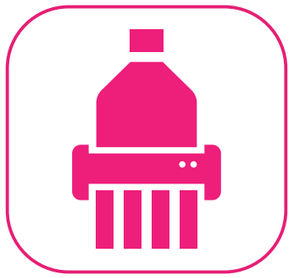
추진내용 4-1)
서비스 목표 수립하기

앞 단계에서 도출한 요구 취합, 정리 후 문제점을 개선하기 위한 질문 → 문제해결 방안 → 문제해결을 위한 서비스 목표 수립 단계로 목표 정의

• 도출한 요구에서 서비스 목표 수립

문제점 개선을 위한 질문	서비스 해결 방안	서비스 목표 수립
시각적인 깨끗함 유지 및 위생적인 보관 가능한 쓰레기 보관 방법?	배출 전, 오염물 제거방법 안내 배란다, 다용도실 보관가능한 분리수거함	제품을 통한 문제해결
쓰레기 부피를 줄여 배출전까지 보관이 용이하고 일괄 배출이 가능한 방법?	쓰레기를 압축해서 모아서 버리는 방법 잘게부수거나 부피를 줄이는 도움 필요	
재활용 안내와 분리배출 방법을 쉽고, 한 눈에 알려줄 수 있는 방법?	어플·광고·키오스크·안내책자·홍보전단 등을 통한 분리배출 여부나 정보습득	앱을 통한 문제해결
라벨제거, 세척방법 등 매번 검색하지 않고 해결할 수 있는 방법?	분리하지 않아도 되는 제품을 생산하는 기업 노력, 한번에 찾아볼 수 있는 방법	
다같이 분리배출을 잘 할 수 있는 방법?	안내방송, 어플 포인트 등을 이용한 올바른 분리배출 독려와 분리수거장 환경개선	

• 서비스 목표 수립 및 아이디어 발전



플라스틱 분쇄를 통한 부피감소

가정용 플라스틱 분쇄기를 통해 부피를 줄이고
가정에서부터 시작하는 배출과정 개선 및
사회적 처리비용 감소 기대

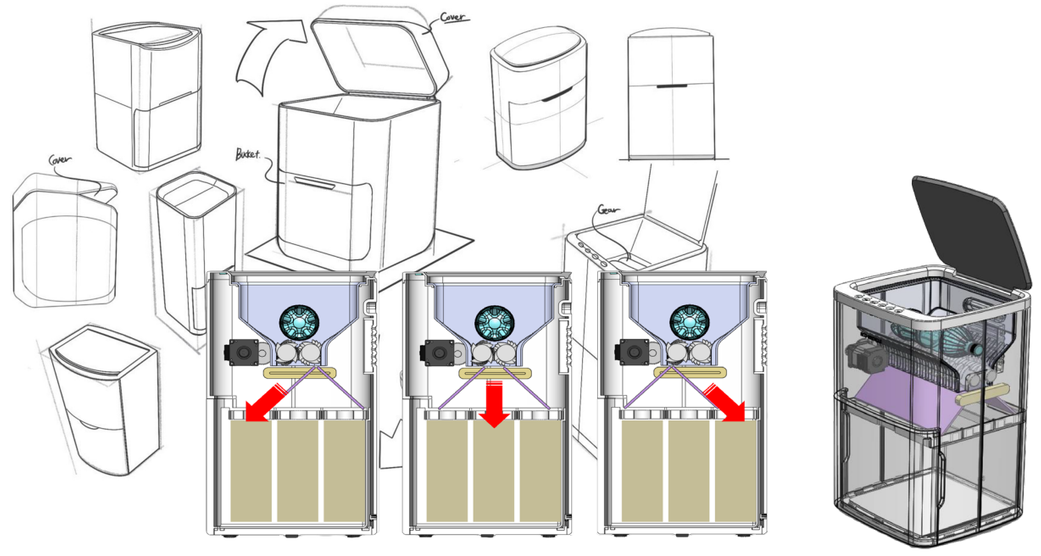
앱을 통한 분리수거 안내

앱을 통해서 재활용에 대한 정보를 얻을 수 있고,
동네 분리수거 배출 장소와 분리배출 서비스를 연계

추진내용 4-2)
서비스목표 발전하기

폐기물 양 축소, 초기 처리 선별 방식의 개선을 위한 제품
재활용 및 분리배출 정보제공, 성취감 유도를 시각화한 앱 서비스

• 제품 구체화



▲ 안전성과 보관을 고려한 디자인, 분쇄 모듈을 통한 플라스틱 부피감소

• APP 구체화

▲올바른 재활용 및 분리배출 정보제공으로 행동 성취감 유도 및 QR코드를 통해 배출과 동시에 포인트 적립

추진내용 5)
서비스 롤플레잉 및 시민검증

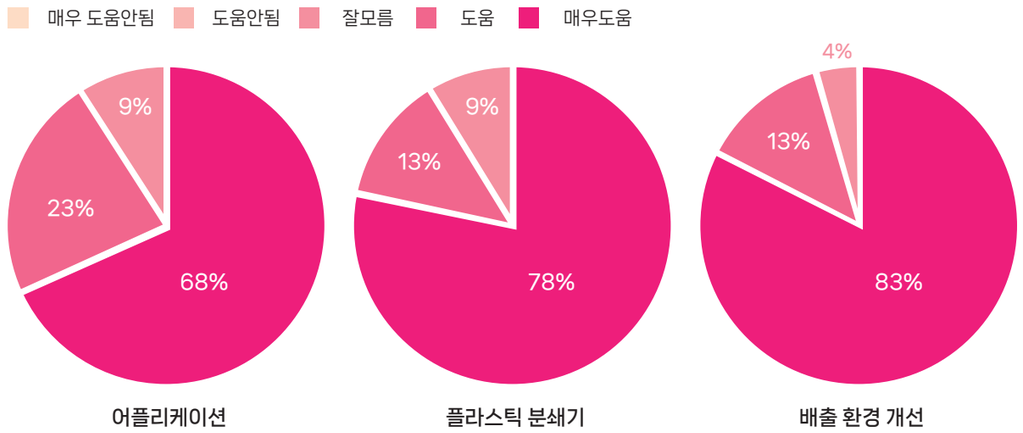
서비스 프로토타입 개발
서비스 롤플레잉 / 설문조사를 통한 시민 검증 및 평가

- 서비스 롤플레잉

- **폐쓰레기 축소, 가정 내에서부터 초기선별 방식 개선**
  서비스디자인에서 도출된 분쇄기를 통해 가정 내 배달쓰레기 및 일회용품, 폐플라스틱 배출 부피의 감소 기대
  *가정 내에서 가장 많이 발생하는 생수병 1.5L와 배달용기 대(大)사이즈 분쇄가 가능한 제품 사이즈 설정
  *기존 플라스틱 분쇄 방법보다 분쇄 시 기존 용기의 1/10 정도로 줄어든 것을 확인

- **세분화 분리배출이 가능한 분쇄 디바이스를 통한 분리수거 긍정적 효과 기대**
  앱을 통한 재활용 정보제공을 바탕으로 재활용이 불가능한 플라스틱은 분쇄를 통한 종량제봉투 배출 및 재활용율이 높은 PET / PP / PE 플라스틱은 가정내에서부터 올바른 세척과 분쇄를 통한 세분화 배출로 배출 후의 운반 및 선별 공정에서의 단순화와 사회적 비용감소를 기대

- 결과물 시민 설문조사 결과



추진내용 6)
추진성과 및 활동총평

폐플라스틱 분리-배출-분쇄-수거-자원 선순환 생태계 과정 단축
분리수거에 대한 시민 성취감 및 재활용 실천문화 확산
재활용 초기선별 방식 개선 및 처리에 필요한 사회적 비용 절감 기대

- 국민정책디자인 운영성과 / 활동성과

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
• 폐플라스틱 실질 재활용률 저조 • 쓰레기 배출시의 죄책감, 불편함 • 폐플라스틱의 혼용배출, 혼용수거에 따른 자원 재활용 과정의 사회적 비용 증가 • 폐플라스틱 재활용 여부, 선별방식에 대한 정확한 인식 부족	• 올바른 쓰레기 분리배출 정보제공 및 시민의식 제고 • 가정내 폐플라스틱 자가 분리-배출-분쇄 가능 해결안 제안 • 폐플라스틱 자원화 과정 간소화로 재활용률 증대 및 사회적 비용감소 기대

- **폐플라스틱 분리수거의 새로운 패러다임 제시**

- **새로운 분리배출방식에 대한 시민의식개선과 가능성확인**
  가정에서부터 출발하는 새로운 분리배출 방식은 현재는 여러 환경규제와 사회적 시스템으로 인해 바로 추진하기는 어려운 부분이 있지만 해당 서비스를 구체적으로 개선함으로서 현재의 분리배출보다 도움이 될 것이라는 의견과 공감으로 도출된 서비스디자인 방향에 대하여 가능성을 확인

- **시민.대학(원)생과의 협업을 통한 역량강화**
  다양한 분야의 소속된 참여단이 모여 문제점을 도출하고 해결방안을 모색함으로서 서로의 경험을 공유하고 공감하며 또 다른 관점에서 문제해결에 관해 생각해 볼 수 있었음

- 국민정책디자인 활동 총평

기업참여단
이번 리빙랩 활동을 통해서, 일반인 참여자 및 관련 종사자들과 함께 '가정 내 배달쓰레기 문제해결 시스템' 이라는 공통된 주제를 해결하기 위해 서비스 디자인적으로 해결하는 과정이 즐겁고 유익한 과정이었습니다. 리빙랩 서비스 디자인 프로세스를 밟아가며 서비스 디자인 과정에 대해 심도있게 공부할 수 있었고 최종적으로 자문 위원단의 피드백을 통해서 부족한 부분과 알맞게 진행된 부분에 대해서 확인할 수 있어서 디자이너로서도 유익한 활동이었습니다.

