



# 내일(My Job)을 설계하는 두근두근 Tomorrow

# 국민디자인단 특화과제!!!



고령고등학교  
특성화고?



고령군청,  
민원대기실?

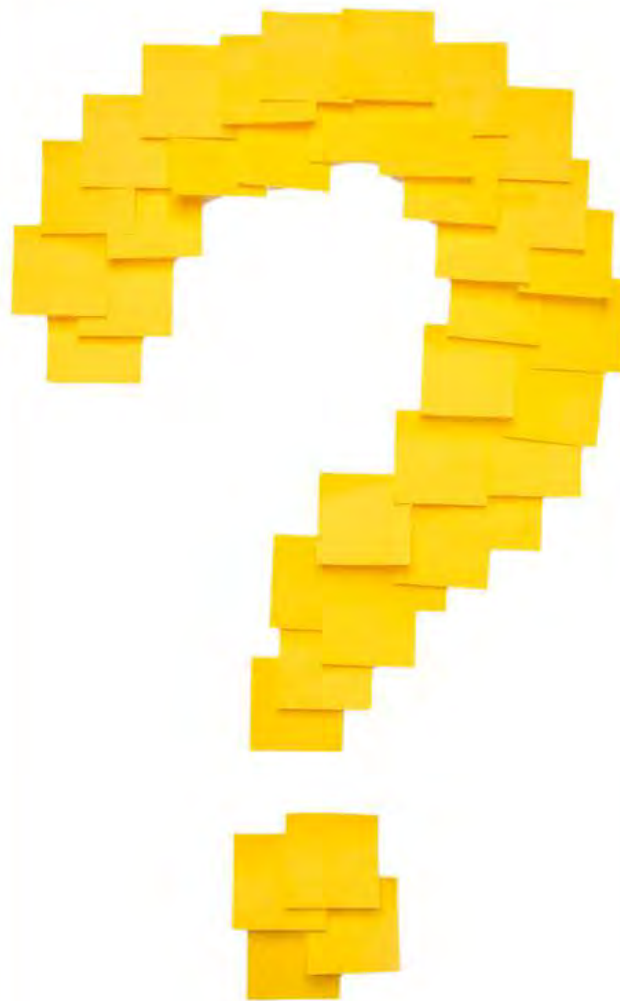
고령군 김윤규 주무관



카페창업 전




(학교가) PC방이라는 말도...



카페창업 후



경북 고령 김정이

A young girl with long dark hair, wearing a white school uniform with a plaid bow tie, is sitting outdoors. She is smiling slightly and looking towards the camera. The background shows a building with large windows and some greenery. A dark grey banner is overlaid at the bottom of the image.

(학교가) PC방이라는 말도...

제4회 지방자치의날

# 주민참여



경북 고령 김정이

특교세 5천만원

하드웨어

Happy People  
현장교육공간(카페) 구축



고령군청  
국민디자인단

현장형  
교육 플랫폼

민관학 협업 시스템 구축

네트워킹



전문가집단

국민디자인단운영

소프트웨어

Snap Link  
현장교육 프로그램개발



현장교육에 대한 수요자 요구의 충족

# 고령군의 과거

» 1,500년전 사국시대! 찬란한 철기문화를 꽃피웠던  
가야금의 고장, 대가야의 수도 고령



# 고령군의 현재

## 고령군

인구 35,033명 ← 전국 204위

재정자립도 9.4% ← 전국 186위

면적 384.05km ← 전국 133위

고령화 24.37% ← 전국 56위

## 고령고등학교



취업률 40% 이하

진학률 30%

전공과 무관한 취업(편의점, 휴대폰 공장 등)

취업 중 중도 퇴사율 40%

인구감소, 고령화로 사회활력도 감소

특성화고 의미 상실



청소년이 고령의 미래이며 경쟁력



# 국민디자인단 구성

구분	성명/소속/직위	역할
서비스 디자이너	백수현/서비스디자인협의회 대구지회/운영위원장	서비스디자이너
전문가	홍재헌/아이엔디그룹/실장	서비스디자이너 보조, 회의참가
	김석영/밥스딜라잇/대표	서비스디자이너 보조, 강사, 회의참가
	원인섭/밥스딜라잇/이사	서비스디자이너 보조, 강사, 회의참가
정책수요자	지금미/고령군/학부형	인터뷰 및 연담
	심상수/고령군/학부형	인터뷰 및 연담
	심영희/고령군/선생님	인터뷰 및 회의 참가
	이국희/고령군/선생님	정책수요자, 인터뷰 및 회의 참가
	서해덕/고령군/학생	정책수요자, 인터뷰 및 회의 참가
	서은혜/고령군/학생	정책수요자, 카페 근무
	서혜진/고령군/학생	정책수요자, 홍보행사 참여
	최현정/고령군/학생	정책수요자, 홍보행사 참여
	김정이/고령군/학생	정책수요자, 카페 근무
	이기/고령군/학생	정책수요자
	정동형/고령군/학생	정책수요자
주관부서 (사업담당)	김영신/고령군/기획계장	정책공급 및 사업 책임
	김윤규/고령군/주무관	정책공급, 정부3.0 주관 및 사업 수행

# 조사방법 (더블다이아몬드 프로세스)



	탐색	정의	개발	전달
	Observation	Co-creation	Embodiment	
	수요자, 이해관계자와의 빈도 높은 접촉을 통한 서비스 정황 파악	공동의 서비스목표 수입을 위한 합의와 조정	통합적 관점의 서비스 해결안 도출	서비스 오류의 수정·보안
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 공감대 형성을 통한 요구 발굴과 이해관계 연계에 따른 요구의 상호작용 파악</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 정보 종합과 분석을 통한 수요자 유형 정의와 논제, 논제 범주 정의</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 소프트웨어, 하드웨어, 네트워킹 측면의 균형적 아이디어 제안</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 시범서비스 구현에 따른 오류의 수정과 보안</li> </ul>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 문헌리서치</li> <li>▶ 웨도잉 &amp; 컨텍스츄얼 인터뷰</li> <li>▶ 이해관계자 인터뷰</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 퍼소나</li> <li>▶ 고객여정맵</li> <li>▶ 이해관계자지도</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서비스 컨셉</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▶ 서비스플로우</li> <li>▶ 스토리보드</li> </ul>

01

발견하기

D i s c o v e r



# » 서비스디자인 조사

## 워크숍



재학생 워크숍

## 관찰 조사



전공교사 인터뷰

## 인터뷰 조사



전문가 인터뷰



실습현장 관찰



그룹인터뷰



졸업생 인터뷰

## » 심층인터뷰

☆ Q 특성화고 진학시 주변반응은?



