

## 공공서비스디자인과제 성과보고서

**커넥팅 더 로컬!(Connecting the Local)  
UPA(울산항만공사)와 함께 장생포와  
아이들의 친밀감 UP!**

2025. 7.





## 커넥팅 더 로컬!(Connecting the Local) UPA(울산항만공사)와 함께 장생포와 아이들의 친밀감 UP!

### □ 추진배경

- 대규모 산업단지로 둘러싸여 외부와 연결이 제한되는 지역환경
  - 외부환경에 가장 취약하고 영향을 많이 받는 초등학생
- 관광자원 중심 환경개선으로 주민의 정주여건 개선에 소극적인 지자체  
 ⇒ 지역 대표 공공기관으로 미래세대를 위한 공공서비스모델 구축 필요

### □ 추진내용

- 지역과 사람 모두와 단절된 아동의 일상에 정서적 유대와 자긍심 회복을 위한, 공공기관 중심의 관계 기반 교육 플랫폼 'UPA-DONG'  
개발·시범 운영

\* UPA-DONG : 울산항만공사의 지역 유대 플랫폼으로 △공간개방 △관계연결 △체험콘텐츠 운영 중심 구성

### □ 추진성과 및 기대효과

#### UPA-DONG : 울산항만공사 지역 유대 플랫폼 - 열린기관/ 정서적·교육적 거점



#### < 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

##### 공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)

- 공급자 중심 프로그램 설계·운영
  - (설계) 공급자의 정량적 성과, 운영편의 중심
  - (운영) 수요자 의견 일부 반영
- 교내 교육 포화에도 교육기부 방식 운영 설계

##### 공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)

- 수요자 니즈 중심 프로그램 설계·운영
  - (설계) 수요자의 애로 및 문제해결 최우선
  - (운영) 효과성 중심 운영으로 수요자 체감 제고
- 외부 교류확대를 위한 최적안 도출 및 운영

### □ 향후계획

- 장생포초등학교 학생 대상 '어린이 지역 해설사' 모집 및 교육(~8월초)
- 여름방학 활용 장생포 인근 미래세대 중심 UPA-DONG 운영(8~9월)

I

# 커넥팅 더 로컬!(Connecting the Local) UPA(울산항만공사)와 함께 아이들과 장생포의 친밀감 UP!

과제유형	기획·협업과제	정책분야	어린이/교육
주관기관 (협업기관)	해양수산부 울산항만공사 (울산광역시 복지정책과)	과제담당자	박현재 사원

## 1

## 과제 개요

◆ (사업목표) 울산항만공사는 울산 장생포에 위치한 지역을 대표하는 공공기관으로 지역 내 초등학생들이 겪고 있는 물리적·정서적 단절로 인한 지역에 대한 부정적 인식과 관계형성 경험의 부족을 완화하고자, 학교 밖에서도 아이들이 지역 - 사람과 연결되고 머물며 놀 수 있는 정서적·교육적 거점으로서의 역할을 수행하고자 함

◆ (수요자)

1단계 장생포 거점 운영 / 시범 운영기	2단계 울산 전역 확산 / 지역형 플랫폼	3단계 전국 어촌·어항 기반 공공기관 확장
장생포 조봉학교 이동 + 인근 외부 조봉학생	울산 내 초등학생 (지역이동센터, 울산내 학교)	전국의 어촌·어항 소재 조봉학교

- 장생포 아동 : 지역 자긍심과 유대감을 느끼고, 열린 공간에서 친구들과 관계 형성!
  - 인근 지역 아동 : 다시 오고 싶은 지역으로! 지역 특화 교육프로그램 제공
- ⇒ 향후 울산 전역 및 전국 어촌·어항 지역 공공기관으로의 지역상생 모델 확산
- ◆ (추진기간) '25. 3. ~ 10.
- ◆ (소요예산) ('25) 국민디자인단 운영 30백만원(자체 20백, 외부지원 10백)
- ◆ (추진내용)

### UPA-DONG : 울산항만공사 지역 유대 플랫폼 - 열린기관/ 정서적·교육적 거점

1.열린 공간	2.관계 연결	3.체험 콘텐츠 운영
기관 개방 공간 제공 학교 밖에서 머무르고 놀 수있는 인프라 제공	지역 아이가 지역의 가이드로! 지역 산업을 주도하는 울산항을 소개하는 해양해설사 U-KIDS!	지역 산업 체험 콘텐츠 장생포 + 외부 초등학생 함께 즐기는 항만 산업 체험 프로그램
아이들이 학교 밖에서 편하게 놀고 쉬고 만날 수 있는 공간	지역 자긍심 형성 학교 밖 사회적 관계 확장	지역 및 산업 인식개선 장생포 방문 유도

## 2

## 추진배경

### ※ 추진목표

단절된 지역환경 속 아이들이 지역과 사람 모두와 연결될 수 있도록, 지역 공공기관을 중심으로 외부와의 정서적 유대와 지역의 자긍심을 회복하는 관계 기반 지역상생모델 구축

### □ 기관 현황

- 울산항만공사는 울산본항 인근 장생포에 위치한 해양수산부 산하 공공기관으로, 울산항을 경쟁력 있는 해운물류 중심 기지로 육성하기 위해 설립
- 지역을 대표하는 공공기관으로 마을 공동체와 적극적 협업을 통한 △취약계층 물품 지원 △지역 주민 대상 명사초청 강연 △민·관·공 합동 해양정화 활동 등으로 지역 상생과 사회적 가치 실현 노력

### [참고] 울산항만공사 주요 사회공헌 활동



- 특히, 지역의 어촌·어항지역 미래세대 대상으로 2023년부터 '교육 기부 프로그램' 운영을 통해 지역 교육소외 해소 및 주기적 인적교류 노력
  - \* 2023년 : 지역문제 혁신아이디어 발굴 및 현실화 추진
  - \* 2024년 : 해양오염 관련 교육 및 해양폐기물 업사이클링 활동

