

2018 국민디자인단

인사혁신처 × 동작구청



이해하기

2018 국민디자인단

01_ 과제배경 살펴보기

02_ 초점화하기

03_ 문제점 파악하기

04_ 국민디자인단

2018 Public Service Fair
공직박람회
2018.12.5(수) · 부산 BEXCO 제2전시장 4A,B 홀

인사혁신처에
오신 것을 환영합니다.

오늘의 초대손님
인사혁신처 **김판석** 처장
[매일경제TV 속] 국민이 신뢰하는 공직사회

검색어를 입력하세요.

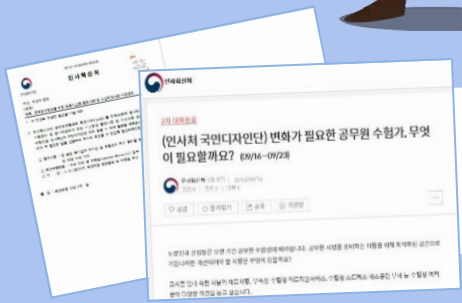
<p>채용제도 채용시험, 양성평등, 장애인, 지역균형</p>	<p>승진보직관리 임용승진제도, 인사교류, 휴직 등</p>	<p>성과보수 봉급, 수당, 성과, 여비 등</p>	<p>연금복지 연금, 예술대전, 퇴직관리</p>
<p>인재개발 장단기 훈련, 기본·전문 훈련</p>	<p>복무제도 휴가, 유연근무제, 당직, 징계 제도</p>	<p>윤리제도 재산등록 공개 심사, 고지거부, 선물신고</p>	<p>인재정보 인재정보 활용, 정부헤드헌팅</p>

열린처장실
적재적소, 공정한 인사로
신뢰받는 공직사회를 구현하겠습니다.
인사혁신처장 **김판석**

- 채용정보
- 훈령/예규/고시
- 성비위 인사불이익
- 간행물
- 조직도
- 시험일정

공정채용 가이드북

**장애인공무원이
장애 없이 일할 수 있는
공직사회!**
인사혁신처가 만들어갑니다.



직무적성 매칭 서비스

2024 인사혁신처 (인사처 국민디자인단) 변화가 필요한 공무원 수험생, 무엇이 필요할까요? (09/16~09/28)

인사혁신처 인사과 | 인사혁신처

노련하신 경험은 어떤 것만 공무원 수험생에게만... (이하 생략)

고시생 친구라면 사범이든 교대든, 1차 시험 수험생 지원이든... (이하 생략)

문의: 인사혁신처 인사과 (02-1234-5678)

1 적재적소 미리 보는 공직 라이프 [인사혁신처]

과제유형	실행·단독과제	정책분야	기타
주관기관	인사혁신처 법무감사혁신담당관실	주관기관 과제담당자	김서전 사무관·김세미 주무관 연락처 : 044-201-8147-8
협업기관	해당없음	협업기관 과제담당자	해당없음

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 인사는 만사다! 수험생 적재적소 매칭 가이드 마련
- ◆ (주요고객) 공무원 시험 준비생(공시생) 등
- ◆ (추진기간) '18.4.'~'18.12
- ◆ (소요예산) ('18) 5백만원 / ('19) 15백만원
- ◆ (사업내용)
 - 이제는 직무대! 수험생에게 단순 채용 및 시험일정 위주로 정보를 제공하던 기존 시스템에서 벗어나 공시생 개개인이 직무적성을 파악하는데 도움을 주는 시스템 제공
 - 공직을 희망하는 입문자 또는 부처 선택을 앞둔 수험생에게 실제 공직생활, 직류·직렬에 따른 업무 특성 등 실용적 정보를 제공함으로써 수험생 적성과 가치관을 살려 공직생활을 시작할 수 있도록 방향 제시에 도움



누구를 위한 서비스가 필요할까?

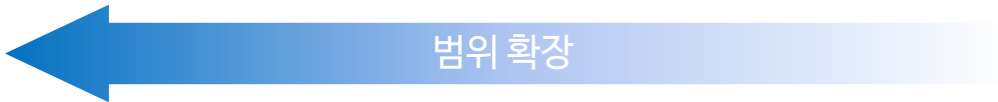


1.8%

?

다른 98%가 보이기 시작했습니다.





범위 확장

공무원을 준비하고
또 시험을 실패한 국민을 위한 서비스



합격선



1.8%



처음 우리의 범위

합격자 직무분석

‘좋은 정책’을 만드는 것도 좋지만



실제 적용될 수 있는 **현장**이 없다면 ?

공시생, 웰센터, 디자이너, 인사혁신처 그리고 동작구청이

이렇게 모였습니다, 국민디자인단 !



웰센터

동작구청

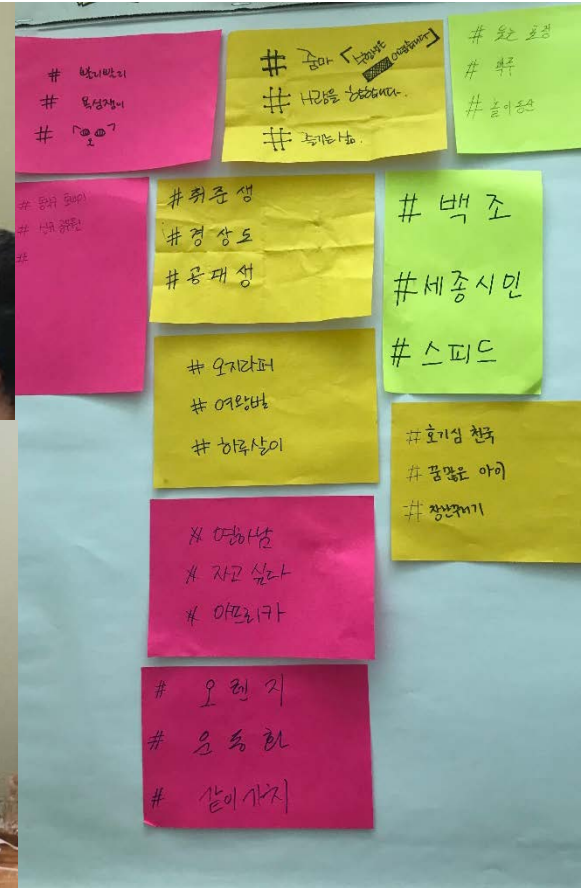
인사혁신처

공시생

디자이너

서로에 대한 소개와 함께 시작

첫모임, 서로에 대한 소개와 함께 공시생들이 직면한 문제를 찾기 시작



정의하기

2018 국민디자인단

01_ 심층인터뷰와 데스크리서치

02_ 서비스 사파리

03_ 페르소나와 고객여정맵

04_ 사파리 결과 및 최종 정의

무엇이 문제인가?