시민참여단
쓰레기 분리수거관련 평소 궁금했던 점이 많이 해소되었고, 일상생활에서 느꼈던 아쉬운 사항들을 의견 제시하며 문제점을 다양한 방법으로 해결 시도하는 과정이 재미있었습니다.

대학생참여단
다양한 시민들의 의견과 환경을 직접 겪어보고 느끼며 지역 환경 발전에 기여 할 수 있어서 좋았습니다. 프로젝트에 참여한 이후로 스스로 쓰레기 처리 방식에 대하여 되돌아볼 수 있는 기회도 가질 수 있게 되어 뜻깊은 활동이었다고 생각합니다.

⑤

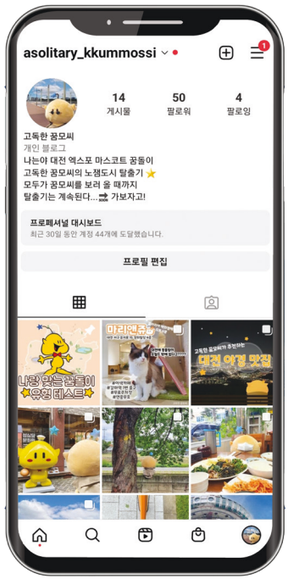
과제별 추진내용

<고독한 꿈모씨>
'노잼도시'라는 부정적 이미지 탈출을 위한 대전의 관광명소 만들기

'노잼도시' 대전탈출기
고독한 꿈돌이 '꿈모씨'와 함께 떠나는 여행

과제내용

대전의 '노잼도시' 라는 이미지로 인해 발생하는 관광산업 등의 지역 전후방산업 피해를 최소화하기 위해 시민, 학생, 이해관계자 요구사항 반영하고 디자인씽킹 및 서비스디자인 기법을 통해 캐릭터 개발 및 캐릭터를 활용한 SNS 계정 운영



PANTONE 290C
PANTONE BLACK C
PANTONE 134C
PANTONE 467C
PANTONE WARM GRAY 9C

Paradigm
DESIGN LABS

참여명단

수행기업 : 패러다임 (대표 김도조)
시민 : 박미정, 김미령, 장영미
학생 : 엄윤정, 이주희, 김지현
공무원 : 관광마케팅과 장래국 주무관

추진배경

노잼도시 별명을 얻은 대전, 서비스업 성장률 저하

대전광역시는 인터넷을 통해 '노잼도시' 라는 별칭으로 불리며 관광하기 좋은 도시가 아니라는 부정적인 이미지가 확산되어 그로 인해 외부 방문객의 유입이 축소됨에 따라 대전광역시의 관광 관련 전후방 산업에 문제가 야기됨

대전의 서비스업 비중은 지역 경제에서 차지하는 비중이 78.2%에 달할 정도로 전국 17개 광역시·도 중 서울에 이어 두 번째로 높으며, 고용 및 사업체수 또한 지역경제에서 각각 82%와 89.3%를 차지할 정도로 비중이 높지만 총 수요 증가율은 지난 2015년 기준 대전 자체 수요는 3.8%에 그쳐 미비한 수준

추진계획

국민정책디자인단 구성 (대전광역시, 대전디자인진흥원, 서비스디자인기업, 시민, 학생, 전문가)
디자인씽킹, 서비스디자인 기법 기반 근복적 문제 도출 및 실행방안 마련
문제해결방안 도출을 위한 시민 참여활동 추진(브레인스토밍 및 리서치, 현장조사 등)
대전만의 도시 이미지 구축 및 대전 관광 활성화 방안 모색
익숙한 캐릭터를 활용한 새로운 형태의 캐릭터 개발 및 SNS 계정 개설
문제해결을 위한 단기, 중장기, 장기적 관점의 문제해결 방안 도출

대전의 노잼도시 탈출을 위한 노력을 볼 수 있는 2021 대전빵축제 인터뷰자료 [자료 ©TJB NEWS 2021 대전 빵 축제]

지상파 유명 프로그램에서 언급될 정도로 대전시의 대중적인 이미지가 노잼도시로 인식되고 있음 [자료 ©tv N 유퀴즈 제 28화]

추진내용 1)
국민정책디자인단 구성 및 데스크 리서치, 정보공유

팀 커뮤니티 개설 / 국민정책디자인단 오리엔테이션

문제 해결을 위한 과제추진 참여단 구성 및 아이스 브레이킹

데스크 리서치 및 지식 습득 사항 공유

대전 관광 관련 현황 및 문제점 데스크 리서치

데스크 리서치를 통해 알게된 새로운 사항 팀원간 공유

• 대전 관광지 현황조사

과거	엑스포	꿈돌이랜드	중앙로 지하상가	보문산 푸푸랜드
현재	엑스포	기초과학연구원	중앙로 지하상가	숲치유센터
현황	대부분의 전시관들이 철거 및 폐쇄됨 현재 한빛탑 엑스포기념관 등 일부만 운영 중	꿈돌이랜드 2012년 폐점 이후 기초과학연구원이 자리잡음	대전세종연구원에 따르면 2022년도 지하상가 방문율 및 구매액 비율은 감소할 것으로 조사되었음	보문산 푸푸랜드와 케이블카는 경영난으로 폐점, 철거되었음 현재는 숲, 목재체험장이 자리 잡았음

• 대전의 주요 관광지 변화

- 대전광역시 인기 주요 관광지점 1위 : 2019 [국립중앙과학관] → 2021 [한밭수목원]
- 대전의 주요 관광지가 교육공간에서 휴식과 힐링의 공간으로 변화하고 있음

• 꿈돌이와 빵을 내세운 마케팅

- 꿈돌이 : 현재 대전시에서 추억의 캐릭터 '꿈돌이'를 부활시켜 관광산업활성화를 위한 캐릭터 마케팅을 시도
- 빵의 도시 대전 : 대전을 대표하는 것 중 하나인 성심당으로부터 파생된 '빵'을 내세워 국내최초 빵축제 개최

• 데스크 리서치 인사이트(Insight)

- 대도시로 발전한 역사가 짧아(약 100년) 전통적인 문화유산 부족
- 긍정적이고 분쟁을 싫어하는 시민성
- 과학의 유형적 이미지 전달 어려움
- 성심당의 독보적인 이미지 각인 효과
- 지역적 접근성이 우수하여 자체관광지의 필요성 부족
- 주변도시 또한 '노잼도시'들로 권역별 연계관광의 가치 부족
- 유명한 자연관광자원이 주변 지역에 걸쳐있어 활성화 어려움
- 평지 지역적 특징으로 관광지역들이 떨어져있어 접근성 부족
- 고밀도 상권 부재, 중소규모 상권이 대부분
- 다른 지역에 비해 특별한 관광자원 부족(볼거리, 먹거리 등)

• 브레인스토밍을 통한 문제점 파악

① 노잼도시 개선을 위한 범위가 너무 넓음

→ 결과보다는 과정에 집중, 단기-중장기-장기로 나누어 결과도출

② 타 지역에 비해 과학관/전시관의 변화가 적음

→ 체험활동의 기회가 적고 신청이 어려워 접근성이 떨어짐

③낮은 소득 양극화 및 연구소 밀집 지역

→ 휴식 시, 활동적인 일보다 편안함을 추구하는 경향이 큼

④타 지역에 비해 하천 및 강 이용성 낮음

→ 갑천에 차양막, 나무가 적어 피크닉 환경 조성 어려움

• 인사이트 및 문제점 종합

노잼도시 탈출 해결책 ≠ 관광명소 개발

→ '노잼도시' 라는 별명은 사람들의 인식에서 비롯된 것으로 인식에 SNS(온라인)가 큰 영향을 미친 것을 확인

추진내용 2)
이해관계자 심층인터뷰

이해대상자 심층인터뷰 실시를 통한 구체적 문제 발견

인터뷰 대상자 정보
• 30대 여성 / 주부, 대학생 / 거주지 : 서울 → 대전(신탄진) / 가족관계 : 남편, 자녀(초등학생)

대전에서 만족하는 점
- 대전 전역 자동차 기준 1시간 이내 이동이 가능하여 좋음
- 시민성, 여유로운 지역 분위기
- 서울과 비교해 회사 및 교육에 대한 경쟁이 치열하지 않아 스트레스가 상대적으로 적음
- 남편의 출퇴근 시, 급행2번 버스를 이용하는데 이용시간 및 편의성 등 만족도가 높음

대전에서 아쉬운 점
- 교육시설, 병원 부족에 따른 수도권 시설을 이용하는 모습을 보임
- 재미있게 즐길 수 있는 콘텐츠 부족으로 1년에 한두번 정도 다른 지역을 여행하는 것으로 해소
- 아이와 갈 수 있는 장소가 부족함