### [참고] 교육 기부 프로그램 운영 활동



## □ 지역 현황

- 장생포는 1980년대까지 국내 포경산업의 중심지였으나, 기존 산업 사양화와 대규모 공업단지 조성에 따른 정주 여건 저하로 쇠퇴
    - 주변의 산업시설로 도심과 연결이 제한되어 외부와 단절된 지역 구조 형성
- ⇒ 지속적 지역 쇠퇴로 인한 생산가능인구 감소, 고령화 심화

[참고] 장생포 지역 정주여건 관련 언론보도

### "장생포 일부 공해 이주사업서 배제 수십년간 공장 코앞서 열악한 생활"

▲ 작성한 기자 ◎ 출판 2023.12.05 20:10

**울산신문**

울산은 지난 1970년대부터 조선업 등 중화학공업 단지가 조성되면서 대한민국 산업수도라는 명성을 얻었으나 이 과정에서 산업단지 인근 마을이 공해와 악취·소음에 시달렸고, 80년대 들어 정부가 이주정책을 추진했지만 장생포 일부 지역은 그 대상에서 제외됐다.

이러한 세월을 견뎌온 주민들은 "수십년이 지난 지금도 정부와 울산시의 무관심 속에 개발은커녕 빈집만 늘고 마을이 계속 황폐해지고 있다"며 "이주든 개발이든 도시 생활이 같은 상황을 개선할 방안을 마련해 달라"고 요구했다.

- 장생포초등학교는 전교생 25명의 소규모 학교로 지역 내 얼마 남지 않은 미래세대(22명)와 일부의(3명) 외부 학생으로 구성

[참고] 장생포 지역의 과거 및 현재



## □ 내·외부 문제상황 인식

<기존 교육프로그램 운영방식>

- (교육주제) 정책공급자 중심의 단방향소통으로 교육 주제 선정 등 프로그램 기획·운영의 정책수요자 의견 반영 미흡
- (교육방식) 주기적·체계적 교육프로그램 전문·운영인력 부족으로 연 2회, 회당 약 1시간의 단기 소통 프로그램 위주 운영

<지자체 대응>

- 관광자원 중심의 환경개선사업 추진으로 주민 체감 정주여건 개선 상대적 관심부족

[참고] 지자체 정비사업 관련 언론보도 및 실제 휴게쉼터

**울산지역 방치된 빈집 1700곳 넘어 ...정비사업 효과는 '글쎄'**

▲ [김경민 기자] | ○ [승인] 2024.02.01.20:15 | **울산신문**

**남구, 지난해 장생포 일대 쉼터 조성 예산 부족해 벤치·평상만 덩그러니**

인근 주민들은 빈집을 철거하고 쉼터를 조성한 건 고맙지만 부족한 부분이 많은데다, 보여주기식이라 고 불만을 쏟았다.

주민 A씨는 "쉼터라고 만들어놨는데 평상이랑 벤치 2개만 있어 여름엔 덥고 겨울엔 추워서 아무도 이용하지 않는다"며 "통장 등에게 운동기구 설치도 건의했지만 구청에서 들어줄지는 의문이다"고 전했다.



## □ 과제 추진 필요성

- (기관) 지역 상생과 사회적가치 실현을 통한 공공기관 책무 이행
- (지역) 열악한 정주환경에 가장 취약하고 영향을 많이 받는 초등학생
- (지자체) 주민 정주여건 개선에 대한 지자체의 소극행정

⇒ 지역 대표 공공기관으로 미래세대를 위한 공공서비스모델 구축 필요

## 3

## 추진내용

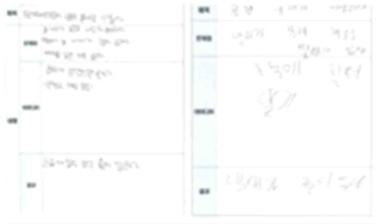
### 가. 국민디자인단 구성 현황

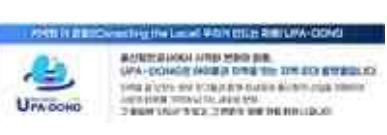
총 19명 (주민, 공무원, 관련 분야 전문가, 서비스디자이너)

구분	성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	안 훈 선생님 (장생포초등학교)
		이세영 선생님 (장생포초등학교)
	정책수요자	문원규(학부모) 김경영(학부모) 이제정(학부모) 정용호(학부모) 이현주(학부모)
		김지인(학생) 이미소(학생) 이하준(학생) 김현진(학생) 서은서(학생)
		박지은 최수명 (아동교육전문가)
		○ 서비스 개선 아이디어 발굴 ○ 서비스 개선 프로그램 참여
		○ 정부 정책방향 공유 및 과제 방향성 설정 - 프로그램 운영 방안 제언 - 교육 현장 애로사항(공급자 중심) 공유
	PM	최소윤 연구원 (디자인내일)
		○ 서비스디자인 과제 수행 총괄 기획 및 운영
	자문	김동호 대표 (디자인내일)
협업기관	지역아동센터	박초아 센터장 (울산시육아지원센터)
		김송연 담당 (울산시육아지원센터)
		강경희 센터장 (울산남구복지관)
공무원	사업 담당	박현재 사원
	혁신 담당	정용호 부장
		○ 과제 추진 상황 및 사후관리 ○ 국민정책디자인단 운영 지원 등
		○ 서비스 관련 아이디어 제시 등