잘 자지 못하고

주기적으로 찾아오는
우울감 등의

잘 먹지도 못하고
안전을 보호받지도
못하고

삶과 복지에 대한
다양한 문제점들



Issue 1

공시생들도 ‘쉽’이 필요하다

다양한 형태의 자연이 있음에도 불구하고 노량진은 공부하는 곳. 쉽은 나중에 (유예)

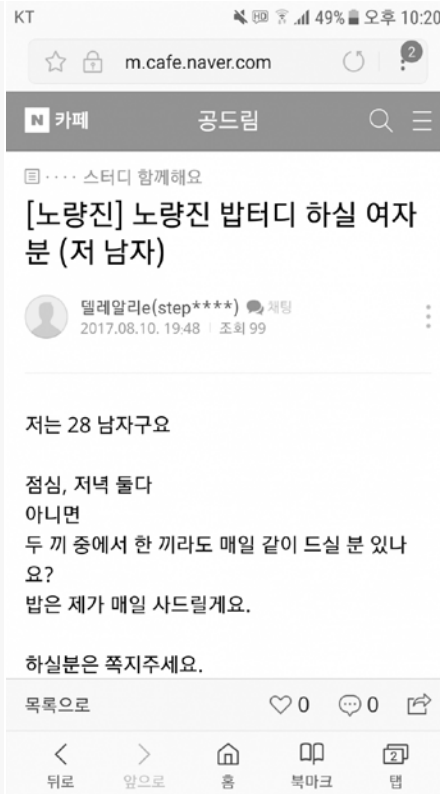
기대 ————— 제공 ————— but ————— 현실



Issue 2

공시생들도 ‘삶’이 필요하다

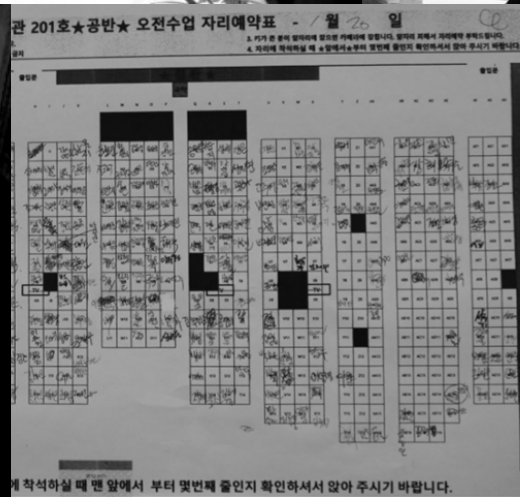
다양한 형태의 자연이 있음에도 불구하고 노량진은 공부하는 곳. 씬은 나중에 (유예)



Issue 3

인강 보다는 ‘현강’

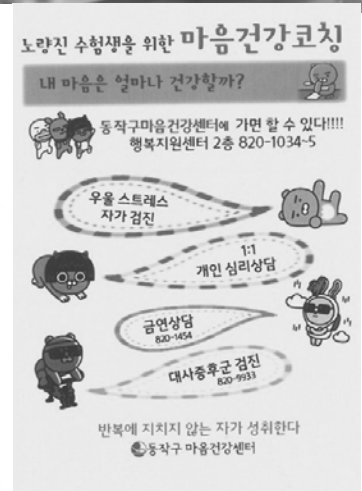
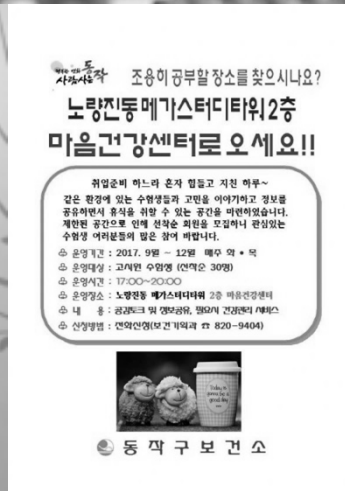
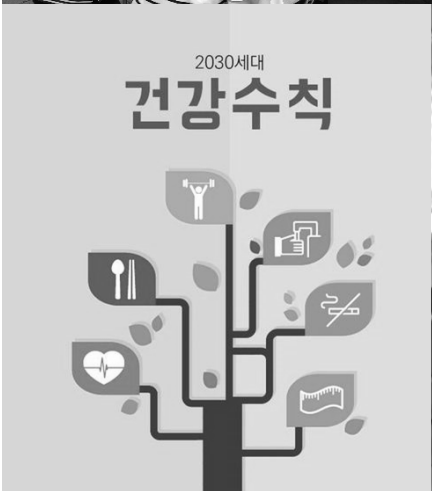
정보/ 자제력 때문에 인터넷 강의 보다는 현장 강의 선호



Issue 4

‘건강관리’를 못 받고 있다

동작구청, 동작보건소에서 마음건강센터 운영 및 다양한 질병 정보 책자 제공되고 있지만 공시생들에게는 최적화 되어있지 않음



Issue 5

스스로 '갈혀있다'



정말 한데
공사청인가 같은데
대여인 커터 사들과는
사치 아닐까요?

같은 노력생까지
상대적으로 박탈감이
느껴져요...

자세감 부탁드려요...



고시텔

잠만 자는방
월 15만원
에어컨설치
냉장고설치
세탁기설치

KUKINEWS



Issue 6

공시생들은 ‘다음이 없다’

공시생들은 다음을 생각하지 않는다

NAVER **웰센터** 검색

경쟁은 없다 **동작** 사람은 **사람사는**

공시생에서 직장인으로!

다 잘될거야 웰센터 오픈

노량진 공시생은 이모든게 무료!

- 1 경력10년 이상의 취업전문 상담원과 상담
- 2 우수기업 18,000개와 100%취업 연계
- 3 300만원 상당의 24개 직업분야 직업훈련 & 훈련수당 제공 (4차산업 융합직종 및 개발, UX/UI/가인, 마케팅, 보(계)리(계) 등)
- 4 2년 연속 근무 시 취업지원금 2,400만원 제공 (월100만원/24개월)