대전여행 시 느낀점
- 대중적으로 소개된 대전의 관광명소보다 지인을 통해 알게된 장소가 더욱 만족도가 높았음
- 서울에서 대전까지 이동하는 것은 빠르고 편리하지만, 대전 내의 대중교통을 이용하는 것은 어렵고 오래 걸려서 불편하였음
- 기회비용 대비 컨텐츠 부족 및 세분화된 즐길거리에 대해 초점을 맞출 필요가 있음

추진내용 3)
현장경험 조사

판매 연령층이 높고, 품목이 비슷해 다양성이 떨어짐 ▶

오픈 및 이용시간이 한정적이고 노후관리가 미흡한 노점 ▶

추진내용 4-1)
서비스 목표 수립하기

도출된 인사이트를 기반으로 아이디어 확산 및 서비스 방향수립
대전의 개성 있는 지역홍보 캐릭터(노잼캐릭터)를 개발하고,
SNS를 개설하여 각종 행사와 홍보시스템 구축

• 국민요구 발견하기를 통한 인사이트 도출

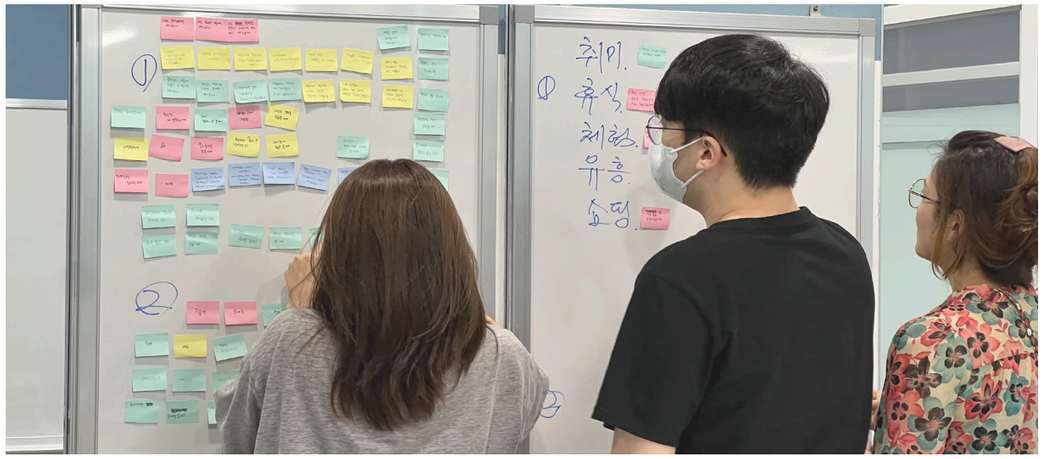
업데이트&관리 쉬운 홍보 방안 필요	야외활동과 연관된 편의시설 설치	대전의 지역 브랜드 특색있는 기념품 개발	시내에 원활하지 못한 대중교통 문제 보완
• 보도에 설치하는 홍보물보다는 트렌드에 맞춰 SNS상에서 쉽게 정보를 습득하고 지속적으로 새로운 내용으로 업데이트가 가능한 방안으로 진행하여야 함	• 차양막과 벤치 등 부족한 시설물은 보완하고 기존에 있는 시설물은 이용 방법 등을 제공하여 활용도를 높여야 함 • 갑천의 활용도를 높일 수 있도록 갑천 이용 행태에 맞춘 시설물 제공이 필요함	• 레트로 열풍으로 인해 다시 입에 오른 꿈돌이로 홍보를 진행하고 있으나 엑스포의 마스코트로 대전의 개성을 살렸다고 평가하기는 어려움 • 캐릭터를 통해 스토리텔링을 할 수 있고, 사람들에게 친근하게 다가갈 수 있는 지역 브랜드 방안 필요	• 방문객의 헛걸음을 줄이는 방안을 통해 장시간 대중교통 이용에 대한 부담감을 완화시켜야 함 • 시외 교통에 비해 시내 교통이 원활하지 못함 • 이로 인한 자차 사용률이 높아지며 대기오염, 교통체증, 주차 문제 등이 발생함

▼

대전의 관심을 유발하여 방문하게끔 유도하는 것이 우선

대전의 볼거리, 먹거리를 알려 방문을 유도하고 대전의 숨은 이색거리의 이용도를 높여 인식변화 도모
대전의 이미지를 SNS 홍보를 통해 이미지 각인 필요

• 브레인라이팅을 통한 아이디어 확산 및 서비스 방향 수립



추진내용 4-2)
서비스목표 발전하기

특색있고 새로운 노잼 캐릭터 아이디어 제안 및 공유
국민들에게 익숙한 꿈돌이의 네거티브 버전인 '고독한 꿈모씨'선정

• 캐릭터 구체화 : 기존캐릭터 반전도출

꿈돌이	꿈모씨
ENFP 활발하고 상상력 풍부 주변에 관심이 많음 발그레한 볼과 귀여운 인상	INFP 침착하고 내성적, 독고다이 변화를 표현하는 얼굴 점 어쩐지 외로워 보이는 코트와 선글라스

외형	성격	운영계획
꿈돌이 + 레옹 선글라스 + 트렌치코트 꿈돌이의 형태에서 새로운 성격을 함축 표현해 줄 소품을 착용하는 방식으로 변화를 주어 대중들에게 낯설지 않고 친근하게 다가갈 수 있도록 함	**고독한 + 허세 + 염세** 버려졌던 지난 시절의 아픔을 가지고있어 자신이 빛나던 시절을 잊지 못하고 기존의 희망적인 꿈돌이와는 달리 비관적인 시선으로 세상을 바라봄	**SNS에 캐릭터성 부여** **컨텐츠 내용 공유** **SNS 운영**

▼

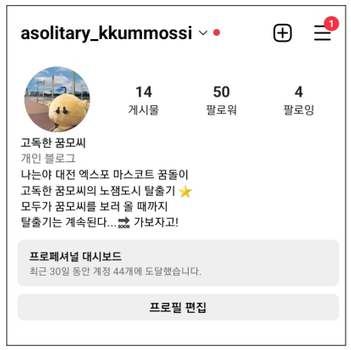
인스타그램 꿈모씨 SNS계정 생성

가장 대중적인 SNS 플랫폼(인스타그램)을 신규 개발
'고독한 꿈모씨' 캐릭터가 직접 운영하는 컨셉으로 설정하여 홍보효과 부여 및 정체성 확립

추진내용 5)
서비스 롤플레잉 및 의견조사

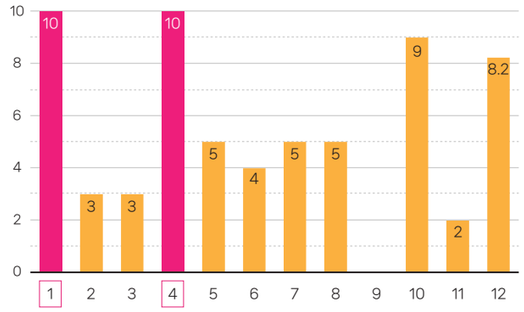
온라인 설문조사를 통해 고독한 꿈모씨 SNS 방문 후 대전 방문에 대하여 약 90% 이상 긍정적인 반응 확인

- 서비스 롤플레잉

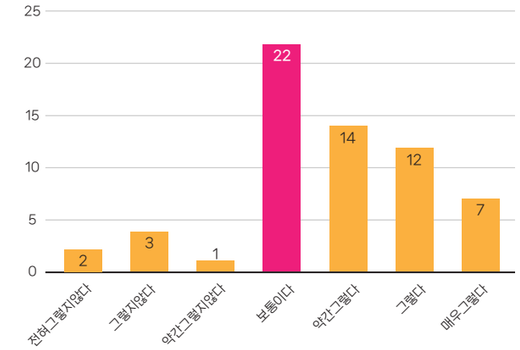


- 결과물 시민 설문조사 결과

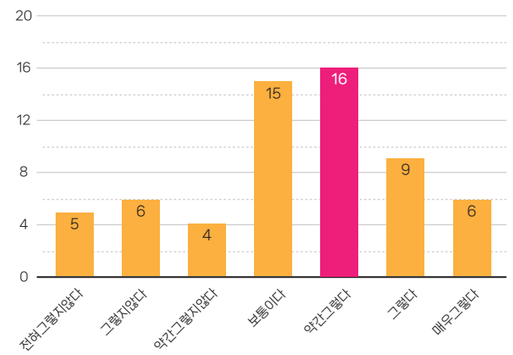
[가장 흥미롭게 느낀 피드]



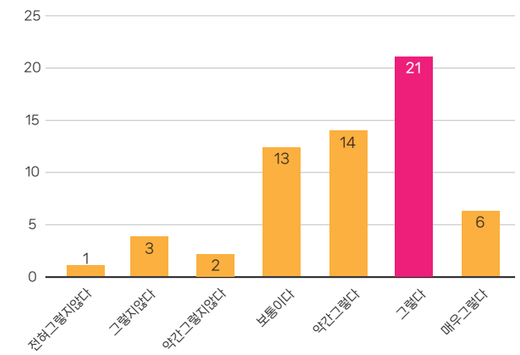
[인스타그램 방문 후 대전에 대한 흥미도]



[인스타그램 방문 후 고독한 꿈모씨 소개 의향]



