

옛 문화에서 지혜를 얻다
즐겁고 따뜻한 버스 정류소 36.5°

2020. 10.

제주특별자치도

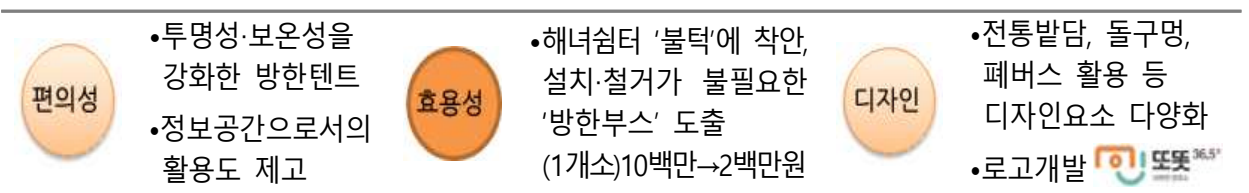
□ 추진배경

- 지역여건에 부합한 버스정류소 방한시설로 대중교통 이용 만족도 증진
- 시범설치 방한텐트의 개선요구에 대한 이용자 관점에서 다각적 검토
 - ✓편의·사용성 ✓저비용 고효율의 예산효용성 ✓지역의 특성을 살리는 디자인

□ 추진내용



□ 추진성과



국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 방한텐트의 밀폐성으로 승하차 안전 위험에 노출 • 불투명재질로 버스 무정차 사례 발생 • 텐트형 방한시설로 설치·철거 비용 별도 소요 및 보관·관리에 불편 	<ul style="list-style-type: none"> • 승하차를 방해하지 않는 디자인 적용으로 안전성 확보(투명성 + 내부 보온 강화) • 투명재질에 승객 유무 돌하르방 알리미 설치 • 전통해녀 심터 '불턱'원리에 착안, 승차대 내부 미닫이 문 설치, 설치·철거 없음

□ 향후계획

- 단기, 중·장기 단계적 추진 서비스 과제 설계 및 이행
 - (단 기) 안전성과 편의성 SAFE & NICE : 방한부스, 방한텐트 보완, 온열봉 등 설치
 - (중장기) 즐거움과 독특함 FUN & ONLY : 페버스 활용 정류소, 제주캐릭터 셀카존



과제유형	기획·단독/실행·단독과제	정책분야	생활안전
주관기관 (협업부서)	제주특별자치도 정책기획관 (제주특별자치도 대중교통과)	과제담당자	담당자 : 현숙희(주무관) 연락처 : 064)710-3082 이메일 : maygirl@korea.kr

1 과제 개요

◆ (사업목표)

- 비가림 버스승차대에 방한시설 도입으로 동절기 대중교통 이용 편의개선
- 대중교통 이용자 수요 맞춤 설계 및 디자인 적용으로 만족도 증대

◆ (주요고객) 버스정류소 이용 지역주민 및 관광객 등

◆ (추진기간) '20. 5. ~ '20. 12.

◆ (소요예산) ('19) 190백만원 / ('20) 220백만원

◆ (추진내용)

문제점	기다림마저 즐겁고 따뜻한 방한텐트
✓ 밀폐된 방한텐트 <ul style="list-style-type: none"> · 승하차시 안전 · 이용객 시야방해 · 통풍과 환기 · 흡연실 오인 	◇ 편의·사용성을 고려한 버스정류소 방한 방식 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 불턱 바람막이, 세로형 3단도어를 이용한 승하차 안전 - 내부 보온시설 보강 : 손바닥 온열봉 및 온열등받이 - 승객유무 알리미 서비스 : 돌하르방 모형 승차벨 - 환승안내지도 및 시각효과를 높인 바닥 안내선
✓ 시외권 <ul style="list-style-type: none"> · 특색없는 디자인 · 추위와 대기시간 · 환승 어려움 · 무정차 	◇ 저비용 고효율의 예산효용성을 고려한 부스형 시설 도출 <ul style="list-style-type: none"> - 기존 버스승차대에 1~2개의 바람막이 미닫이 문 부착 - 기 제작된 방한텐트 프레임 활용 "문"부분만 교체 <ul style="list-style-type: none"> · 가로형 → 세로형 *출입문이 아닌 중문 형태 - 제작비용과 설치·철거비용 대폭 절감(1개소당 1/5수준)
✓ 설치와 보관 <ul style="list-style-type: none"> · 비용발생 · 관리 어려움 	◇ 지역의 특성을 살리는 디자인 제안 <ul style="list-style-type: none"> - 제주밭담과 돌구멍, 돌담무늬를 활용한 통풍벽 - 제주 방언을 살린 서비스 브랜드 개발 "또뜻 36.5" - (특별제안) 페버스 활용 방한텐트, 2층 버스정류소

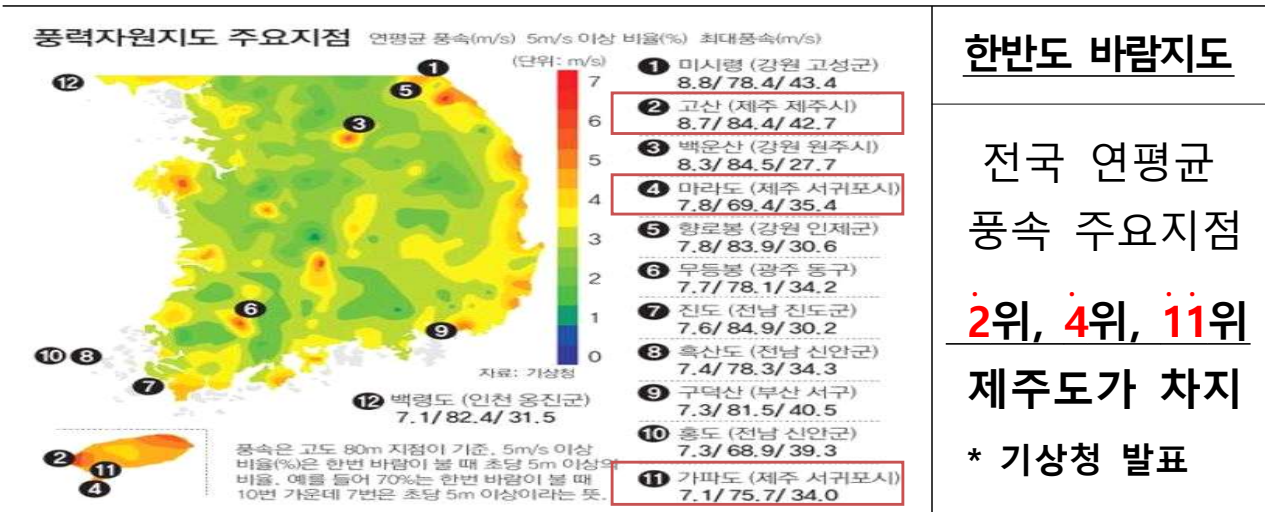
2

추진배경

- ◇ 지역여건에 부합한 버스정류소 방한시설로 대중교통 이용 만족도 증진
- ◇ 시범설치 방한텐트의 개선요구에 대한 이용자 관점에서 다각적 검토
 ✓편의·사용성 ✓저비용 고효율의 예산효용성 ✓지역의 특성을 살리는 디자인

□ 동절기 비가림 버스 승차대를 이용하는 주민들의 매서운 한파를 피할 수 있는 한파 저감시설로 만족도 향상

- 제주는 타 지방에 풍속이 높아 바람에 잘 견딜 수 있는 시설과 함께 지역에 따른 날씨 편차가 큼에 따라 이를 반영한 시설 필요



□ 전년도 버스승차대에 방한텐트를 시범설치 했지만 사용성, 효용성 디자인 측면에서 주민들이 불편함을 호소해 전면적 개선이 요구됨

- (사용성 측면) 불투명한 재질로 이용자의 시야를 방해, 버스를 놓치거나 보행로가 확보되지 않아 안전사고 노출 위험이 발생함
- (효용성 측면) 방한텐트형은 동절기에만 활용하게 됨으로써 설치 및 철거비용이 발생하고 보관에 따른 화재위험도 내재됨
- (디자인 측면) 기존 버스승차대에 텐트형태를 내부에 설치, 기능 위주로 제작되어 디자인적 특성이 없고 두꺼운 천막재질로 내부 공기가 쉽게 오염될 뿐만 아니라 흡연부스 오해 등 개선 필요