A

- 01 공부못하면 특성화고 간다는 인식이 있어요.
- 02 우리학교는 PC방처럼 놀다가 집에가는 곳이라고들 해요.
- 03 엄마 아빠 주위에서 완전 비웃음거리가 된거예요.  
안그대로 공부 못하는데 특성화고가면 완전 개판 된다고...

Q 현재수업에 만족하나요?

A

- 01 책대로 자격증 공부만하니까 조리에 흥미가  
없어지고 조리과에 왜 왔나? 하는 의문이 들었어요.

Q 선배들의 취업은?

A

- 01 편의점 아르바이트나 휴대폰공장 같은  
전공과 관련 없는 곳에 많이 취업하더라구요.

Fighting!



## » 문제점 발견

01

현장 경험 부족과 심층적  
실습교육 부재로 취업 애로

02

자격증 취득위주 이론 교육,  
관광형 현장체험

03

동기부여를 위한 자극제 부족  
(지역 고립)

04

진로에 대한 자발적 고민과  
의지 결여

### 교육과 일자리(취업)의 미스매치 발견

#### 수요자의 요구사항

- ✓ 심화된 실습교육
- ✓ 실질적인 현장교육
- ✓ 창업지원 교육

#### 미션

- ✓ 실습위주의 교육콘텐츠 제공
- ✓ 내실 있는 장기 직업체험의 기회

애로사항 : 직업체험 업체 선정 및 섭외의 어려움(영업비밀 공개)

**현장체험학습장으로 활용하기 위해 카페 창업**

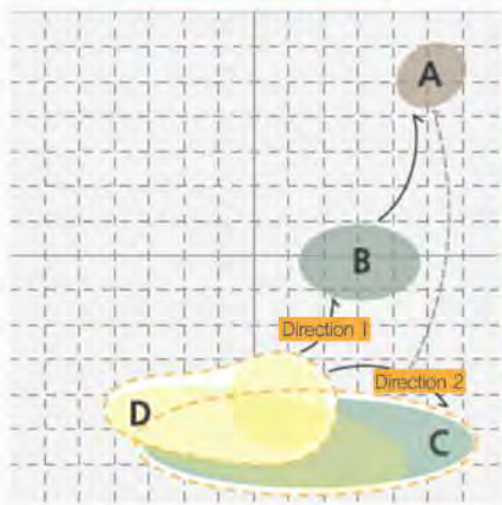
# 02 정의하기

Define



## » 수요자 유형 정의

의지



잠재성

- |     |   |
|-----|---|
| 3학년 | <b>A</b> 진로에 대한 기호와 의지가 명확한 부류            |
|     | <b>B</b> 진로에 대한 기호는 없으나 호기심과 의지가 다소 있는 부류 |
|     | <b>C</b> 진로에 대한 기호, 의지, 호기심 모두 없는 부류      |
| 2학년 | <b>D</b> 잠재성이 있는 전체                       |

\* 특정시기(2학년 1학기) 두 가지 부류로 분리 됨

Direction 1 점진적 역량 축적

Direction 2 역량 축적을 포기

핵심수요자





## » 퍼소나 (Persona)



이름 : 나모름(19세, 여자)

소속, 직위 : 고령고등학교 조리과 3학년

가족사항 : 아버지(편부), 여동생 1명

거주지 : 고령(고령에서 출생, 현재까지 고령에 거주)

친구관계 : 한 동네에 살면서 유치원 때부터  
지금까지 꾸준히 함께 자란  
단짝 친구들

성격 : 모르는 사람을 대할 때는 소극적이지만,  
친구들 사이에서는 수다가 있는 성격

### Service Context

나모름은 중학교 방과후 학습을 통해 요리를 접한 후, 요리가 좋아져 조리과가 있는 고령고등학교에 진학하게 되었다. 고령에서는 대가야고등학교와 고령고등학교 둘 중 하나에 진학 할 수 밖에 없다.

어차피 대가야고(인문계)는 못갈 성적이고 고령고등학교(특성화전문)는 좋아하는 요리를 할 수 있으니 좋지만, 아빠는 조금 부끄러워하시는 눈치다.

1학년 말부터 2학년이 될 때 즈음 요리가 조금 더 좋아졌고, 인터넷 블로그나 요리프로그램을 즐겨보면서 인기있거나, 새로운 아이템 등을 실습해보고 싶었지만, 직접 경험할 기회가 없어서 아쉬웠다.

가끔 외부 전문가 특강이 있긴했지만, 그마저도 이론 수업으로 진행되는 경우가 많아 흥미롭지 않았다.

한 번은 학교에서 단체로 현장체험 학습을 간다고해서 기대를 했지만 체험은 너무 제한적이어서 실망감이 컸다.

모름이는 학교에 다니면서 좋아하는 요리를 할 수 있다는 것이 좋았지만, 대부분 자격증을 따기 위한 메뉴만을 반복적으로 학습한다. 그마저도 싫어하는 이론수업이 너무 많아 학년이 올라갈수록 전공에 대한 흥미는 없어지고 부담감이 커져간다.

이제 막 3학년이 된 모름이에게 요리를 좋아했다는 것도 옛말이 되고, 하고 싶은게 뭔지, 하고싶은게 있거나 한건지... 아예 그런 것에 대한 생각조차 없으려고 한다.

조리과를 졸업한 선배들도 휴게소 같은 데서 아르바이트를 하거나, 공정에 생산직으로 일한다는데, 어차피 결과는 뻔한데 요리를 해봤자 무슨 소용인가...라는 생각이 들곤한다.

모름이는 졸업 후, 진학과 취업 사이에서 결정을 하지 못했지만, 얼마 전 학부모상담에서 아빠는 아무데라도 괜찮으니 모름이가 대학에 가길 원한다고 하셨다. 선생님께서 취업을 추천하셨지만 아빠는 완고하게 진학을 고집하고 있다.

