

2017 금천구청 국민 디자인단

# 다시가는 학교

## 추진배경

1. 초고령화 사회로의 진입에 따른 노령인구에 대한 대책 마련 필요
2. 지역 어르신들의 나이 듦에 대한 두려움 극복, 사회적 안전망 부족
3. 100세 시대, 비교적 젊은 노인세대인 65-70세의 사회참여 욕구 증대
4. 세대 간 융화하고 소통하는 역할 증대
5. 단순 여가 향유 차원이 아닌 생애 전환기 "주체" 로서의 재교육 기회

---

2017. 11. 16 발표

---

서비스디자이너

---

유해영

---

# 할머니 학교!

할머니학교 **ㅎㅎㅎ** 선언식  
(2017 5월 31일)

- 2017년 1월부터 사전준비
- 전문가들로 구성된 자문단
- 설립자로서의 할머니학교 취지
- 운영/교육 내용 자율
- 정해진 방향성 無



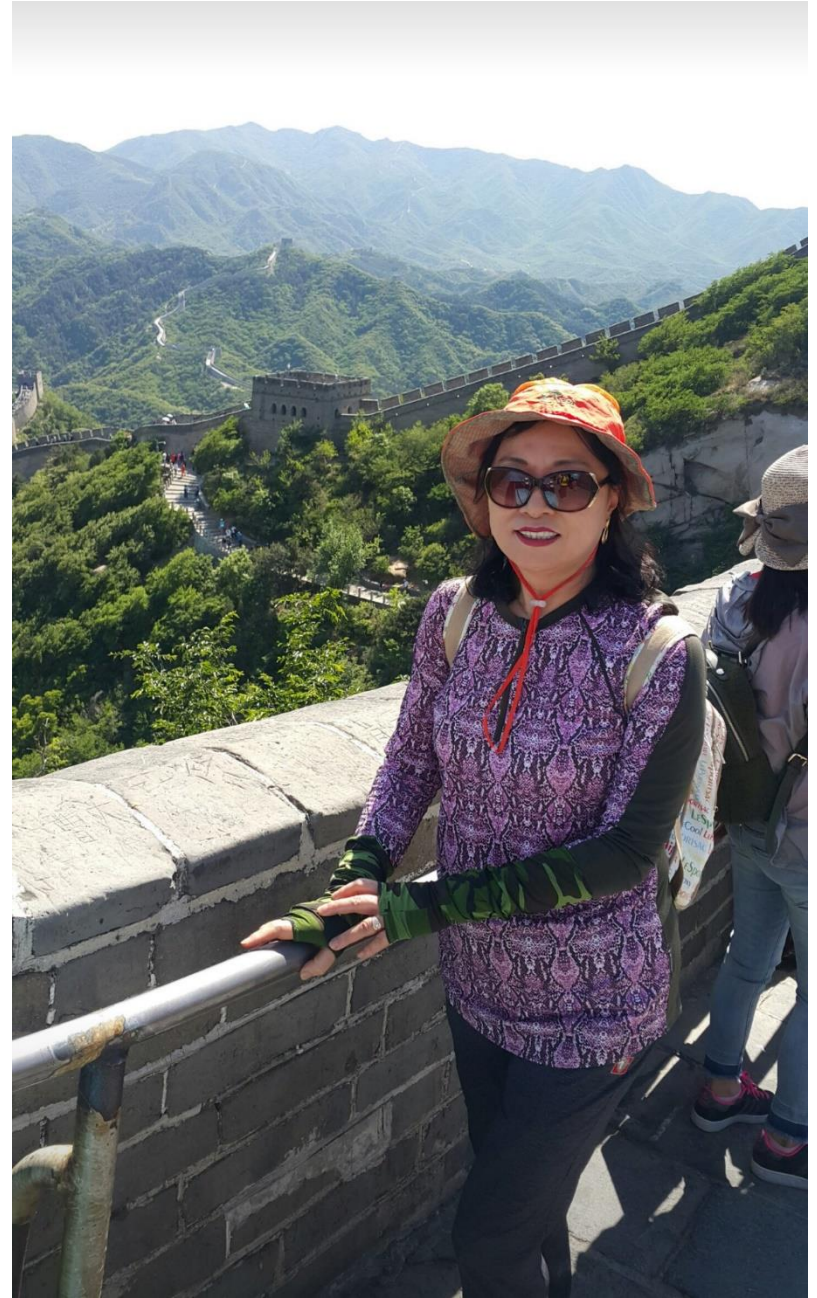
진정한 할머니의 이름을 되찾는 곳 '할머니 학교'