□ **버스정류소가 설치된 장소 여건(인도폭 등)이 상이하여 표준화된 방한텐트 제작이 어렵고 설치 시기에 따른 서비스 공백기간 발생**

- 도내 설치되어 관리되고 있는 버스승차대는 설치장소의 여건에 (인도폭 등)에 따라 출입방향, 출입구 개수, 크기 등 상이
 - 1~2개의 표준화된 방한텐트 제작이 어려워 비용이 많이 소모됨.
 - 내부에는 버스시간 등 확인을 위한 버스정보시스템(BIS) 1대와 대기승객을 위한 의자 1~2개가 설치되어 있음

* 도내 버스정류소 현황

구 분	계	제주시			서귀포시			비고
		계	읍면	동	계	읍면	동	
계	3,866	2,195	1,266	929	1,671	1,014	657	
비가림승차대	2,181	1,263	612	651	918	593	325	
정류소표지판	1,685	1,685	654	278	753	421	332	

* 비가림승차대 주요 유형

구분	전면형	측면 개방형	전후출구형	전후면형
				
정면				

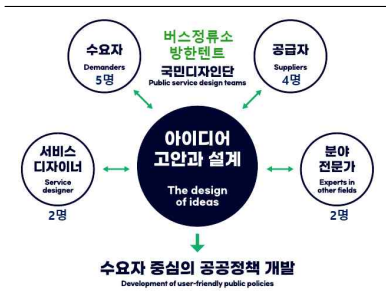
- 겨울철을 위한 방한텐트는 봄이 되면 철거하여 따로 보관을 해야 하는데 부피가 커서(프레임, 문) 많은 공간이 필요함
 - 방한텐트 프레임 무게와 부피로 인해 설치·철거에 크레인이 사용되어 제작비용 이외에 설치·철거비용이 더 소요됨
 - 프레임은 강철로 고정되어 접혀지지 않아 보관에 불편하고 많은 공간 필요

* 소요비용(1개소당): 제작비(크기) 5백~9백만원, 설치비 1백만원, 철거비 5십만원

3 추진내용

(1) 이해와 공유하기

- 과제 선정: 수요조사 등 과제(안)도출 → 과제선정협의회('20. 4)
 - *지역 현안 5건의 안건 도출 → 국민디자인 과제 2건 선정
- 국민디자인단(13명) 오리엔테이션, 제주의 버스정류소 방한텐트 개선 공감대 나누기
 - *도민(버스이용자+전문가)+서비스디자이너+공급자(업무 및 사업부서 공무원)



- ▶ 국민디자인단과 디자인씽킹 이해하기
- ▶ 국민디자인단 운영계획 및 운영일정 공유
 - *정보 및 일정공유 SNS: 밴드(band)
- ▶ 활동목표 설정: 따뜻한 버스정류소 방한텐트 만들기

(2) 발견하기

□ 사전 조사하기 (Desk Research)

- 정책수요자의 버스정류소 및 방한텐트 관련 배경지식, 용어, 해외 적용사례 등을 포괄적으로 이해하기 위해 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 분석하고, 국민디자인단 구성원과 SNS (네이버 밴드) 등을 통해 유의미한 자료*를 수시로 공유

타지역 방한텐트 및 관련 기사			
<p>국민디자인단(버스정류소)</p> <p>정영국 2020년 5월 27일 오전 11:58 · 6 팔로워</p> <p>전주시, 버스 승강장 방한텐트-탄소 발열 의자 추가 설치 출처 : SBS뉴스 네이버TV http://naver.me/5G4SpAaJ</p> <p>전주시, 버스 승강장 방한텐트-탄소 발열 의자 추가... SBS뉴스 후위 속에 버스를 기다리는 시민들을 위해 버스 승강...</p>	<p>국민디자인단(버스정류소)</p> <p>정영국 2020년 5월 27일 오전 12:08 · 6 팔로워</p> <p>제1년(2018) 성동구의 버스정류장 방한텐트 '온기누리스'의 업그레이드 과정이 보이는 뉴스입니다. 지역주민들의 불편 1. 찬막식으로 출입이 불편 2. 앉을 의자가 없는 불편을 귀담아 듣고 적용한 사례가 인상적이네요</p> <p>https://blog.naver.com/tseoul/221404011662</p> <p>들어온 온기누리스...기능도 향상 티브로드서울 [티브로드 검색하기] [연커멘트] 지난해 성동구 주민들에게 큰...</p>	<p>국민디자인단(버스정류소)</p> <p>정영국 2020년 5월 27일 오전 12:08 · 7 팔로워</p> <p>학년 연말 방한텐트의 취약점을 제기한 뉴스입니다- 장애인 및 노약자를 위한 정류장이 없는 문제점을 지적하고 있는데요. 저희는 다양한 연령층이 있어 다양한 시각으로 많은 문제점을 찾을수 있을거라 기대됩니다** 다음주 사파리에서 기자의 눈으로 우리 제주의 방한텐트 문제점을 찾아봅시다!</p> <p>https://news.naver.com/main/read.nhn?mode=LPOD&mid=tvh&aid=057&aid=00.01403207</p> <p>노약자-장애인 버스 정류장 방한 시설 부족</p> <p>*후위서 발 동풍...방한 시설 없는 장애인-노약자 전...</p>	<p>국민디자인단(버스정류소)</p> <p>정영국 2020년 5월 29일 오후 2:16 · 6 팔로워</p> <p>기존 다른 지역들의 방한텐트 올립니다. 참고해주세요- (출처:네이버)</p>

[관련 뉴스 및 기사]

전주시, 버스 승강장 방한 텐트·탄소 발열 의자 추가 설치-SBS뉴스 (2019.01.08)
 "추워서 발 동동"...방한 시설 없는 장애인·노약자 전용 정류장-MBN (2019.12.13)
 돌아온 온기누리소...기능도 향상_티브로드서울-티브로드뉴스 (2018.11.22.)

[타지역 방한텐트]

강남따숨소, 서초구_서리풀이글루, 동작구, 도봉구_추위녹이소, 중구_온통,
 성동구_온기누리소, 관악구_동장군대피소, 강북구_강북따숨터, 영등포구_포근포근방,
 용산구, 대전시, 거창군 등

⇒ **(국민) 제주만의 방한텐트 이름이 있으면 좋겠어요**

□ **현장 체험(Service Safari)·친화도맵(Affinity Diagram)**

- 버스정류소(제주터미널-제주시청-동광육거리)에서 도민들이 버스를 대기 하고 이용하는 절차와 행동 등을 관찰하고, 방한텐트 보관 현장을 방문 및 체험

제주시외터미널 버스정류장			방한텐트 보관(선거관리위원회 창관)	
				
버스정보시스템	승하차 관찰	보행로	방한텐트	소재 관찰
제주시청 버스정류장				
				
승하차 관찰	버스대기 중	버스정보시스템	버스이용객 인터뷰	

- 현장 버스이용객 인터뷰 : (질문)작년 방한텐트 기억하시나요?

(답변1) “방한텐트가 시야를 막고 차가오는지 모르고 보행로를 막아 이동이 불편했어요”

(답변2) “기다리다 차가오면 도로위의 버스로 가야하는데 막혀있어서 이리뛰고 저리뛰고 그러다 놓치기도하고 힘들었어요”

(답변3) “방한텐트인지 몰랐어요. 흡연실인 줄 알았어요.”

작년('19) 방한텐트



동광육거리



제주시청



제주시외터미널

- 사전 조사, 길거리 인터뷰, 현장 서비스 체험 활동을 통해 도출된 내용을 구성원과 자유롭게 공유하고, 포스트잇을 활용한 그룹화를 거쳐 대표단어 추출, 문제를 시각화하여 정의*

<Affinity Diagram 및 이슈별 문제정의>



현장리서치(제주시청, 제주시외버스터미널)를 통해 바라본 문제점

- ▶ **[사용성]** 1. 방한텐트가 보행로를 방해한다.
2. 이용자의 시야를 방해해서 버스를 놓친다.
3. 승하차 시 버스이용객 안전사고에 노출되어 있다.
- ▶ **[설치 및 보관]** 1. 사용하지 않을 때 보관비용이 발생한다.
2. 계절에 따라 설치하고 철거해야한다
3. 인화성 물질로 사용 또는 보관 시 위험성이 있다.
- ▶ **[디자인]** 1. 버스이용객이 흡연실로 오해한다.
2. 폐쇄적인 디자인으로 내부 공기가 쉽게 오염될 수 있다
3. 제주지역 특색이 없다

⇒ (그런데!) 동광육거리는 달라요!