### Needs

아빠가 자랑스러워 생각하는 자녀이고 싶다

학교에서 새로운 메뉴, 아이템 실습을 많이 하고 싶다

자격증 취득을 위한 반복 학습의 부담을 줄이고 싶다

졸업 후, 단순 아르바이트나 생산직으로 일하지 않을 수 있기를 바란다

[자부심 | 당당함]

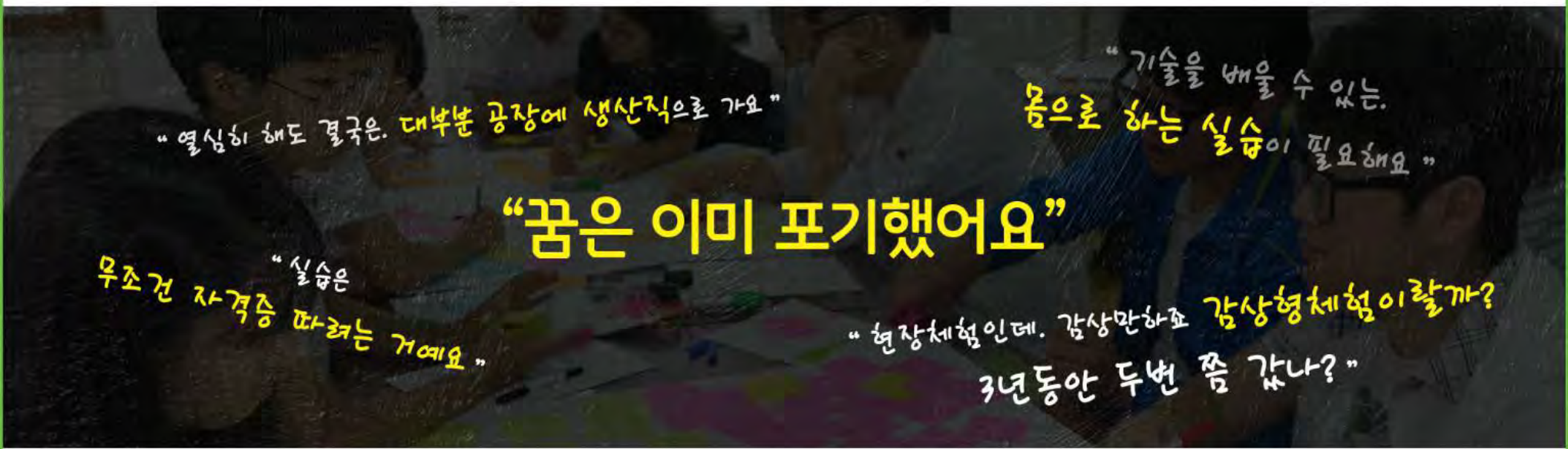
[새로운 경험 | 실습 중심의 체험]

[흥미로운 학습]

» 고객여정맵



» 디자인 챌린지



“꿈은 이미 포기했어요”

“열심히 해도 결국은 대부분 공장에 생산직으로 가요”

“기술을 배울 수 있는 몸으로 하는 실습이 필요해요”

“실습은 무조건 자격증 따려는 거예요”

“현장체험인데. 감상만하죠 감상형체험이랄까? 3년동안 두번 짬 갔나?”

“어떻게 하면 자발적인 동기를 부여할 수 있을까?”

“전공에 대한 애정을 강화시킬 수 있는 방법은?”

“사회적 경험의 기회, 어떻게 제공할 수 있을까?”

[ 스스로 생각하고 ]

[ 함께 경험하고 ]

[ 사회와 마주하는 ]



03

발전하기

D e v e l o p

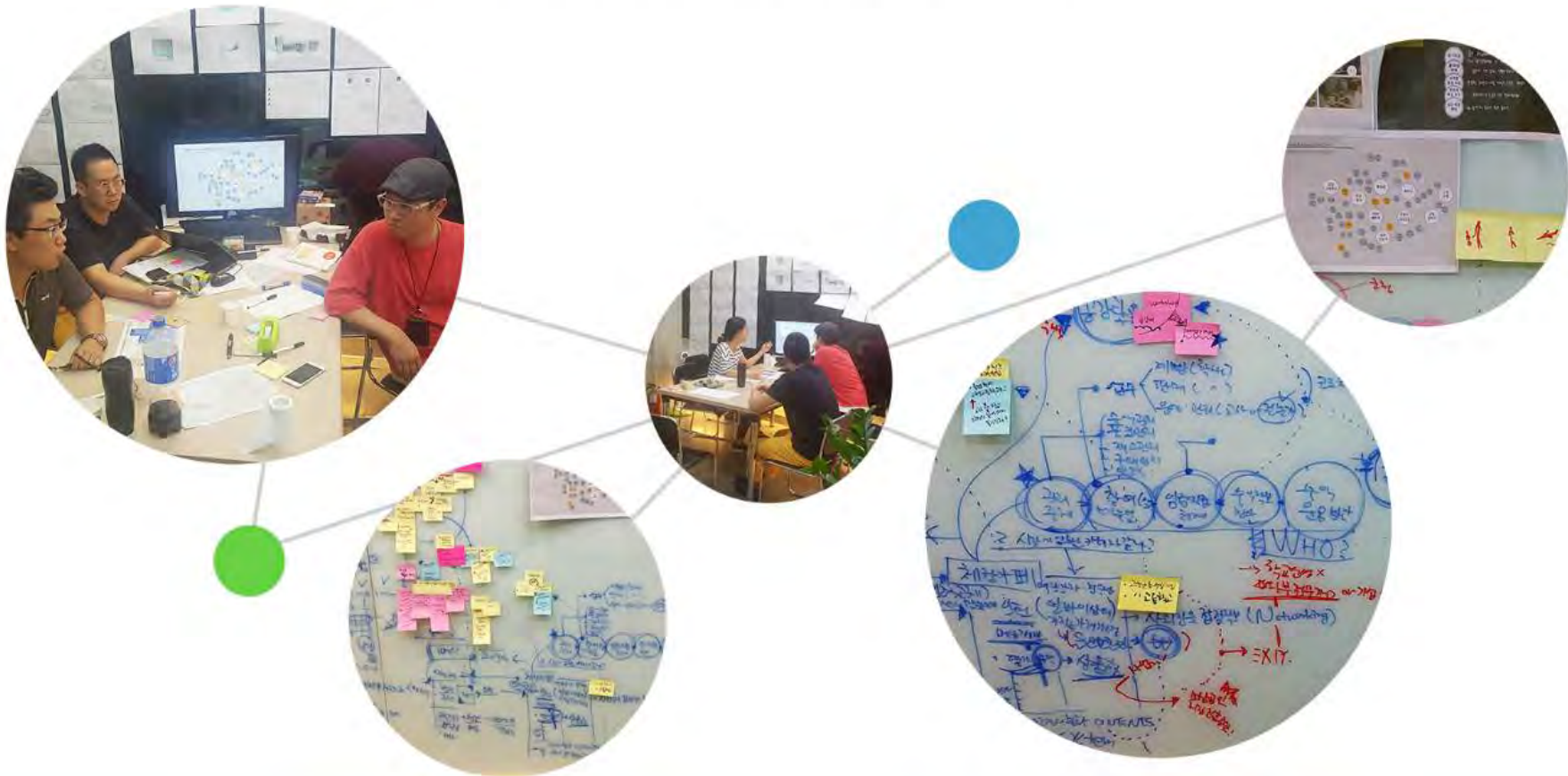
## » 코크리에이티브 워크숍 (브레인스토밍)