운 영 4월30일~11월30일(월-금) 10:00~19:00

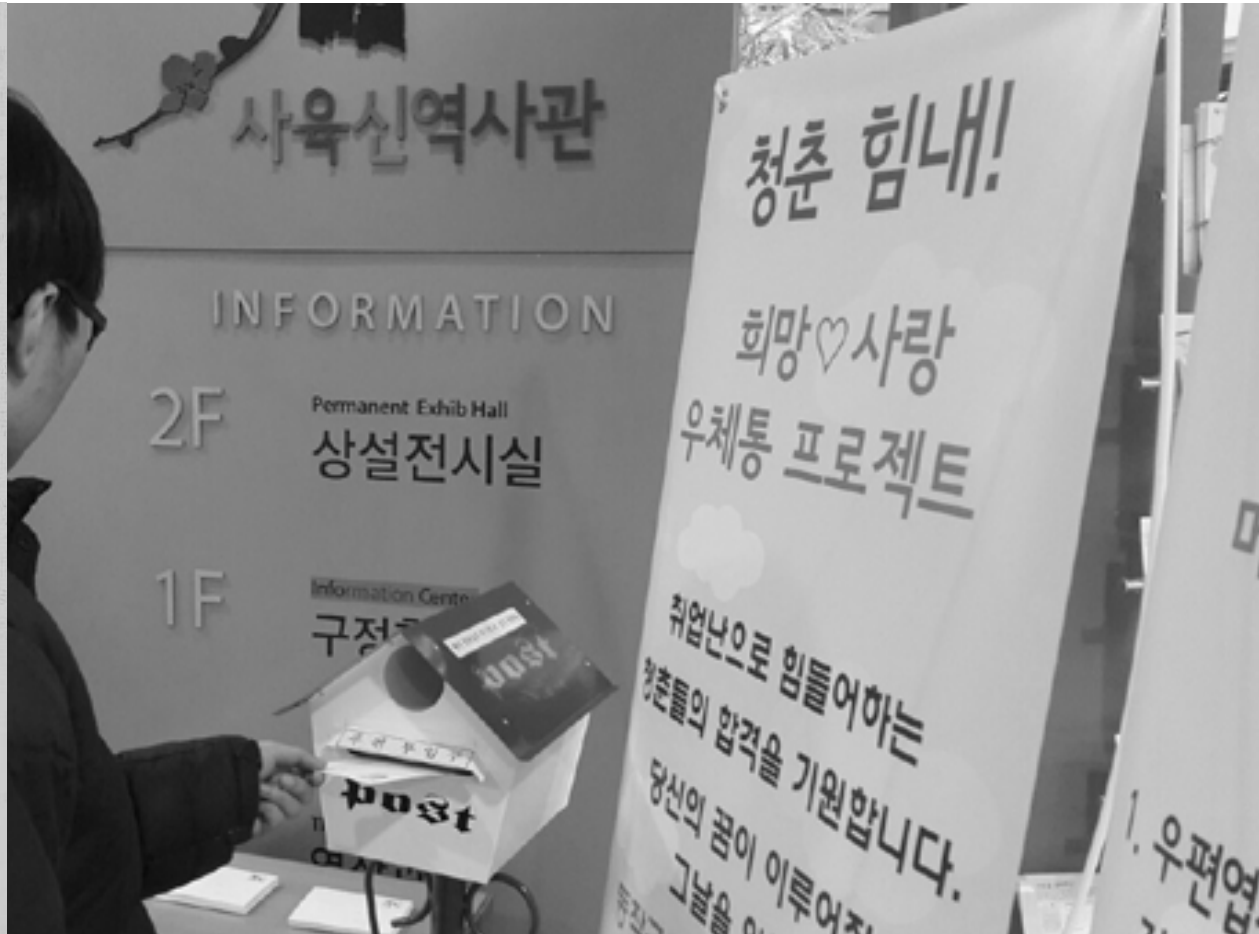
장 소 손스타터카페 (동작구 노량진로 174 컵밖거리앞)

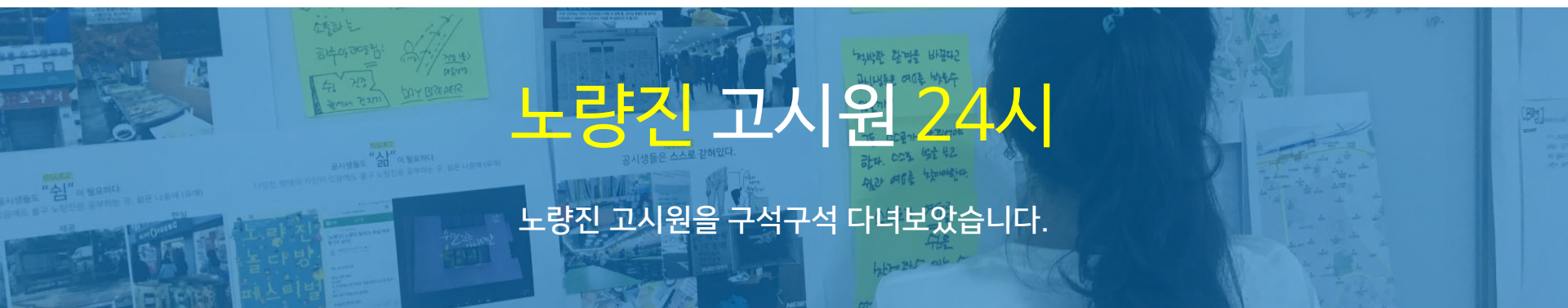
신청방법 | 전화예약 | 02)323-0761 | 홈페이지 | welcenter.co.kr

노량진역

쉬웁다 가세요. 우리가 알려 못했던 다른세상으로 Web에서 알아드실게요! KakaoTalk @ 웰센터

동작구 고용노동부 (사)ESC상생포럼





노량진 고시원 24시

노량진 고시원을 구석구석 다녀보았습니다.