(서울=뉴스1) - 31일 오전 서울 금천구청에서 '할머니학교 선언식'이 열리고 있다. 할머니학교는 할머니들이 자신을 재발견하고 제2의 인생을 행복하고 주체적으로 살아갈 수 있도록 지원한다. 또 다양한 공동체 구성방식을 습득해 혼자가 아닌 함께하는 사회적 네트워크를 구성하게 된다. (금천구청 제공)

# 할머니 학교?

- 67세 (만 66세)
- 거주지 : 서울시 은평구
- 10개월 된 손녀
- 성당, 지역 봉사 활동
- 취미 : 여행과 등산
- 배움에 대한 욕구 多





# 국민 디자인단

함께 문제를 발굴하고 워크숍 진행을 통한 국민참여정책 실현

**Start!**

# 국민 디자인단 구성

## 국민(학생)



**정태월**  
•30년 금천구 거주  
•주민자치위원



**이경자**  
•20년 이상 금천구 거주



**조혜숙**  
•10년 이상 금천구 거주  
•아코디언 봉사



**성신란**  
•42년 금천구 거주  
•통장 10년 경력



**윤부섭**  
•태어나서부터 66년 금천구 거주  
•데이 케어 강사

## 공무원



**김현정**  
•금천구청 지역 혁신과 과장  
•사업 담당



**김선경**  
•금천구청 지역혁신과 팀장  
•사업 담당



**성송윤**  
•금천구청 지역혁신과  
•사업담당, 스토리두어



**임수애**  
•금천구청 기획예산과  
•국민디자인단 담당

## 서비스디자이너

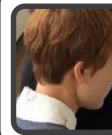


**유해영**  
•경기대 시각정보디자인과 겸임교수  
•성신여대 서비스디자인공학과 연구원

## 디자이너



**엄선정**  
•고려대학교 사회학과/디자인 복수  
전공 4학년



**한송이**  
•프리랜서 디자이너

## 분야전문가



**진선희**  
•다시가는 학교 교감  
•퇴직 공무원

# 서비스디자인 방법론

운영 : 2017년 6월 ~ 10월

## 1. 국민디자인단 이해하기

- 국민디자인단구성
- 진행 일정 계획
- 서비스 현황 조사

1차 워크숍: 2017.6.14

2차 워크숍: 2017.6.21

## 2. 국민요구 발견하기

- 국민의 의견 들어 보기
- 설문 조사
- 인터뷰 실시
- 잠재적 니즈 발견

3차 워크숍: 2017.7.19

4차 워크숍: 2017.7.26

5차 워크숍: 2017.8.1

## 3. 진짜 문제 정의하기

- 이해관계자 파악
- 퍼소나 만들기
- 고객여정맵

6차 워크숍: 2017.8.29

7차 워크숍: 2017.9.11

## 4. 아이디어 발전하기

- 아이디어 워크숍
- 브레인 라이팅
- 개선 방향 설정
- 브랜드 컨셉
- 네이밍

8차 워크숍: 2017.9.25

9차 워크숍: 2017.10.16

## 5. 실행전략 전달하기

- 서비스 시각화
- 서비스 구체화

9차 워크숍: 2017.10.16

10차 워크숍: 2017.10.31

# 1단계 : 이해하기

국민디자인단 운영 및 서비스디자인 방법론 리뷰  
현장 서비스 수요자 및 학교 운영 현황 파악  
수업 참관 및 현장 관찰을 통해 사용자 경험 공감



