

# 수요자 중심의 군 모바일 서비스 개선을 위한 서비스디자인 연구

## A Study on Service Design for the Improvement of User Centered Military Mobile Service

유해영<sup>1</sup>

Hye-Young Yoo<sup>1</sup>

요 약

최근 미디어로 인해 변화된 환경에서 군에 입대하는 20대 초반의 세대들은 기존 세대와는 분명 다른 특성을 보이고 있고 코로나 19의 장기화로 인해 비대면 서비스 제공과 모바일 소통 강화 및 복무 환경 개선의 필요성이 요구되고 있다. 본 연구는 기존의 정책 공급자 중심의 정책 개발을 지양하고 정책 수요자 중심의 서비스 혁신을 위한 군 모바일 플랫폼 개선을 위해 국민이 참여하는 국방부 국민디자인단 과제를 진행하면서 수요자의 잠재적 요구를 반영한 군 정책을 디자인하는 서비스디자인을 수행한 결과이다. 단계별로 추진된 국민디자인단 프로세스에 따라 수요자의 특성과 군 생활에 대한 인식 전환 및 편의 증진을 위한 어플리케이션 서비스를 구상하여 '소통'을 중심으로 복지, 의료, 행정, 정보 등의 맞춤형 통합 모바일 플랫폼 서비스를 제안하는 유의미한 결과를 도출하였다. 향후 수요자의 의견 수렴을 통한 정책 개발을 타군(해군, 공군)으로 확산하는 계기가 되길 기대한다.

핵심어 : 국민디자인단, 서비스디자인, 정책, 모바일 어플리케이션, 사용자경험디자인

### Abstract

In recent years, the generations in their early twenties enlisting in the military in an environment changed by the media are clearly showing different characteristics from the previous generations. Due to the prolonged COVID-19, there is a need to provide non-face-to-face services, strengthen mobile communication, and improve the environment. This study is the result of the service design that improving the military mobile platform for customer-centered service innovation while carrying out the citizens policy design group project. According to the process promoted step by step, it's designed for application service to change the perception of consumers' characteristics and military life, and to increase convenience. With the focus on 'communication', a meaningful result was drawn to propose a customized integrated mobile platform service such as welfare, medical care, administration, and information. It is hoped that it will serve as an opportunity to spread policy development to other forces (Navy, Air Force) through collecting opinions of consumers in the future.

Keyword : Citizens Policy Design Group, Service Design, Policy, Mobile Application, UXD

<sup>1</sup> Department Multimedia, Seowon University, Cheongju-si, Chungcheongbuk-do, Korea [Professor]  
e-mail: hyy345@gmail.com

Received(February 22, 2021), Review Result(1st: March 4, 2021), Accepted(March 5, 2021), Published(March 31, 2021)



© 2021 The Authors. Published by NCISS.  
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.  
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

## 1. 서론

### 1.1 연구배경 및 목적

국방연구원의 국방사회조사통계 사업 정기조사 보고서에 따르면 장병 의식 및 생활 조사에서 병영생활 개선을 위한 많은 정책들이 시행되었지만 여전히 병영 내 안전사고, 훈련 중 부상, 외부와의 단절 등 근본적 문제로 예비 장병들은 군을 ‘가고 싶지 않은 장소’로 인식하고 있고 디지털 세대이자 자율적 성향의 Z세대 장병(90~00년생)들은 일반사회와 다른 군의 엄격한 위계질서, 강도 높은 훈련, 집단생활 등으로 복무 부적응을 호소하는 사례가 늘고 있다. [표 1]은 장병 대상 군 인식조사 결과이다.