2016.09.04 수요자유형 정의, 서비스개발범주 정의

2016.09.11 리서치 자료 공유, 서비스 공급 방향성 논의

2016.09.23 서비스 공급 아이디어 도출, 향후 계획 논의

2016.10.01 서비스개발 방향 및 컨셉 개발



## » 서비스 컨셉

**스냅링크** 고립과 단절에서 벗어나고 구성원 결속력을 위한 산악도구

### 서비스컨셉

단절에서 비롯된 소극적 태도에서 탈피,  
자기주도의 사고력-실행력-열정을 형성시키기 위한  
외부와의 연결고리

### 서비스목표

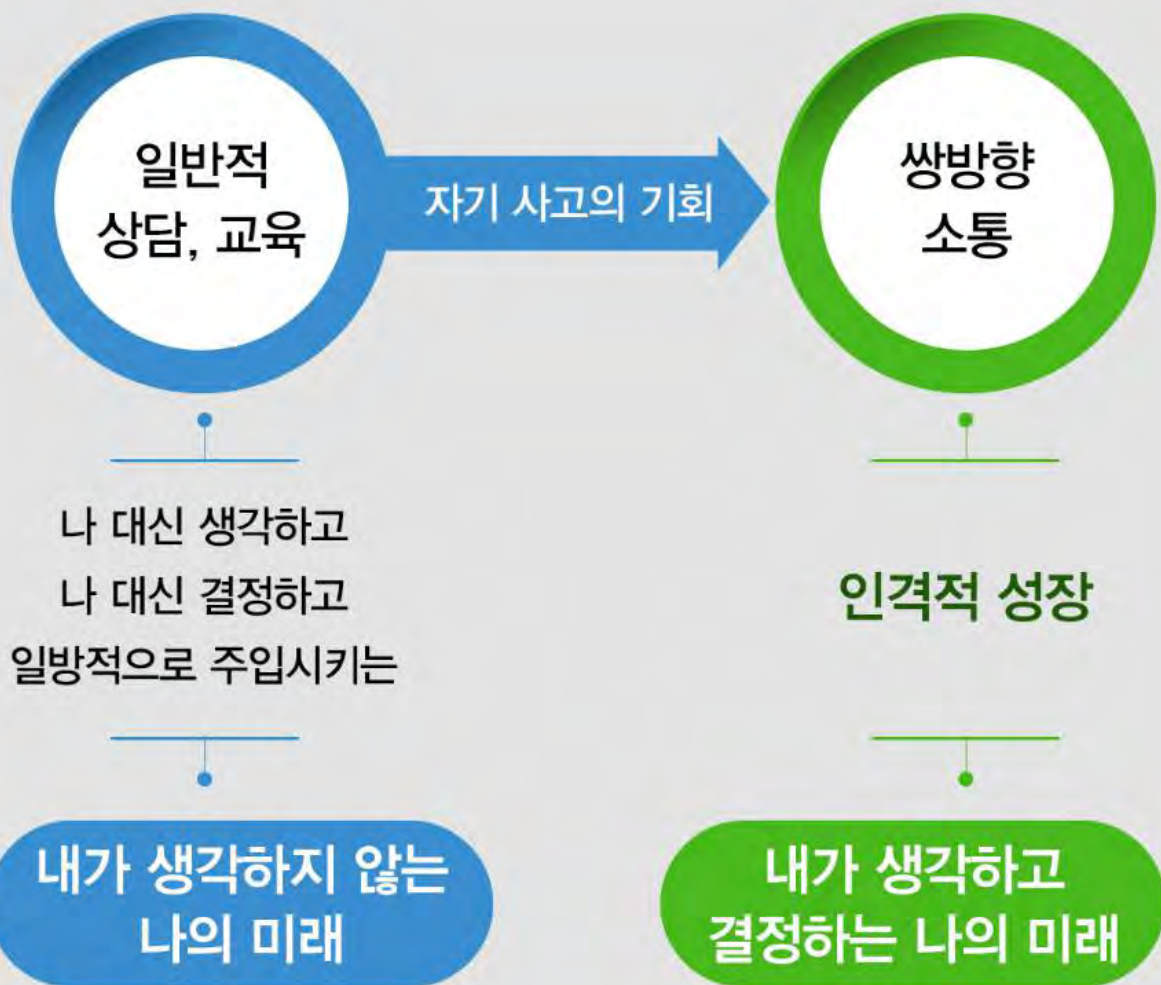
카페를 매개로 지역 내부 구성원, 외부인, 외부 사회와  
접촉하는 경험을 강화, 성공적으로 사회에 진입하는  
프로세스와 프로그램



**스냅링크**  
외부사회와의 연결  
&  
단절과 고립으로부터의 탈피

# » 서비스 아이디어 1

자기문제에 대한 사고의 기회 제공 (2017년 9월~12월 / 2019년 9월~12월)

