

정부3.0브랜드 사업 국민디자인단

동네 환경공동체 조성을 위한 다가치Green 서비스 개발



광주광역시
GWANGJU CITY

과제명 변경

환경정보 민원 원스톱처리를 위한 광주환경포털 구축



동네환경공동체 조성을 위한

다가치Green 서비스 개발

오늘의 발표 순서는 다음과 같습니다

01

문제의 진단

“기존문제를 진단하고 찾는다!”

02

문제의 해결

“찾아낸 문제를 해결한다”

03

향후 기대효과

“사회에 미칠 효과를 찾는다!”

現 환경정보 제공의 문제점

환경정보제공과 신속한 민원처리를 주제로 국민디자인단 활동을 통해 진단 결과

생활속 환경문제를
담아내지 못하고 있다.

공급자 중심의 운영과
시민참여가 제한되어 있다



정부3.0브랜드사업 국민디자인단 워크숍

파실리테이터 / 주)가치같이
한우일



정책수요자/주부모니터
문해성



과제담당
최순식
광주시 환경정책과



디자이너/주)가치같이
김현서



분야전문가
김태호

광주시 기후변화대응센터



공무원/폐기물담당
윤병율



분야전문가
정은실

생명익숙 시민활동가



가치
green service

외부전문가/ 프리랜서 작가 / 인류학
신창운



정책수요자 / 대학생
안나연



기록자 / 디자이너
정찬영



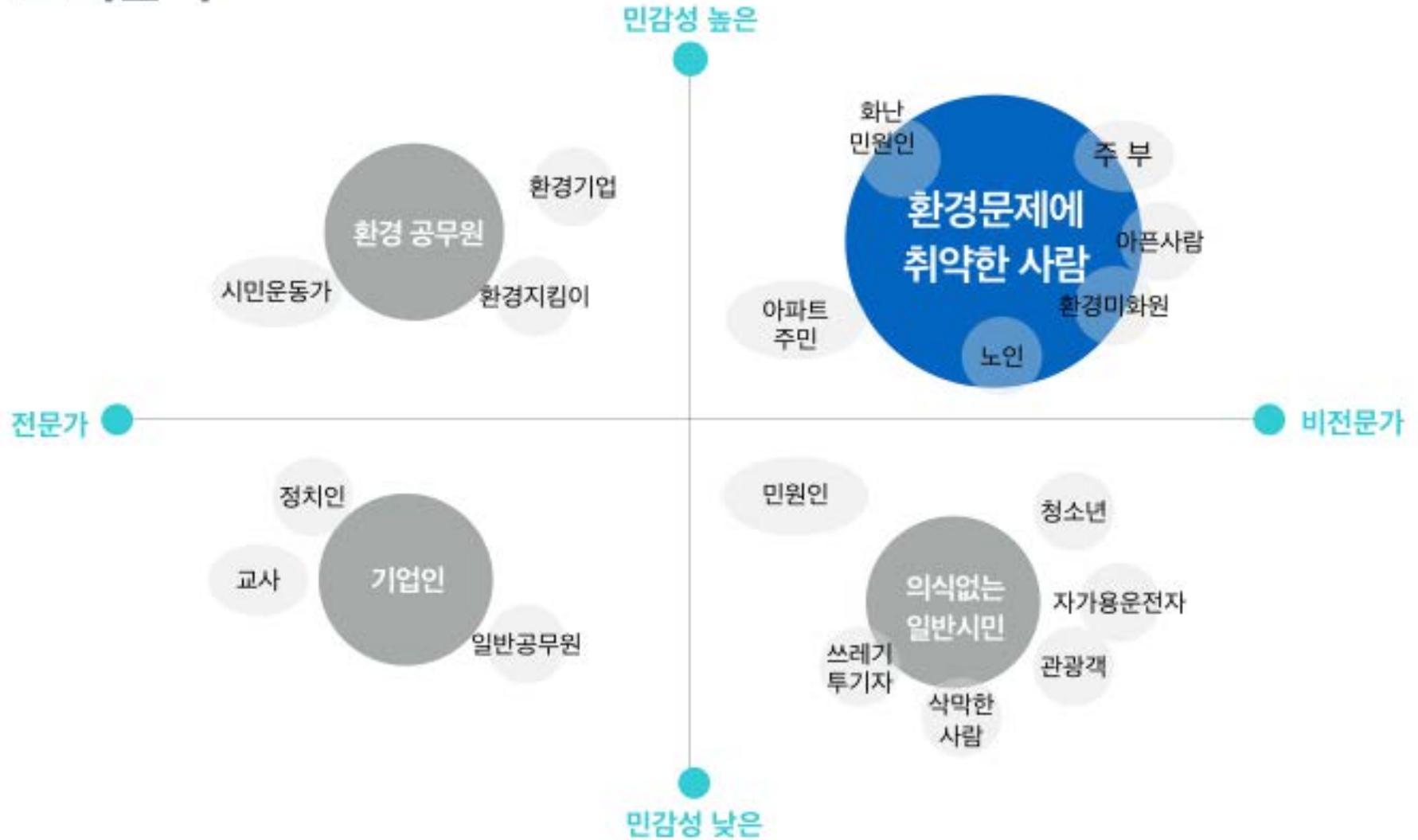
공무원/민원처리담당
조효동



A photograph of a group of people sitting around a long table in a meeting room. The image is overlaid with a teal color. The text "시민들의 행동을 살펴보았습니다" is centered in white.

시민들의 행동을 살펴보았습니다

고객분석



40~50대, 주부들의 스마트폰 사용시간 증가

