



| | | | |
|--------------|--|--------------|-------|
| 과 제 명 | 국가상수도정보시스템 기반 국민 맞춤형 One-Stop 수도정보서비스 혁신 | | |
| 제출부서 | 수도부문 유역·지방상수도처 | 과제 분야 | 물가치혁신 |
| 팀 원 | (리더) 김선진 센터장 권우석차장, 김희재차장, 박지영과장, 김지윤과장, 김주리선임, 정진욱대리 | | |

■ 수도정보서비스에 대한 국민의 잠재적 욕구를 발견하고 국민 참여와 협업(CO-CREATION)을 통해 수요자 중심의 새로운 서비스 디자인
 ■ 일상생활에서 수도정보를 쉽고 편리하게 이용하는 종합 정보 플랫폼 구상

| | | |
|---|---|---|
| 기존(공급자의 입장에서 서비스) • 수치 자료에 기반한 정보 제공 • 정보의 분산으로 검색·이용이 어려움 | ⇒ | 개선(수요자 중심의 서비스) • 시각화 자료, 이해하기 쉬운 정보 제공 • 정보 통합 및 맞춤형 알림서비스 제공 |
|---|---|---|

1. 추진배경

⚠️ (문제) 국민이 원하는 수도정보가 충분히 제공되지 않거나 정보 이용이 어려움

| | | |
|---|---|--|
|  수돗물에 대한 막연한 불안감이 있으나 수도정보에 대한 관심 낮음 | + |  서비스 개선 노력·역량 부족 정보가 여러 곳에 분산 |
|---|---|--|

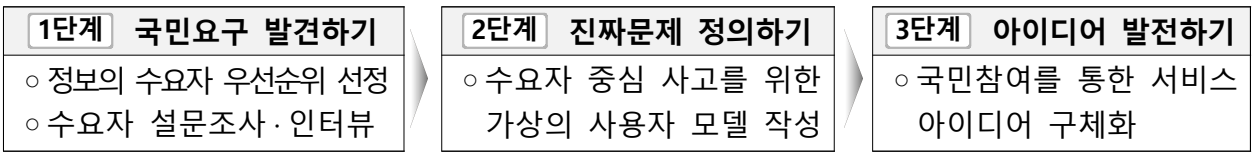
💡 (목표) 국민 의견수렴을 통해 수요자 중심의 맞춤형 정보 서비스 제공 필요

- (현 황) 생활 필수제인 상수도에 대한 국민의 관심도가 낮으며 관련 기관에서는 공급자 중심의 정보 서비스 제공으로 활용도 저하
 - (국민인식) 수돗물에 대한 막연한 불안감 등으로 수돗물 직접 음용률은 36%에 불과 ☞ 2021 수돗물 먹는 실태조사 결과보고서(환경부)
 - (제공기관) 수도정보 인식 확대 및 서비스 개선을 위한 활동 부족
- (문제점) 정보 제공기관의 분산, 지자체별 서비스 수준 차이 발생 등 국민이 원하는 시간에 손쉬운 방법으로 수도정보 취득 어려움 발생
 - * (정보취득) 소셜미디어(네이버 등), 워터나우(환경부), 마이워터(K-water), 지자체 홈페이지 등
- (목표설정) 국민이 실제 원하는 서비스 수요 파악을 통해 언제 어디서나 일상을 편리하게 하는 수도정보 서비스 발굴·제공
 - * 국민과 협업을 통해 공급자가 아닌 국민 관점에서 서비스를 개발 추진

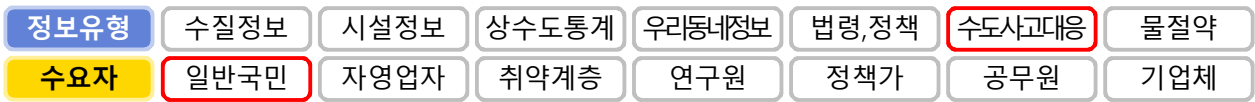
2. 추진내용

- ◇ 국민 참여를 통한 진짜 문제와 요구를 찾아, 새로운 서비스 아이디어 창출
- ◇ 수요자가 원하는 정보를 원하는 방식으로 취득하는 정보 플랫폼 구상