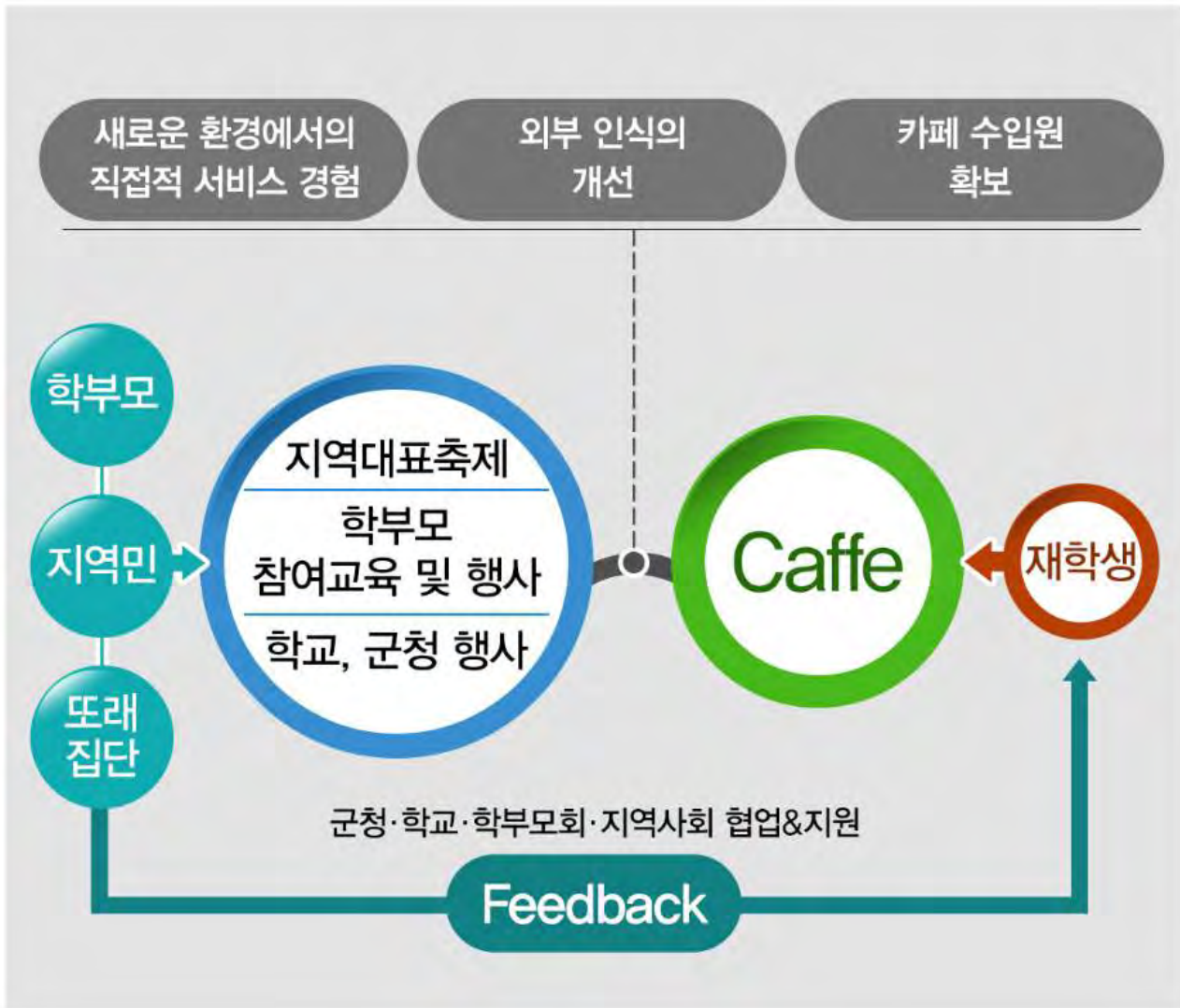


▶ 토크 콘서트 등, 자기고민 공유, 상담을 위한 개방된 형태의 장



# » 서비스 아이디어 2

## 타인으로부터의 긍정적 평가 (2017년 4월~2019년 4월)



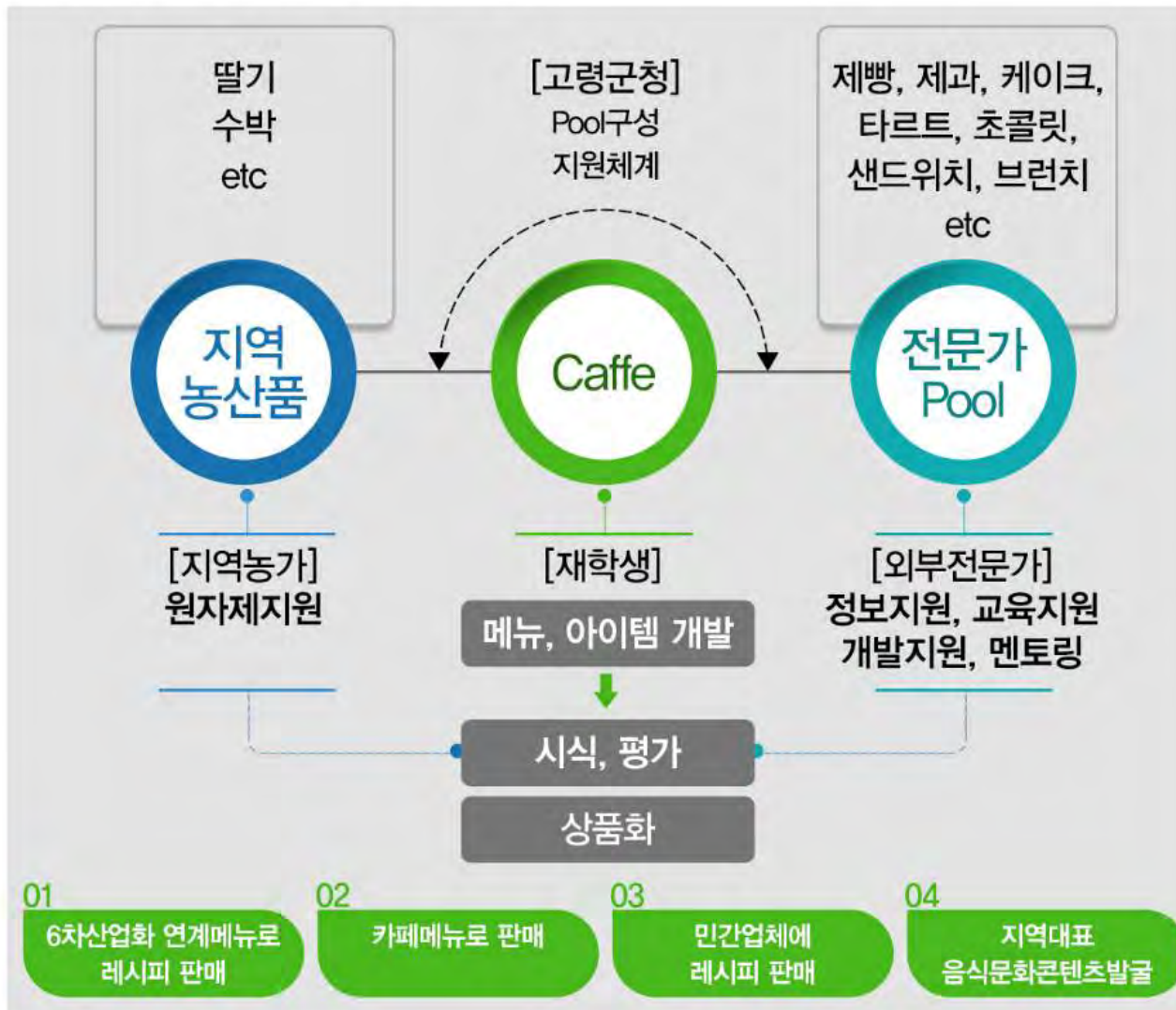
▶ 지역행사, 대회 등을 통해 타인, 외부사회와 접촉