## 나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<p><b>① 공공서비스디자인 및 주제 이해하기</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공서비스디자인 정의 및 사례를 통한 이해(공사 담당자)</li> </ul> <p>⇒ 서비스디자인 목적 및 프로세스 이해도 제고로 <u>사업 추진 타당성 및 동력 확보</u></p> <p><b>② 킥오프 미팅 – 주제 이해와 디자인단 구성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기관의 교육기부 현황 및 사례 공유</li> <li>- 지원대상(장생포초)의 니즈(시설개선 중심의 지원) 확인</li> </ul> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 5px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 과제초기, 기존 교육기부 방식* 확장 우선 검토</li> </ul> <p>* 방과 후 시간 활용 단기 교내 프로그램 운영</p> </div> <p><b>③ 국민디자인단 발대식 개최</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공서비스디자인 정의 및 사례, 활동내용 공유</li> <li>- 장생포초등학교와 지역의 현황 공유</li> <li>- 울산항만공사의 기존 교육기부 사례 공유</li> </ul>	 <p>공공서비스디자인에 대한 이해 및 과제 운영 계획</p>  <p>장생포초등학교 킥오프미팅</p>  <p>발대식</p>
발견하기	<p><b>① 울산항만공사가 위치한 지역(장생포) 리서치</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 대규모 산업시설에 둘러싸여 <u>열악한 정주환경</u></li> <li>- 지속적 인구 유출 및 고령화 심화로 <u>낮은 아동, 청소년 비율</u> (지역 내 유일 교육기관 장생포초등학교 전교생 25명)</li> <li>- 보안시설(항만) 특성 상 높은 담과 철조망 등 <u>위협적인 외부환경</u></li> </ul> <p><b>② 친화도맵 작성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 친화도 맵에서 도출된 내용들에 대한 핵심니즈 중심의 의견교환을 통한 이해관계자맵 구성</li> </ul> <p><b>③ 이해관계자맵 구성</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 이해관계자 맵 구성을 통해 핵심수요자 설정</li> </ul> <p><b>④ 심층인터뷰1</b></p> <p><b>Q. 어떤 교육을 제공해야 할까?</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학교 안 교육 여건 및 상황 파악</li> </ul> <p>⇒ <u>학교 안 교육기부 방식의 한계 확인(외부교육 공급 과정)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반경 3km 내 교육시설이 전무하며, 학생들의 공교육에 대한 의존도가 매우 높은 상황</li> </ul> <p>⇒ <u>하루 대부분을 학교 안에서만 보내며 외부 접촉 거의 없음 : 학교 밖 관계 형성 기회의 부재</u></p>	 <p>데스크리서치</p>  <p>친화도맵 작성</p>  <p>이해관계자맵(핵심수요자 설정)</p>  <p>심층인터뷰① 교육제공처</p>

단계별	주요 활동내용	산출물
	<p>⑤ 심층인터뷰2</p> <p><b>Q. 교내 교육 제공은 충분한 상황, 지역 아이들이 필요한 것은 과연 무엇일까</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 수요자 니즈 확인을 위한 심층인터뷰 인사이트</li> </ul> <p>⇒ <b>painpoint1 : 지역에 대한 부정적인 인식</b> (항만과 산업이 낯선 아이들, 후각, 청각, 시각 자극)</p> <p>⇒ <b>painpoint2 : 학교 외에는 놀 곳이 없는 동네</b> (여가, 놀이시설 등 인프라 부족)</p> <p>⇒ <b>painpoint3 : 한정적인 사회관계망</b> (지역 내 또래관계 형성 기회 부족)</p> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 당초 제공할 프로그램의 형태와 내용에 집중하였으나, 이후 수요자의 삶을 마주하면서 <b>지역에 대한 거리감과 관계 단절</b>이라는 본질적 문제 인식</li> </ul> </div>	 <p><b>심층인터뷰② 교육대상자</b></p>  <p><b>장생포 초등학생 활동지</b></p>
정의하기	<p>① 문제 정의를 위한 퍼소나 설정, 고객여정지도 설정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 핵심수요자 초등학생으로 퍼소나와 고객여정지도 설정.</li> </ul> <p>⇒ 지역에서 태어나고 자라지만 함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없이 지역과 연결되지 못한 아이들의 단절된 일상</p> <p>② 진짜문제 정의</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 초기 접근은 '어떤 프로그램을 제공할 것인가'에 집중</li> <li>- 인터뷰 및 생활 루틴 분석을 통해 <b>지역 아동의 삶 전반에 존재하는 공백 발견</b></li> </ul> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 10px; margin-top: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>① 지역에 대한 부정적 인식 고착 "위험하고 냄새나는 곳"</li> <li>② 일과 대부분을 학교에서 보내며 외부와의 접점 부재</li> <li>③ 지역에 대한 긍정적 기억과 또래관계 형성 기회 부족</li> </ul> </div> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 단순한 교육 콘텐츠 부족이 아닌, <b>정서적 유대와 소속감 부재가 핵심</b></li> </ul> <p>⇒ <b>함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없이 지역과 연결되지 못하는 아이들</b></p> <p>⇒ <b>"진짜문제 = 장생포아이들의 지역과의 유대 부족"</b></p>	 <p><b>Jangseongpo Child Persona</b></p> <p><b>【Pain Point】</b> "우리동네 '냄새 나고 배고 많고 시끄러워요. 아래 냄새나는 곳에 놀고 싶어요!"</p> <p><b>【Biography】</b> 10세 여자 초등학교 5학년 학생. 학교에서 활동하는 동안 주변 환경에 대한 부정적인 인식이 확산되는 것을 목격해 이를 해결해보려는 용의를 갖지만, 학교 밖 활동은 부족하다. 특히 학교 밖 활동은 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다. 그 외 학교 밖 활동은 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시키거나, 학교 밖 활동 자체로 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</p> <p><b>【PainPoint】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교 밖 활동이 학교 밖 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</li> <li>• 학교 밖 활동은 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</li> <li>• 학교 밖 활동 자체로 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</li> <li>• 학교 밖 활동 자체로 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</li> </ul> <p><b>【Motivation】</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• 학교 밖 활동 자체로 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</li> <li>• 학교 밖 활동 자체로 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</li> <li>• 학교 밖 활동 자체로 주변 환경에 대한 부정적인 인식을 확산시킨다.</li> </ul> <p><b>【Journey Map】</b></p> <p><b>【Customer Experience Map】</b></p> <p><b>퍼소나 · 고객여정맵</b></p> <p><b>【Customer Journey Map】</b></p> <p><b>BUT</b></p> <p><b>지역 활동 참여 + 지역과의 유대</b> 지역 산업과 관계되는 활동에 대해서 잘 모르거나 부정적인 인식 보유</p> <p><b>함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없는데 지역과 연결되지 못한 아이들</b></p> <p><b>'진짜문제' 정의</b></p>
발전하기	<p>① 서비스 방향성 설정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 기존 문제 인식</li> </ul> <p>- 지역에 대한 정보 부족 및 <b>보정적 인식</b>(항만→낯설고 무서운 곳)</p> <p>- 학교 외부와의 접촉이 거의 없는 <b>폐쇄적 일상 구조</b></p> <p>- 친구·지역사회와의 <b>상호작용 및 경험 기회 부족</b></p> <p>⇒ <b>가. 지역과의 정서적 거리감 해소</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 항만·산업시설 대한 인식 개선으로 '자랑할 수 있는 동네'로 전환</li> <li>- 체험과 해설, 정서적 경험을 통해 <b>지역에 대한 긍정적 인식 형성</b></li> </ul>	<p><b>【Problem】 지역과의 정서적 거리감 해소</b></p> <p><b>【Opportunity】 지역 활동 참여 + 지역과의 유대</b></p> <p><b>【Solution】 지역 활동 참여 + 지역과의 유대</b></p> <p><b>【Value Proposition】 지역 활동 참여 + 지역과의 유대</b></p> <p><b>서비스 방향성 설정</b></p>  <p><b>아이디어워크숍</b></p>