[표 1] 장병 대상 군 인식조사

[Table 1] Military perception survey for soldiers

| 구분                                   | 2017         | 2018         | 2019         |
|--------------------------------------|--------------|--------------|--------------|
| 국민의 당연한 의무이므로 기꺼이 이행하여야 한다           | 40.1%        | 33.1%        | 32.0%        |
| <b>국민의 당연한 의무이긴 하지만 가능하다면 피하고 싶다</b> | <b>38.2%</b> | <b>41.4%</b> | <b>41.6%</b> |
| <b>의무로 규정한 것은 잘못이다</b>               | <b>13.2%</b> | <b>13.9%</b> | <b>16.1%</b> |
| 기타                                   | 3.4%         | 3.7%         | 4.2%         |
| 잘 모르겠다                               | 4.9%         | 7.9%         | 6.2%         |

실제 군 내부의 구타, 폭언, 가혹행위, 성폭력 등의 인권과 관련한 부조리는 병영 내에 잔존해 있는 현실이다 [1].

미디어로 인해 변화된 환경은 군에 입대하는 20대 초반의 세대들이 기존 세대와는 분명 다른 특성을 보이고 있고 이러한 시대적 흐름에 따라 최근 군에서는 일과 후 휴대폰 사용을 도입하게 되었다 [2]. 군대에서 휴대폰 사용을 허용함에 따라 모바일 매체를 활용한 군 서비스 제공의 중요성이 증대 되고 있고 50여 개의 군 모바일 서비스가 운영 중이지만 산발·단편적 운용으로 인해 군 기관별 서비스 제공처가 상이하고, 통합 플랫폼의 부재로 접근성 및 활용도가 저조한 실정이다.

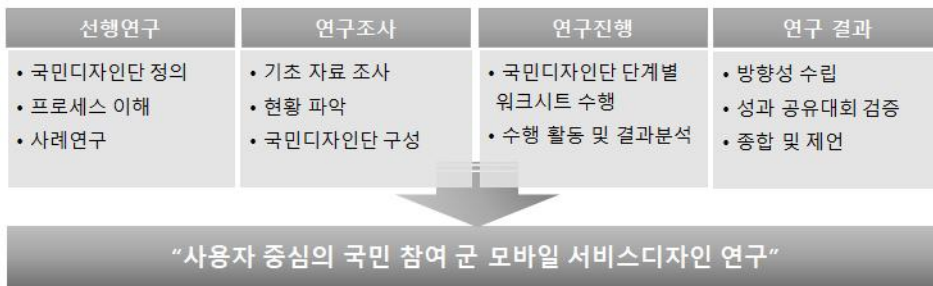
최근 코로나19 확산 방지를 위한 외부 출타 통제 장기화로 인한 장병들의 피로 누적 현상은 심화되고 있다 [3]. 하지만 이를 완화할 수 있는 군 비대면 서비스에 대한 지원 여건은 미비하며 포스트코로나 시대 장병 지원 대책을 준비하는 것이 필요하다.

국방부는 이러한 디지털 시대 오프라인 위주인 군 관련 서비스의 혁신적 변화의 필요성을 인식하고, 군 생활에 대한 대국민 인식 전환 및 편의 증진을 위한 모바일 소통 및 복무환경 개선의 의지를 보여 왔다 [4].

2020년 국방부와 서비스디자이너로써 국민디자인단을 진행하면서 국민과 함께 군 모바일 플랫폼 서비스 제안을 통한 병영문화 개선과 수요자 중심의 서비스디자인을 연구하고자 하였다.

## 1.2 연구방법

본 연구에서는 장병 등 군 관련 수요자 대상의 서비스 환경이 취약함을 인식하고 사용자 중심의 서비스 개선을 위해 선행연구 및 연구조사를 바탕으로 군 모바일 서비스 개선 주제 설정에 따른 국민 참여형 국민디자인단을 구성하여 방법론에 따라 병영 문화 혁신을 위한 서비스디자인 연구를 진행하고자 하였다. 연구 과정에 따른 개념도는 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 연구 개념도

[Fig. 1] Research Conceptual Diagram

## 2. 선행연구

### 2.1 국민디자인단의 이해

행정안전부는 2017년 4월부터 각 기관에 공공서비스디자인 기법의 행정절차법 시행령 제 7장 제 25조의 2 (국민 참여의 확대를 위한 참여방법과 협력의 기회 제공)를 적용하여 정책을 설계하거나 실행하는 과정에서 국민의 관점에서 서비스를 설계하도록 하고 있으며 정부의 정책 과정에 국민이 직접 참여하는 활동이 늘고 있다 [5]. 공공서비스디자인을 통해 정책의 공급자와 수요자가 함께 정책을 만들고 다양한 정책 개선안을 도출하여 혁신을 모색하는데 있어서 2014년부터 국민디자인단은 큰 역할을 해왔다.