[인스타그램 방문 후 소개한 대전 관광지 방문의사]



추진내용 6)
추진성과 및 활동총평

대전 관광 중 겪을 수 있는 불편 사항 완화, 접근성 높은 홍보방안 제안을 통해 대전시 외부 방문객 유입 활성화에 기여 및 지속적인 SNS 운영 및 콘텐츠 기획 등으로 대전 관광자원 홍보 확대

- 국민정책디자인 운영성과 / 활동성과

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
• 공공 시설물 부족에 대한 불만, 민원 접수 • 이용도가 떨어져 부패하는 시설	• 설치된 공공 시설물 자체 홍보 • 시설물 이용 방법을 이해하기 쉽게 전달 • 공공 시설물 이용도 상승

- 국민정책디자인 활동 총평

서비스디자이너

- 문제해결을 위해 서비스 디자인을 진행하는 과정에서 디자인씽킹 방법론을 이용해 문제해결을 하다 보니 처음 예상했던 결과물과 전혀 다른 결과물(대전 SNS홍보 캐릭터)이 나왔음
- 다양한 이해관계자들이 참여하다 보니 여러 분야의 아이디어가 나왔으며, 자유로운 발상으로 문제를 해결하는 과정을 경험할 수 있었음. 사용자의 니즈에 중점을 둔 결과물이 도출
- 캐릭터 이용 과정에서 대전관광공사에 꿈돌이 라이센스 이용 문의 결과, 사용이 불가해 진행에 어려움이 있었음 시제품을 구매해 리폼해서 콘텐츠를 개발하는 방안으로 대체하였으나 촬영 결과물이 다소 부자연스럽고 사진 속 행위가 한정적인 아쉬움이 있었음

정책수요자

- 활동을 통해 대전에 대해 이해도가 깊어졌으며 대전 내 문화활동에 관심이 많이 생김. 대전 혹은 여러 지역의 단체에서 다양한 활동을 시민들에게 제공해 주고 있다는 것을 알게 됨. 지역 내 대중교통, 대외홍보 문제가 개선된다면 대전이 즐겁고, 살기 좋은 도시로 거듭날 것 같다고 느낌
- 국민정책디자인 활동을 통해 서비스 디자인을 경험하며 문제의 본질을 찾아 해결한다면, 표면적인 해결보다 훌륭한 솔루션이 나온다는 점을 알게 됨
- '노잼 도시 탈출' 과제에서 교통문제와 홍보 부족 등의 본질적 문제해결 도출에서 발상의 전환을 거쳐 SNS홍보로 방향성이 잡히면서 시간상의 한계로 아이디어의 실현 가능성도 제약이 많아 아쉬움이 있음

분야전문가

- 대전의 관광명소로 알려진 곳들을 직접 방문하고 주변 인프라를 살펴보면서, 불친절한 안내 책자 및 불충분한 홍보 자료 등 다양한 문제점들을 인식할 수 있었음
- 과제를 진행하면서 대전에 어떤 문제가 있는지 알고, 사람들이 대전을 바라보는 관점들을 서로 공유할 수 있어서 좋았음
- 실제 대전의 명소를 돌아다니며 직접 체험하고 보고 함께 회의하며 문제를 몸소 느끼고 해결해 가는 과정을 통해 서비스 디자인의 전체적인 프로세스를 직접 수행하며 학습할 수 있는 값진 경험이었음

⑥

과제별 추진내용

노베이스트디어

<대전원도심콜렉티브>
포스트코로나19 극복과 골목상권 부흥을 위한 선도형 문화 로컬콘텐츠 지도 플랫폼

대전원도심콜렉티브

우리 지금, 대전갈래?
시민이 함께 숨쉬는 <원도심콜렉티브>프로젝트

과제내용

쇠락해감과 동시에 젊은이들의 문화가 융화된 과거와 현재, 그리고 미래가 공존하는 대전의 원도심에 살아 숨쉬는 다양한 문화·예술 창작자, 소상공인들의 작은 목소리들을 이야기로 담아 브랜드를 구축하고, 포스트 코로나19를 극복을 통한 원도심 활성화 방문객 증진을 위한 여행지도 제작 프로젝트

(N)(P)

참여명단

수행기업 : 노네임스튜디오 (대표 장영웅, 박수연)
시민 : 주소연, 정은지, 김재충
학생 : 오명숙, 이주연, 이승민
공무원 : 관광마케팅과 김승지 주무관

추진배경

① 시민친화적 관광 안내 콘텐츠의 필요성 요구

코로나19 이후 국내 여행 열풍이 불면서 수도권을 제외한 지역(로컬)에 대한 시민들의 관심도가 높아지고 콘텐츠도 많아졌지만, 대전 원도심은 지역에 대한 킬링컨텐츠가 현저히 부족함
현재 운영되고 있는 대전관광공사의 <대전관광>웹사이트의 활용성에 대한 문제점 제기
* 2021년 말 오픈했지만 웹사이트 내 시민공감 콘텐츠 부족
* 시민들에게 다소 이용하기 불편한 웹사이트 구조(ex. 분류체계 복잡 등)
* 소통형 콘텐츠가 아닌 일방적인 콘텐츠로써 시민 공감성 확보 부족

② 외부 방문자가 이용하는 지역 안내지도의 낮은 접근성

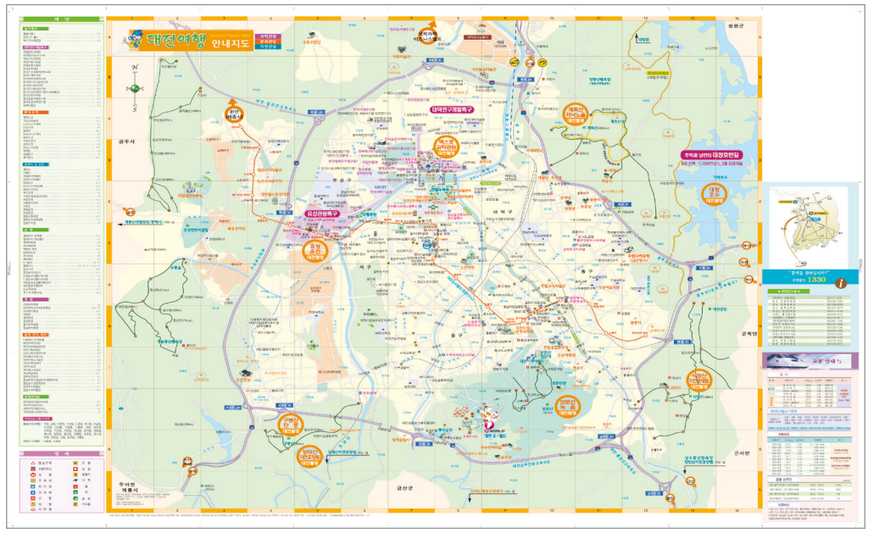
수도권과 비교했을 때 외부 방문자에게 편의를 제공하는 플랫폼이 적거나, 있더라도 정보가 매우 적음
* ex) 맛집추천플랫폼 푸딘코 (사용자 수, 활성화 정도)
* ex) 여행지추천플랫폼 데이트립 (사용자 수, 활성화 정도)

③ 대전광역시 자체 제작 지도 활용 현황

수도권과 비교했을 때 외부 방문자에게 편의를 제공하는 플랫폼이 적거나, 있더라도 정보가 매우 적음
* 구성원들이 모아온 지도들은 매력적이지 않은 디자인과 콘텐츠로 시민들에게 외면받고 있음
* 오프라인 관공서에만 배포되어 일반시민의 접근성이 떨어짐

추진계획

국민정책디자인단 구성 (대전광역시, 대전디자인진흥원, 서비스디자인기업, 시민, 학생, 전문가)
시민 참여형 관광자원의 플랫폼 기획·설계(러서치, 분류체계 등)
<대전원도심콜렉티브> 브랜드 구축(네이밍, 로고, 심볼 등)
웹사이트 제작(스마트여행지도, 주민참여형 페이지 구성 등)



가독성 및 실용성이 떨어지는 기존의 대전여행 안내지도 [자료 ©대전광역시청 관광포털]