# 2단계 : 발견하기

인터뷰(4명)와 설문조사(16명) 실시

- 수요자의 요구와 잠재적 니즈를 발견
- 인터뷰 및 설문조사 결과 공유

대표적인 이슈의 개선점 / 문제점 정의

**교육**  
다양성 및  
특성화 필요

**운영**  
학생이자  
설립자 취지  
무색

**활동**  
지역 사회 활  
동 연계자  
감고취

**브랜드**  
학교 이름 불  
만족





# 3단계 : 정의하기

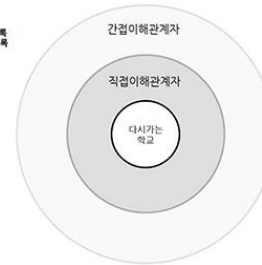
워크숍 진행 : 현황 파악 및 개선안 도출

- 이해관계자 맵, 친화도 맵
- 퍼소나 설정 및 고객여정 맵
- 개선 방안 및 아이디어 구체화

◆ 이해관계자 맵

- 그림의 중심에 핵심 대상을 기재합니다  
 - 핵심 대상(영역 수요자)를 기준으로 가까운 영역일수록 직접적인 이해관계자를 기록하고, 중심에서 멀어질수록 간접적인 이해관계자를 적습니다.

- 정적수요자(할머니학생)
- 정적공급자(지역혁신과 공무원)
- 친형(교수, 담당 공무원)
- 학생 운영위원회
- 할머니학교 학생 지인, 친구
- 금천구청장, 금천구청장무원
- 분야 전문가
- 교장/교감
- 노년회 / 서비스기관
- ...



이름 : 김금천  
 성별 : 여자  
 나이 : 68세  
 성격 : 적극적이며 활동적



이름 : 이금천  
 성별 : 여자  
 나이 : 65세  
 성격 : 세심하며 소극적

사용자 여정	입학 정보	1학기 시간표	1학기 공간	1학기 교과목 / 운영	방학	2학기 시간표	2학기 공간	2학기 교과목 / 운영	졸업/재생산 활동
만족	●	●●		●	●	●			●
보통			●	●	●	●	●	●●	●
불만	●		●				●		
터치 (Touch) 포인트	개별 연락, 추천, 소식지	월수금 10-12 2-4	수목금 주민센터, 예크교실, 강의실	운동, 상상수업, 드로잉수업	구청 내 장소, 카페, 여지트	월수금 10-12 2-4	수목금 주민센터, 예크교실, 강의실	운동, 상상수업, 드로잉수업, 특강	2017. 12. 6. 재능기부, 소통, 지역활동, 봉사
페인 (Pain) 포인트	정보 노출	개별 활동 시간차	잡은 이동	나를 찾는 강좌	활동 없음	특강 등 스케줄 변경	잡은 이동	강좌 및 교수변화 없음	정보습득, 공유
문제 개선안	SNS, 홍보매체, 마을공동체, 시설, 아파트	오전반, 오후반, 다양한 시간대 및 강좌	고정된 학교 공간 필요	강좌에 흥미 없는 학생을 위한 대안	모일 수 있는 장소나 소모임	미리 스케줄을 알도록 확정 및 공지	고정된 학교 공간 필요	실용적으로 좀더 배울 수 있는 다양한 강좌	지역과 활동과 연계가 가능한 다양한 수업 양형 강좌 3

# 4단계 : 아이디어 발전하기

## 해결책의 구체화를 위한 아이디어 발전

- 브레인 라이팅을 통한 아이디어 확산, 공유
- 2학기 반영된 서비스 변화점 리뷰
- 추가 개선점을 위한 의견 도출
- 아이디어 시각화를 위한 브랜드 네이밍 확정



하면 '다시 가는 학교'가 졸업생의 자랑이 될 수 있다		'다시가는 학교' 이름으로 무엇이 좋을까?		하면 '다시 가는 학교'가 가고 싶은 학교로		하면 '다시 가는 학교' 동기들과 평생친구가 될 수		하면 '다시 가는 학교' 교과목에 흥미가 더 생길 수 있다		
Idea 1	Idea 2	Idea 1	Idea 2	Idea 1	Idea 2	Idea 1	Idea 2	Idea 1	Idea 2	Idea 3
졸업 후 활발한 활동 (네트워킹 구축)	지속적 개선 및 운영	여사 학교	YOLO 학교	유튜브 홍보	바이일(친구,지인)추천	대화 및 소통창구	취미를 공유하고 동호회 활동	실용적 교과목	졸업후 자존감을 살릴수 있는 활동과 연결 가능	원하는 특강 개설
오범사례 발굴	대외적 홍보	스마일라이프학교 (SLS)	구라이프학교 (GLS)	방송홍보	초청, 학교 행사 홍보	대형(MT,아유회,테마)	동아리(취미) 모임	임의술, 음악 치유수업	자존감 수업 (나도 여전히 사회에 필요한 사람)	내 삶을 넘어서
졸업후 정기적 모임 (동문회, 동여회)	지속적 활동 (지역 연계 활동)	동행학교	우리학교	수업 들으며 온/오프 홍보	지역내 마을공동체, 마을기업	지역	찾은 만남	놀이 수업 즐길 수 있는 수업	같은 목표를 갖는 수업	나를 찾
재능 기부활동	세대연계, 세대통합의 여여콘서트	실표 학교	콤마(comma) 학교	홍보 영상	구청 홈페이지 홍보	아이티(공간)	동창회(재학생과 생 만남)	지역활동 서포터 수업	서로의 노하우를 나누는 수업	재능기부