공시생의 먹거리

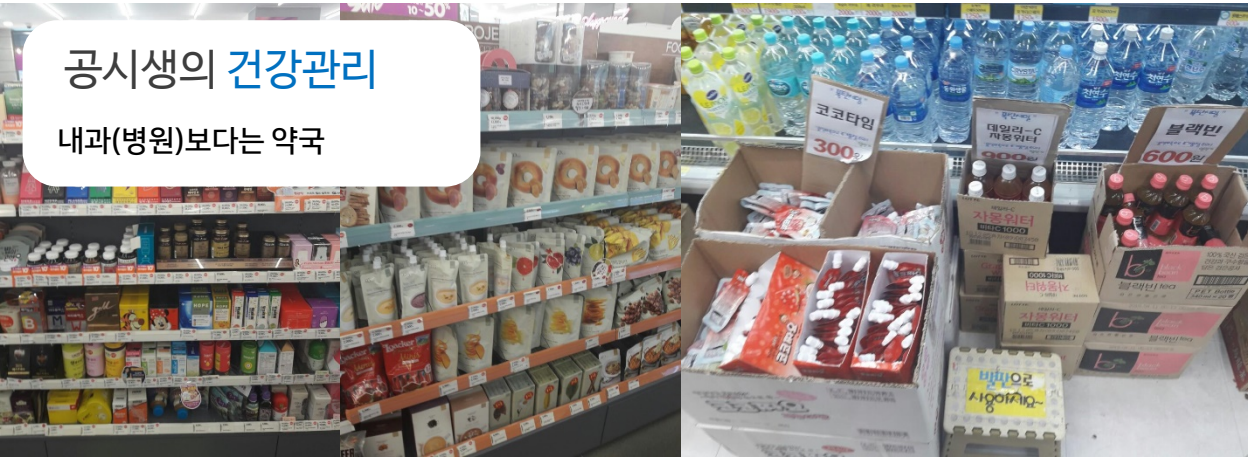


공시생의 쉼터



공시생의 건강관리

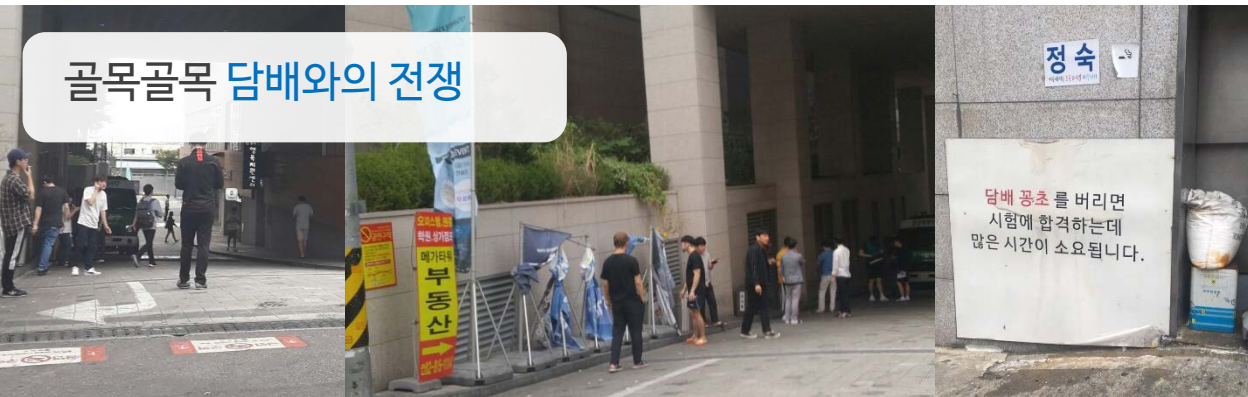
내과(병원)보다는 약국



골목골목 쓰레기와의 전쟁



골목골목 담배와의 전쟁



별별 고시원

빈방에서 연구원였습니다.



정말 별별 고시원

빈방에서 연구원



혼재된 공간

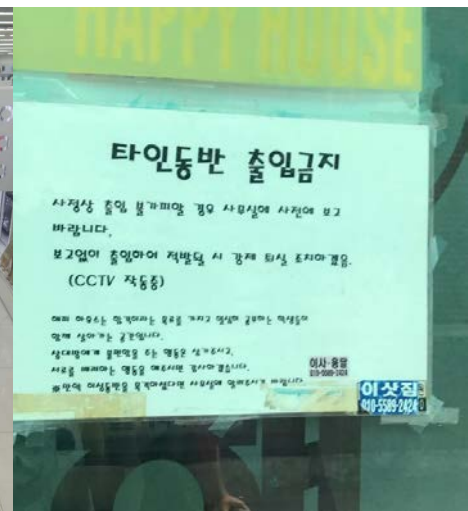
먹는 곳 + 노는 곳 + 공부하는 곳 + 자는 곳



고시원만의 특화서비스

노트북, 데스크탑 대여 전문점

- 독서실용 조용한 노트북
- 고시원용 노트북, 데스크탑
- 게임용 고성능 노트북 보유



페르소나 A



김현주 (28, 공시 1년 차)

행정직 7급 응시 중

#자기탐색, #마음건강, #섬세한터
치, #상대적 박탈감, #타성“엄마가 시켜서 시작했는데,
내가 뭐하고 있는지 모르겠어요”

엄마의 권유로 시작했지만 공무원이 도대체 어떤 일을 하는지, 어떤 공부를 어떻게 얼마나 해야하는지, 내가 그 공무원 일을 즐겁게 할 수 있을지를 모르겠다. 일단 노량진으로 이사하여 여성전용 원룸을 구해 공시학원을 다니고 있긴 하지만, 하면할수록 쉽지 않고 모의고사 성적도 그닥 잘 나오지 않는다.

그만두고 싶지만, 다른 일에 대한 대안없이 하기는 쉽지 않고 누군가 나에게 다른길이나 아니면 공무원이 어떤 일을 하는지 구체적으로 왜 그 길이 좋은 지 거짓없이 있는 그대로 듣고 싶다.

인터넷에서는 공무원이 안정적이고 최고의 직업이라고 말하기 일쑤고 학원에서도 이보다 좋은 직업이 없을꺼라고 얘기하지만 정말 일까? 궁금하기도 하고 그게 나한테 맞는 직업인지도 모르겠다.

태도

Attitude

수동적인 미래 설계
부모를 실망시키는게 제일 어려움

목표

Goal

모든 내가 원하는 것을 찾고 그것에 대해 최선을 다하고 싶다.

페인포인트

Pain point

내가 왜 이 공부를 하는지?
다른 길은 없을지?

페르소나 B



허예지 (37, 공시 3년 차)

교육행정직 응시 중

자기탐색, # 마음건강, # 섬세한 터치, # 상대적 박탈감, # 타성

“다음엔 꼭 될꺼야! 하지만.. 너무 외로워요”

엄마의 권유로 시작했지만 공무원이 도대체 어떤 일을 하는지, 어떤 공부를 어떻게 얼마나 해야하는지, 내가 그 공무원 일을 즐겁게 할 수 있을지를 모르겠다. 일단 노량진으로 이사하여 여성전용 원룸을 구해 공시학원을 다니고 있긴 하지만, 하면할수록 쉽지 않고 모의고사 성적도 그닥 잘 나오지 않는다.

그만두고 싶지만, 다른 일에 대한 대안없이 하기는 쉽지 않고 누군가 나에게 다른길이나 아니면 공무원이 어떤 일을 하는지 구체적으로 왜 그 길이 좋은 지 거짓없이 있는 그대로 듣고 싶다.

인터넷에서는 공무원이 안정적이고 최고의 직업이라고 말하기 일쑤고 학원에서도 이보다 좋은 직업이 없을꺼라고 얘기하지만 정말 일까? 궁금하기도 하고 그게 나한테 맞는 직업인지도 모르겠다.

태도

Attitude

합격이라는 희망을 갖고있지만 불안한 마음
누가 나 좀 이 늪에서 꺼내주세요

목표

Goal

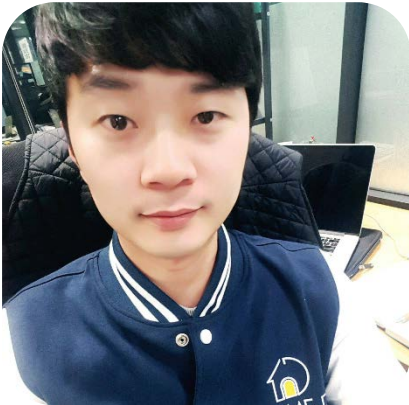
...

페인포인트

Pain point

될 때까지 한다!
하지만 너무 외로워요.. 건널 수 없는 강을 건너버린걸까?

페르소나 C ▲



노진수 (30, 공시 3년 차)

행정직 7-9급 응시 중

무료 # 공시는정보다 # 식권
알바 # 무료급식소

“이 길이 아니면 나는 방법이 없어요!
하루한끼! 주경야독! 공시만이 나의 살길!”

엄마의 권유로 시작했지만 공무원이 도대체 어떤 일을 하는지, 어떤 공부를 어떻게 얼마나 해야하는지, 내가 그 공무원 일을 즐겁게 할 수 있을지를 모르겠다. 일단 노량진으로 이사하여 여성전용 원룸을 구해 공시학원을 다니고 있긴 하지만, 하면할수록 쉽지 않고 모의고사 성적도 그닥 잘 나오지 않는다.