○ 도심지와 시외버스정류장의 전혀 다른 환경으로 각각 다른 문제점 도출

서귀포시 동광육거리 버스정류소		
		
동광육거리	로터리-강한칼바람	버스시간표 하루5대 운영

 <h3 style="margin: 0;">도심지 버스</h3> <p style="font-size: small; margin: 0;">(제주고속터미널, 제주시청 조사)</p>	 <h3 style="margin: 0;">시외지역 버스</h3> <p style="font-size: small; margin: 0;">(동광육거리 조사)</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● 버스 이용객의 빠른 순환 ● 보행로에 많은 보행자 	<ul style="list-style-type: none"> ● 1시간 이상의 배차간격 (*동광의 경우 하루 5대 운영) ● 드문 인적 ● 강한 칼바람

동광육거리버스정류소 경험 후 느낀 문제점

- ▶ 사방이 뽕뽕려 강한바람에 체감온도가 낮다.
- ▶ 배차간격이 늦어 오랜시간 기다려야한다. (*783-2의 경우 하루 다섯 대 운영)
- ▶ 인적이 드물다

⇒ (발견!) 도심지와 외곽지역의 특징에 맞는 서비스 필요

도심지는 배차간격이 짧고 사람들의 이동이 많아 개방형 구조가 적합.
반면, 외곽지역은 배차간격이 길고 인적이 드물어 밀폐형 구조가 적합.

(3) 집중하기 : 수요자는 누구일까?

□ 사용자유형(Persona) 정의

- 관찰결과를 종합하여 도심지에서 매일버스를 이용하는 학생 수요자와 동광육거리에서 환승 민원이 많은 외국인 관광객, 동광육거리 버스정류소 주변 지역주민을 기준으로 퍼소나를 설정하고 각각이 겪는 문제점과 목표를 설정

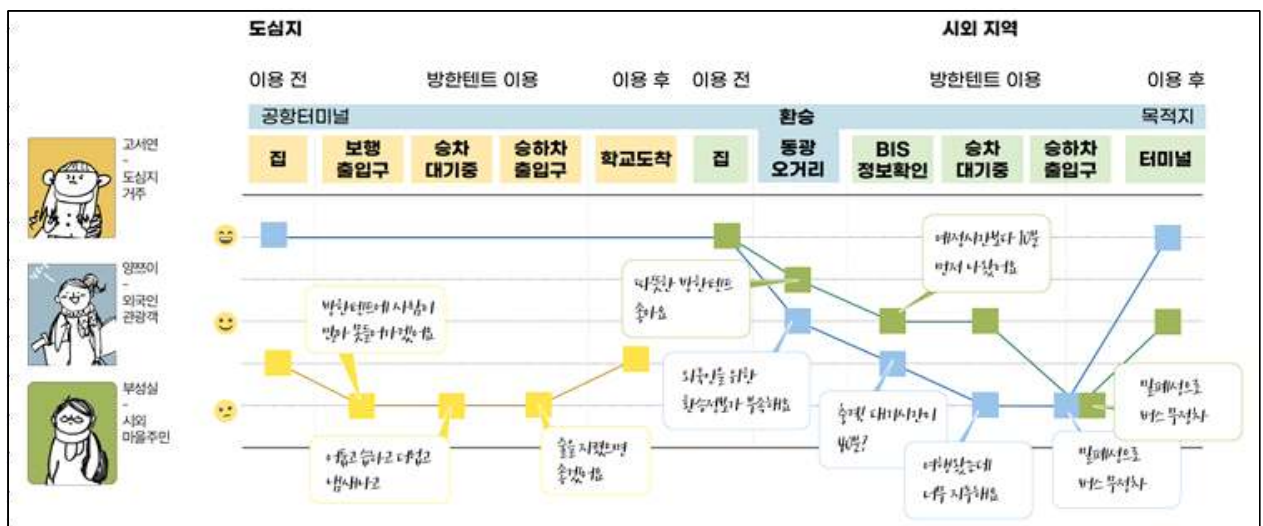


- ▶ 고서연(도심지거주) “밀폐된 방한텐트는 승하차 시 위험하고 흡연실 같아요”
- ▶ 양쯔이(외국인관광객) “외국인을 위한 버스이용정보가 부족해요”
- ▶ 부성실(지역주민) “방한텐트 안에 가려져 버스가 정차 없이 가버려요”

<퍼소나 타입별 고객여정맵 실시>



- 위 3명의 퍼소나 타입별로 겪는 시공간의 상황을 시뮬레이션함으로써, 수요자가 느끼는 감정을 공감해보고 문제가 발생한 배경을 심도있게 파악



PAIN POINT

- [고서연] "승하차 시 막혀있는 방한텐트로 안전사고가 날 수 있어요"
"회색과 어두운 분위기의 디자인. 냄새로 흡연실로 오해했어요"
- [양쯔이] "동광육거리에서 외국인을 위한 환승정보가 부족해요"
"동광육거리에서 환승할 때 기다리는 시간이 너무 지루해요"
- [부성실] "방한텐트에 가려져서 버스가 정류소안에 대기손님을 못보고 무정차하고 가버려요"

WOW POINT

- 승하차가 안전한 방한텐트 • 환승정보 및 안내
- 즐겁게 기다릴 수 있는 시간 • 방한텐트 안의 대기 손님이 있다는 것을 알림

(4) 정의하기 : 문제점 분석 및 이해

○ 수요자의 문제정의①: 도심지 버스

- 밀폐된 방한텐트의 승하차 안전문제 : 버스 승하차 시 방한텐트 입구가 막혀있어 하차한 승객이 보행로로 이동하지 못하고 도로 위에서 안전사고에 노출될 수 있다.
- 밀폐된 방한텐트의 시야문제 : 방한텐트의 하단부가 막혀있어 앉아서 기다리는 승객들의 시야를 가리게 되어 버스가 오는지 알 수 없음
- 밀폐된 방한텐트의 통풍과 환기문제 : 추위를 위해 단단히 막은 방한텐트가 오히려 실내환기를 어렵게해 내부 공기오염
- 특색 없는 흡연실 디자인 : 제주만의 특색이없고 흡연실같은 디자인

○ 수요자의 문제정의②: 시외지역 버스

- 강추위와 대기시간까지 길고 지루한문제 : 기다리는 긴 시간동안 할게 없으니 더 길고 지루하게 느껴짐.
- 외국인을 위한 버스환승 정보부족 : 동광육거리의 경우 환승하려면 목적지에 따라 환승 정류장이 달라지는데 이에 대한 정보가 전혀 없어 초행길이거나 관광객들은 환승 자체가 어려움
- 버스의 무정차 문제 : 인적이 드문곳이라 방한텐트 안에서 기다리다보면 버스운전자가 보지 못하고 지나칠 수 있다

○ 공급자의 문제정의: 설치와 보관

- 설치와 보관 : 계절에 따라 설치하고 철거하는 등의 번거로움과 이에따른 비용이 발생한다. 부피도 커서 보관에 애로사항이 있다.

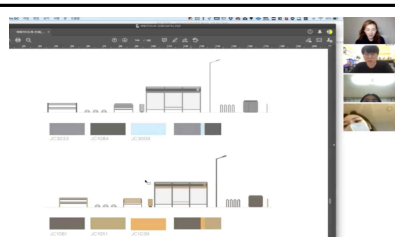
- ☞ 어떻게 하면 **안전한 승하차** 방한텐트를 만들 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 **기다리는 버스**를 볼 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 **통풍과 환기**가 잘되는 방한텐트를 만들 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 **외국인도 쉽게 환승정보**를 알 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 **기다림도 즐거운** 방한텐트를 만들 수 있을까?
- ☞ 어떻게 하면 **설치와 보관이 쉬운** 방한텐트를 만들 수 있을까?