추진내용 1)
국민정책디자인단 구성 및 데스크 리서치, 정보공유

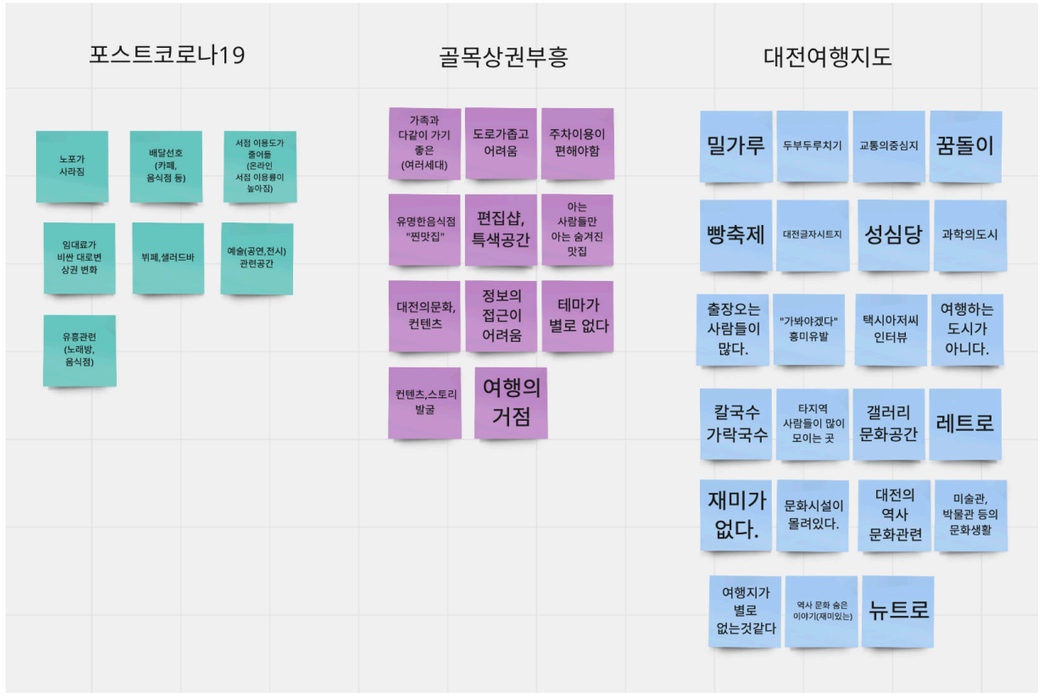
팀 커뮤니티 개설 / 국민정책디자인단 오리엔테이션

문제 해결을 위한 과제추진 참여단 구성 및 아이스 브레이킹

데스크 리서치 및 지식 습득 사항 공유

포스트잇 워크숍, 키워드토크, 원도심 인사이트 공유 및 현황파악

- **포스트잇 워크숍을 통한 키워드도출**



추진내용 2)
로컬기업탐방 및 원도심 분석

원도심 내 현장조사 및 서비스 이해관계자의 심층인터뷰를 통한 원도심 내 니즈를 확인하고 이에 따른 서비스 방향 도출

- **로컬기업 탐방 / 이해관계자 인터뷰**

데스크 리서치와 전문가 인터뷰를 통해 앞으로 연구할 지역에 대한 현황을 파악
현재 원도심 인근 로컬콘텐츠 기업을 운영하고 있는 대표분들을 만나 인터뷰진행 및 자문
지역 상권의 이해당사자와 인터뷰를 진행, 지도 서비스에 바라는 점 파악
* interviewee : 다다르다(도시여행자) 대표 김준태 / 로드스쿨 대표 강용운 / 대전트라블라운지 지역문화해설사

- **분석내용**

① 지도 인식 및 활용도 저하	② 다채로운 원도심의 상권구성
• 종류가 많아서 잘 안가져감 • 지도 내 포함된 콘텐츠나 디자인이 매력적이지 않음 • 종이지도를 잘 보지 않는다.(위치나 내용찾기 어려움) • 관광하러 오는 곳이 아님 • 사람들이 잘 다니지 않는곳에 비치되어 있음	• 인쇄거리, 한약거리 등 과거의 흔적이 많이 남아있음 • 역 근처라는 위치적 특성 상 다양한 사람들이 모임 • 과거의 모습으로 오래 유지되어 유산이 많다 • 신·구가 자연스럽게 나뉘어짐 • 서울의 을지로와 유사한 형태의 동네 구성

- **니즈 및 해결방향 : map + magazine**

관광지도가 아닌, 접근성이 좋은 동네 여행을 위한지도 제작
역주민을 위한 플랫폼처럼 웹사이트로 제작하여 장소와 시간에 구애받지 않고 접근가능
주민이 직접 로컬 큐레이터가 되어 자신만의 큐레이션 아티클 제작하기

추진내용 3)
서비스 목표 수립하기

지자체의 원도심에 대한 기록 및 공유 활동의 부족함으로 인해 생긴 원도심의 가치와 다양성을 전달하는 지도 및 콘텐츠의 부재로 시민이 직접 참여할 수 있는 웹사이트 지도 플랫폼 제작 계획

• 웹사이트 콘텐츠 분류

업종태그	세부태그				옵션태그
식당	일	아기자기한	오래된		배리어프리
카페 · 베이커리	공부	조용한	야외		반려동물 친화
술집	독서	활기찬	이색	전시	어린이 친화
스토어	음악	뷰가 좋은	서브컬쳐	공연	자체 주차장
문화예술(전시, 공연 등)	모던한	식물	선물	원도심	흡연
서점	귀여운	사진	가성비	사장님마음대로	심야운영
주차장	힙플레이스	시그니처	건축	제로웨이스트	다인원
공원	빈티지한	소개팅	인테리어	비건	

• 큐레이션 콘텐츠 주제 선정 및 공유

추진내용 4)
서비스목표 발전하기

원도심에 대한 충분한 연구와 경험적 이해를 바탕으로 도출된 키워드를 통해 지도에 들어갈 콘텐츠 선정 및 분류, 실제 웹 사용 자료 제작

• 큐레이션 콘텐츠 주제

1	칼국수가 점령한 원도심	오명숙	8	원도심의 차별 없는 따뜻한 공간	-
2	원도심의 감각적인 공간 및 샵 소개하기	정은지	9	YES DOGS! YES KIDS!	-
3	원도심 근대건물 투어	이승민	10	원도심의 비건 식당과 카페	-
4	원도심 창작공간 투어	이주연	11	원도심의 술집 소개	-
5	원도심의 일공부하기 좋은 카페 소개하기	주소연	12	커피에 진심인 원도심 카페	-
6	원도심의 오래된 노포 소개하기	김재충	13	원도심의 숨은 글자 찾기	-
7	원도심의 빵이 맛있는 곳	-	14	-	-

• 큐레이션 콘텐츠 제작

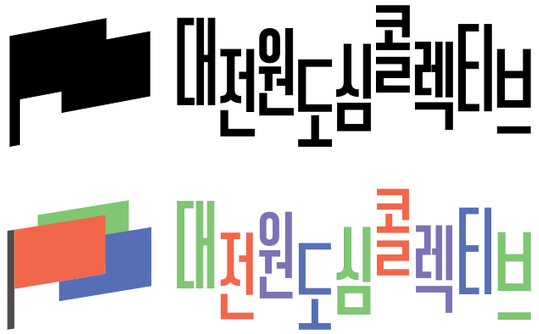
추진내용 5)
브랜드 구축 및 서비스 롤플레잉

브랜드 확장성을 고려한 대전원도심콜렉티브 브랜드 아이덴티티
모티프 구축 및 웹 프로토타입 제작

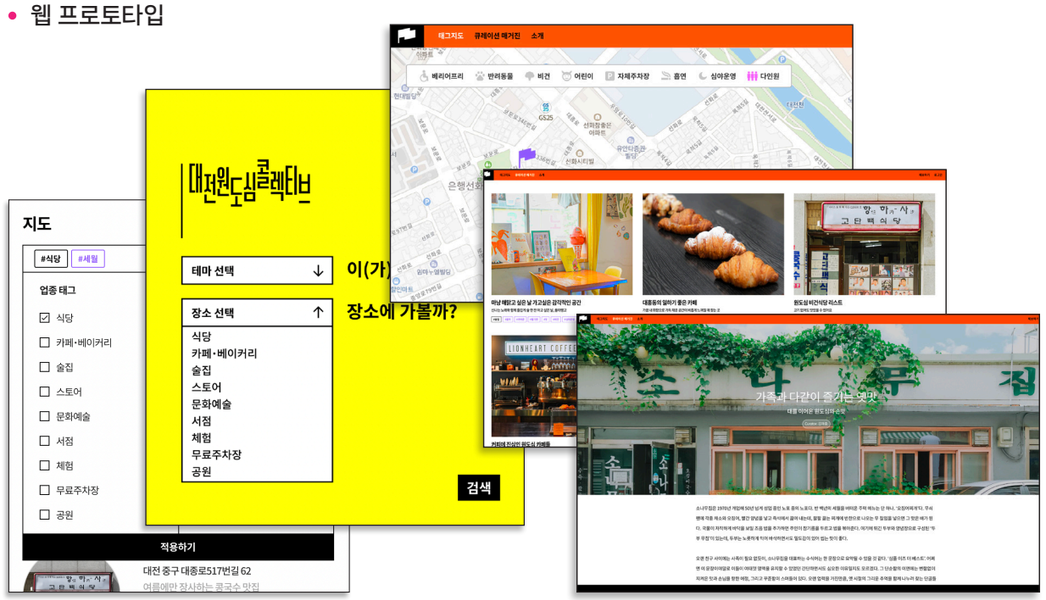
- 브랜드 구축

지도 원도심 콜렉티브

깃발 다채로운 컬러 레이어



- 웹 프로토타입



추진내용 6)
추진성과 및 활동총평

시민참여형 관광자원 - 주민이 직접 추천하는 큐레이션 페이지 구성
대전원도심콜렉티브 - 지역적 특색을 반영한 브랜드화
웹사이트 구축 - 여행자 니즈를 반영한 태그분류, 스마트여행지도 등