그만두고 싶지만, 다른 일에 대한 대안없이 하기는 쉽지 않고 누군가 나에게 다른길이냐 아니면 공무원이 어떤 일을 하는지 구체적으로 왜 그 길이 좋은 지 거짓없이 있는 그대로 듣고 싶다.

인터넷에서는 공무원이 안정적이고 최고의 직업이라고 말하기 일쑤고 학원에서도 이보다 좋은 직업이 없을꺼라고 얘기하지만 정말 일까? 궁금하기도 하고 그게 나한테 맞는 직업인지도 모르겠다.

태도

Attitude

벼랑 끝의 공시생
공시만이 나의 살길. 이 길이 아니면 난 끝이야

목표

Goal

최소비용으로 최대 효과. 최소비용으로 공부하기

페인포인트

Pain point

공시만이 나의 살길.
이 길이 아니면 난 끝이야



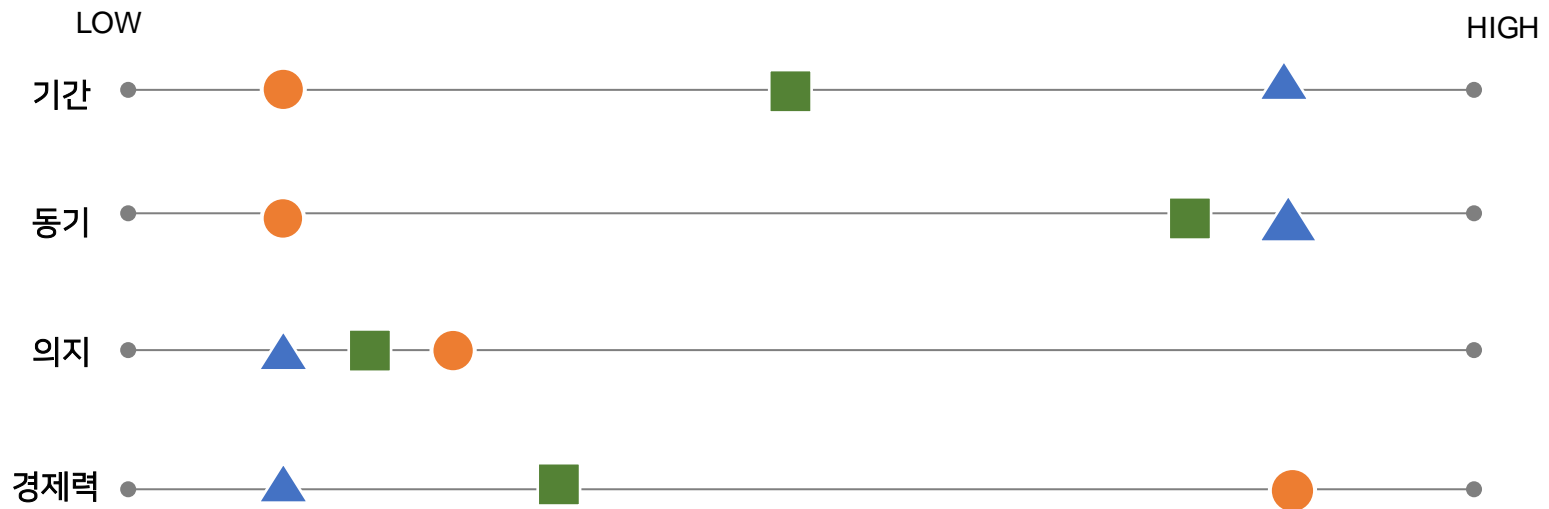
● 김현주



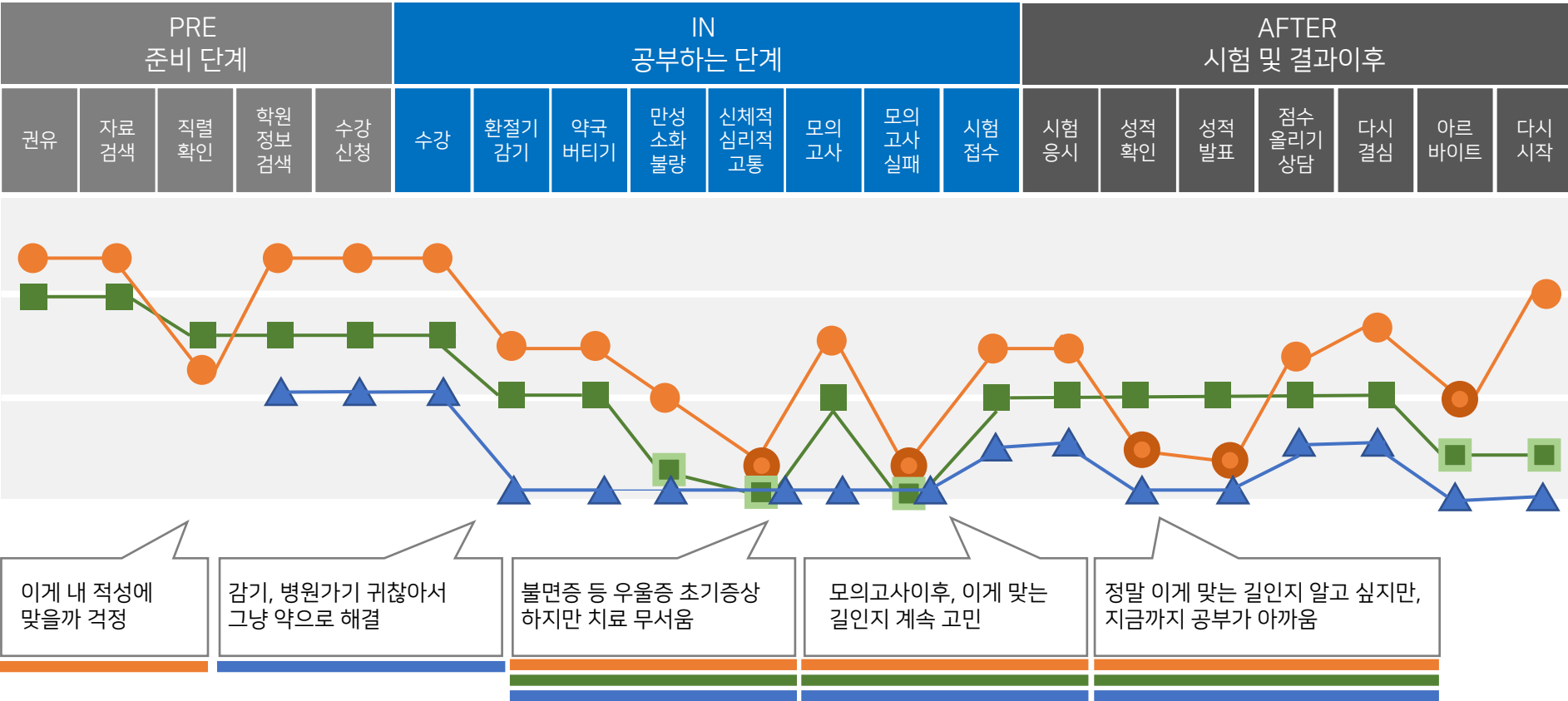
■ 허예지



▲ 노진수



고객여정맵



식생활

수면부족

건강관리

우울증

발전하기



2018 국민디자인단

공시생들을 위한 “페이스 메이커”

공시생의 생활습관 관리 및 수험주기를 맞춰주는 일정관리 및 달력



9급 공시생의 하루

구독 동영상 더보기



9급 공시생의 하루

구독



9급 공시생의 하루

구독

집에 청소기가 따로 없으니까 머리카락 이런 게 많아 가지고, 그런데 이게 빗자루가 쓰는 게 힘들더라고요, 죄송합니다 더러워서.