## » 서비스 아이디어 3

경쟁적 환경에 노출시키기 위한 참여형 교육 프로세스 구축  
(2017년 3월~2019년 10월)

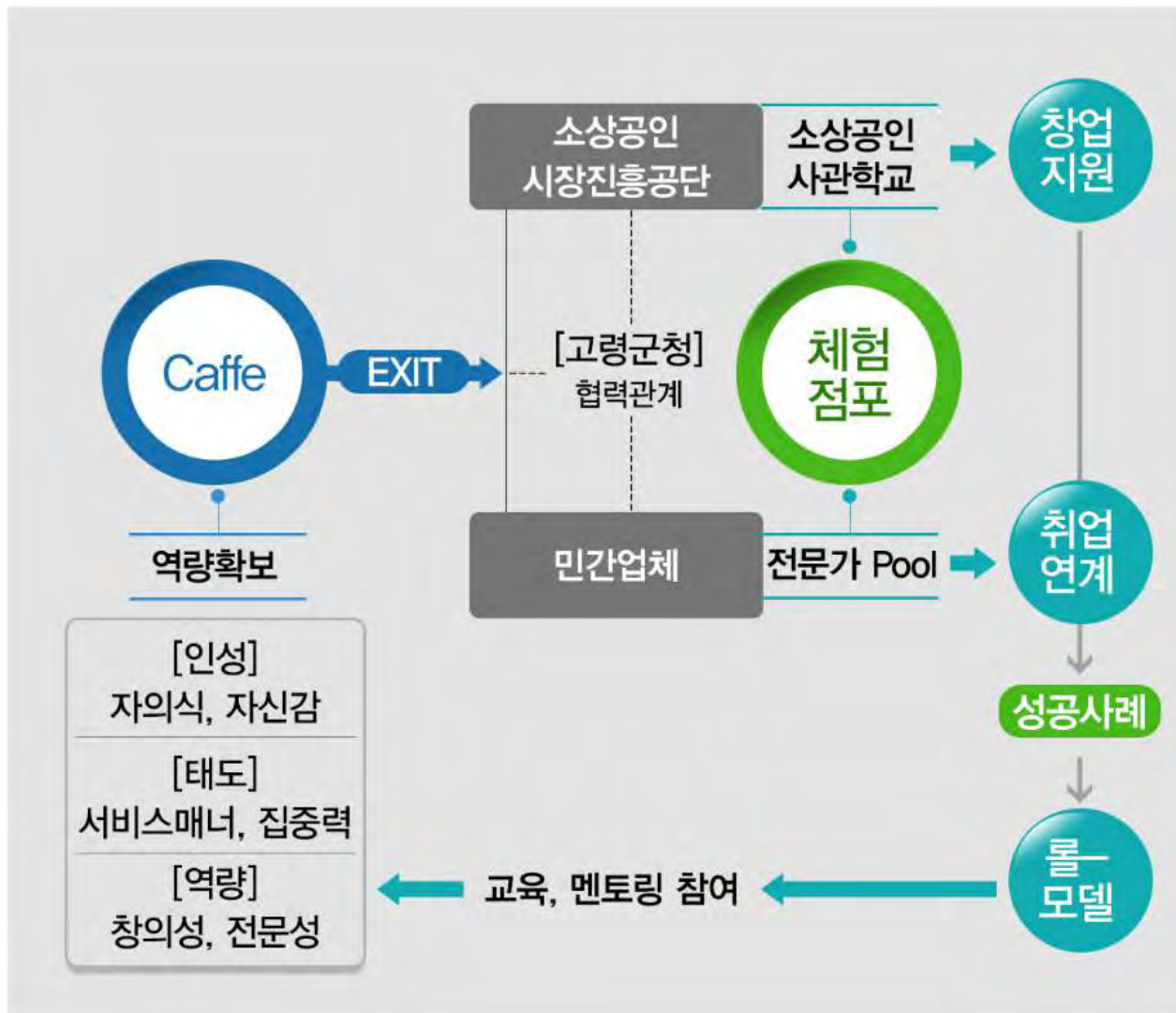


▶ 지역대표농산품을 활용한  
아이템 개발, 상품화 프로세스



## » 서비스 아이디어 4

동기강화를 위한 롤모델의 구체화 (2018년 3월~2019년 10월)