국민디자인단은 의제 설정 및 정책 결정 등의 정책 전반에 국민, 공무원, 전문가, 서비스디자이너가 참여하여 서비스방법론을 통해 공공서비스의 문제를 발굴하고 개선시켜 나가는 정책 워킹그룹이다 [6]. 2014년 시범 사업 이후 매년 행정안전부와 한국디자인진흥원이 협업하여 국민디자인단

과제를 운영해 오고 있다. 정부부처 및 지자체 추진 과제별로 국민디자인단이 구성되며 운영계획에 따라 국민 눈높이에서 수요자 중심의 정책개발을 실시한다. 2019년까지 수행된 국민디자인과제 현황은 [표 2]과 같다.

[표 2] 2014~2019년 국민디자인과제 현황

[Table 2] 2014~2019year Citizens Policy Design Group Task Status

| 구분     | 2014년 | 2015년 | 2016년 | 2017년 | 2018년 | 2019년 | 합계    |
|--------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| 합계     | 31    | 248   | 382   | 273   | 229   | 195   | 1,358 |
| 중앙행정기관 | 19    | 42    | 44    | 39    | 51    | 67    | 262   |
| 지방자치단체 | 12    | 206   | 338   | 234   | 178   | 128   | 1,096 |

행정안전부는 매년 수행된 국민디자인단 과제중에서 우수과제를 선정하여 성과공유대회를 통해 소개하고 현장투표를 거쳐 시상(대통령상, 국무총리상, 장관상)한다.

## 2.2 국민디자인단 프로세스

국민디자인단 운영 과정에서 사고의 확산과 수렴을 반복하는 활동이 요구된다. 확산적 사고를 통해 문제를 발견하고 이를 해결하기 위한 다양한 방법들을 모색하게 되고 수렴적 사고는 의견이나 정보 그리고 발산한 아이디어를 조직적으로 정리하고 구체적 형태로 시각화 할 때 일어난다 [7]. 더블 다이아몬드 모델의 이러한 확산과 수렴의 활동들은 이해하기->발견하기->정의하기->발전하기->전달하기의 5단계로 진행된다 [8]. 국민디자인단의 단계별 프로세스는 [표 3]과 같다.

[표 3] 국민디자인단 프로세스

[Table 3] Citizens Policy Design Group Process

| 단계    | 1단계              | 2단계                          | 3단계                       | 4단계                           | 5단계               |
|-------|------------------|------------------------------|---------------------------|-------------------------------|-------------------|
| 정의    | 국민디자인단 이해하기      | 국민요구 발견하기                    | 진짜문제 정의하기                 | 아이디어 발전하기                     | 실행전략 전달하기         |
| 수행 활동 | 주제설정/<br>팀오리엔테이션 | 데스크리서치/<br>심층인터뷰/<br>서비스 사파리 | 퍼소나/<br>고객여정맵/<br>서비스목표수립 | 아이디어 워크숍/<br>브레인 라이팅/<br>시나리오 | 프로토타입             |
| 수행 결과 | 목표, 계획 수립        | 수요자 요구 도출                    | 수요자 문제점 분석<br>정책 방향성 수립   | 서비스 콘셉트 개발                    | 최종 서비스 전달<br>및 점검 |

## 2.3 국민디자인단 팀구성

수요자 중심의 공공정책 개발을 위한 국민디자인단은 서비스디자이너, 담당공무원, 국민과 분야 전문가로 구성되며 다양한 이해관계자들이 모여서 문제를 발견하고 진짜 문제를 정의한 후 아이디