9급 공시생의 하루

구독



9급 공시생의 하루

구독



9급 공시생의 하루

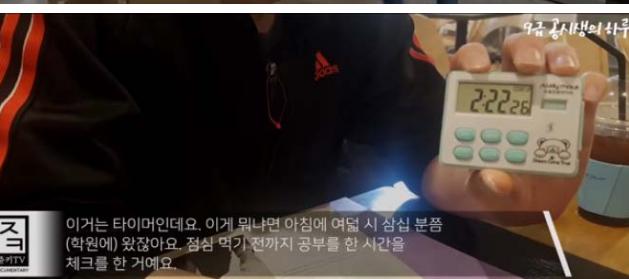
구독

08:30
오전 일과 시작



9급 공시생의 하루

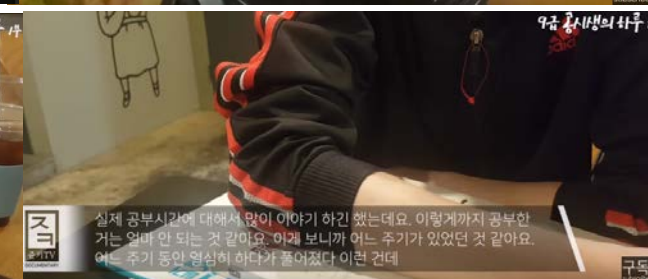
구독



9급 공시생의 하루

구독

이거는 타이머인데요. 이게 뭐냐면 아침에 여덟 시 잠심 분품 (학원에) 왔잖아요. 점심 먹기 전까지 공부할 한 시간을 체크를 한 거예요.



9급 공시생의 하루

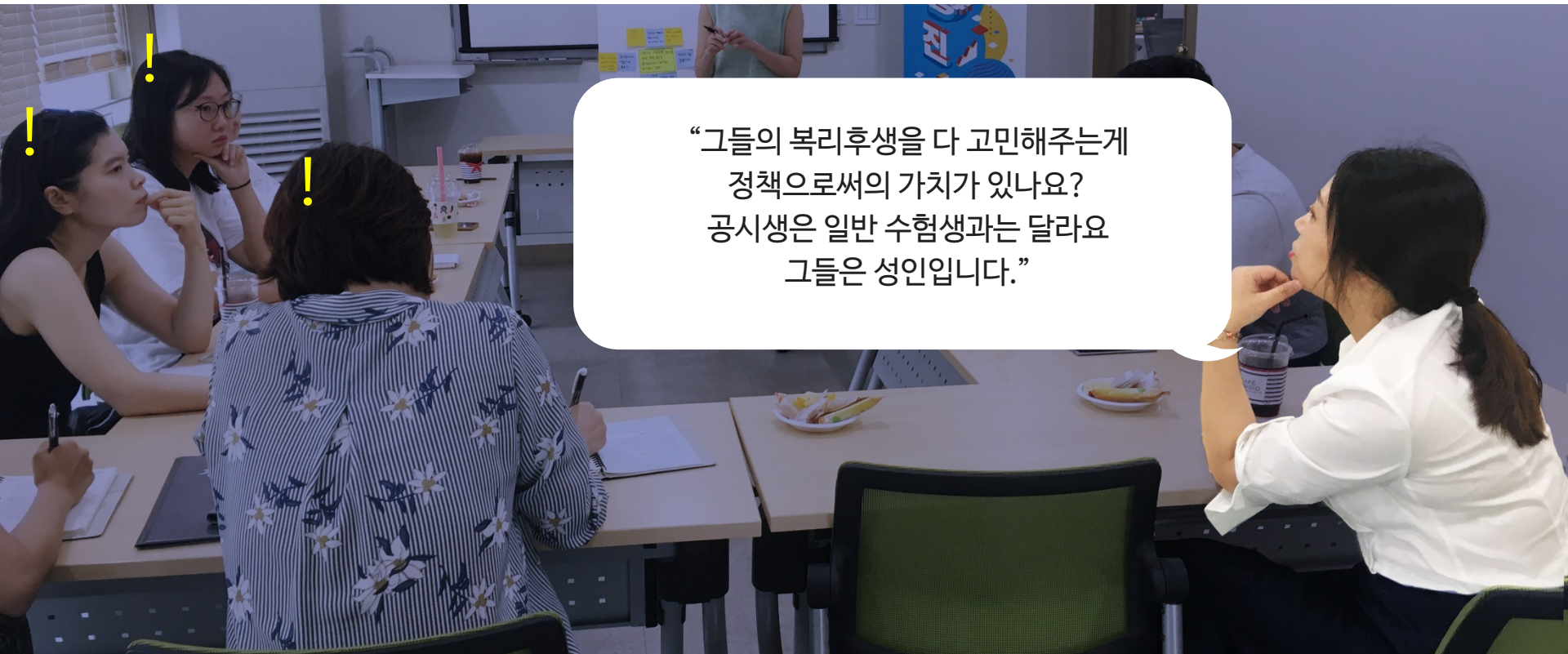
구독

실제 공부시간에 대해서 많이 이야기 하긴 했는데요. 이렇게까지 공부한 거는 얼마 안 되는 것 같아요. 이게 보니까 어느 주기가 있었던 것 같아요. 어느 주기 동안 열심히 하다가 풀려졌다 이런 건데

13:00
오후공부 in Cafe

그런데

왜 이걸 인사혁신처가 하는건가요?



“그들의 복리후생을 다 고민해주는게
정책으로써의 가치가 있나요?
공시생은 일반 수험생과는 달라요
그들은 성인입니다.”

미봉책 彌縫策

언 발에 오줌누기는 아닐까?
고기잡는 법을 가르쳐 주는게 아니라 고기를 주는건 아닌지?