(5) 전달하기 : 아이디어 스케치 및 시각화

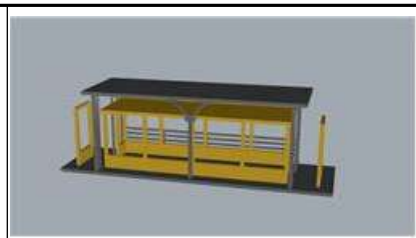
- **(아이디어 스케치)** 브레인스토밍을 통해 얻은 아이디어를 스케치하고 도심지와 시외곽지역의 특징에 맞는 방한텐트 디자인요소 도출
- **(비대면 디자인회의 실행)** 국민참여자 중 제주한림대학교 디자인 전공 대학생과 함께 3회에 걸쳐 방한텐트 서비스를 위한 브랜드 디자인 비대면 원격회의 실행
- **(프로토타입을 위한 3D 방한텐트 모형제작)** 제주시청 버스정류장을 기준으로 방한텐트 3D모델링 및 모형제작을 하여 프로토타입 실행. 버스정류장에서 승하차구간을 모형으로 테스트하고 국민들과 함께 구조에 대한 이해 및 공유



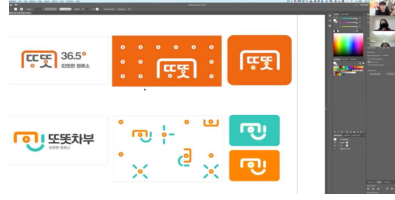
아이디어스케치



비대면 디자인 회의



3D 방한텐트 모형제작



(6) 실행하기 : 전략수립을 위한 롤플레이를 통한 시나리오 설계

- 스토리보드를 통해 국민들과 서비스 시나리오 이해
 - 아이디어 워크숍에서 나온 아이디어들을 서비스 시행 지역과 정책 대상자에 따라 터치포인트를 정하고 고객여정에 따라 가상의 시나리오 작성하고 스토리보드 제작

<p>제주시청-학생</p>	<p>환승(동광육거리)-관광객</p>	<p>동광육거리-주민</p>

- 롤 플레이(Role Playing)을 통한 서비스 실행계획 보완
 - 도심지에서 환승 시외곽지역 버스정류장까지 정책 대상별 서비스 내용을 달리 지원하기 위한 서비스플랫폼 ‘또뚝36.5°’모델 확립
 - 예측되는 주요 설정상황을 가정하여 롤플레이 함으로써 서비스가 실제 일어났을 때 이해관계자를 간접적으로 경험해보고 피드백을 받아 보완* (예)환승안내도 및 정차표지판의 위치와 버스정보시스템의 활용방안

<p>버스 하차</p>	<p>환승안내(QR코드 카카오회사 연동)</p>	<p>리플릿 확인</p>
<p>환승 버스정류장 이동</p>	<p>승객있음 표시(승차벨)</p>	<p>버스 승차</p>

(7) 제안하기 : 기다림마저 즐거운 따뜻한 방한텐트

서비스 컨셉 누구나 즐거운 시간은 빠르게 지나간다



이 곳 가운데 불을 피워놓고 즐거운 담소를 나누던 해녀들의 시간은 얼마나 짧고 달콤했을까?

서비스 브랜드 즐거운 따뜻함 : 또뚝36.5



'따뜻한' 이라는 뜻의 제주방언 '또뚝'과 사람의 체온을 상징하는 '36.5'도를 합한 브랜드 네임

또뚝36.5 서비스



○ 1. 도심지

- **(불턱 바람막이)** 개방형 방한텐트 구조에 불턱의 원리로 내부에 온열기를 두고 바람이 들어오지 않게 바람막이를 세워 내부의 온도를 유지. 배차간격이 짧고 사람의 이동이 많은 곳에 적합한 도심지형 방한텐트

바람은 막으면서 열기를 이용한 난방방식으로 안전과 사용성을 고려한 디자인



- **(온열봉 및 온열등받이)** 대기 중인 버스승객들을 관찰 결과 2-30대 젊은 층은 서서 기다리는 것을 착안하여 만든 온열등받이와 내부의 온기를 더하기 위해 온열봉을 설치.
- **(외부카메라)** 방한텐트 내부에서 도로방향의 시야가 막혔을 경우, 외부 도로의 버스상황을 볼 수 있도록 카메라를 설치하여 버스정보시스템(BIS) 연동으로 방한텐트 내부에서 외부 도로가 확인 가능



○ 2. 환승

- **(환승안내도 및 리플렛)** 외국인 및 내국인 관광객을 위한 환승안내도를 설치하여 동광육거리 환승정보를 표기하여 리플렛과 함께 비치. 초행길에도 헤매지않고 환승정류장을 찾아갈 수 있도록 안내



- **(바닥안내선)** 외국인 및 내국인 관광객을 위한 환승안내도를 설치하여 동광육거리 환승정보를 표기하여 리플렛과 함께 비치. 초행길에도 헤매지않고 환승정류장을 찾아갈 수 있도록 안내



특별한 버스정류장 페버스를 이용한 즐거운 환승정류장 방한텐트

- **(페버스 정류소)** 승객이 오랜시간 환승을 위해 기다리는 시간을 보다 즐겁게 보낼 수 있도록 지역 문화를 소개하고 독서 및 오락 등을 제공하는 공간



페버스 정류소



페버스 디자인(안)



내부 예 (편편열차,2015,허경원)

- **(하르방BIS)** 제주방언 음성인식으로 음성으로 명령을 하면 버스 정보를 안내. 외국인 또는 내국인 관광객들에게 제주방언을 유도하며 제주방언 뜻도 설명
- **(마을역사박물관)** 마을의 역사와 생활문화에 대한 사진전시 및 설명
- **(포토존)** 페버스에 오랜시간 대기하면서 추억을 남길 수 있는 공간
- **(자유 방명록)** 버스를 방문한 사람들이 지역에 와서 느낀점 기대되는 점 등을 기록할 수 있도록 방명록 비치



하르방 BIS



마을역사박물관



포토존



자유방명록

○ 3. 시외곽

- **(3단도어)** 안전한 승하차를 위해 방한텐트의 출입구를 기존 가로방향에서 세로방향으로 바꾸어 하차 시 이용객이 방한텐트에 의해 동선이 막히지 않고 도로 위에서 길을 잃지 않고 안전하게 보행로로 내릴 수 있도록 개선



- **(돌담무늬 통풍벽)** 사방이 막힌 구조의 기본방한텐트의 내부 공기의 원활한 통풍을 위해 제주 *돌담의 원리를 이용해 돌담무늬벽에 통풍구멍을 뚫어 공기가 순환될 수 있도록 개선

*제주돌담은 바람을 막을뿐 아니라 돌틈 사이사이에 바람이 빠져나가도록하여 강한바람으로부터 유연하게 견뎌내 넘어지지 않는다.

- **(승차벨)** 인적이 드문 곳의 버스정류소는 대기 승객이 있는지 잘 보이지 않을뿐더러 방한텐트 안에서 대기할 경우 버스 운전자와 승객이 서로를 인지하지 못해 무정차가 발생하곤 한다.

이에 승차벨을 설치하여 방한텐트 안에 대기 중인 승객이 있음을 외부에서 잘 보이도록 하여 버스 운전자가 기다리는 승객이 있음을 알고 무정차 하지 않도록 함.