▶ 성공적 사회진입을 이룬 선배가 후배를 교육하는 순환구조

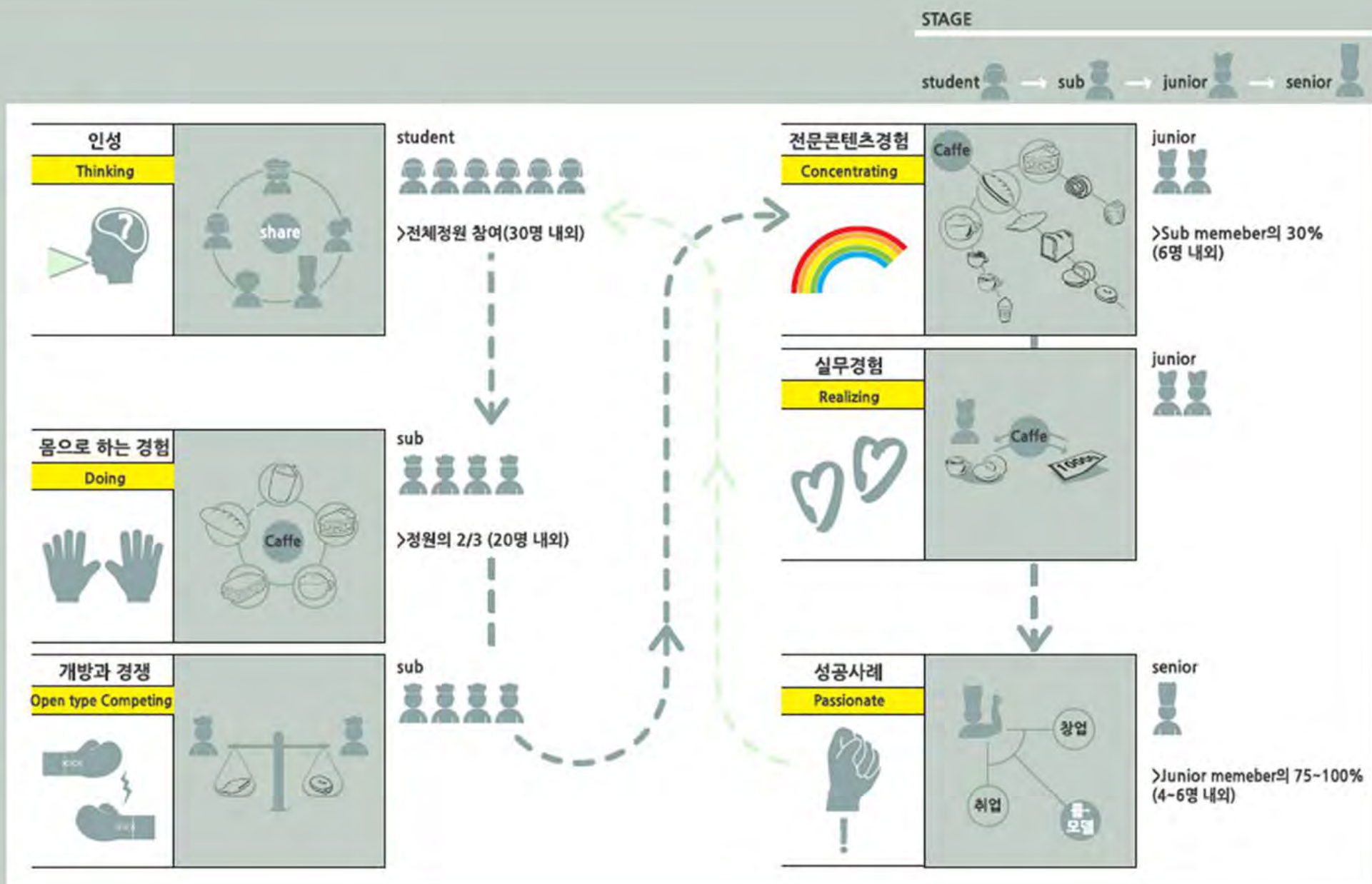


04

전달하기

D e l i v e r

# » 서비스플로우



# » 서비스 스토리보드

2학년 2학기도 어느덧 중반을 향해 달려가는데, 모듬이는..

스넵링크에서 마련한 토론회서드에 갔다. 꿈, 미래, 진도에 대해 친구들과 함께 말하면서 다양한 생각과 고민을 나뉘 보았다.

내 생각은? Q&A  
내 고민은?

요즘 유행하는 크림크로와쌍 특강을 스넵링크에 신청했고, 전문가 특강을 통해 직접 만들어 보니 케방이 조금 흥미롭다고 느낀다.

올 봄, 고령대기야 축제에는 스넵링크에 참여 중인 3학년 선배들을 도와 이동카페를 운영했다. 아빠와 여동생, 친구 엄마도 오셔서 내가 만든 것을 사 먹어보고 ভাল다고 해주시니까 어떤지 뿌듯한 생각이 든다.

고령대기야 축제 oneday caffè

스넵링크 서브멤버가 된 모듬이는 집중적인 실습을 하며 케이크&타르트 분야에 흥미와 소질이 있다는 것을 발견하고, 흥미와 집중력을 키우게 된다.

이론 실습

SUB MEMBER

제빵실습에 흥미가 생긴 모듬이는 스넵링크 서브멤버에 신청을 하고, 교사, 전문가 선생님과 상담을 하며 진로에 대해 진지하게 생각해본다.

상담·평가·선발

신청 접수

# 서비스 스토리보드

OO농장의 딸기를 활용한 아이템개발 컨셉스에 참가해 선정된 아이덴티티를 OO베이커리에 소개했다. 네가 개발한 아이디어가 팔리는 걸 생각하니 흥분된다.

고객맞춤 만든 OOO 케이크

고객맞춤 케이크를 만들기 위해 OOO 베이커리에 참가하여 아이디어를 소개했다.

실습과 콘텐츠를 거친 보듬이는 스넵링크 주니어 멤버로 선발되었다.

교내에서는 빵과 케익류를 만들어 주기적으로 카페에 납품하고,

상위1주로 본격적인 카페 운영에 참여하는 실습이 권장되기도 하고 흥분되기도 한다.

JUNIOR MEMBER

[TEAM] OOO

주니어 상품 납품

교내실습

안정 카페에서는 커피, 음료를 제조, 판매하며 서비스 환경을 이해하기 시작했다.

고객군향

근형카페 현장실습

앞아파주시는 단골도 있다. 인정을 보수를 받는 일을 하니 어른이 된 것 같다.

스넵링크 공유캠프에서 만난 멘토와 현장 실습 애로를 지속적으로 공유한다. 현장에서의 애로를 이해해주고, 조언을 받을 수 있어 다행이다.