다시

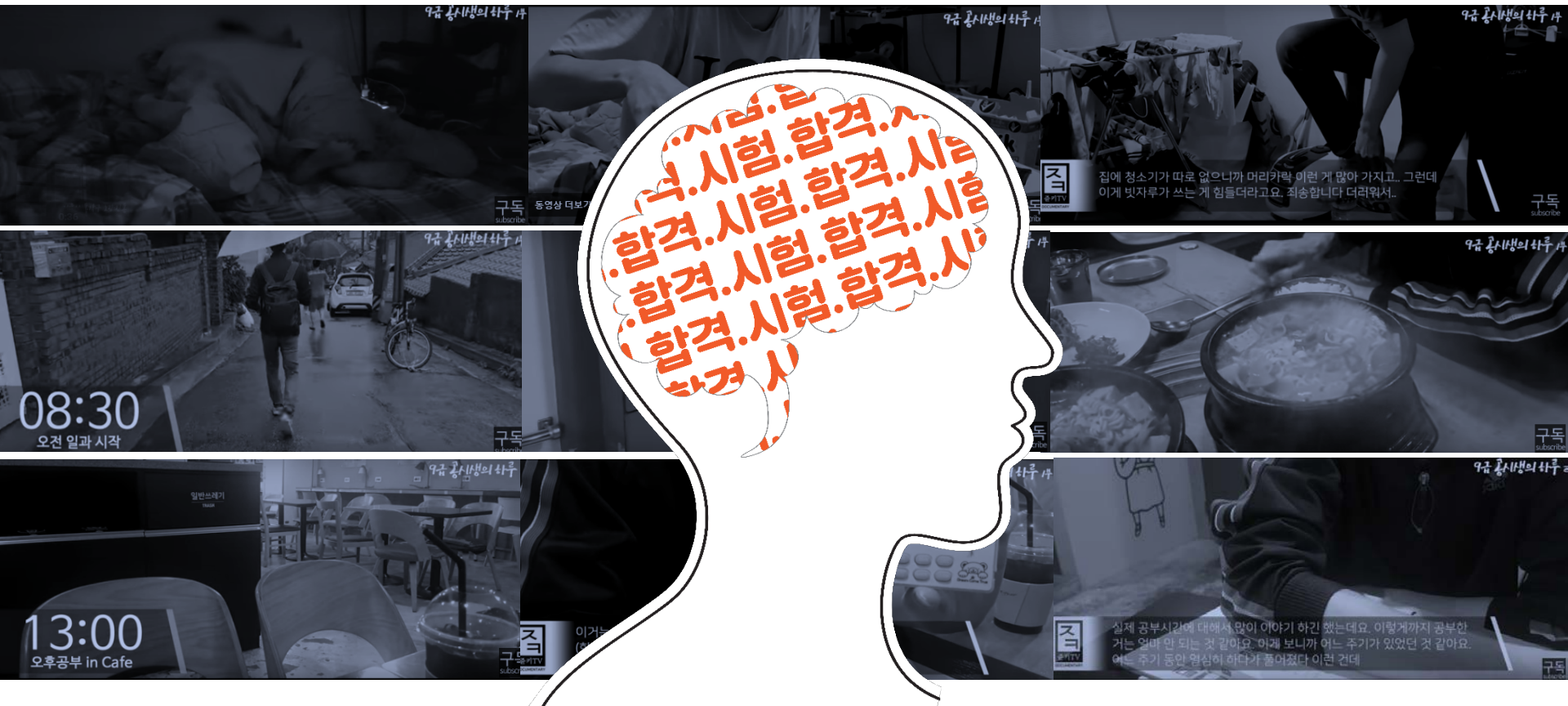
2018 국민디자인단

01_ 진짜 해결해야할 문제는 무엇인가?

02_ 서비스 컨셉

‘여유’가 없는 공시생

공시생의 머리 속은 모든 것이 공시로 가득찬 상태



‘여지’

국어사전

여지 (餘地) [여지] ▶ 다른 뜻(5건)

[명사] 남은 땅. [의존명사] 어떤 일을 하거나 어떤 일이 일어날 가능성이나 희망.

여유가 없어
모든 것이
넘치고 있어!여유가 없이 한곳만 보는 상황으로
건강도 정신도 **넘치는 상태**

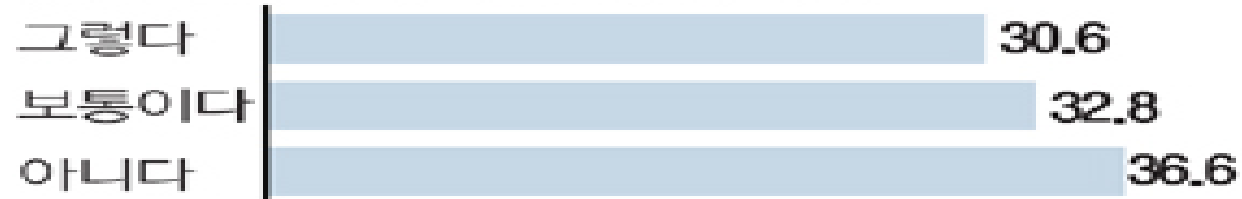
TO-BE

여유가 생기니
다른 길도
보이네?‘다른 시야를 가지게 됨으로써
공시에 대한 **정신적 여유 회복**

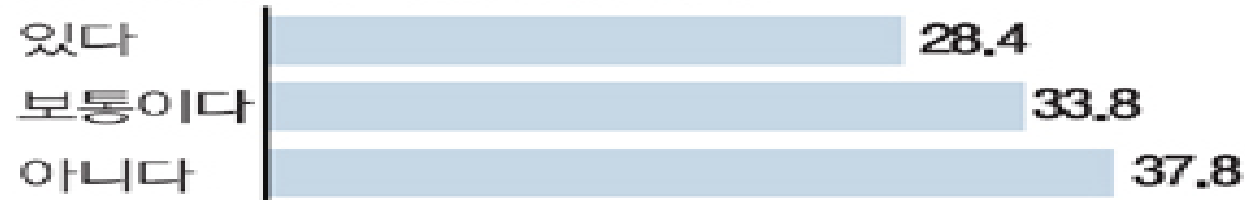
공시생 대상 설문조사 결과(단위=%)

*공무원시험 준비생 1,000명 대상

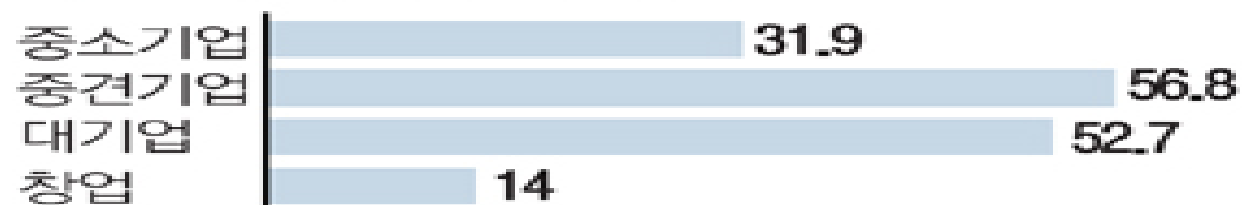
기업 분야로 진로를 변경할 의향



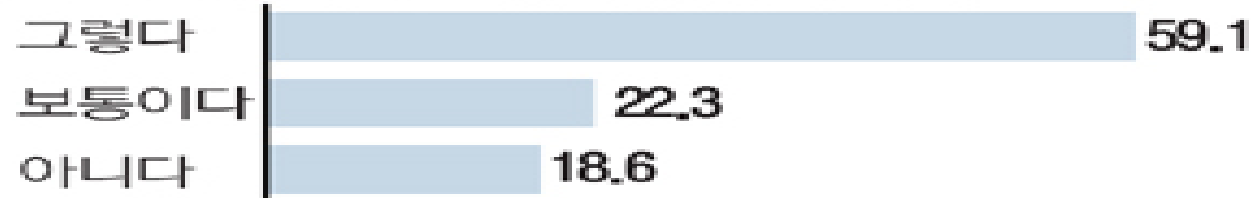
진로 변경 시 자신의 경쟁력



희망 기업 유형은(복수응답)