20-30대 전문관리직/ 사무직 중심에서 전 연령층 및 전 계층으로 확대

일평균

1.9시간

조사결과 40-50대, 서비스/ 생산직 및 주부 등의 비중이 증가하면서
그들의 스마트폰 단말기 이용 형태가 일평균 1.9시간동안 이용하는 것으로 나타남

Persona

“주변에 쓰레기나 악취에 민감하여
즉시 민원신고로 해결해야 마음이 편하다”는
민감녀_ 41세 전업주부



남편, 15살이 된 딸과 12살 아들과 함께 살고 있다.
아이들을 학교 보내고 동네 학부모들과 임신 정보등을 나누며 수다를 즐기며
집안일에는 자신이 넘치고 항상 깨끗하게 청결을 유지하며 특히 매연 등 공기질에
민감하여 자녀들과 남편의 건강을 챙기는데 필요한 것은 적극 구매하는 편
소비성향은 주로 가족관련 용품에 적극적이며, 자신의 패션 감각에도 민감하다.
전기료를 아끼기 위해 절전관련 용품 구입에 적극적임
집에서도 전기 콘센트 점검하는 것이 일상화 됨
냄새에 민감하여 복도 등에서 담배피우는 냄새가 나면 민감하게 반응함
쓰레기를 분리수거의 달인이며, 음식을 쓰레기는 나오는 즉시 해결하는 편임

Customer journey map



이름: 민감녀

나이: 41

직업: 전업주부

특징: 깔끔하며 예민해서

적극적인 의견 제진

건강에 관심 많고

특히 공기질과 냄새에 민감

민감녀의 하루 일과는? 저니맵 작성하기

Pain Point: 동네 환경문제에 관한 정보를 사람들과 공유할 공간(사이버, 오프라인)이 부족

Issue: 시민들은 점점더 문턱한 생활이 가능해지면서 개인의 건강에 관심이 높아짐

주변에서 일어나는 다양한 환경문제에 민감함

스마트 기기의 확산으로 주변의 환경문제를 실시간 이슈화가 가능함

자발적으로 참여해서 새로운 동네문화를 만드는 시민들이 많아 지면서 개인, 사회적 가치의 변화

자발적인 사회문제 활동가들이 점점 확산되는 경향있음.