# 5단계 : 전달하기

- 국민디자인단 서비스디자인 프로세스를 통해 행정과 국민, 디자인단이 상호 협력하여 시너지 효과 창출
- 정책 수요자의 시각에서 서비스를 평가하고 신속하게 현장에 반영하여 수요자의 참여도와 서비스 만족도 제고



- 다양한 교육(특강 개설)
- 졸업 후 활동에 실질적으로 도움되는 실용적 교과목 구성
- 생애전환기 “주체”로서의 삶을 영위할 수 있도록 교육

- 학생회 구성
- 정책 수요자와 공급자의 소통, 연결의 중심
- 설립자로서의 학교 운영 주도

- 공동체 내 ‘지혜의 창고’로서의 복원 및 재생산
- 사회적 관계망 형성 및 사회적 존재로서의 자존감 고취
- 사회적 참여기회 마련을 위한 구청과 협력 및 활용

- 자기계발, 경험공유, 동호회 활동
- 학생/세대간 소통 기여
- 차년도 2기 운영에 적극 참여할 수 있도록 통로 개설

특화된 지역

특화된 커뮤니티

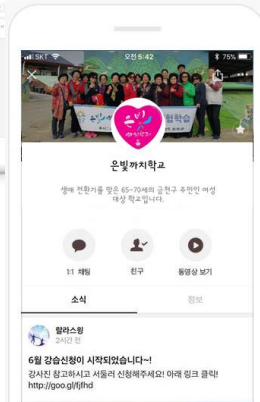
# 5단계 : 전달하기

- 은빛까지학교 네이밍 시각화 / 브랜드 리뉴얼 및 응용 디자인
- 다양한 매체 활용한 홍보 및 관리 방안
- 유튜브 및 카카오프러스 친구 채널 개설

- 졸업생을 통한 추천
- 전용 공간 확보 및 간판
- 매체를 활용한 홍보의 다양화
- 유튜브, 카카오프러스 친구등의 SNS 활용



- 금천 지역에 대한 프라이드와 자긍심 높아
- 학생 연령을 반영하고 금천구의 상징인 가치를 넣어 "은빛까지학교"로 네이밍
- 브랜드 리뉴얼/ 응용디자인



# 브랜드 개발

- 로 고 : 노년세대를 상징하는 '실버'와 금천구의 상징인 '까치'를 조합하고 감성적인 캘리그래피로 디자인
- 심벌마크 : 까치가 제 2의 인생을 준비라는 보금자리를 상징 사람인(人)에 학교, 공부를 상징하는 펜을 단순화하여 표현하고 그 위에 까치가 앉아있는 형상으로 디자인