어를 거쳐 도출된 해결안을 프로토타입으로 전달하는 과정으로 진행된다. 국민디자인단의 성공적인 수행을 위해서는 수요자 중심의 공공정책 개발을 위한 구성원들의 적극적인 참여가 필수적이다. 서비스디자이너는 정책 개선을 위해 과정 안내 및 참여를 독려하고 의견을 조정하는 퍼실리테이터(Facilitator)의 역할을 한다. 담당공무원은 정책의 공급자로 팀구성 및 운영을 지원하고, 국민은 정책의 수요자로서 서비스에 대한 개선사항 및 문제를 도출하고 이를 해결할 수 있는 아이디어를 제안한다. 분야 전문가는 관련된 분야의 전문적인 기술과 지식을 제공한다 [9].

2020년 국방부 국민디자인단은 국민 5명, 담당공무원 2명, 서비스디자이너 1명, 분야전문가 2명이 팀으로 구성되었으며 2020년 7월부터 2020년 10월까지 진행하였다.

### 3. 서비스디자인 연구

#### 3.1 이해하기

2020년 국방부 국민디자인단 1단계인 이해하기에서는 국민디자인단 활동 프로세스와 추진배경을 이해하고 군 복무 관련 정책제도의 현 실태 및 군 관련 모바일 서비스 운영 현황을 파악하였다. 군 서비스에 대한 수요자 대상 범위를 탐색하고 각 수요자들의 시각을 통한 의견을 공유하고 현 군 복무환경 개선에 대한 공감대를 형성하였다. 이해하기 단계를 통해 국방 분야에 대한 환경적, 제도적 개선에 대한 국민의 요구 증대와 군 관련 수요자가 군인에만 국한된 것이 아닌 전 국민이 적용됨을 인식하고 [표 4]와 같이 세부 추진 목표 및 이후 진행 계획을 수립하였다.

[표 4] 추진 목표

[Table 4] Target Goal

|                                                 |                                          |
|-------------------------------------------------|------------------------------------------|
| ① 모바일 매체를 활용하여 개선이 시급한 분야를 접목시켜 군 모바일 서비스 환경 개선 | ② 고립된 환경에서 복무하는 장병들의 심리적 안정을 위한 소통 공간 마련 |
| ③ 장병 주변인들이 직접 군에 대해 확인하고 안심할 수 있는 포용적 서비스 창출    | ④ 군인의 기본적 욕구 충족을 위한 맞춤형 서비스 확대           |

#### 3.2 발견하기

2단계 발견하기 단계에서는 수요자 대상의 설문조사와 인터뷰를 실시하였다. 심층적 서비스 설계 및 수혜 대상 증대를 위한 수요자 범위를 장병에서 이해관계자까지를 확대하여 국민(병사, 장병, 가족 등) 들의 군에 대한 인식, 기본적 욕구를 발견하기 위한 수요자 설문조사 및 인터뷰를 실시하였다. 코로나 19 상황에 따른 부대 출타 제한으로 인터뷰는 전화로 비대면 진행하였다. 설문조사는 2020년 7월 30일부터 8월 5일까지 모바일 앱을 통해 1,324명이 참여하였고 전화 인터뷰는

25명을 대상으로 하였다. 국민요구 발견하기 단계의 주요 내용은 [표 5]와 같다.