단계별	주요 활동내용	산출물
	<p>⇒ 나. 학교 밖, 지역에서의 새로운 관계 형성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 반복되는 생활 루틴(집-스쿨버스-학교)에서 벗어나 지역에서 또래, 주민, 기관과의 자발적 상호작용 유도</li> <li>- 긍정적 관계 경험을 통해 지역에 대한 자긍심과 소속감 회복</li> </ul> <p>② 아이디어 워크숍</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 메타포 아이디어션을 통한 아이디어 발산</li> </ul> <p>③ 프로그램 네이밍</p> <p>⇒ 사내 공모를 통한 프로그램 명 “UPA-DONG” 선정</p>	 <p>사내 네이밍 공모</p>
전달하기	<p>① 서비스프로그램 설계</p> <p>가. 열린 공간</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 울산항만공사 사옥시설을 활용해 아이들이 머물며 놀고 쉴 수 있는 생활 거점 조성</li> </ul> <p>⇒ 학교 밖의 관계형성을 위한 열린 거점 공간 제공</p> <p>나. 관계 연결</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- '지역 아이가 지역을 소개하는 어린이 해설사(U-KIDS)' 프로그램 운영</li> </ul> <p>⇒ 지역 자긍심을 형성 및 학교 밖 사회적 관계 확장을 위한 구조 설계</p> <p>다. 체험 콘텐츠 운영</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 울산항·지역 주력산업 관련 체험 콘텐츠 기획</li> <li>- 항만 중심의 지역의 아이들과 외부 초등학생이 함께 참여할 수 있는 지역 특화 프로그램 운영</li> </ul> <div style="border: 1px dashed #ccc; padding: 10px;"> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (지역 아이들) 지역을 자랑스럽게 인식하고, 새로운 관계 속에서 소속감을 형성</li> <li>• (울산항만공사) 지역사회와 아이들이 정서적·교육적으로 연결되는 플랫폼 역할 수행</li> </ul> <p>⇒ 표준모델 구축으로 향후 울산 전역 및 전국 어촌어항 지역으로 확산 가능성 확보</p> </div> <p>② UPA:DONG 프로토타입 실행</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (1차 프로토타이핑) 시범운영을 통한 실수요자 중심의 개선방향 도출 및 프로그램 고도화 추진</li> <li>- 참여자 만족도 및 효과성 분석 기반 프로그램 구조 보완</li> <li>- (2차 프로토타이핑) 울산시육아종합지원센터와 협업하여 8~9월 중 총 5회 프로그램 운영 확정</li> </ul> <p>③ UPA-DONG 수요자 확대를 위한 단계별 확산</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- (1단계) 장생포 거점 운영 / 시범 운영기</li> <li>- (2단계) 울산 전역 확산 / 지역형 플랫폼</li> <li>- (3단계) 전국 어촌·어항 기반 공공기관 확장</li> </ul> <p>④ 스토리보드 작성</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 스토리보드 작성을 통한 서비스 전 과정 이해</li> </ul>	 <p>UPA-DONG 프로그램 브랜딩</p>  <p>서비스개발</p>  <p>프로토타이핑</p>  <p>스토리보드</p>

## □ [1단계 : 서비스과제 이해하기] 기존 교육기부 문제점 발견 및 현황 공유

- 국민디자인단 구성을 위한 킥오프 회의
  - 팀 구성, 추진절차 및 역할 논의(서비스 디자이너 1, 담당공무원 2, 전문가 1)
  - 프로젝트 수행을 위한 준비, 제반사항 점검
- 국민디자인단 발대식 및 참여자 교육 실시
  - \* 선생님, 학부모, 사업담당자, 서비스디자이너 총 8명으로 구성
- 주제 내용 공유 : 교육기부 현황 공유 및 관계자 의견 수렴
  - ✓ 울산항만공사의 기존 교육기부 사례 공유
  - ✓ 지역 내 어촌·어항 소재 초등학교 현황 공유