- 국민정책디자인 운영성과 / 활동성과

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
• 원도심에 내 필요한 정보습득이 어려움 • 잘 알려지지 않은 상권이 많고, 특정 플랫폼에서만 접할 수 있는 정보가 많아 홍보에 한계가 있음 • 코로나 이후 잦은 상권의 변화와 정보 부족으로 인해 원도심 방문 선호도 낮음	**지역 관광자원을 활용한 <대전 원도심 콜렉티브>플랫폼 구축** • 시민참여 관광자원 분류체계 확보 (지도의 컨셉 구조화) • 대전원도심콜렉티브 브랜드화 (네이밍, 로고, 심볼 등 제작) • 웹사이트 구축을 통한 콘텐츠 활성화 (인터페이스 구성 등)

- 국민정책디자인 활동 총평

좋았던 점

- 국민정책디자인단을 운영하며 다양한 세대와 집단을 대변하는 팀원들과 함께 다양한 의견을 주고받을 수 있어 세대 편향적인 의견들에 대한 한계점을 극복할 수 있었음
- 대전 시민들로 구성된 팀으로서 '원도심에 대한 막연한 기억과 경험이, 국민정책디자인단 활동이 끝날 때 즈음엔 원도심이 가지고있는 소중한 이야기들을 사랑하게 되었다.'라는 워크숍 팀원의 후기를 들었을 때, 우리 팀이 지향하는 가치를 정확하게 체화해서 공유했다는 점에서 매우 보람을 느낌
- 대전 원도심만이 가지고 있는 지역적 콘텐츠의 매력을 느낌
- 큰 이슈들에 집중하기보다는 원도심이 그동안 보관해왔던 수많은 자산을 꾸준히 발굴하며 다양한 체험거리로 연계되기를 희망하며, 본 프로젝트를 통해 시민이 정말 도시의 주체로써 작동하고 있다는 느낌을 받아서 좋았음

아쉬운 점

- 원도심에서 활동하는 이해관계자 및 소상공인의 의견을 조금 더 다양하게 접했으면 하는 아쉬운 마음과 더불어 플랫폼이 제대로 운영되려면 수혜자들의 적극적인 참여 태도가 요구되는데, 그들에 대한 정량적인 조사뿐만이 아닌, 직접 방문 인터뷰 등이 필요하다고 느낌.
- 국민정책디자인단 운영 초반부, 시민/대학원 팀원들에게 디자인 프로세스에 대한 사전 교육 절차가 자체적으로 이루어졌으면 조금 더 밀도있는 워크숍이 가능할 것으로 판단

⑦

디자인리퍼블릭

과제별 추진내용

< 운전자·보행자들의 주행 및 통행불편 해소>

대전 원도심 방문객, 지역주민, 상가 운영자가 만족하는 안전한 도로환경 조성

바로보면 길이 보여요!
대전 원도심 내 잦은 교통사고의 근본 원인 찾기

과제내용

대흥동 일방통행로 인식 부족으로 인한 역주행 및 후진주행', '불법주차 차량' 으로인한 원도심 내 빈번한 교통사고로부터 안전한 도로환경을 조성하고, 시민의 주행·통행 불편을 해소하기 위해 원도심 일방통행로 역주행 방지를 위한 시설물 정비·도로사인물 시안 제안 및 시범 설치

DesignRepublic

참여명단

수행기업 : 디자인리퍼블릭 (대표 김태순)
시민 : 조수연, 도양구, 김세진
학생 : 이유진, 정다은, 엄태윤
공무원 : 공공교통정책과 교통안전팀 전한석 주무관

추진배경

① 사회적 거리두기 해제 이후, 원도심 관광객 증가와 함께 교통흐름에 대한 불만여론 재점화

원도심의 중심 도로인 대전역 일대 및 구 충남도청을 통과하는 중앙로(약1.1km)는 대전내 평균 통행속도가 16.6km/h로 대전에서 교통체증이 가장 심각한 곳으로 조사됨(2019년 대전시 교통조사 및 분석 보고서)

* 2021년 말 오픈했지만 웹사이트 내 시민공감 콘텐츠 부족
* 시민들에게 다소 이용하기 불편한 웹사이트 구조(ex. 분류체계 복잡 등)
* 소통형 콘텐츠가 아닌 일방적인 콘텐츠로써 시민 공감성 확보 부족

② 원도심 개발사업, 상가지역의 조업주차 및 외지차량의 교통량 유입에 따른 교통 혼잡 및 통행불편

최근 중앙로 인근으로 수많은 개발사업*이 진행, 향후 가장 많은 유동인구 유인 및 폭발적 교통량 증가가 예상되며 이에 따른 교통체증, 교통안전사고에 대한 우려가 확산

* 중앙로 인근에 개발 중, 또는 예정인 구역: '중앙1구역 재개발' 외 8개 지역

③ 신도시 대비, 대전 원도심의 보행자 안전사고 및 교통사고율이 월등히 높은 핵심 원인 파악 필요

원도심을 찾는 대부분의 운전자들이 '원도심은 교통마비가 일상인 지역'으로 인식, 접근하기를 꺼려함.
원도심 보행자 또한 차량 사이를 피해가며 관광하는 위험한 상황
교통혼잡을 해결 및 원할한 교통흐름과 안전한 도로환경 조성을 위한 효율적인 대안 마련이 필요

* 최근 3년간 대전에서 발생한 교통사고 중 사고율이 가장 높은 곳은 원도심(대흥동) 주변

추진계획

문제해결추진단 구성 (대전광역시, 대전디자인진흥원, 서비스디자인기업, 시민, 학생, 전문가)
대전 원도심(대흥동) 일대 교통사고 관련 기본정보·피해현황·법규사항 확인
원도심 현장방문 조사, 시민·보행자·운전자 대상 심층인터뷰, 설문조사 진행
문제정의 워크숍을 통해 원도심내 교통혼잡, 교통 및 인사사고의 근본원인 분석
진짜 문제 도출 및 문제해결을 위한 시설물 정비·도로사인물 시안 제안 및 시범 설치
(사전 도로환경정보 전달이 가능한 설치물(벤치), 사인물 개발 및 제작)

순위	사고건수		사망자수		부상자수	
	시도	사고(건수)	시도	사망(명)	시도	부상(명)
평균	-	83.49	-	1.22	-	124.26
17	인천	49.83	광주	0.67	인천	70.22
16	세종	50.22	인천	0.68	세종	70.87
15	경남	61.94	서울	0.69	경남	89.62
14	전북	64.97	부산	0.75	울산	96.7
13	충남	65.73	세종	0.82	충남	98.46
12	울산	66.71	대구	0.83	전북	99.41
11	제주	67.11	울산	0.84	제주	103.71
10	경북	76.98	경기	0.99	부산	114.95
9	전남	78.92	제주	1	경북	115.46
8	강원	80.22	대전	1.07	강원	124.8
7	부산	83.75	경남	1.41	전남	129.91
6	경기	87.14	충북	1.83	경기	132.77
5	충북	92.63	경북	1.86	서울	149.07
4	대구	107.99	강원	1.96	충북	150.91
3	서울	108.57	전북	2.03	대구	160.46
2	광주	111.18	전남	2.13	대전	175.1
1	대전	115.41	충남	2.15	광주	177.96

19년 대전시, 자동차 1만대 당 교통사고 발생 전국 1위 [자료 ©오마이뉴스]

추진내용 1)
국민정책디자인단 구성 및 추진과제 이해 및 정보 리서치

팀 커뮤니티 개설 / 국민정책디자인단 오리엔테이션

문제 해결을 위한 과제추진 참여단 구성

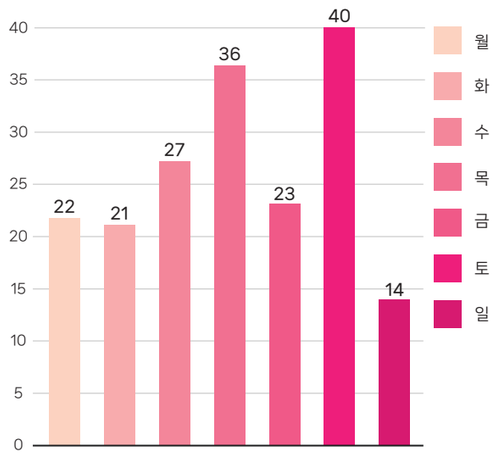
추진과제 이해 및 지식 습득 사항 공유

과제 및 관련 내용, 조사목표 및 연구방법 공유

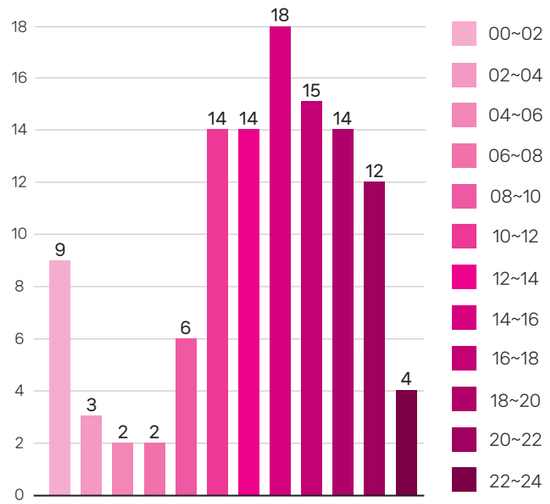
대전 원도심 일대 교통사고 피해현황 조사 및 분석

대체로 대전 원도심 내 교통사고는 주말 중 토요일에 가장 빈번하게 일어났으며, 시간대는 사람들의 활동 지수가 높은 오후중에 일어났음을 확인할 수 있었다. 특히나 도로환경의 경우 교차로 횡단보도 내에서 대부분의 사고가 발생한 것을 확인할 수 있었는데 이는 대흥동 일방통행로 일대의 빈번한 차량 후진, 불법주차, 불법보행, 인도와 차도의 모호한 구분, 내비게이션 안내의 부정확성, 진입불가 표시의 낮은 인식률, 표지판의 부적절한 위치 등의 문제 사유로 일어난 것을 조사를 통해 확인할 수 있었다.

