

① 자기소개

(나를 표현하는 한 문장)

나를 표현할 수 있는
사물이나 동물 한가지
그려보고 팀원에게 설명하기

사는 곳

직업

국민디자인단에 지원한 이유

앞으로의 다짐

팀원들에게 한마디

- 이름 :
- 연락처 :
- 이메일 :

- 선호 시간대 :

② 팀 소개

(팀 이름 / 과제명)

우리팀의 슬로건 :

우리 팀의 세가지 약속 (이것만은 꼭 지키기!)

1.

2.

3.

- 리더 (2) :
- 참여자 :
- 조력자 :

- 정기회의 :
- 멤버 (이름 / 연락처):

③ 조사 목표 설정

[사용설명]

1. 해결해야할 문제가 무엇인지 포스트잇에 적어가며 토론해 보세요.
2. 각 문제에서 찾아볼 수 있는 주요 과제들을 한 문장으로 적어 보세요.

도전 과제 어떻게 하면 ---하게 할 수 있을까? 라는 질문으로 팀원들과 논의해보세요.



도전 과제 선정하기

분류한 이슈들을 읽어보며 팀원들과 함께 도전과제를 선정해보세요.

1순위 : _____

2순위 : _____

3순위 : _____



도전 과제를 위한 조사 목표

문제를 해결하기 위해 조사해야 하는 것들을 간단히 적어보세요.

④ 조사 준비활동

> 날짜 :
> 장소 :

> 국민디자인단원 :

조사 중요 순위	조사 사항		수행 활동 / 준비물	담당 팀원	날짜	참고 사항
	대상	내용				
1						
2						
3						
4						
5						
6						
7						

⑤새도잉(Shadowing)

> 날짜 :
> 장소 :

> 국민디자인단원 :
> 조사대상자 :

공공정책서비스 경험 단계

예상행동

이 경험단계에서 조사대상자의 행동으로 예상되는 것은 무엇이 있는가?

얻을 수 있는 것

이 경험단계에서 조사 또는 확인이 가능한 것은 무엇이 있는가?

⑥ 심층인터뷰 (In-depth Interview)

> 날짜 :
> 장소 :

> 국민디자인단원 :
> 조사대상자 :

인터뷰 가이드

참가자들이 말한 가장 기억에 남는 말 (재미, 놀라움, 교훈 등)이나 부각되는 내용을 기록하세요.

참가자가 가장 관심있는 것 또는 중요한 것들을 기록하세요

기타 주목할 만한 점

⑦ 이해관계자지도 (Stakeholders Maps)

> 날짜 :

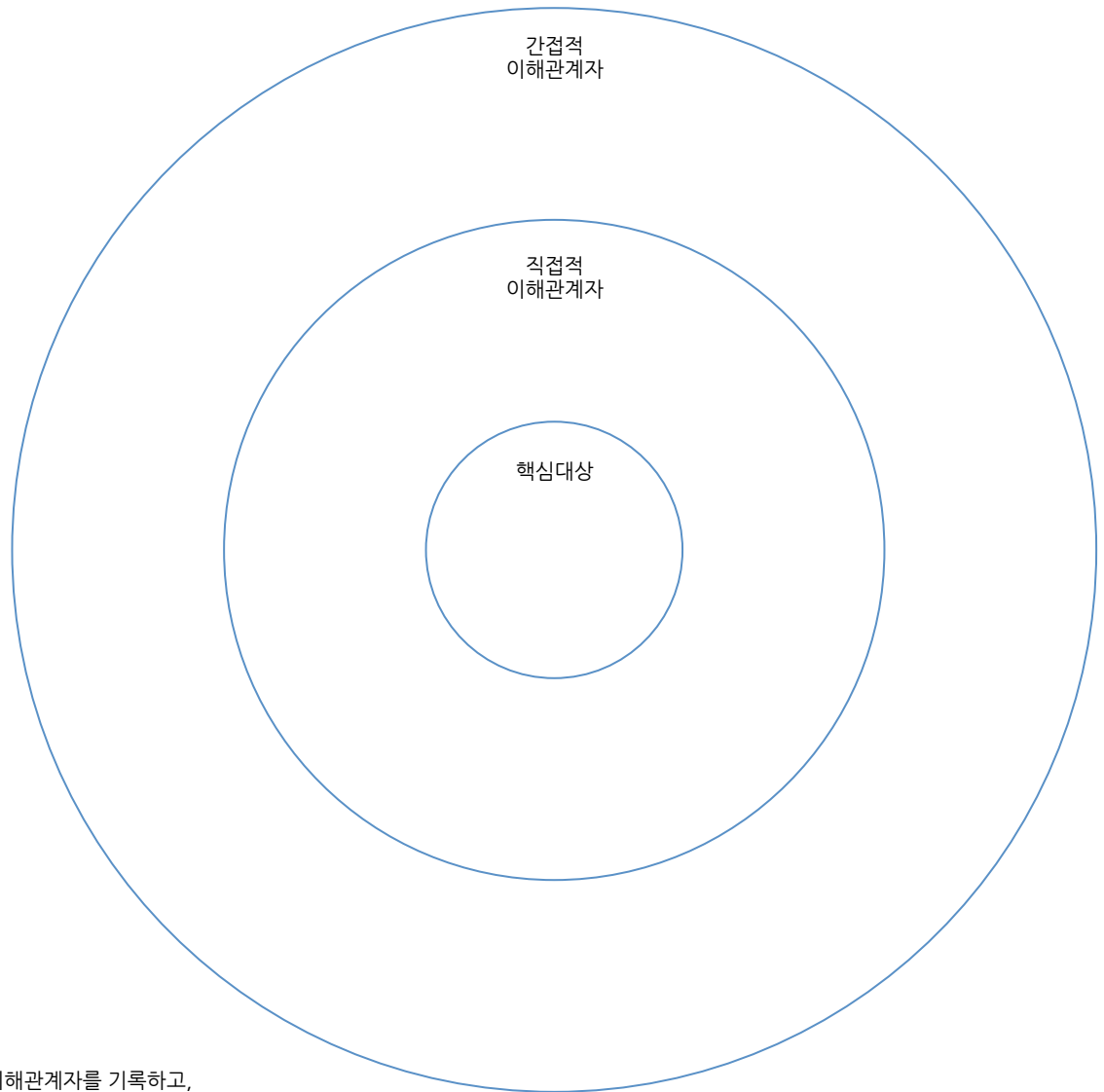
> 장소 :