[표 5] 설문과 인터뷰 분석

[Table 5] Survey and Interview Analysis

| 구분                 | 상황 및 요구사항 발견                                                                                                                                                                                                        | 문제 원인                                                                                                                                                                                                                                                      |
|--------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 장병                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>난생 처음 겪는 군 조직문화</li> <li>군 복무에 적응하기 힘들</li> <li>계급이 우선시되는 사회</li> <li>휴가 등 승인절차가 복잡함</li> <li>군인으로서 복지혜택을 누리고 싶음</li> <li>아플 때 제때 치료받지 못함</li> <li>개인적 시간을 가지고 싶음</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>새로운 환경에서의 사회적 관계의 어려움</li> <li>위계 중심적 문화에 대한 부적응</li> <li>상급 간부들과의 소통, 상호 이해 부족</li> <li>노후화된 시설, 옛 방식의 업무처리 체계</li> <li>군 복지서비스에 대한 접근성 저하</li> <li>복잡한 의료절차, 신속한 의료체계 미비</li> <li>자기계발, 취미활동을 위한 여건 부실</li> </ul> |
| 이해관계자<br>(가족, 연인등) | <ul style="list-style-type: none"> <li>복무에 잘 적응하고 있는지 항상 궁금</li> <li>건강 염려</li> <li>주기적으로 정보를 확인하고 싶음</li> <li>군에 대한 관심도 및 요구 증대</li> <li>감염병 확산에 따른 생활환경 우려</li> </ul>                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>민-군 간 소통과 정보공유 창구의 부족</li> <li>군 문화의 폐쇄성으로 이해 부족</li> <li>부대소식 등 정보의 외부 노출빈도가 낮음</li> <li>지리·보안적 문제로 현장에서 처리하는 오프라인 위주의 업무체계</li> </ul>                                                                             |

발견하기 단계를 통해 시대적 변화에 따른 군 복무환경 및 제도 운영방식의 근본적 문제에 대한 국민들의 잠재 욕구를 발견하고 원인 분석을 통해 인사이트를 도출하였다.

### 3.3 정의하기

3단계 정의하기 단계에서는 설문조사와 인터뷰 실시 결과를 토대로 퍼소나, 고객 여정 맵을 작성하여 수요자 문제점을 분석하고 서비스목표 수립을 통해 정책의 방향성을 모색하였다. 가상의 인물인 퍼소나(Persona)를 장병, 가족(부모), 연인으로 나누어 입대 시기부터 입대, 군 복무과정, 진급 시기, 전역 시기, 전역 이후까지의 수요자 감정 곡선을 파악하여 실질적 문제점을 정의하였다. 고객 여정 맵은 다음 [표 6]와 같다.

[표 6] 고객 여정 맵

[Table 6] Customer Journey Map

| 장병                                                                                                                                                                                                                                                                                                            | 가족(부모)                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 연인                                                                                                                                                                                                                                                                                                            |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>고객여정맵 (Customer Journey Map)</p> <p>1. 사용자 시나리오를 설명하는 가상의 인물(가정)을 설정한다.<br/>2. 사용자 시나리오를 1차, 2차, 3차 시나리오로 구분한다.<br/>3. 사용자 시나리오를 1차 시나리오로 구분한다.</p> <p>고객여정맵 (Customer Journey Map)</p> <p>1. 사용자 시나리오를 설명하는 가상의 인물(가정)을 설정한다.<br/>2. 사용자 시나리오를 1차, 2차, 3차 시나리오로 구분한다.<br/>3. 사용자 시나리오를 1차 시나리오로 구분한다.</p> | <p>고객여정맵 (Customer Journey Map)</p> <p>1. 사용자 시나리오를 설명하는 가상의 인물(가정)을 설정한다.<br/>2. 사용자 시나리오를 1차, 2차, 3차 시나리오로 구분한다.<br/>3. 사용자 시나리오를 1차 시나리오로 구분한다.</p> <p>고객여정맵 (Customer Journey Map)</p> <p>1. 사용자 시나리오를 설명하는 가상의 인물(가정)을 설정한다.<br/>2. 사용자 시나리오를 1차, 2차, 3차 시나리오로 구분한다.<br/>3. 사용자 시나리오를 1차 시나리오로 구분한다.</p> | <p>고객여정맵 (Customer Journey Map)</p> <p>1. 사용자 시나리오를 설명하는 가상의 인물(가정)을 설정한다.<br/>2. 사용자 시나리오를 1차, 2차, 3차 시나리오로 구분한다.<br/>3. 사용자 시나리오를 1차 시나리오로 구분한다.</p> <p>고객여정맵 (Customer Journey Map)</p> <p>1. 사용자 시나리오를 설명하는 가상의 인물(가정)을 설정한다.<br/>2. 사용자 시나리오를 1차, 2차, 3차 시나리오로 구분한다.<br/>3. 사용자 시나리오를 1차 시나리오로 구분한다.</p> |