방한텐트 디자인 예상도



제주시청(도심지) 방한텐트

동광육거리(시외곽)

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'20년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 버스정류소 방한텐트 제작·설치('19.12~'20.3) <ul style="list-style-type: none"> - 설치 및 철거, 보관 ○ 승객유무 알리미 센서 설치: 120개소 ○ 공유주차(개방주차장) 활성화를 위한 조례개정 추진 <ul style="list-style-type: none"> - 제주특별자치도 주차장 설치 및 관리 조례 ○ 비가림버스승차대 신규 설치: 100개소 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 420백만원 (비가림승차대 200백만원)
'21년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 기 설치된 비가림버스승차대 이용 방한부스 마련 <ul style="list-style-type: none"> - 미닫이 문 부착 ○ 비가림버스승차대 신규 설치: 100개소 ○ 공유주차(개방주차장) 활성화를 위한 시설비 등 지원 <ul style="list-style-type: none"> - 지원지침 마련 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 450백만원 (비가림승차대 200백만원)
'22년 ~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 버스정류장 확충 및 버스승차대 방한시설 확대 	<ul style="list-style-type: none"> ○

4

국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위		역할
국민	분야 전문가	문석준 건축사(반석건축)		· 전문가적 관점(건축시설로서의 방한)
		허경원 교수(한라대)		· 전문가적 관점(디자인적인 요소를 가미한 방한텐트 제시 등)
	정책수요자	버스 이용자	김광우(70대)	· 국민디자인단 조사활동 참여, 경험제공 · 정책개선 아이디어 제시 등
			김계영(60대)	· 국민디자인단 조사활동 참여, 경험제공 · 정책개선 아이디어 제시 등
		버스 이용자 (대학생)	김재열(40대)	· 국민디자인단 조사활동 참여, 경험제공 · 정책개선 아이디어 제시 등
			송이양 (산업디자인과) 부희옥 (산업디자인과)	· 국민디자인단 조사활동 참여, 경험제공 · 정책개선 아이디어 제시 등
서비스 디자이너		정영국 대표(아즈카라) 황현우 (아즈카라)	· 서비스디자인 방법을 통한 국민디자인 과제 진행(전체 일정 기획·운영)	
공무원	국민디자인단 담당	박정연 사무관 현숙희 주무관 (정책기획관)		· 과제 선정 및 팀구성, 운영 총괄 · 과제 추진상황 및 사후관리 · 국민디자인단 운영 홍보 및 사례 확산 · 과제 운영 예산지원
	사업담당	김시윤 사무관 양영근 주무관 (대중교통과)		· 사업설명 및 과제추진, 성과도출 · 현장조사 대상지 추천 및 인솔, 설명 · 디자인 활동결과 정책반영 및 이행

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 버스 이용자(국민), 버스정류소 시설자(공무원), 서비스디자이너가 모여 다양한 관점에서의 수요를 발굴하고 종합적 개선방안 제시

- 겉으로 드러난 문제뿐만 아니라 실제 이용자들이 느끼는 불편함과 수요 해소를 위한 서비스 도출 및 디자인 제안



□ 버스 이용객의 눈높이를 맞춘 편의성에 초점을 두되 도심지와 외곽지역 여건을 고려하여 특성있게 결론을 도출

- 도심지역은 빈번한 유동성을 고려하여 안전성과 내부 보온 강화

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 방한텐트의 밀폐성으로 승하차 안전 위험에 노출 • 불투명한 재질로 보온성은 만족하나, 시야 미확보로 버스놓치는 사례 발생 	<ul style="list-style-type: none"> • 승하차를 방해하지 않는 디자인 적용으로 안전성 확보 • 투명한 디자인으로 시야는 확보하고 내부 보온을 강화한 시설 보강

- 시외지역은 대기시간이 길어 기다림을 보완하고 버스의 무정차 사례가 종종 발생하는 등 기능 보완 강화

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 강추위와 대기시간까지 길고 지루함 • 버스 무정차 및 정시성 부족 	<ul style="list-style-type: none"> • 정류소 내 즐거운 기다림을 보완할 수 있도록 각종 정보 제공 • 내부승객 유무를 알리는 알림 벨 설치

□ **발상의 전환을 통해 설치·철거 과정 없이 사계절 두루 활용할 수 있는 ‘방한부스’ 도출 → 제주 해녀 전통 쉼터 ‘불턱’에 착안**

- 도내 버스정류소에 설치된 승차대를 활용하여 따뜻하고 환기가 잘 되고, 잘 보이는 안전한 “방한 부스” 제작
 - 별도의 시설 제작·설치없이 버스승차대의 구조를 그대로 이용
 - 제주 전통의 불턱 원리에 착안 방풍기능의 미단이 문 부착
 - * 버스승차대 출입구 유형에 따라 1~2개의 미단이 문 설치
 - * 버스승차대 주변 충분한 공간이 확보된 경우는 바람막이 설치
- 별도의 ‘방한텐트’ 설치없이 겨울철 버스정류소 추위 해결이 가능하여 제작비용 절감과 관리수월로 예산 효율성 향상
 - 기존 방한텐트 시설시 필요예산 대비 최대 90 % 절감
 - 철거없이 사계절 사용이 가능하여 보관에 따른 공간확보와 인화성 소재 등으로 인한 관리어려움 해소

< 방한텐트 등 시설에 필요한 예산 / 개소당 >

구 분	계(천원)	제작비	설치비	철거비	비고(보관)
방한텐트	6,500~10,500	5,000 ~ 9,000	1,000	500	보관참고
방한부스	1,000~2,000	1,000~2,000	-	-	필요없음

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 기존 시설물 활용없이 방한 시설을 제작 설치하여 많은 예산 소모 (예산소요) 1개소당 최대 9백만 • 부피가 커서 철거 후 보관에 많은 공간과 비용 발생 (예산소요) 1개소당 1.5백만 • 도내 비가람 승차대 규격이 상이하여 제작과 표준화에 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 기존 버스정류소를 활용한 방한 방식으로 신규 제작비용 절감 (예산소요) 1개소당 2백만 • 철거할 필요가 없고 별도 관리비용이 발생하지 않아 관리가 수월함 (예산소요) 없음 • 승차대 규격과 상관없이 1~2개의 미단이 문 부착으로 제작 용이



현 버스정류소 승차대(전·후면 출입구)



버스정류소 승차대 중문 부착

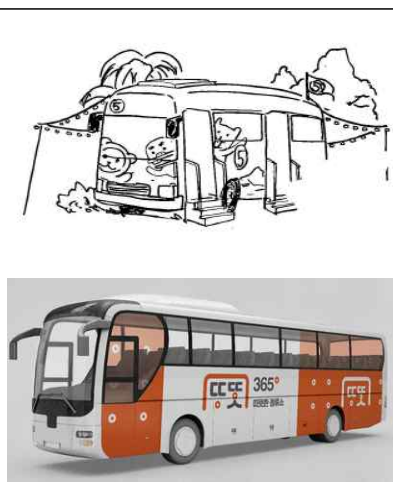
□ 지역별 특성을 감안, 버스정류소 방한텐트 디자인 및 서비스 도출로 대중교통 활성화 기대 → **페버스 활용, 돌하르방 승객유무 알리미 등**

○ 시내/시외 등 지역별 맞춤형 방한텐트 디자인 도출

- 배차간격이 짧고 사람들의 이동이 많은 시내권은 개방형 구조
- 시외권은 배차간격이 길고 인적이 들어 밀폐형 구조의 디자인
 - * 하단부를 낮춰 이용객 시야 확보, 브랜드 개발로 즐겁고 따뜻한 이미지 제공
 - * 돌담과 돌담의 구멍을 디자인 삽입하여 제주 특색을 살리고 통풍에 유리
- 외곽지역 대기승객을 위한 즐겁고 특별한 구조의 방한텐트 도출
 - * 시외지역의 무정차 발생 최소화를 위한 '돌하르방 승객유무 알리미'설치
 - * 페버스를 활용한 버스정류소(방한텐트), 2층 정류소(2층은 전망대 등)



돌하르방 승객 유무 알리미



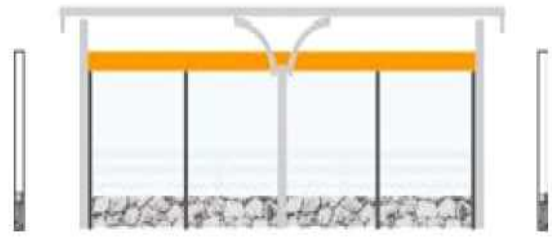
페버스 활용한 버스정류소



2층 버스정류소



종전 방한텐트(제주시청)



바람막이 설치 및 제주돌담 삽입

○ 특히 시 외곽지역에의 긴 대기시간과 무정차 버스 해소 등 수요자 맞춤형 서비스 도출

- 바로 적용가능한 부분과 중·장기 단계적 추진 서비스 과제 설계

(단기)
SAFE & NICE

- 손바닥 온열봉, 온열 등받이 등 내부 보온을 강화한 편의시설, 승차벨
- 외국인 이용안내 포스터 및 책자 제작
- “또똥 36.5” BI 및 캐릭터 적용