## □ [2단계 : 발견하기] 데스크 · 필드리서치를 통한 수요자 요구 발견하기

- 울산항만공사가 위치한 지역(장생포) 전반에 대한 리서치 수행



## 울산항



울산항은 전국 수출의 16%, 연간 2억톤 물동량을 처리하는 국내최대 산업 지원항만이며,  
장생포는 그 중 일반화물과 석유화학제품을 처리하는 울산본항과 인접한 지역

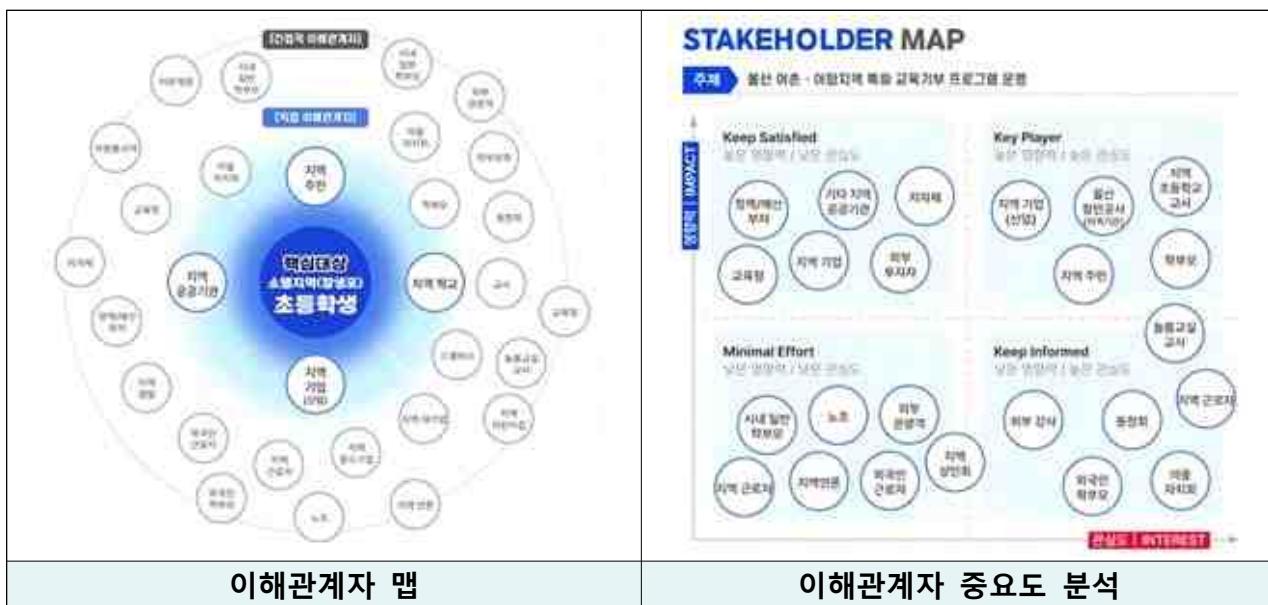
지역(장생포) 인프라	지역(장생포) 초등학교
산업단지에 둘러싸여 정주기반 시설 부족하며, 지속적 인구 유출 및 고령화 심화	울산항과 맞닿은 구역에 위치 반경 3km 내 교육시설(학원 등)이 전무하여 학생들의 공교육 의존도가 매우 높은 상황

- 친화도맵(어피니티 다이어그램) 작성을 통해 주제에 대한 다양한 아이디어를 제시하며, 이해 관계자 도출의 토대 구축

초기주제 : 지역과 지역기관이 함께 할 수 있는 교육				
교육 형태	지역 인식	지역과 기관	콘텐츠 경험	주민 · 지역학생

## ○ 이해관계자 맵

- 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 이해관계자 그룹핑 및 특징 분석
  - \* 이해관계자·핵심수요자(교육관계자·학부모·교육 관련 기관) 파악
- 도출한 이해관계자 맵을 기반으로, 필드 리서치 및 인터뷰 계획 수립



- 심층인터뷰① 교육제공자 인터뷰 : 교육 환경 및 구조적 상황 파악
  - \* 지역 초등학교 교사(2), 학부모(2), 지역 초등학생(4), 지역주민(2)

**수요자 니즈 발견 전 학교의 요청**

⇒ 소규모 학교 존립 지원 및 학생 유입 기대!

학교의 니즈에 따른 울산항만공사 사회적 기여 방안

⇒ 수요에 맞춘 교내 수업 시간 내 교육기부 콘텐츠 제공

**리서치 01: 교육 제공처 심층인터뷰**

“그렇다면 장생포초 친구들에게 어떤 교내 프로그램을 제공할 수 있을까?”

**장생포초등학교**

전교생 25명의 소규모 학교  
동물교실 프로그램 및 지원 과정

**장생포초 교사**

동물교실 과부하, 안전 부족  
외부 수업 수용 어렵고 효과 제한적

**학부모**

동물교실 프로그램 매우 만족  
충분한 교육 진행중

**POINT① : 교내 중심 교육기부 방식은 한계에 도달**

교내 중심의 교육기부는 정량적 교육 수요 충족

## <아동 생활 루틴>

학교 외부 사립과 접촉이 거의 없는 단절된 구조

집상

교통  
(스쿨버스)

정류장

교통교실

학교  
(스쿨버스)