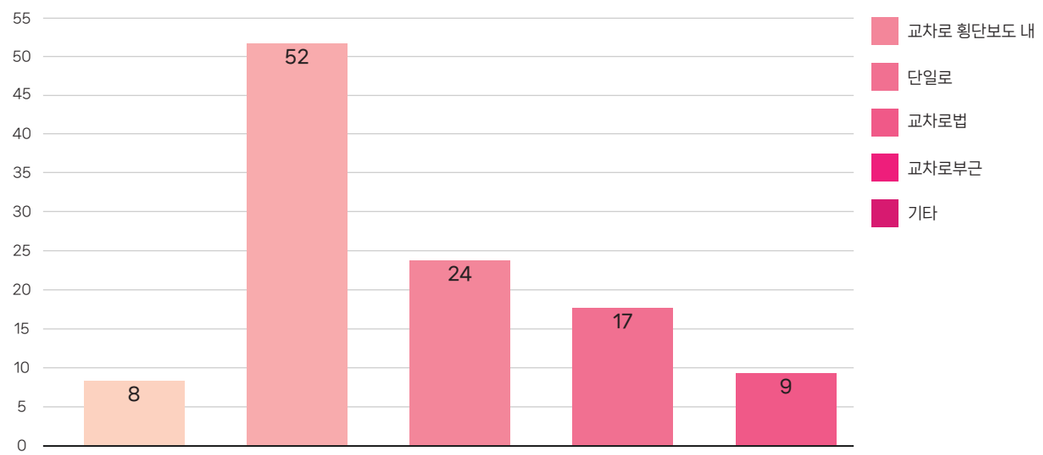
요일별(건)



시간대별(건)



도로환경 관련(건)



추진내용 2)
현장조사 및
국민요구 발견하기

현장방문 내용 분석 및 러닝카드를 통한 핵심이슈 도출
문제정의를 통한 국민요구 발견

① 원도심 내 사전 도로환경 정보전달 체계 미흡	② 일방통행로 교통혼선의 심각성 발견
많은 불법주차 차량으로 인해 실제 사용할 수 있는 도로의 폭이 좁으며, 도로에 진입금지 표시의 가시성이 매우 떨어짐	진입금지 및 일방통행로 표지판이 시설물에 가려지거나 흐릿하여 운전자 시야에서 확인하기 굉장히 어려움, 정보 사인물의 기능을 제대로 못 하고 있음

진짜 문제	문제 정의
일방통행로 역주행 및 후진주행	도로 위 '일방통행' 글자가 필요이상으로 크거나 흐릿하여 운전자 시야에서 확인어려움 일방통행 구간의 교통안전시설 점검을 통해 필요 시 시설물 보완 및 정비, 홍보가 필요
불법주차 차량	표지판 등 공공사인물이 불법주자 차량으로 인해 가려짐 불법주차 차량으로 인해 골목골목 진입 차량이 잘 보이지 않아 교통사고 발생 위험률 증가

추진내용 3)
서비스 목표수립 및
아이디어 발전

일방통행을 효과적으로 안내하는 도로사인물, 시설물 정비
사전 도로환경 정보 전달이 가능한 사인물 설치

아이디어 A.
도로 옆 벤치설치

① 일방통행로인 도로의 폭을 운전자가 좁게 인식하도록 유도해, 불법주차 방지 효과를 기대할 수 있음
→ 대흥동 일방통행로 교통 보행자 안전사고 확률 절감

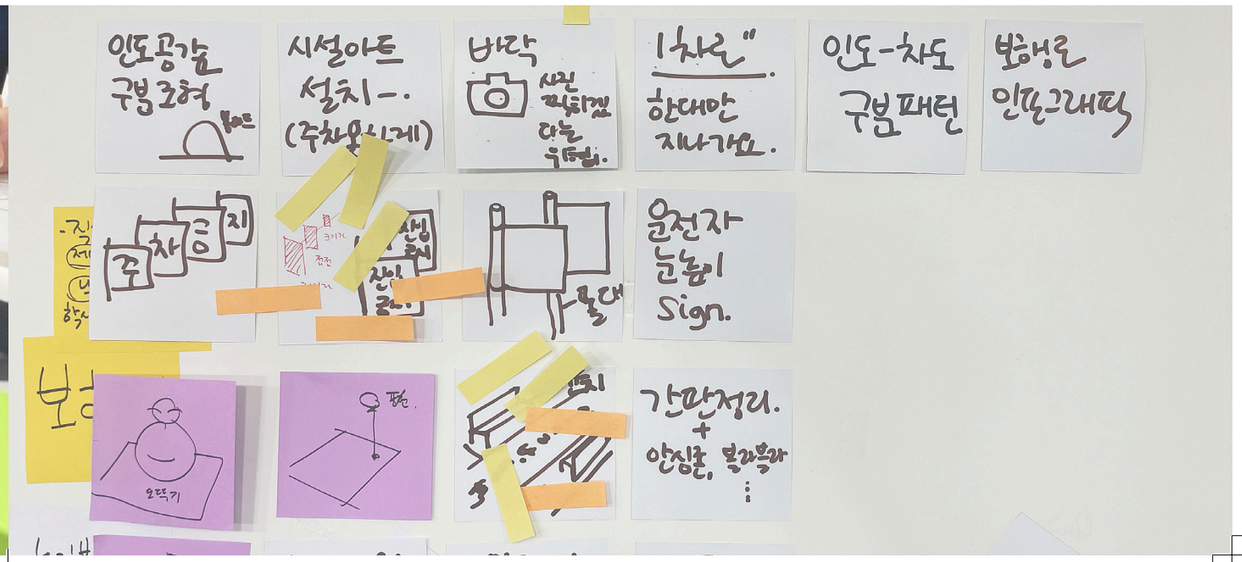
② 대흥동의 문화예술거리 아이덴티티 홍보
→ 대흥동 문화예술거리 아이덴티티 정립 및 상가 매출 상승기대

③ 보행자의 휴식 공간 제공 및 상가별 홍보공간 마련

아이디어 B.
진입금지 및 주차금지
사인물 연속적 설치

① 글씨, 크기가 점점 커지도록 하여, 운전자에게 시각적 부담감 부여
→ 불법 주차 차량 혹은 역주행 차량 감소를 기대할 수 있음

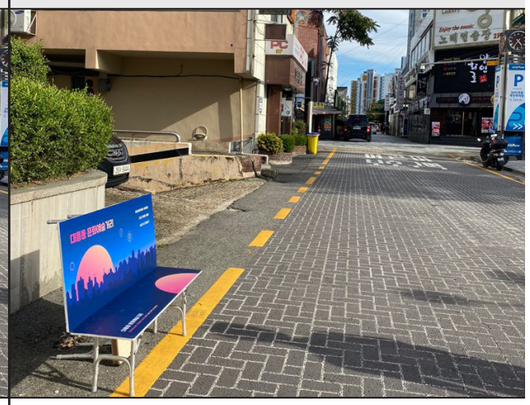
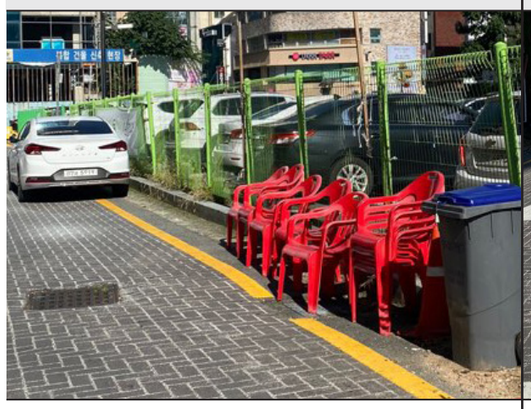
② 사전 정보 전달
→ 연속적인 사인물 설치로 필요 정보를 운전자가 인식할 수 있음



추진내용 4)
프로토 타입 설치 및 현장검증

간단한 반복적 노출을 통해 주차금지, 진입금지 구역에 대한 인식률을 높여, 안전한 도로환경 서비스 제공으로 시민 안전성 및 만족도 제고

- 설치 후 관찰 결과 불법주차 차량 수 감소, 반대편 가게 직원들의 긍정적인 반응 확인

AS-IS	TO-BE
	
같은 공간에 철제 구조물을 설치했을 경우,문화예술거리의 심미성을 떨어트리고 지저분한 거리 이미지	주차금지 역할은 동일하나, 문화예술거리의 아이덴티티를 확립할 수 있으며 사람들의 휴식공간과 포토존 역할 가능, 향후 상가 별 홍보 디자인 가능
AS-IS	TO-BE
	
주차금지를 위한 의자를 다수 배치하였으나, 직접적인 주차금지 의사를 전달하지 못함	연속적인 주차금지 표지를 통해, 운전자들에게 주차금지 구역임을 명확하게 인지시킴