Event/Activity/Journey



Experience (생각, 느낌, 감정 등)

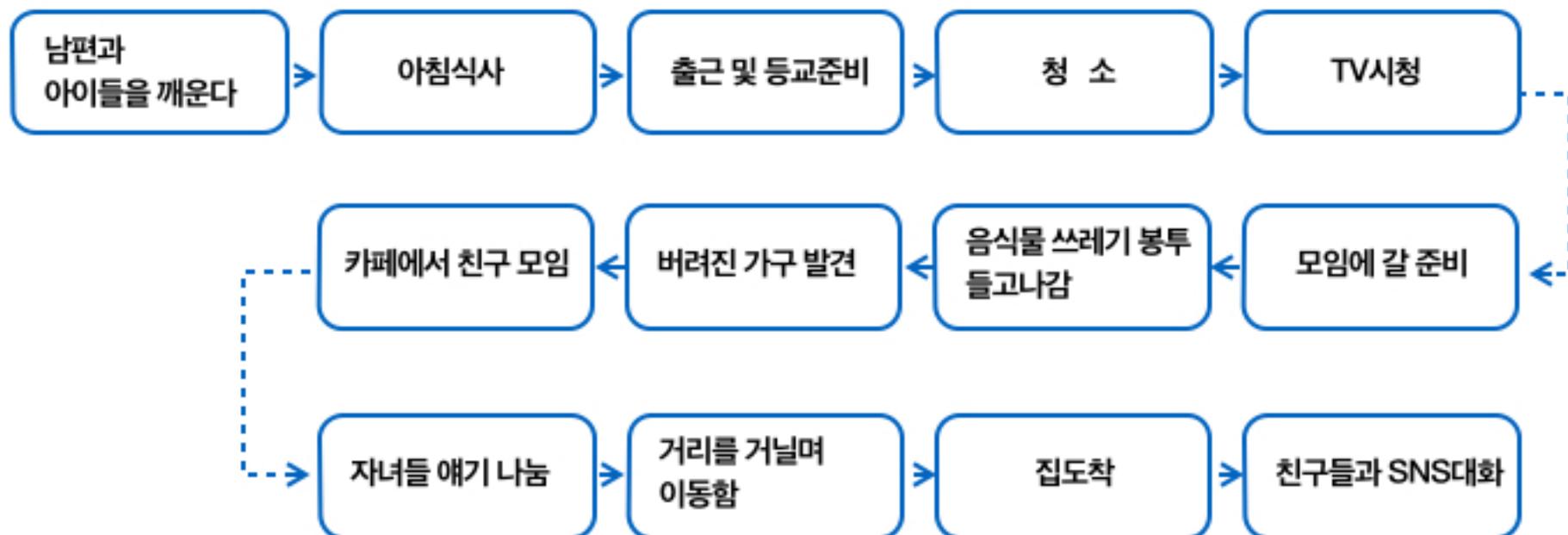


Needs

<ul style="list-style-type: none"> -동구 매 날서행부와 대기환경 정보기 필요 -차원으로 활용가능한 쓰레기 배출용 필요 -청소가에서 나오는 미세먼지 심각성 인식 -이런 집안일을 돕는 장비가 필요 	<ul style="list-style-type: none"> -생활정보를 제공해주는 연계형 필요 -주부가 직접 공기질 측정 확인하고싶음 -환경정보 공유 필요 -데이터를 활용한 환경문제 분석 필요 	<ul style="list-style-type: none"> -매일쓰 쓰레기 일일 돌만큼 관리 필요 -편의성이 있기 전에 선조치 필요 -공공인원 128 등 제도가 있어도 이용률저조 -생활인원 신고 연계할 필요 -대인 서비스 체계의 완성화 필요-등단위 	<ul style="list-style-type: none"> -대체적인 대국민 홍보 필요 -쓰기 가능한 차원을 필요한 사람과 공유 -자발성을 위한 기계 겸으로 공유 및 동네단위 홍보가 필요 	<ul style="list-style-type: none"> -SNS등을 활용하여 자발적인 환경문제 활동가 양성 필요 -동 단위 활동가 양성 -동 단위 환경 등 지원기회 활용
---	---	---	---	---

Customer journey map

Event/Activity/Journey



시민들이 겪고있는 환경문제는 이런 것이었습니다

정보의 측면



사용자 실행 측면



A group of approximately ten people are seated around a large, U-shaped conference table in a meeting room. The room has a light-colored wall and a door in the background. The entire image is overlaid with a semi-transparent teal color. In the center, there is white Korean text.