## Logo Type



## Inspiration



## Color



## Symbol Mark



## Inspiration



## Color

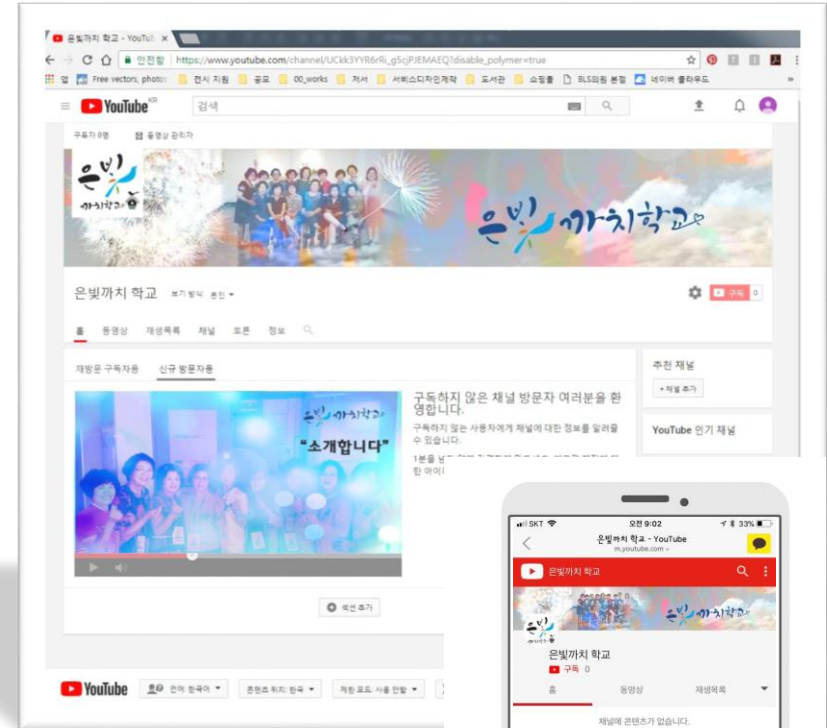
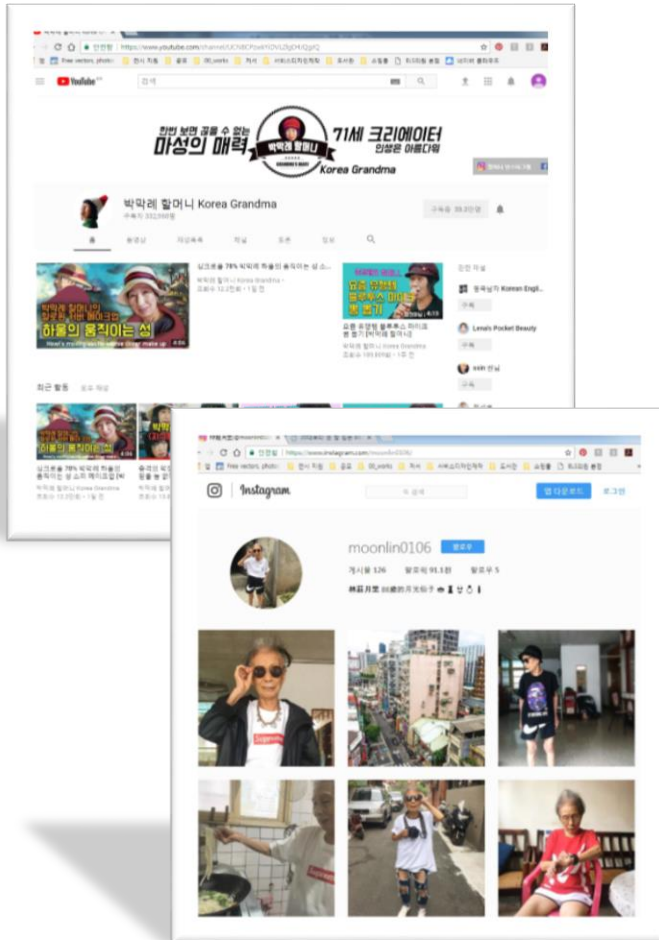