공유캠프

<MENTEE>

<MENTOR>

졸업생 특화

취업

진학

창업

COFFEE

스넵링크 지니어 멤버가 되어 3개월간 인턴쉽 프로그램에 참여하며 업체에서 전문성을 키운다.

SENIOR MEMBER

인턴쉽 매칭

POOL

기업체A

기업체B

기업체C

부모님, 선생님들과 함께 지금까지의 스넵링크 교육후기와 희망 진로를 공유하고, 계획을 상의한다.

<회사>

<면담>

<가족연>

<전문가>

<학부>

한 달에 두 번, 대구 베이커리카페에 실습을 간다. 레알(real) 실습을 경험하니 기분이 썩었다.

대구 OOO 베이커리카페

SERVICE MANNER

TREND

PRACTICAL ABILITY

기업체 방문 현장실습

## » 창업교육

**교육기간** 2016년 6월 ~ 9월(69시간)

**교육인원** 50명(조리과25, 실내장식디자인과25)

**강사** 디자인제이원 진익준 대표 등 6명 초빙

**장소** 고령고등학교 실습실

**교육내용** 창업 기본교육, 메뉴개발 실습·인테리어 실무교육 등



창업 기본교육



창업 기본교육



메뉴개발 실습



인테리어 실무교육

## » 카페창업

**일 정** 2016년 7~9월

**예 산** 6천만원 (특교세 5천만원, 군비 1천만원)

**장 소** 고령군청 민원실

**운 영** 고령고등학교





# » 국민디자인 운영 성과 및 홍보



★ 매니페스토경진대회 청년문제 해소분야 우수상 수상 (7.21)



★ 국민디자인 특화과제 정부서울청사 고령 홍보부스 운영 (9.5)

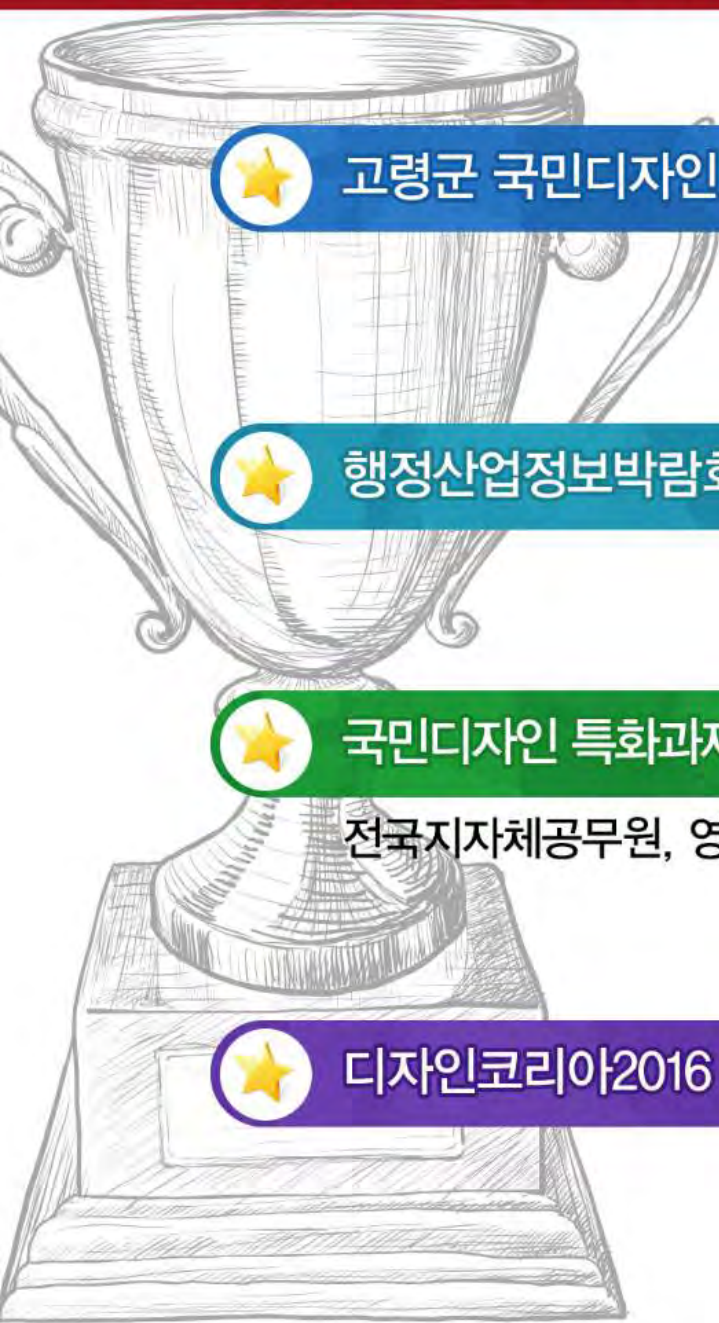


★ 국민행복민원실 우수기관 선정 : 청년카페 민원인 편의제공 공로 (9.6)

창업교육 등 실습교육과 현장실전경험을 통한 학생 역량 강화

★ 전국기능경기대회 요리부문 금상 수상 : 고령고 유진 (9.12)

# » 국민디자인 운영 성과 및 홍보



★ 고령군 국민디자인 성과물 지방자치의날 주제영상 방영 (10.27~29)

★ 행정산업정보박람회 청년카페 홍보부스 운영 (10.27~29)

★ 국민디자인 특화과제 지자체 벤치마킹단 방문 (9.23~)

전국지자체공무원, 영주시 교육청 등 방문

★ 디자인코리아2016 행사 고령군 국민디자인단 성과 특별관 운영 (11.9~13)



# 주요성과 및 기대효과



+



+



실무응용교육을 통한  
학생 역량강화  
대한민국 특성화고의 선도 모델

지역대표 음식콘텐츠 발굴  
협업과 소통행정으로  
대국민 인식 개선

주민참여모델로 자리 매김  
민원 편의 공간 제공으로  
대국민 서비스 향상



인 구 35,033명  
→ 전국 204위

재정 자립도 9.4%  
→ 전국 186위

면 적 384.05km  
→ 도내 22위

고령군이 한다면  
전국지자체에 어디에서도 할 수 있다

# Role playing





청소년이 **내일(My Job)을 설계하는** 고령군은

**두근두근** 변화를 경험하고,

대한민국의 **Tomorrow** 밝은 미래를 이뤄 가겠습니다

**감사합니다**