> 국민디자인단원 :

핵심대상과 관련된 이해관계자 정의

직접적 이해관계자 :

간접적 이해관계자 :



[사용설명]

1. 그림의 중심에 핵심 대상을 기재합니다.
2. 핵심 대상(정책 수요자)을 기준으로 가까운 영역일수록 직접적인 이해관계자를 기록하고, 중심에서 멀어질 수록 간접적인 이해관계자를 적습니다.
3. 각 이해관계자들 사이에 어떤 관계성이 있는지 표시해 줍니다.

⑧ 퍼소나 (Persona)

> 날짜 :

> 국민디자인단원 :

> 장소 :

“

”

Needs & Pain point

수요자의 이야기

이름 :

성별 :

나이 :

직업 :

성격 :

행동 :

⑨ 고객여정맵 (Customer Journey Map) > 날짜 : > 장소 :

> 국민디자인단원 :

- 1. 수요자가 서비스를 경험하는 여정을 순차적으로 기술하세요.
- 2. 수요자의 경험과 그 당시 느꼈던 감정을 곡선으로 표시해보세요.
- 3. 문제점 또는 개선 사항을 체크하면서 수요자가 느끼는 감정에 공감해보세요.

1 여정			
2 감정 곡선			
			
			
3 문제점 개선점			

⑩ 서비스 목표 수립

> 날짜 :

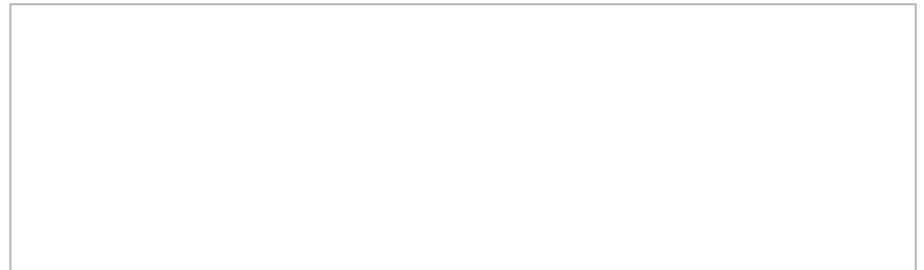
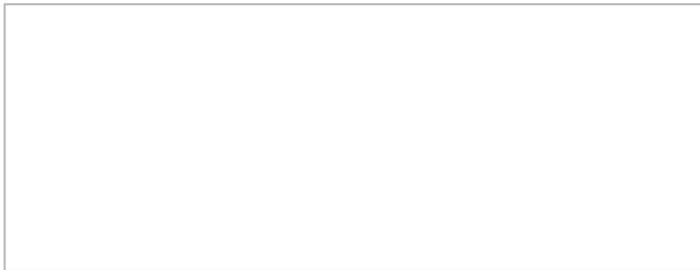
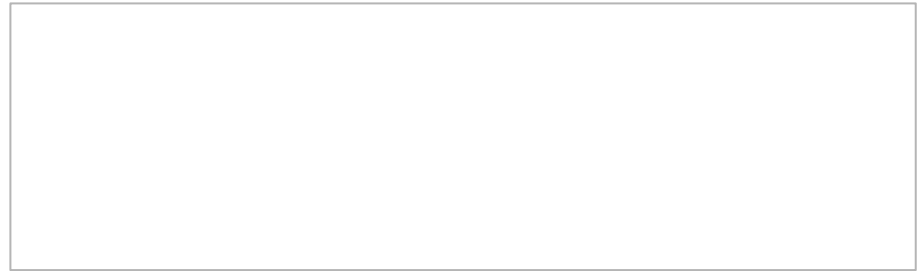
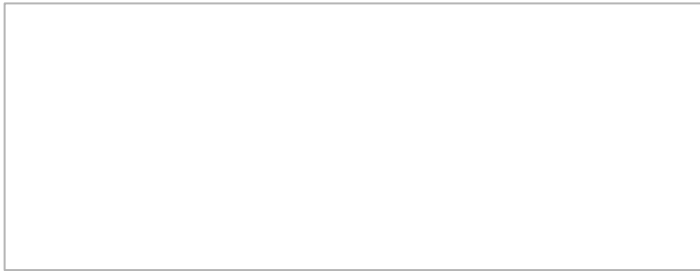
> 국민디자인단원 :