귀가

반경 3km 내 교육시설이 전무하며,

학생들의 공교육에 대한 의존도가 매우 높은 상황

**POINT② : 하루 대부분을 학교 안에서만 보내며 외부 접촉 거의 없음**

학교 밖 관계 형성 기회의 부재

- 심층인터뷰② 교육대상자 인터뷰 : 지역 아동 생활 및 Pain Point 파악

\* 심층인터뷰 대상: 늘봄학교 교사(1), 지역 초등학생(4), 활동지 참고

교육제공처 심층인터뷰 발견 POINT - 교내 중심 교육기부 방식은 한계에 도달

**“교내 교육 제공은 충분한 상황, 지역 아이들이 필요한 것은 과연 무엇일까?”**



리서치2 : 교육대상자 심층인터뷰 인사이트

“항만은 냄새나고, 위험하고, 시끄러워요”	“놀거리가 없어요” “동네가 너무 심심해요”	“중학생 되면 시내로 가야 해요. 아는 친구는 같은 학년 2명이 다예요”
지역에 대한 부정적 인식 지역(항만)에 대해 잘 알지 못하는 아이들	학교 이외엔 놀 곳이 없는 동네 지역 내 여가·놀이 인프라 부족	한정된 사회관계망 지역 내 또래관계 형성 기회 부족

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<p>【공급자 중심 문제정의】 교내(늘봄교실) 교육기부 콘텐츠 부족 → 어떤 프로그램을 제공할 것인가?</p>	<p>【수요자(지역아동) 관점 문제 재정의】 교내 교육 포화상태 → 지역에 대한 정서적 거리감, 사람과의 관계 단절 등 삶 전반의 공백 발견</p>

## □ [3단계 : 정의하기] 진짜문제 발견하기

- 퍼소나(Persona, 가상인물) 고객여정 맵(Customer Journey Map) 설정
  - 수요자 별로 안고 있는 문제와 요구사항 정의

**지역 초등학생 퍼소나·고객여정맵**

**| 장우진**



**인적사항**

직업	장성포초등학교 4학년
나이/성별	10세/남
거주지역	울산광역시 장성포
성격	호기심 많고 말이 많은 성향 감각에 민감한 편

**SUMMARY** 친구들에게 장생포를 소개해 주고 싶은 초등학생

**“우리동네 냄새 나고 배도 많고 시끄러워요.  
카페 같은 곳에 놀러가고 싶어요”**

**► Biography.**

10살이고 장성포초등학교에 다니고 있어요. 집도 학교 근처로 태어났을 때부터 쭉 이 동네에서 살았어요. 바다랑 큰 배는 매일 봐서 익숙해요. 항만공사도 본 적 있는데, 거기서 일하는지는 잘 모르겠어요. 우리 동네는 조용하고, 가끔 냄새 나오요. 특히 비 오는 날이나 바람 많이 부는 날엔 창문 열면 이상한 냄새도 들어와요. 밤에 배에서 “부우우우” 하고 울리는데, 가끔 그 소리 때문에 깨요. 고래박물관은 예전에 학교에서 갔었어요. 신기하긴 했는데, 그 이후로는 잘 안 가요. 친구들도 별로 없어요. 시내 중학교로 진학하면 새로운 친구 사귈 생각에 걱정돼요 저는 장생포가 좀 더 대망하고, 친구들한테도 자랑할 수 있는 동네였으면 좋겠어요.

**► PainPoint.**

**► NEEDS.**

- 창문을 열면 바다 쪽 냄새가 들어와서 답답함
- 밤에 배 소리 때문에 잠들기 불편함
- 동네에 친구랑 갈 만한 곳이 거의 없음
- 친구들한테 동네에 대해 소개할거리가 부족
- 바다 근처라도 냄새 없이 맑고 깨끗한 공간이 있었으면 좋겠음
- 친구들이랑 놀 수 있는 재미있는 체험 장소가 있었으면 함
- 장생포에서만 할 수 있는 원가 특별한 걸 경험해보고 싶음
- 항만이나 우리 동네에 대해 친구들에게 소개할 수 있었으면 함

**| 장우진 10·남아**

**SUMMARY** 친구들에게 장생포를 소개해 주고 싶은 초등학생

Stages Of Journey	집에서의 일상	등교길	수업 시간	하교 이후	앞으로의 걱정
Activities	집에서 창문을 열었는데 냄새가 들어와 바로 닫음	등굣길에 지나가는 공장, 선박, 컨테이너 트럭들을 보며 긴장	항만 관련 내용이 수업에 없고, 지역이야기는 잘 등장하지 않음	혼자 집에서 유튜브를 보며 보냄, 함께 놀 친구 없음	중학교는 시내로 가야 해 친구도 없고 낯설어질 걱정 있음
Feelings	Happy Satisfied Unhappy	기분 좋게 배에서 “부우우” 소리 나온 것에 빼고 무서워서 이를 뒤집어 버렸.	다른 대는 치마도 있고 그는데, 장생포에는 그런 게 없나니... 어린 엄마 좋았어요.	장생포에 무었이 있고 해요. 장생포에 무었이 있는지 친구들에게 알려주세요. 살피세요.	
Touch Point	창문, 집 안, 냄새	공장, 대형차, 소음	교실, 교사, 교재	집, 스마트폰	부모님, 학교
Pain Point	집 밖 환경이 폐쇄하지 않음	항만이 무섭고 낯설게 느껴짐	지역 정체성 관련 교육 없음	놀 공간, 친구 부재	중학교 진학 후 소속감 부재 우려
Customer Expectations	냄새 없이 맑고 편한 환경 필요	지역과 긍정적 연결 경험 필요	우리 지역도 수업에 등장하길 바람	지역 안에서 놀 수 있는 안전한 커뮤니티 공간	동네에 친구가 없는데 중학교에 친해질 친구가 있을지 걱정됨