준비 동지향

(중장기)
FUN & ONLY

- 버스정보이용시스템(BIS) 외국어 버전 개발
- 지역특색을 활용한 다양한 놀이 제공
- 제주캐릭터 셀카존, 제주어 음성안내 및 명령



활발한 BIS

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 최대한 튼튼하고 바람을 막아 방한에 집중하였음. • 지역별 특색을 고려하지 않은 일률적인 디자인 • 버스를 기다리는 동안 비와 바람을 피하기 위한 단순한 버스정류소 	<ul style="list-style-type: none"> • 바람은 막으면서 열기를 이용한 난방 방식으로 안전과 사용성을 고려함. • 이용자, 지역특색 등을 고려하고 제주특징을 적용한 디자인 • 지역특색을 활용한 문화와 관광산업 발전까지도 고려한 버스정류소(장기)

□ 2020년 국민디자인단 운영 '제주형 버스정류소 방한' 로고 개발



즐거움 따뜻함: 또똥 36.5°

- ✓ '따뜻함'을 뜻하는 제주방언 '또똥'과 사람의 체온을 상징하는 '36.5'를 합하여 즐거움과 따뜻함을 주는 정류소

- **기존 제작된 방한텐트에 국민디자인단이 제안한 내부 보온 시설과 디자인을 가미해 재 설치 * 제주형 방한 정류소 로고 포함**
 - 기존 제작된 방한텐트 틀은 그대로 사용하고 불투명하게 제작된 “문”부분 디자인을 개선하여 시각적 효과
 - 이용객의 시야 확보를 위해 방한텐트 소재와 색상 교체
 - 제주돌담과 돌담사이의 구멍을 소재로 밀폐된 공간에 통풍과 환기 문제를 해결하고, 제주 특색을 살림
 - 로고(“또뚝 36.5°”)를 넣어 버스정류소 방한텐트 이미지 각인
 - * (추진주체) 제주특별자치도 대중교통과+행정시
 - * (추진예산) ('20) 40백만원
- **버스정류소 비가림 승차대의 골조를 활용 해녀 전통 쉼터 ‘볼텍 원리’ 에 착안한 바람막이 미닫이 문 설치**
 - 기존 시설물(버스승차대)에 탈부착 가능한 “바람막이 문” 제작
 - 인도와 맞닿은 출입구가 아닌 승차대 내부에 중문형태
 - 정류소 디자인(출입구 수)에 따라 1~2개 미닫이 문 설치
 - * 출입구가 한쪽에 1개 또는 2개(전후)인 승차대: 문 1개
 - * 출입구가 양쪽에 하나씩(2개) 또는그 이상 : 문 2개
 - * (추진주체) 제주특별자치도 대중교통과+행정시
 - * (소요예산) 승차대 1개소당 약 2~3백만원
- **외곽지역 버스 무정차 불편 해소를 위한 승객유무 알리미 설치**
 - 버스정류소에 이용객이 들어서면 센서가 작동하여 외부 벽면에 알림등이 켜지는 “승객유무 알리미”(돌하르방 모형)설치
 - 교통약자 및 노약자가 많고 조명시설이 취약한 읍면지역 20개소
 - *버스 무정차 발생 빈발지역 및 설치 적합지역 수요조사 후 선정
 - 민영 및 공영버스 운전원 대상 “승객유무 알리미” 교육 실시
 - * (추진주체) 제주시 교통행정과
 - * (추진예산) ('20) 36백만원 (기 실시 예산 포함)

□ 보도자료 배포를 이용한 국민디자인 과제 운영 홍보

○ (1차) 도내일간지 및 인터넷 신문-한라일보, 내외뉴스통신 등 21건

<p>스물손 안전·따뜻한 버스정류소 방법은... 도, 국민디자인단 구성해 개선 아이디어 발굴</p> <p>제주특별자치도는 도민의 정책 참여 기회 확대 및 집행을 위해 우수과제 2개에 대한 국민디자인단을 구성·운영하고 있다고 6일 밝혔다.</p> <p>2015년 첫 발을 내디딘 국민디자인단은 정책과정 전반에 국민, 전문가, 공무원, 서비스디자이너가 참여해 공공서비스를 개발하고 개선하기 위한 정책추진단이다.</p> <p>올해 과제는 국민디자인과제 선정 위원회에서 선정된 '스물손 안전 통합 솔루션'과 '실내처럼 따뜻하게 버스정류소 방한텐트'.</p> <p>스물손 안전 통합 솔루션 과제는 통학로 안전 확보를 위해 어린이, 학부모, 교사, 교육청, 도로교통안전공단, 경찰청, 도청, 자치경찰단 등의 협업 하에 문제 발견과 개선을 위한 아이디어 발굴에 집중하고 있다.</p> <p>현행 300m인 통학로를 500m로 확대하고, 어린이 안전 확보를 위한 지역맞춤형 통학로 지정뿐만 아니라 이해관계 당사자와의 의견 수렴을 거쳐 일방통행 지정 등 제도적 뒷받침이 필요한 과제 발굴에도 의견을 수렴하고 있다.</p>	<p>제주도민이 직접 따뜻한 정류소·안전통학로 설계한다</p> <p>국민디자인단 구성 운영...스물손 안전 통합 솔루션, 버스정류소 방한텐트</p>  <p>「제주국제뉴스」 분사한 기자 - 제주도가 도민의 정책 참여 기회 확대 및 도민이 안전 정책을 집행하기 위해 2개 과제에 대한 국민디자인단을 구성해 운영중에 있다</p> <p>국민디자인단은 정책 과정 전반에 국민 전문가 공무원 서비스디자이너가 참여해 공공서비스를 개발하고, 개선하기 위한 정책추진단이다</p> <p>올해 과제는 국민디자인과제 선정위원회에서 선정된 '스물손 안전 통합 솔루션', '실내처럼 따뜻하게 버스정류소 방한텐트' 등 2개다</p> <p>(한라일보, 2020. 8. 7)</p>
	<p>(국제뉴스, 2020. 8. 6.)</p>

○ (2차) TV뉴스, 도내·외 인터넷 신문-제주KBS, 국제뉴스 등 8건

<p>제주, '방한텐트' 버스정류소 조성...국민디자인 과제로 추진</p> <p>스물손 주변 불법 주차차 근절 안전통합 프로젝트도 추진</p> <p>제주도내 버스정류소를 사계절 편리하게 이용할 수 있도록 개선하고, 스물손 등하굣길을 안전하게 개선하기 위해 도민들이 직접 아이디어를 모색한다.</p> <p>제주특별자치도는 '실내처럼 따뜻하게, 버스정류소 방한텐트'와 '스물손 안전 통합 프로젝트'를 국민디자인과제로 선정해 운영 중이라고 27일 밝혔다.</p> <p>국민디자인단은 국민과 공무원이 함께 정책과 서비스를 발굴하는 팀이다. 과제 선정에서부터 결정과 집행, 모니터링까지 정책과정에 참여함으로써 공공서비스를 개선하는 역할을 담당하고 있다.</p> <p>지난 5월부터 국민디자인 과제 발굴을 위한 수요조사, 과제 선정, 운영계획 수립, 컨설팅 및 활동 수렴 등을 거치고 현장 시범서비스까지 진행한 상태다.</p> <p>비가림승차대가 설치된 버스정류소에 제주해녀 휴식공간인 불턱의 의미를 방한텐트에 적용하는 방안이 제안됐다.</p> <p>또, 전국에서 유일하게 운영 중인 자치경찰단으로 어린이보호구역(스쿨존) 내 관리 업무를 통합하고 위해요소를 해결함으로써 보다 더 안전한 등하굣길을 조성하는 방안도 계획하고 있다.</p> <p>'실내처럼 따뜻하게, 버스정류소 방한텐트' 과제는 비바람이 잦은 제주지역의 날씨 변동 사항을 고려해 마련된 과제다.</p> <p>유네스코 세계무형문화유산에 지정된 제주해녀의 휴식공간인 불턱이나, 올빼리방 모형의 승객 유무 알리기 등을 제주도내 버스정류소에 적용함으로써 추위를 막으면서도 제주인의 특색을 선보이게 된다.</p> <p>현재 제주시 지역 2141곳, 서귀포시 1622 곳 총 3763개곳의 비가림승차대가 있다.</p> <p>(헤드라인제주, 2020. 9. 27)</p>	<p>'불턱' 원리 착안한 버스정류소 방한텐트 추진</p> <p>비바람이 잦은 제주지역 날씨를 고려해 버스 정류소에 방한텐트 설치가 추진됩니다.</p> <p>제주도는 국민이 함께 정책서비스를 발굴하는 국민디자인 과제로, 올탁의 원리에서 착안한 방한텐트를 비가림승차대가 설치된 버스 정류소에 설치하는 만큼, 선정해 이용해 만족도를 높일 계획이라고 밝혔습니다.</p> <p>제주도는 또 어린이보호구역 범위 확대 등을 담은 스물손 안전 통합 프로젝트도 국민디자인 과제로 선정해 추진하고 있습니다.</p> <p>이지영 기자 (tangerine@kbs.co.kr)</p> <p>(KBS제주 뉴스, 2020. 9. 28(월) 09:55)</p>
----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