추진내용 5)
추진성과 및 활동총평

교통사고 생성 요인에 대한 발생 원인 분석 및 본질적 문제점 도출
일방통행·진입금지의 사전인식률을 높이기 위한 사인물 시범 설치를 통한 안전한 거리 제안

- 국민정책디자인 운영성과 / 활동성과

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
• 원도심은 교통마비가 일상인 지역으로 인식 • 운전자-보행자 안전사고 노출로 접근성 低 • 교통혼잡 대안 부족, 효율적인 자구책 마련 필요	• 역주행 방지를 위한 시설물 정비, 사인물 개발 • 불법주차, 역주행·후진주행 차량 감소 기대 • 지역 공동체의 상권환경 개선의지 독려

- 일방통행로의 실질적인 문제 이해

안전사고 생성 요인에 대한 원인 분석 및 본질적 문제점 도출

정책수요자	보행자	운전자
생각의 차이	차가 갑자기 나타나다니 깜짝이야	어! 이쪽으로 들어오면 안되는 거였네 그냥 빨리 지나가자 주차장이 너무 멀어서 귀찮네 가까운 곳에 주차 해야겠다
요구	안전한 보행환경	한눈에 들어오는 일방통행 표시 / 가까운 주차공간

- 안전사고를 예방할 수 있는 개선방안 도출

위험한 도로환경을 보행자가 자연스럽게 인식할 수 있는 방법 도출(도로 옆 벤치, 반복사인물 등)

구 분	기대효과
보행자	안전한 보행 가능, 역주행 차량에 대한 불안감 감소
운전자	진입금지 및 주차금지에 대해 빠르게 알 수 있어, 역주행 및 불법주차 감소

- 문제해결 디자인을 통한 안전사고 방지책 마련

도로 옆 벤치, 반복 사인물을 통한 안전한 도로환경 서비스 제공 및 시민 안정성, 만족도 제고

- 사회가치 실현 / 코로나-19 대응 /시민·대학생 참여 성과

실질적인 시제품 개발 및 설치를 통해 많은 사람들이 공감할 수 있는 서비스 디자인을 통해 대흥동 안전한 거리를 제안

- 국민정책디자인 활동 총평

다양한 사람들이 하나의 참여단을 이루고 있는 만큼 다양한 경험과 의견을 들을 수 있어 좋은 기회였음

⑧

성과소개 및 활동소감

사업성과내역 및 참여단 활동소감

사업성과소개

행정안전부가 주관한 국민정책디자인 우수과제 공모에서 대전시는 디자인산업 역량강화사업「도시문제해결형 디자인 리빙랩」의 5개 과제 중, 더 인터플랜 기업의「원도심 지하상가 오르락(樂) 내리락(樂) 서비스」가 우수과제로 선정되어 행정안전부장관상을 수상하였습니다.

대전시 국민정책디자인 공모 우수기관 선정

행안부 장관상과 특별교부세 6000만원 확보해
원도심 지하상가 오르락 내리락 서비스로 응모

승인 2022-11-21 14:34 이해미 기자

대전시가 행정안전부 주관 국민정책디자인 우수과제 공모에서 우수기관으로 선정됐다.

21일 대전시는 행정안전부장관상과 함께 특별교부세 6000만 원을 확보했다고 밝혔다.

대전시는 '원도심 지하상가 오르락(樂) 내리락(樂) 서비스' 정책으로 이번 공모에 참여했다. 교통약자들을 위한 맞춤형 정책 서비스다. 대전시, 대전디자인진흥원, 서비스디자인기업, 시민, 학생, 전문가들로 구성된 국민정책디자인단이 설문조사와 심층 인터뷰, 현장 검증, 워크숍을 통해 문제를 분석하고 개선방안을 마련해 왔다. 대전 중앙로 지하상가 계단부로 교통약자 진입이 어렵다는 불편을 개선하는 것으로 내년도 추진된다.

시는 1차 서류심사와 전문가 및 일반 국민이 평가하는 2차 온라인 심사를 거쳐 우수사례 기관으로 선정됐다.

한편 국민정책디자인 우수 과제는 28일 대전KW컨벤션센터에서 상위 10개 과제를 대상으로 성과공유대회를 개최한다.
이해미 기자 ham7239@

대전

대전시, 국민정책디자인 우수과제 행안부장관상 수상

'원도심 지하상가 오르락 내리락'선정,,, 특별교부세 6천만원 확보

정성애 조주연 기자 입력 2022.11.21 15:38

댓글 0 가

▲ 대전광역시청

[한국행정일보] 대전시는 행정안전부가 주관한 국민정책디자인 우수과제 공모에서 우수기관으로 선정돼 행정안전부장관상을 수상하고 특별교부세 6천만원을 확보했다고 21일 밝혔다.

국민정책디자인은 행정안전부에서 매년 공공서비스 정책기획 단계에서부터 국민이 참여해 문제를 발견하고 해결해가는 국민참여형 정책을 선정·포상하고 있다.

대전시'원도심 지하상가 오르락 내리락 서비스' 정책으로 이번 공모에 참여했으며 1차 서류심사와 전문가 및 일반 국민이 평가하는 2차 온라인 심사를 거쳐 우수사례 기관으로 선정됐다.

'원도심 지하상가 오르락 내리락 서비스'는 교통약자들을 위한 맞춤형 정책 서비스로 대전 중앙로 지하상가 계단부를 통한 교통약자들의 진입이 어렵다는 불편을 개선하는 사업으로 2023년추진할 예정이다.

대전시와 대전디자인진흥원, 서비스디자인기업, 시민, 학생, 전문가들로 구성된 국민정책디자인단이 설문조사와 심층 인터뷰, 현장 검증, 워크숍 등을 실시해 문제를 분석하고 개선방안을 마련한 정책이다.

대전시 권경민 정책기획관은"국민정책디자인은 시민이 정책에 참여할 수 있는 효과적인 제도"며 "올해 국민정책디자인단의 성과를 계기로 국민정책디자인단을 더욱 활발하게 운영해 정책 수요자인 시민 중심의 시정을 실현해 나가겠다"고 말했다.

한편 행정안전부는 이달 28일 대전KW컨벤션센터에서 국민정책디자인 우수 과제 중 상위 10개 과제를 대상으로 성과공유대회를 개최할 예정이다.

정성애 조주연 기자 jse@dailypress.co.kr

대전시 국민정책 지다인 우수과제 행안부상관상 수상에 대한 기사자료 일부 [자료 좌:ⓒ중도일보/우:ⓒ한국행정일보]

활동소감

디자인산업 역량강화사업「도시문제해결형 디자인 리빙랩」에 참여한 기업, 시민, 대학(원)생, 공무원 참여단들의 활동 및 결과물에 대한 종합적인 리뷰를 기록하였습니다.

활동총평

다양한 직업, 연령, 거주지의 참여단원들이 하나의 참여단을 이루고 있는 만큼 다양한 경험들과 의견을 들을 수 있어서 좋은 기회였으며 세대 편향적인 의견들에 대한 한계점을 극복할 수 있었습니다.

기업참여단 총평

리빙랩 활동을 통해서 일반인 참여자 및 관련 종사자들과 함께 대전시 내 문제를 해결하기 위해 서비스 디자인적으로 해결하는 과정이 즐겁고 유익한 과정이었습니다. 리빙랩 서비스 디자인 프로세스를 밟아가며 서비스 디자인 과정에 대해 심도 있게 공부할 수 있었고 최종적으로 자문 위원단의 피드백을 통해서 부족한 부분과 알맞게 진행된 부분에 대해서 확인할 수 있어서 디자이너로서도 유익한 활동이었습니다.

시민참여단 총평

도시의 실질적인 문제를 발굴하고 일반적인 행정적 해결 방안이 아닌 실사용자에 공감하여 근본적인 문제 해결책을 찾는 과정이 의미 있었고, 본 프로젝트를 통해 시민이 정말 도시의 주체로써 작동하고 있다는 느낌을 받아서 좋았습니다. 시민으로서 참여하여 협업을 통해 다양한 의견을 내고 소통하는 값진 기회가 되었습니다.

대학생참여단 총평

다양한 시민들의 의견과 환경을 직접 겪어보고 느끼며 지역 환경 발전에 기여할 수 있어서 좋았습니다. 특히나 서비스 디자인 프로세스 중 다양한 사용자 연구방법들로 상황을 대입하여 퍼소나를 설정해 사용자 여정 맵을 그려보는 것이 특히 인상 깊었으며 프로젝트에 참여한 이후로 스스로 도시에서 일어나는 문제 상황에 대하여 되돌아볼 수 있는 기회도 가질 수 있게 되어 뜻깊은 활동이었다고 생각합니다.

공무원참여단 총평

정책중심의 수혜사업으로 좋은 인프라를 구성하는 것도 중요하지만, 수요자중심의 문제탐색을 통해 그것을 이용하는 방법까지 이용자 입장에서 생각하면 간단한 방식으로도 문제를 개선할 수 있음을 알게되어 유익한 시간이 되었습니다.

발행 2022. 12. 13
발행인 윤병문
발행처 대전디자인진흥원
대전광역시 유성구 테크노9로 35
www.didp.or.kr
총괄책임 전영옥
실무책임 엄태호, 허민

대전광역시 DAEJEON METROPOLITAN CITY DIDP 대전디자인진흥원