**“중학생 되면 시내로 학교를 다녀야하는데... 아는 친구들이 없어요”**  
**“우리동네가 항만이라는데, 재미없고 뭐하는지도 모르겠어요”**

**지역에서 태어나고 자라지만,**

**→ 함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없는 채 지역과 연결되지 못한 아이들의 단절된 일상**

## 진짜문제 정의하기

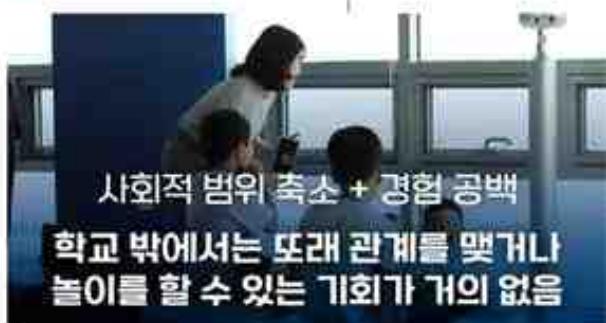
기존 서비스 목표 : 교내 중심교육기부

학교 내 교육은 이미 과밀 수준의 총족 中

BUT



기억할 공간 부재



함께 놀 사람 부재

장생포지역 아이들은 지역과의 유대가 부족한 상황

함께 놀 사람도, 기억할 공간도 없는 채

**지역과 연결되지 못한 아이들**

### □ [4단계 : 발전하기] 정책서비스 아이디어 모색

#### ○ 서비스 방향성

- 발견한 문제점을 기회로 바꿀 수 있는 서비스 방향성 설정

## ○ 아이디어 워크숍

- 정책수요자(학생, 학부모, 교사 등)와 함께 진짜 문제를 정의하고, 이를 해결하기 위한 아이디어 발산 활동 진행(브레인 라이팅, 마인드 맵 등)
- 총 19개의 아이디어를 도출하고, 수요자 공감도와 실행 가능성 등을 기준으로 핵심 방향 수립
- 도출된 아이디어를 기반으로 프로그램 구성요소 체계화 및 브랜드명 'UPA-DONG' 개발



## □ [5단계 : 전달하기] 정책서비스 프로토타이핑

- 울산항만공사의 지역 유대 프로그램 브랜드 'UPA-DONG' 개발

커넥팅 더 로컬!(Connecting the Local) 우리가 만드는 파동! UPA-DONG



울산항만공사에서 시작된 변화의 파동,  
UPA-DONG은 아이들과 지역을 잇는 지역 유대 플랫폼입니다.  
지역을 잘 모르는 외부 친구들과 함께 장생포와 울산항의 산업을 체험하며  
서로의 하루를 기억에 남기는 새로운 변화.  
그 중심에 '너(U)'가 있고, 그 변화가 '파동'처럼 퍼져 나갑니다.

○ 프로그램 설계: 'UPA-DONG'

(지역 공공기관)

## 울산항만공사 지역 유대 플랫폼

### 열린기관/ 정서적·교육적 거점



#### 열린 공간

기관 개방 공간 제공  
학교 밖에서 머무르고  
놀 수 있는 인프라 제공

#### 관계 연결

지역 아이가 지역의 가이드로!  
지역 산업을 주도하는 울산항을  
소개하는 해양해설사 N-키즈!

#### 체험 콘텐츠 운영

지역 산업 체험 콘텐츠  
장생포 + 외부 초등학생 함께 즐기는  
항만 산업 체험 프로그램

아이들이 학교 밖에서 편하게  
놀고 쉬고 만날 수 있는 공간

지역 자금심 형성  
학교 밖 사회적 관계 확장

지역 및 산업 인식개선  
장생포 방문 유도

학교 밖, 지역에서  
새로운 교류 및 관계 생성

지역과의 정서적 거리감 해소  
인식 전환(자랑할 수 있는 동네로!)



### 지역 아이들이 학교 밖에서 편하게 놀고 쉬는 공간을 만들기 위한!

○ 울산항만공사 사옥시설 개방을 통한 지역 아동 생활 거점 공간 조성

- 사내도서관 상시 개방 및 아동 맞춤 독서프로그램 운영
- 홍보관 리모델링을 통한 휴식공간 조성 추진

⇒ 외부와 단절되어 있고 놀거리가 부족한 지역 내에서, 아이들이 스스로 찾아오고 머무를 수 있는 '학교 밖 열린 거점 공간' 기능 기대



사내 도서관



울산항 홍보관



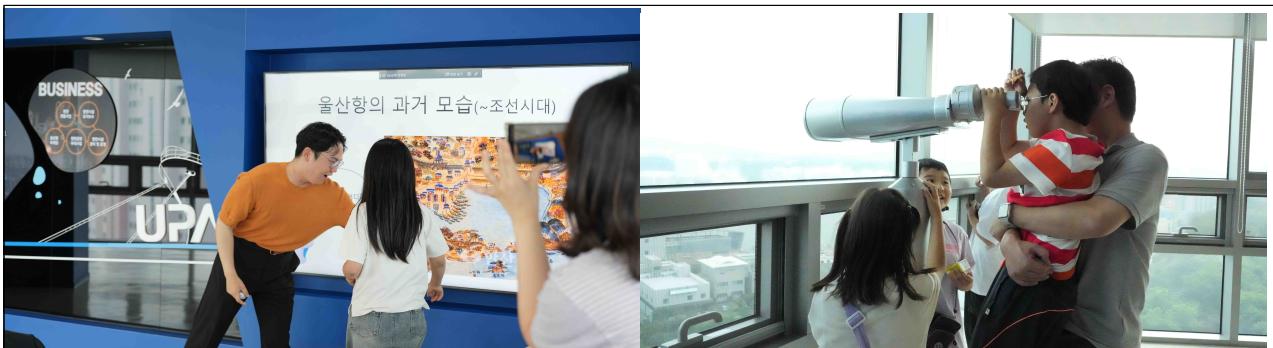
어린이 지역 해설사 'U-KIDS'