> 장소 :

수요자의 어려움 / 문제 발생 지점



문제를 기회로 바꾸는 질문



⑪ 브레인라이팅 (Brain Writing)

> 날짜 :
> 장소 :

> 국민디자인대원 :

- 1. 핵심요구를 정리하여 상단에 기록합니다.
- 2. 기록된 종이를 각각 갖고 1번에 세가지 다른 아이디어를 기록합니다.
- 3. 돌아가면서 각 아이디어 밑에 발전된 아이디어나 연관된 새로운 아이디어를 덧붙입니다.

문제정의	어떻게 하면 ~가 ~할 수 있을까?		
	Idea A	Idea B	Idea C
1			
2			
3			
4			
5			

⑫ 아이디어 스케치 (Idea Sketch)

> 날짜 :

> 장소 :

> 국민디자인단원 :

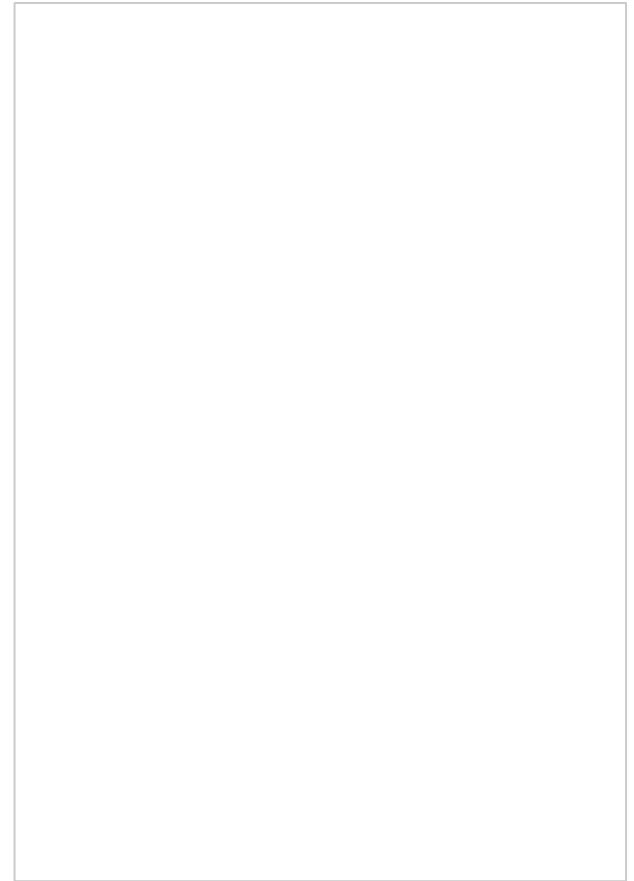
1. 아이디어의 주제를 한 문장으로 정리해 보세요.
2. 한 번에 완벽한 스케치를 하기는 어려우니 여러장 출력하여 그려보세요.

아이디어 주제 :

아이디어 스케치



아이디어 설명



⑬ 서비스 시나리오 (Service Scenario)

> 날짜 :
> 장소 :

> 국민디자인단원 :

- 1. 서비스명은 '000을 위한 000서비스'의 형태로 작성하세요.
- 2. 앞서 설정한 퍼소나와 요구를 적어보세요.
- 3. 문제 상황에서 퍼소나가 서비스를 경험하는 과정을 상상하여 기록해보세요.

서비스명 :

퍼소나 (대표 수요자)

서비스 특징

시나리오

서비스 제공가치

⑭ 스토리보드 (Story Board)

> 날짜 :

> 장소 :

> 참가자 :

서비스 콘셉트 :

1. 서비스 단계의 주요 장면을 그림이나 사진으로 정리하세요.
2. 박스 하단에 터치포인트를 작성해 주세요.