진로 변경 지원 교육 과정 참가 의사



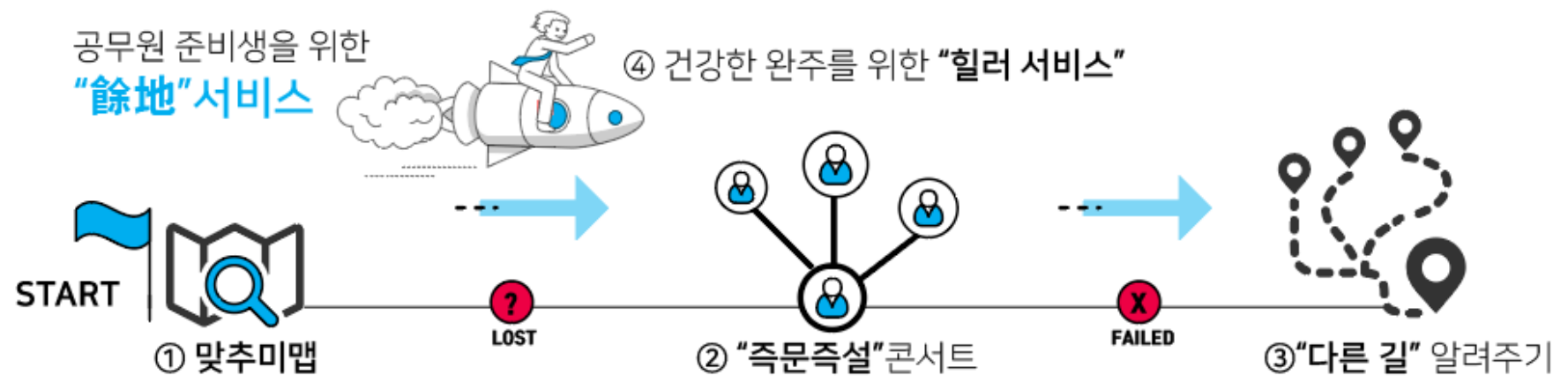
제안하기

2018 국민디자인단

- 01_ 서비스 청사진
- 02_ 노량진 1번가 서비스란?
- 03_ 서비스 롤플레이팅
- 04_ 내년 운영 계획

‘노량진 1번가 여지’ 서비스

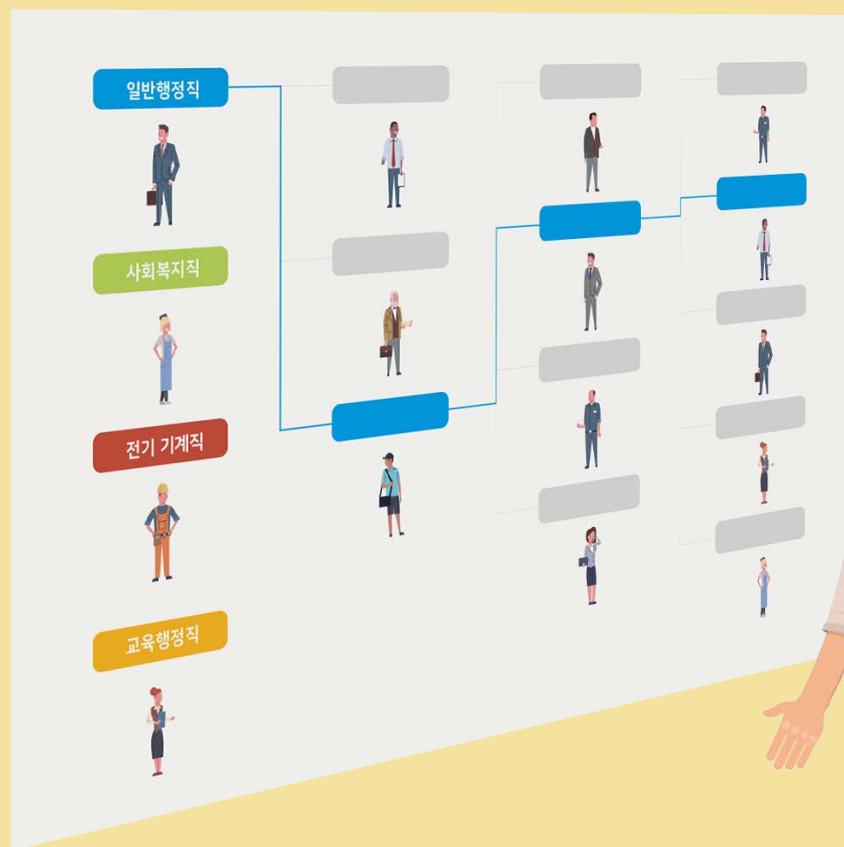
수험 생애 주기에 맞춘 ‘노량진1번가’ 서비스 콘텐츠



단계 1

직무도감 '맞추미 맵'

공시 이후 다양한 직업군의 진로를 제시



공무원만이 길이 아니구나.. 비슷한 다른 길, 직업군이 많구나.

공무원이 정말 내 길일까?

그렇지만 계속되는 질문, 이 길이 내 길일까?



누군가 시원하게 답해줄 수 있다면?

현장에서 청중이 묻고 즉석에서 답하는 '즉문즉설'



단계 2

‘즉문즉설’ 토크콘서트

공무원의 삶을 낱낱이 여과없이 밝혀 민낯을 들어낼 수 있는
현직 공무원의 토크 콘서트 개최

즉문즉설 토크콘서트란
공무원들을 위해 주·시·군·구청들이 현장에서
중심이 되고 달하는 토크콘서트입니다.

공무원에 대해
무엇이든 물어
보세요.



혹시 ‘실패’ 한다면?

돌아갈 수 없는 다리를 건넌 걸까? Go? Stop?



단계 3

불합격? ‘새로운 도전’

공시에 불합격 하였다면 ‘노량진1번가’ 에서 목적별 진로 서비스 제공



‘문턱이 너무 높은’ 스트레스 관리

물리적으로 정신적으로 문턱이 높은 정신건강센터



기록이
남으면
어찌지?

여기를 뚫고 저기를
설마 내가 들어가는 사람이면
우울증일까 벌써 치유된 사람



단계 4

공시생들의 ‘힐링센터’

물리적 심리적 부담감을 줄여 누구나 쉽게 상담 받을 수 있는 노량진 “힐링 스페이스”

안녕하세오. 주인님
나는 콩시애오 힘이들면 언제든
차자오새오 톡톡톡

**힐링센터**

힐링센터의 상담내용 및 개인정보는 외부기관에 절대 노출되지 않습니다





인사혁신처가 함께합니다

인사혁신처는 공시생들과 함께 희망과 꿈을 만들어 나아갑니다.