장병은 군인이자 청년으로서의 군 복무에 대한 생각과 개선점에 대한 고민이 많았으며, 장병의 보호자로서의 부모는 군에 대한 관심도가 높아지고 군 문화에 대해 우려하는 점도 많음을 엿볼 수 있었다. 연인 역시 관계가 멀어짐에 대한 우려 및 감정의 변화와 군내의 생활에 대한 정보 습득의 욕구가 많음을 알 수 있었다.

장병들에게는 ‘보다 나은 군대’ 부모 등의 주변인에게는 ‘안심할 수 있는’ 병명 문화 형성의 필요성을 인식하고 문제를 기회로 바꾸는 질문을 통해 현재의 군 서비스 사각지대 위치 및 취약한 분야들을 핵심 주제로 정의하고 발굴한 이슈를 바탕으로 [표 7]의 서비스 목표를 수립하였다.

[표 7] 서비스 목표 수립

[Table 7] Establishing Service Goals

| 핵심 문제                            | 문제점을 개선하기 위한 질문                            | 서비스 목표 수립                           |
|----------------------------------|--------------------------------------------|-------------------------------------|
| 훈련 중 부상 및 처리 지연                  | 어떻게 하면 의료서비스를 효율적으로 지원받을 수 있을까?            | 부대의 빠른 알림과 승인으로 처리가 가능하도록 해보자       |
| 군 관련 정보와 이해 부족                   | 어떻게 하면 군 입대 전후 중에 실제 군 관련 필요한 정보를 알 수 있을까? | 군 관련 이해를 돕기 위한 필요한 정보를 사전에 알려주도록 하자 |
| 코로나 등으로 외박, 외출, 방문의 어려움, 외부와의 단절 | 어떻게 하면 행사 및 외부와의 소통을 가능하게 할 수 있을까?         | 실시간 채널 운영 등으로 단절을 완화하도록 해보자         |
| 군 생활의 고충 및 소외감 등의 고민 상담          | 어떻게 하면 단체 생활의 어려움과 소통을 강화할 수 있을까?          | 온라인을 통해 비공개로 상담하고 소통할 수 있도록 해보자     |
| 외출, 외박 신청단계 지연 개선, 간소화와 개인화의 필요성 | 어떻게 하면 장병 개인 기록 및 인증서비스를 간편하게 할 수 있을까?     | 전역 일자 알림 및 개인 맞춤형 정보를 제공해보자         |
| 사회적응 걱정, 자기계발 여건 부족              | 보다 손쉽게 정보를 찾고 학습이나 유용한 콘텐츠를 제공해 줄 수 있을까?   | e-learning 등 앱 서비스를 활용할 수 있도록 하자    |

### 3.4 발전하기

4단계 아이디어 발전하기 단계에서는 서비스 목표로 수립된 내용에 대하여 서비스 실행을 구체화하기 위해 구성원간의 아이디어를 상호 교류하는 브레인라이팅 과정을 통해서 새로운 아이디어를 도출해 나가고 핵심 키워드의 주제에 대한 아이디어를 확산하고 분류하는 과정을 거쳐 혁신의 군 모바일 서비스 플랫폼 확대 및 개선을 위한 [표 8]의 6대 핵심 분야별 카테고리화 서비스 솔루션을 구축하였다.

### 3.5 전달하기

5단계 실행전략 전달하기 단계에서는 ‘소통’을 중심으로 장병에게 필요한 개인별 맞춤형, 행정, 의료 등의 복지서비스를 제공하는 모바일 통합 소통 플랫폼을 제안하고 [그림 2]와 같이 서비스

프로토타입(Prototype)을 전달하였다.