그래서 이러한 문제의 해결책으로...

다가치Green 서비스를 제안합니다

서비스 개요

- 분야별 산재된 정보들의 종합화, 체계화하고 모바일을 통한 적시 제공시스템 마련
- 도시환경오염을 비롯한 사회문제를 주민 상호 소통과 나눔 배려를 통해 해결할 수 있는 사회적 네트워크 구축

다가치Green 서비스 구성

01

전문환경정보
제공하기

02

동네생활정보
제공하기

03

환경민원신고
쉽게하기

04

공공시설
평가하기

05

쓸만한 자원
공유하기

06

주민참여
마을문제 해결



주민참여포인트펀딩서비스 P·FUN딩 서비스

환경문제 발견 사진업로드 개인 포인트 정립 ▶

안쓰는 자원 공유 

 환경민원 신고

공공시설 평가 

다green

 동네 환경봉사 활동

 환경 포럼 교육
이벤트 참가

환경정책 평가 

동네 환경문제 해결을 위한 주민참여 펀딩 제안 ▶▶



상습쓰레기 투기
지역을 발견하다.

주민참여
포인트펀딩으로
해결하고 싶어!

사진을 촬영하고
계획을 세우고
동네 주민들에게
알리고 동그린앱에
업로드 하면 OK

개인활동으로 모은 포인트 문제 해결을 위해 기부 ▶▶▶



동네 쓰레기 투기지역
꽃밭으로 바꾸기
주민참여포인트펀딩 시작
동네 사람들
환경활동으로
포인트 정립
신규가입 유도
포인트 기부 유도

P Funding



목표포인트 달성하면 예산지원 동네 환경문제 해결



목표액 달성
광주시로부터
예산 지원 승인

해당 주민센터의
사업 설계 후 사업 시행

쓰레기 투기장

→꽃밭으로 바뀜

스스로 지키는 우리동네 환경문제

주민참여포인트펀딩서비스

P·FUN딩 서비스

환경문제를 생활속에서 찾아 포인트
클라우드 방식으로 해결하는 주민참여
프로그램 운영 서비스



정책반영

년도별 이행계획

2016

성과 분석 및 발전방향 연구
-사용자 만족도 조사
-개선방향 리서치

2015

다가치그린 서비스 구축
-전문환경정보 제공 서비스
-생활환경정보 PUSH알림
-SNS 다그린앱 개발

사업비
30백만원

2014

**서비스디자인을 통한
사업 구상**
-사업추진 방법 및 사업발주를
위한 사전조사

사업비
20백만원

사업비
180백만원

온·오프라인 홍보

-시·구 홈페이지 알림
-블로그, 트위터 홍보

-지하철, 버스정류장 홍보
-스팸광고 제작, 인터넷 방송 송출

본 프로젝트를 통한 기대효과

정책 공급자 측면

행정정책 결정에 시민의 참여로
주인의식 고취

시민의 기대에 맞춘
행정체계 구축

정책 수요자 측면

시간과 장소에 관계없이
정보 검색 가능

간편한 민원처리 과정으로
행정의 신뢰 회복

동네 활동가 양성
마을 기업 등으로 발전

지속가능한 시민참여
정책서비스 구조 확립

“多加치 해결하는 우리동네 환경문제”

모두 함께
정책 개발에 참여해보니
뿌듯해요!

시민과 직접 대화하며
문제를 해결하니
흥미로웠어요!

다양한 전문가와
시민이 함께하니,
효율성이 높아지네요!

새로운 정책 개발
방향을 배웠어요~^^

감사합니다