# 브랜드 적용



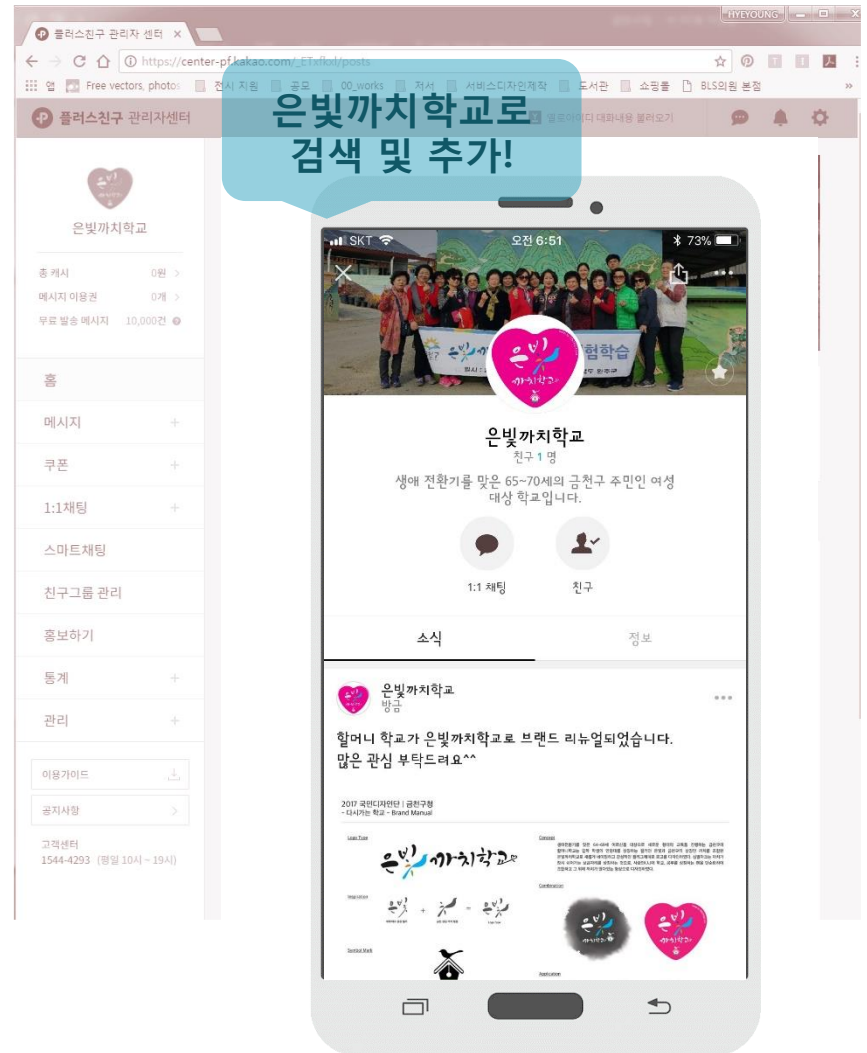
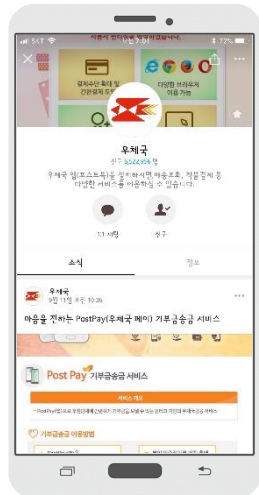
# 소셜 미디어의 활용

- 국내 박막레 할머니와 대만의 88세 문린 할머니 SNS를 통해 젊은 세대와의 소통의 아이콘으로 등장
- 유튜브 채널을 통해 학교 홍보와 개인 콘텐츠 홍보 매체로 활용



# 홍보와 소통

- 최근 카카오프러스친구 SNS 홍보 매체로 급부상
- 수원시, 서울시등 공공기관에서도 소식지를 발행하고 뉴스, 이벤트 등 국민과의 소통 창구로 활용
- 은빛까지학교 카카오프러스 친구 채널 통해 학생과 홍보, 소식 관리





# 국민 디자인단 운영성과

## 교육의 특성화



다양한 커리큘럼 욕구 반영  
지역사회 안에서의 확산방안, 생산적 지역활동  
에 필요한 요소 습득

## 커뮤니티/체험 활동



사회적 관계망 형성  
사회적 존재로서의 자존감 고취  
친목 / 평생친구

## 브랜드



금천구만의 색깔과 학교 고유의 상징적 의미를  
시각화하여 할머니라는 타겟 지향적 이미지에서  
벗어나 향후 서비스 확장이 가능한  
브랜드로 정립