□ (문제정의) 국민과 함께 잠재된 국민요구 발견을 통한 '진짜문제' 도출



○ (국민요구) 국민과 함께 정보 수요의 우선대상자(혜택이 가장 큰 대상)를 선정하고 수요자 섭외·인터뷰 수행을 통한 요구사항 조사

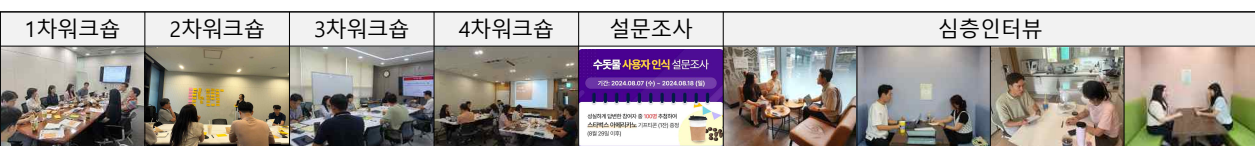
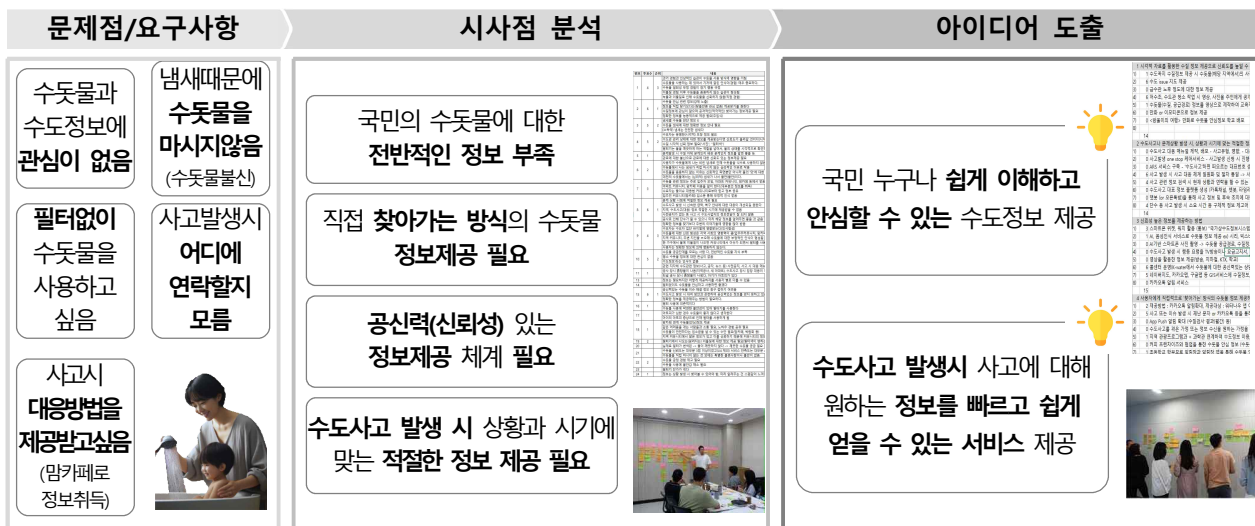


'정보의 공공성' '정보의 필요성' '정보의 활용성'을 기준으로 우선 수요 대상자 선정

일반국민 중 수도사고 발생 시 정보 서비스를 통해 혜택이 가장 큰 대상을 수요자로 선정
수요자 선정 단수 등 사고발생 시 신속한 대처가 필요한 아이를 키우는 3~40대 부모

수요자를 대상으로 온라인 설문조사(187명참여) 및 국민 인터뷰 실시(수도사고를 경험한 ○○시 학부모 5인)

○ (문제해결) 설문 및 인터뷰 결과를 근거로 가상의 사용자 모델 작성, 사용자의 문제사항 및 요구 분석을 통한 시사점 및 아이디어 도출



□ (아이디어 구체화) 일상에 밀접한 통합된 수도정보를 제공



“수도관로가 깨끗하지 않을 것 같아 정수기와 필터를 이용중이며 눈으로 확인할 수 있는 정보가 있으면 수돗물을 더 믿을 수 있을 것 같아요”