[표 8] 6대 핵심 분야별 서비스 솔루션

[Table 8] Service Solutions by Six Core Areas

| 카테고리    | AS-IS                                  | TO-BE                          |
|---------|----------------------------------------|--------------------------------|
| 소통      | 코로나 19로 인한 장병간 소통 부족 문제 발생             | ‘소통’중심의 군 모바일 통합 플랫폼 마련        |
| 의료, 보건  | 복잡한 의료체제로 인한 진료의 어려움                   | 접근성이 뛰어난 모바일 진료 시스템 구축         |
| 비대면 서비스 | 면회 통제로 장기간 직접 보지 못하는 상황                | 비대면 방식으로 군 행사 실시간 송출           |
| 맞춤형 서비스 | 장병들의 기본적 욕구 해소를 충족하기 어려움               | 복지혜택 확산을 위한 군인 인증, 문화행유 서비스 제공 |
| 자기계발    | 장병들의 주요 걱정거리인 전역 후 사회적응을 위한 자기계발 여건 미비 | 전역 대비 구직·취업의 통로 역할 수행          |
| 정보공유    | 장병 및 이해관계자들의 군에 대한 정보 부족               | 수요자의 의견을 수렴한 정보 공유 확대          |



[그림 2] 서비스 프로토타입

[Fig. 2] Service Prototype



수요자 중심의 서비스임을 표방하는 모바일 어플리케이션 네이밍은 군을 상징하는 영문 Military의 약어와, 소통을 뜻하는 Talk을 합쳐 자유롭게 소통할 수 있는 신세대 장병을 위한 소통채널을 의미한다. 서비스 프로토타입으로 제한한 모바일 어플리케이션의 인터페이스는 핵심주제인 “소통”을 주축으로 장병의 고민과 어려움의 해결을 돕고 각종 서비스 지원 강화를 위한 맞춤형 세부 기능들도 구성하였으며 장병에게 필요한 복지, 의료, 행정, 정보 등의 서비스뿐만 아니라 장병 주변인을 위한 서비스도 고려한 통합 플랫폼이다. 사용자 중심의 군 모바일 서비스 개선을 위한 2020년 국방부 국민디자인단 운영을 마무리하고 구성원간의 활동성과를 공유하면서 새로운 병영 문화에 대한 긍정적인 변화와 기대감을 체감할 수 있었다.

#### 4. 결론

최근 코로나19 팬데믹으로 인한 사회적인 거리두기와 폐쇄된 환경의 일상화는 심리적 피로감과 정신적 스트레스를 유발하고 있다. 군 역시 바이러스 확산 방지를 위한 외부 출타 통제 장기화로 인한 장병들의 피로 누적 현상은 심화되고 있는 현실이다. 이러한 고립된 환경 속에서 군 내에서 소통에 대한 갈증은 심화되고 있으며 일과 후 휴대폰 사용 허용에 따른 군 모바일 서비스 여건 확충의 필요성이 제기되고 있다.

본 논문은 이해하기->발견하기->정의하기->발전하기->전달하기의 5단계 국민디자인단 프로세스에 따라 2020년 국방부 국민디자인단을 운영하면서 시대의 변화에 따른 병영문화 개선과 모바일 플랫폼 서비스 제안을 위한 수요자 중심의 서비스디자인을 연구하였다.

이전에 정책 공급자로서의 주체인 간부 주도형 정책 개발과 정책 수요자의 요구사항 수렴 활동 부족의 방식을 벗어나 장기간 고립된 환경에서 복무해야 하는 장병과 장병 부모, 연인들의 고충 청취를 통해 문제점을 이해하고 파악하기 위해 각 계층의 설문조사 및 인터뷰를 실시하여 군 서비스의 사각지대 및 취약한 부분을 선정 및 발굴하였으며 수요자의 특성을 고려한 모바일 서비스를 구상하여 ‘소통’을 중심으로 국민의 요구사항을 바탕으로 한 통합 모바일 플랫폼 서비스를 제안하는 유의미한 결과를 도출하였다.