# 국민 디자인단 운영성과

## 동호회/멘티/멘토



학생들의 국민디자인단 활동 후 인식변화로  
도출함으로써 수요자가 직접 디자인하는  
서비스 체계 확립

## 지역 활동



성 명	변화 및 활동내용
윤 부 섭	- 전래놀이 강사 (초등학교에서도 강의), 치매노인 돌봄, 뜨개질 활동, 바리스타 등
정 태 월	- 적십자 회장출신, 주민자치위원, 기타 봉사활동
김 홍 신	- 보린주택에서 수지침 봉사, 교육복지센터에서 학생들을 가르침(할머니학교에서 배운 드로잉을 학생들에게 교육하고 있음)
이 경 자	- 패백, 이바지음식 경력 있음
김순남, 심인학	- 도시광부 (동주민센터 재활용정거장 참여)
조 혜 숙	- 아코디언 봉사도 하면서, 할머니학교에서 투각을 나타냄
최 진 숙	- 뜨개질이 특기였으나 할머니학교에서 새로 접해 본 드로잉, 글쓰기를 통해 새로운 세상을 만나고 싶다고 하심.
윤 정 례	- 할머니학교 수업에서 조용하게 본인만의 영역을 만들고 계심
장 금 순	- 노인대학 강사로 참여
김 삼 례	- 바느질 (한복등을 만들었음), 할머니학교 최고령자
선 공 심	- 시 쓰는 것을 좋아함, 현재는 육아에 참여하고 있음.
성 신 란	- 우쿨렐라, 마을활동(클럽덕덕)
이 중 임	- 통장활동
홍 희 순	- 봉사활동 (울림봉사단에 참여하여 안양천 물놀이장 봉사)
정 행 자	- 교사출신, 주민자치위원 활동
김 현 남	- 호스피스 활동 등 기타 봉사활동, 마을활동(주민자치)

친숙하고 포근한 지역사회 리더로 세대와 소통  
자신의 경험이나 지혜를 다른 세대에게  
나눌 수 있는 기회

## 학생위원회 : 은빛가치 (주2회)



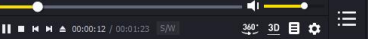
'학생'이자 학교를 직접 만들어가는  
'운영 주체'로서 역할 유도  
(자발적 운영, 커리큘럼 제안)

# 국민 디자인단을 마치며...

정태월 | 국민디자인단 (국민)



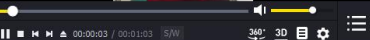
“처음엔 국민디자인단 회의때마다 참석하기도 번거롭고 왜 이걸 해야하나 생각했지만,,, 10회에 걸친 서비스디자인 방법론에 따른 국민디자인 활동을 통해 많은 변화를 느끼고 수요자 중심의 정책의 필요성을 깨닫게 되었다. 끝나서 아쉬운 마음이 앞선다”



조혜숙 | 국민디자인단 (국민)



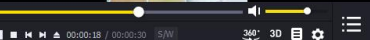
“국민디자인단 활동하면서 배울 수 있어서 너무 좋았고, 무엇보다 학교 취지와 상징에 맞는 이름과 로고 및 심벌을 갖게 되어서 기쁘다. 금천구만의 색깔과 학교의 상징적 의미를 시각화시켜 학교 고유의 특성화를 표현하게 되었다”



진선희 | 국민디자인단 (분야 전문가, 교감)



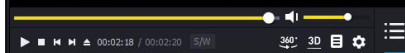
“주요 커리큘럼과 운영방식 등을 학생이 “직접” 만들어가는 학교임에도 불구하고, 정책 수요자인 할머니 학생들이 설립자로서의 역할을 이해하는 데 어려움이 있었다. 국민디자인단 활동을 통해 학교가 앞으로 나아가야할 방향성과 브랜드 및 정체성이 확립되어 기쁘고 활동한 보람이 느껴진다”



김현정 | 국민디자인단 (금천구 지역혁신과 과장)



“기존의 ‘다시가는 학교’의 운영취지 및 현황에 대한 행정과 국민디자인단이 상호 협력하여 시너지 효과 창출되었다. 국민디자인단 활동을 통해 정책수요자 중심의 정책의 중요성을 더욱 인식하게 되는 계기가 되었으며 교육내용이나 특강 구성, 체험활동 계획 등에 적극 반영하게 되었다. 앞으로 더욱 확대되길 바란다”



성송윤 | 국민디자인단 (스토리두어, 금천구 지역혁신과)



“학생이 만들어가는 학교였지만, 학생들이 자신의 역할을 정확하게 인지하지 못했다. 국민디자인단 활동을 통해 설문조사와 인터뷰를 진행하며 학생들의 숨은 요구까지 캐치하여 정책방향에 신속히 반영할 수 있었으며, 참여 전과 후의 할머니들의 인식 변화를 확인할 수 있어 기쁘다. 궁극적으로, 할머니들의 적극적인 참여와 서비스 만족도를 높일 수 있는 계기가 되었다고 생각한다.”