□ SNS 이용한 국민디자인 운영 홍보(페이스북, 트위터)

<p>제주특별자치도 8월 7일 오후 3:40 · 🌐</p> <p>#국민디자인단 과 함께 하는 우리 제주도를 위한 정책 만들기!</p> <p>💡 2020년 주요 과제는? 1 스쿨존 안전 통합 솔루션 2 실내처럼 따뜻하게 버스 정류소 방한텐트</p> <p>더 많은 #도민의_도민에의한_도민을위한 실효성 있는 정책을 만들도록 노력하겠습니다!</p> <p>#제주 #제주도 #안전통학로 #버스정류장 #정류소방한텐트 #방한텐트 #참여정치 #주민자치 #제주특별자치도 #jeju</p>	<p>트윗</p> <p>happyjeju @happyjeju · 8월 7일 #국민디자인단 과 함께 하는 우리 제주도를 위한 정책 만들기!</p> <p>더 많은 #도민의_도민에의한_도민을위한 실효성 있는 정책을 만들도록 노력하겠습니다.</p> <p>자세히보기 bit.ly/3gwGdnU</p> <p>#제주 #제주도 #안전통학로 #버스정류장 #정류소방한텐트 #참여정치 #주민자치 #제주특별자치도 #jeju</p> <p>02 실내처럼 따뜻하게 버스 정류소 방한텐트</p> <p>제주시청 정류소 및 터미널 등 유동인구가 많은 지역과 동절기 유난히 추운 서귀포시 안덕면 동광육거리 등을 모델로 그동안 운영상의 문제점과 불편 요인을 찾아내 개선하는데 역점</p> <p>진행현황</p> <ul style="list-style-type: none"> · 제주 특색과 기능을 살리는 디자인 구현하고 쾌적한 방한텐트 설계를 위해 다양한 계층"을 대상으로 아이디어 발굴 중, "장학기, 대학생, 연희대생 버스 이용자 중 · 재버스를 활용한 버스 정류소 방한텐트, 제주 전통 불행제 착안한 온열의자-온열봉 제작 등 다양한 의견 수렴 및 실행 가능 방안 검토 중
<p>제주특별자치도 페이스북</p>	<p>제주특별자치도 트위터</p>

□ 향후 홍보계획

○ 도민 제안 아이디어의 서비스 적용사례 지속적 홍보

- 겨울철 버스정류소 방한방법 개선내용
 - *방한텐트 디자인 개선, 온열봉 설치, 불턱원리 이용 정류소 개선 등
 - *보도자료 배포, 제주특별자치도 SNS(페이스북, 트위터 등) 및 개인 SNS를 이용하여 지속적 홍보
- 버스정류소 이용 불편사항 개선내용 등 홍보
 - *무정차 방지 승차벨, 환승안내 노선도 부착 등
- 국민디자인단 '버스정류소 방한텐트' 서비스 브랜드 홍보

첨부1



국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	'20. 5. 6.(수) 16:00 ~ 17:30	제주도청 정책기획관실	국민디자인단 4명(서비스디자이너 1, 공무원 3)
2차	'20. 5.22.(금) 15:30 ~ 17:00	제주도청 4층 회의실(탐라홀)	국민디자인단 11명(도민·전문가 7) 서비스디자이너 2, 공무원 2
3차	'20. 6. 4.(수) 15:00 ~ 17:00	시외버스터미널, 제주시청 등	국민디자인단 11명(도민·전문가 7) 서비스디자이너 2, 공무원 2
4차	'20. 6.18.(수) 15:00 ~ 17:00	제주도청 2층 회의실(삼다홀)	국민디자인단 11명(도민·전문가 7) 서비스디자이너 2, 공무원 2
5차	'20. 7. 2.(목) 15:00 ~ 17:30	제주도청 4층 회의실(한라홀)	국민디자인단 12명(도민·전문가 7) 서비스디자이너 명, 공무원 3
6차	'20. 7.16.(목) 15:00 ~ 17:00	제주도청 2층 회의실(삼다홀)	국민디자인단 12명(도민·전문가 7) 서비스디자이너 2, 공무원 3)
7차	'20. 7.30.(목) 15:00 ~ 17:00	제주도청 2층 회의실(삼다홀)	국민디자인단 12명(도민·전문가 7, 서비스디자이너2명, 공무원 명), 자문1명
8차	'20. 8. 6.(목) 15:00 ~ 17:00	"	국민디자인단 10명(도민·전문가 6) 서비스디자이너 2, 공무원 2)
9차	'20. 8.13.(목) 14:30 ~ 16:30	"	국민디자인단 7명(전문가 2, 서비스디자이너 2, 공무원 3)
10차	'20. 8.27.(목) 15:00 ~ 17:00	제주도청 2층 회의실(삼다홀)	국민디자인단 10명(도민·전문가 5 서비스디자이너 2, 공무원 3)
11차	'20. 9. 1.(화) 09:30 ~ 10:00	영상회의 (ZOOM 이용)	국민디자인단 4명(도민-학생2, 전문가1, 서비스디자이너 1)
12차	'20. 9. 8.(화) 09:00 ~ 09:40	"	국민디자인단 3명(도민-학생 2, 서비스디자이너 1)
13차	'20. 9 9.(수) 09:00 ~ 09:40	"	국민디자인단 3명(도민-학생 2, 서비스디자이너 1)
14차	'20. 9.22(화) 15:00~17:00	서귀포시 동광육거리	국민디자인단 9명(도민·전문가 4 서비스디자이너 명, 공무원 3)
15차	'20. 9.29(화) 14:00~15:30	버스정류소 (연동)	국민디자인단 4명(전문가 1, 공무원 3)