수요자의 의견 수렴을 통해 도출된 군 모바일 서비스 플랫폼은 2020년 국민디자인 우수과제 성과 공유대회에서 정부부처 및 지자체 80개 기관 중 3위인 국무총리상을 수상하는 성과를 달성했다. 행정안전부가 주관하는 이 성과공유 대회는 한 해 동안 국민과 함께하는 정책디자인을 통해 공공서비스 개선 사례를 발굴하고 확산하기 위해 개최되는 대회이다 [10].

마지막으로 코로나 19로 인해 부대 방문의 어려움으로 인해 장병들을 직접 대면하지 못한 점이 아쉬움으로 남으며 향후 군 모바일 플랫폼 어플리케이션의 실질적인 구현을 통해 군 장병들의 자유롭고 친근한 소통 공간으로 활성화 되도록 하는 것과 수요자 중심의 정책 제안을 해군, 공군으로 확산하여 추진하는 것이 남은 주요 과제라 하겠다.

## References

- [1] Y. G. Kim, "A Study on the Types of Subjective Cognition Towards Factors That Hinder Soldiers from Filing a Military Grievance: Based on Non-commissioned Officers in ROK Army", *The Korean Journal of Defense Analysis*, vol. 34, no. 4, January 2019, pp. 175-215, doi: 10.22883/jdps.2019.34.4.006.
- [2] S. M. Lee, "Understanding of the youth generation for adaptation support for soldiers", *Korea Institute for Defense Analyses*, Seoul, Republic of Korea, 1828(20-45), November 2020. [Online]. Available: <https://www.kida.re.kr/frt/board/frtBoardJatsxmlPop.do?idx=4771>.
- [3] J. W. Kim, "High-intensity controlled military soldiers stress threshold", *Sedaily.com*, <https://www.sedaily.com/NewsView/1Z1MHGHNJS>, (accessed May 3, 2020).
- [4] J. H. Park, "Direction of Korean military innovation in the 4th industrial revolution era", *Korea Institute for Defense Analyses*, Seoul, Republic of Korea, 1704(18-3), January 2018. [Online]. Available: <https://www.kida.re.kr>.
- [5] S. W. Yoon, "Revision of the enforcement ordinance of the Administrative Procedure Act", *Cafe.naver.com*, <https://cafe.naver.com/govservicedesign/610>, (accessed February 1, 2021).
- [6] H. J. Kim, S. H. Kim, S. H. Ahn, "Exploring an Alternative Public Administration Model through Public Service Design", *The Korea Institute of Public Administration*, vol. 28, no. 2, Jun 2019, pp. 88-122, doi: 10.22897/kipajn.2019.28.2.004.
- [7] J. H. Kim, H. Y. Lee, E. J. Choi, J. A. Hong, *Citizens Policy Design Group's Manual to Learn from Case Studies*, MYSC Press, 2019.
- [8] D. H. Woo, M. Y. Choi, "A Proposal of the Co-creation model for the revitalization of traditional market - Focus on the Service Design Project in Suyu Market-", *Journal of the HCI Society of Korea*, vol. 14, no.3, August 2019, pp. 29-36, doi: 10.17210/jhsk.2019.08.14.3.29.
- [9] S. H. Baek, S. A. Kim, "A Study on Public Service Design Based on Citizen Participation -Focused on Participatory Public Service Design Group-", *The Society of Digital Policy & Management*, vol. 17, no.9, August 2019, pp. 321-326, doi: 10.14400/JDC.2019.17.9.321.
- [10] C. M. Lim, "Military mobile service platform expansion and improvement... 'Prime Minister Award' by the Ministry of National Defense", *kookbang.dema.mil.kr*, [https://kookbang.dema.mil.kr/newsWeb/20201203/5/BBS\\_MSTR\\_000000010021/view.do](https://kookbang.dema.mil.kr/newsWeb/20201203/5/BBS_MSTR_000000010021/view.do), (accessed December 5, 2020).