- (수도issue지도) 지역별 수돗물 이슈 데이터를 지도 기반으로 제공
 - * 수도사업자 공지사항, 언론사 상수도 관련 보도기사 자료(수도사고) 등 활용
- (수도불신해소) 저수조, 수도관로 등에 대한 사진 공개



“사고발생시 제대로 된 안내가 없고, 수도사업소에 전화하거나 지역 커뮤니티를 통해 정보를 얻는 정도가 최선입니다”

- (수도콜센터) 수도사고 발생 시 일원화된 정보취득 및 소통창구 제공
 - * 국민 누구나 활용 가능한 사고대응 창구를 구축하여 「신속-정확-구체적인」 정보 제공 및 사고관련 담당 부서 및 연락처 제공 등을 통해 국민의 궁금증 해소
- (수도알림서비스) 직접 찾아보지 않아도 메신저앱 등을 통해 사고 발생 정보 등 최신 수도정보 제공

수요자의 다양한 니즈를 만족하는 통합 아이디어 구현 필요

□ (서비스기획) 수도정보 토탈 안심케어 서비스(워터365^{가칭}) 구상

| 수도정보 토탈 안심케어 서비스 | | |
|--|--|--|
| AI 상담사  | 알림  | 지도  |
| 수도사고, 수질 등 수돗물 관련 질의를 자동으로 답변해주는 챗봇 제공 | 수도사고 정보, 수돗물 상식 등 사용자가 선택한 정보를 문자, 카카오톡 등으로 알림 | 지도를 기반으로 수도 사고 정보, 지역별 수도 정보 표시 |

- 맞춤형 One-Stop 정보 제공을 위한 정보 추가 수집 및 연계
 - * 뉴스, KRM, 수도사업자 정보게시판 등 사내외 정보시스템 정보 수집
- 사외(포털, Bixby 등) 시스템과 협업을 통한 정보 접근 경로 추가

3. 실무상 어려움과 해결 노력

- ◇ 수도정보에 대한 국민 요구사항 확인이 어려움 → 국민디자인단 툴 활용
- ◇ 조건에 부합하는 인터뷰 대상자 확보 어려움 → 다양한 방법 시도로 해결

- (주제선정) 다양한 수도정보 중 국민 수요가 있는 주제 선정 필요
 - 국민디자인단 참여자의 의견을 반영하여 '수도사고'로 주제 선정
- (대상자모집) 조건*에 부합하는 적정 인터뷰 대상자 섭외 애로
 - * 수도사고 경험이 있고, 10세 이하 자녀를 키우는 30~40대 부모
 - 총 3단계에 걸친 모집 절차를 통해 인터뷰 가능자 5명 확보

| | | | | | |
|------|--------|---|------------|---|---------|
| 모집방법 | 주변인 탐색 | ▶ | 공개모집(홈페이지) | ▶ | 지역 커뮤니티 |
| 모집결과 | 1명 | | 0명 | | 4명 |

4. 주요 성과

- ◇ 국민디자인단을 통한 잠재적 수요기반의 서비스 아이디어 발굴, 협업 수행
- ◇ 국민체감형 서비스 제공을 통한 수도정보 인식 확대, 수돗물 신뢰도 향상
- ◇ 개인의 정보 소비 패턴 및 니즈를 고려한 정보의 접근 경로 다양화

- 국민 참여·협업을 통한 주제 선정, 구체적인 요구사항 분석, 아이디어 발굴 쉐 과정 수행으로 수요자(국민) 중심의 신규서비스 도출
- 일상생활에 밀접한 서비스 제공을 통해 수도정보에 대한 인식을 향상시키고 안심하고 수돗물을 사용할 수 있는 기반 마련
- 선제적 알림·양방향 정보서비스(챗봇) 등 정보에 접근할 수 있는 경로를 다양화하여 데이터 이용 활성화 및 고객 만족도 향상

5. 향후 계획

- ◇ 사용자가 더 쉽게 수도정보를 접하고 '필요한 정보'를 '원하는 방법'으로 얻어갈 수 있도록 서비스 구체화 및 테스트 추진

- UI 디자인, 데이터 수집 방안 등 서비스 구체화를 위한 국민 참여 워크숍 실시
- 프로토타입 구현 및 테스트(국민참여)로 최적화된 서비스 시범 적용 추진