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	준비	<ol style="list-style-type: none"> ① 운영계획 설명, 역할분담 ② 전체 운영일정 협의 	<ul style="list-style-type: none"> ·정책기획관: 국민디자인단 구성 운영 주관 및 사후관리 총괄 예산지출, 행안부 공모 대응 등 ·사업부서: 국민디자인단 구성 지원 과제 설명 및 현장 소개 활동참여 및 활동결과 정책반영 ·서비스디자이너: 전체 운영계획 수립 워크숍 진행(서비스디자인 기법) 회의·조사내용 기록, 자료작성 등
2차	1단계 (이해하기)	<ol style="list-style-type: none"> ① 국민디자인단 소개 및 우수사례 공유 ② 팀 오리엔테이션 ③ 조사 준비활동 	<ul style="list-style-type: none"> - 3가지 키워드로 소개하기 - 조사목표 설정: 지역주민이 따뜻한 버스정류소 "방한텐트"서비스 만들기 - 현장조사 장소선정: 시청 등 버스정류소 - 사전조사: SNS(밴드)활용 - 운영일정 확정: 격주 목요일 15:00
3차	2단계 (발견하기)	<ol style="list-style-type: none"> ① 현장 조사 <ul style="list-style-type: none"> - 버스정류소 현장체험 및 방한텐트 조사 - 방한텐트 경험 인터뷰(시민) - 방한텐트 보관창고 방문 실물 조사 및 특징 안내 등 	<ul style="list-style-type: none"> - 버스정류소 시설 특징 및 위치 특성 - 별 버스정류소 차이점 파악 - 정류소별 주 이용자 특성 파악 - 방한텐트 보관 상 문제점 인식 - 조사내용 SNS(밴드) 공유: 영상 및 인터뷰 자료
4차	2단계 (발견하기)	<ol style="list-style-type: none"> ① 친화도맵: 현장조사 후 경험 및 문제점 공유 ② 이해관계자 지도 그리기 <ul style="list-style-type: none"> - 핵심대상(버스이용객): 학생, 중장년층, 환승자 - 이해관계자(직접적, 간접적) ③ 정책수요자의 서비스 과정 및 절차 알아보기 <ul style="list-style-type: none"> - 버스이용객 방한텐트 이용 절차 및 과정 	<ul style="list-style-type: none"> - 현장조사 후 문제점 및 경험공유를 통한 수요자의 숨겨진 요구 도출 *안전사고, 디자인, 관리 등 9가지 소주제와 특성 발견 - 방한텐트 이용 절차: 6단계
5차	3단계 (진짜문제 정의하기)	<ol style="list-style-type: none"> ① 대표 인물(Persona) 만들기 <ul style="list-style-type: none"> - 수요자 특성 대표 가상인물 만들기 - 대표 인물을 통한 문제점 파악 	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자의 특성을 종합 3명의 가상의 대표인물 도출 · 고등학생, 관광객, 장년주부 - 이용자 특성별 서로 다른 문제점과 요구사항 파악
6차	3단계 (진짜문제 정의하기)	<ol style="list-style-type: none"> ① 수요자 여정 살펴보기 (Customer Journey Map) <ul style="list-style-type: none"> - 여정의 단계 구성 - 여정의 단계별 감정 작성 - 문제점 및 개선점 작성 	<ul style="list-style-type: none"> - 이용자별 문제점 분석 - 발견 된 문제에 대한 우선순위 투표 *공통사항, 도심지역, 외곽지역 문제점 - 대표인물 만들기, 수요자 여정 살펴 보기에서 정의 내린 문제등을 정리

		② 서비스 목표 수립하기	하여 지역별, 공통사항으로 구분 8가지 서비스 목표 설정
7차	4단계 (발전하기)	① 아이디어워크숍 1차 - 이용자 특성별 팀구성(3팀) - 아이디어 발산하기 - 아이디어 선택	- 팀별 4~5명 구성 아이디어 제시 *대상: 도심지역 서비스 목표(3가지) - 9개의 아이디어 도출·공유
8차	4단계 (발전하기)	① 아이디어워크숍 2차 - 브레인라이팅	- 팀별 4~5명 구성 브레인라이팅 실시 *대상: 외곽지역 및 공통주제 3가지 - 22개의 아이디어 도출·공유 - 서비스 브랜드 컨셉 설정 · #안전 #즐거움 #잘보이는 #정보이용 · 따뜻한 즐거움이 있는 제주의 방한텐트 - 서비스 브랜드 후보 설정 · 또뚝zone/또뚝차부/펠롱펠롱 쉽터/메께라/또뚝턱 *따뜻한, 반짝반짝
9차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 그려보기 - 주제를 한 문장으로 적기 - 아이디어 선별, 그려보기 - 최종안 선정	- 아이디어 선정 우선순위: 안전, 방한, 쾌적 - 지역 등 특성별 아이디어 선정 · 도심지역(시청 등): 7가지 · 외곽지역(동광육거리 등): 14가지 *기타 검토(폐버스 및 2층 정류장)
10차	5단계 (서비스 전달하기)	① 가상이야기 만들기 ② 서비스 이름 짓기 ③ SNS 스킴존캠페인 기획	- 이용자별 버스정류소 위치에 맞는 가상 시나리오 구성(4가지) - 지역별 방한텐트 디자인 제시 · 일반형(도심, 외곽지), 특별형(폐버스)
11차		① 디자인 회의 1차 - 로고디자인 방향잡기	- 디자인방향 및 키워드 선정 #또뚝차부: #따뜻한 #즐거움 #방한텐트 > 발전방향 - 귀여움, 여행 - 제주색상 활용 및 제주캐릭터 적용
12차		① 디자인 회의 2차 - 로고디자인 1차 시안	- 또뚝차부 - 차부용어 적절한가? 
13차		① 디자인 회의 3차 - 로고디자인 2차 발전하기	- 또뚝차부 > 또뚝-따뜻한 방한텐트 
14차	5단계 (서비스 전달하기)	① 시범 테스트 - 4가지 서비스 아이디어에 대한 시범 테스트 진행 - 의견 공유·보완	- 시제품 제작 테스트 진행: 폼 보드 모델 제작, 롤 플레잉 이용 - 문제점, 개선방향 등 의견교환 - 방한텐트 로고: 또뚝36.5
15차	5단계 (서비스 전달하기)	① 시범 테스트 사후관리 - 서비스아이디어 문제점 보완 및 실행계획 협의	- 기존 방한텐트를 보완하는 방안 - 버스정류소 구조에 부착물을 다는 방안(내부에 1~2개의 문)

□ **국민디자인단 활동 총평**

- 정책 입안단계에서 버스 이용자, 전문가 및 공무원이 함께 모여 문제를 찾고, 아이디어 발상, 대안 제시, 시제품 테스트 등 정책을 설계하는 과정이 무척 의미가 있다고 생각되어짐.
- 다만, 제시된 아이디어 시책이 실현되기까지 필요한 제도 및 효과성 검토, 시범운영 등 일련의 과정을 검증하기에는 운영기간이 짧아 충분한 시간이 필요함

- ◇ **(버사용자-70대)** 교통문제에 대해 국민참여를 하게 돼서 기쁘다. 제주의 교통문제는 복잡하고 제주의 바람은 육지에 비해 강하고 매섭다. 그래서 노인들은 겨울에 특히 몸을 많이 움츠리게 된다. 이번 방한텐트 과제가 제주 복지정책에 힘이 될 것이며, 도민들이 버스를 많이 이용해서 제주의 대중교통이 활성화 되었으면 한다.
- ◇ **(버사용자-60대)** 국민디자인단 일원으로 참여하면서 굉장히 보람되고 뿌듯했던 과정이었음. 제안된 아이디어를 테스트하고 정책으로 입안하기까지 숨은 노력이 많았음을 느끼는 활동이었다.
- ◇ **(건축사)** 5개월간에 걸쳐 국민디자인단에 참여하여 활동할 수 있는 기회가 되어 영광스럽게 생각함. 대중교통을 이용하지 않는 입장에서 얼마만큼 실생활과 밀접한지 느끼지 못했지만 과제를 수행하면서 주민들과 밀접한 관계에 있는 과제에 대해 함께 고민하고 해결방법 등을 찾아나가는 과정들이 재미있었고 보람있었던 시간이었음. 새로운 경험을 할 수 있는 좋은 기회가 되었음.
- ◇ **(디자인과 교수)** 도민으로서 직접 우리 우리 삶을 더 나은 방향으로 생각해볼 수 있는 기회에 참여할 수 있어서 뜻깊었다. 잘 알지 못했던 행정 부분도 알게 되었고 각기 다른 계층의 다양한 분들을 만나 섬의 역사, 우리 현재의 삶, 각자의 시선으로 보는 의견 등 많은 것을 배웠다. 모두 적극적으로 참여하여 감동적이었음.
- ◇ **(서비스디자이너)** 버스정류장은 누군가에게는 매일 아침의 첫 시작이다. 국민디자인단을 통해 도민과 공무원이 함께 만든 또뚝36.5 버스정류소가 많은 제주도민들에게 따뜻하고 즐거운 시작이 되는 곳이 되길 바랍니다.

□ **국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항**

- **(국민디자인단 운영사업 확대)** 정책에 국민참여 활성화와 서비스 디자인 기법 활용 사업계획으로 집행오류 최소화 기대
 - 국민디자인단 운영 필요성은 인지하나 시간과 예산이 수반되어 기피하는 경향이 있으므로 공모사업 등 운영 확대기반 마련 필요