- 장생포 아이들을 어린이 지역 해설사 'U-KIDS'로 선발하여, 외부 아이들에게 지역과 항만을 소개하는 역할 수행
  - 울산항만공사 직원과 아이들이 함께 활동하며, 단절된 일상 속에서 다양한 세대·지역 간 정서적 관계 형성
  - 활동 참여를 통해 지역 아이들에게는 자긍심을, 외부 아이들에게는 장생포에 대한 긍정적 경험 제공
- ⇒ 한정된 사회관계망 속에 놓인 지역 아이들이 새로운 관계를 확장하고, 자신이 사는 지역에 대한 '자긍심'을 키워갈 수 있는 구조 마련

## ○ ① 학년별 맞춤형 항만 교육안 개발

초등학교 저학년 교육안		
차시	프로그램 제목	프로그램 내용
1	항만이 뭐예요?	항만의 정의와 기능을 놀이 활동과 그림을 통해 쉽고 재미있게 학습
2	울산항을 살펴봐요	울산항의 모습과 특징을 사진과 영상을 통해 관찰하고 질문하는 활동
3	물류의 여정을 따라가요	수출입 화물이 항만을 거쳐 이동하는 과정을 이야기로 이해하기
4	항만에서 일하는 사람들	항만에서 일하는 다양한 직업군을 알아보고 나의 꿈과 연결하기
5	우리 지역과 항만	울산과 항만의 관계를 살펴보며 지역에 대한 애정과 자긍심 형성

차시	프로그램 제목	프로그램 내용
1	우리 지역 항만의 이해	울산항의 위치와 기능, 항만의 역할 등 지역 항만 전반에 대한 기초 이해
2	울산항의 물류 흐름 알아보기	항만에서 이루어지는 화물 이동 및 물류 시스템에 대한 실습 중심 학습
3	수출입 과정과 항만의 역할	수출입 과정의 흐름과 항만이 지역 및 국가 경제에 미치는 영향 학습
4	울산항의 직업 세계 탐방	항만 관련 다양한 직업 탐색 및 진로 교육, 현장 인터뷰 영상 시청 등
5	지역 산업과 항만의 미래	지역 산업과 항만의 상호관계, 지속가능한 항만과 미래 산업 탐색 활동



항만 교육 프로토타이핑('25. 7. 4.)

- 초등학교 저학년 ~ 중학생 단계별 눈높이 맞춤형 교육안 구성
  - (초등학생 저학년) 사진 기반 항만 탐구 및 관찰 활동 중심으로 시각적 흥미 유발과 항만·해운물류 개념 도입에 초점
  - (초등학생 고학년) 항만·해운물류 산업 구조 분석, 직업군 탐색 등의 탐구 활동 기반의 학습을 통한 미래인재 인재 도모
  - 기관 홍보관·전망대, 부두 등 실제 항만시설을 활용한 현장 중심 설계

⇒ 교육 진행단계에 따른 참여자의 지역 자긍심 및 항만·해운물류산업 이해도의 자연스러운 확장 효과 기대

## ○ ② 항만 체험 프로그램



- 가급 국가중요시설로 외부의 접근이 제한되는 울산항 내부에 직접 출입하는 버스투어형 항만 체험 프로그램 운영
  - 울산항의 수출입 화물, 하역장비와 하역과정, 관련 산업 등을 현장에서 직접 관찰하고, 활동지 기반의 기록 활동 병행
  - 항만공사 직원 및 'U-KIDS'와 함께 투어를 진행하며, 지역(항만)과 지역의 산업에 대한 정서적 연결 형성
- ⇒ 단순 견학을 넘어, 항만을 중심으로 지역 산업에 대한 이해와 흥미를 동시에 유도하는 현장 체험학습 프로그램으로 설계

## ○ UPA:DONG 교육 프로토타입 실행



⇒ 실수요자 대상 시범운영으로 사용자 반응 기반 개선방향 도출 및 참여자 만족도 및 효과성 분석을 통해 프로그램 고도화 추진

(2차 프로토타이핑) 여름방학 활용 지역 아동 대상 총 5회 프로그램 운영 확정(8~9월)

- 지역 아동 및 전문가를 대상으로 서비스 아이디어 시범운영으로 교육 콘텐츠, 동선, 만족도 등 주요 요소를 점검
- 사용자 반응과 참여자 만족도 분석을 바탕으로 프로그램 개선 방향을 도출하고 고도화를 추진
- 정식 운영과 타 지역 확산을 위한 표준모델화 및 실행 체계 마련

### ○ UPA-DONG\* 수요자 확대를 위한 단계별 확산 구조

기준		UPA-DONG
대상지	장생포 초등학교(교내)	울산항만공사
대상자	장생포 초등학생	장생포 및 인근 지역 초등학생
지역 초등학생(장생포초)		다른 지역 친구와의 교류를 통해 정서적 유대 형성 지역에 대한 자긍심 확대
인근 외부 초등학생		장생포 방문을 통해 지역·산업에 대한 긍정적 인식 변화 장생포에 다시 오고 싶은 기억 형성
1단계 장생포 거점 운영 / 시범 운영기		2단계 울산 전역 확산 / 지역형 플랫폼
장생포초등학교 아동 + 인근 외부 초등학생		울산 내 초등학교 (지역아동센터, 울산내 학교)
3단계 전국 어촌·어항 기반 공공기관 확장		전국의 어촌·어항 초등학교 확장

#### (1단계) 장생포 거점 운영 / 시범 운영기

- 장생포초등학교 아동 및 인근 외부 초등학생 대상 시범 프로그램 운영
- 울산항만공사 유휴공간을 활용한 생활 거점 조성 및 체험 콘텐츠 검증

#### (2단계) 울산 전역 확산 / 지역형 플랫폼

- 울산 내 지역아동센터 및 타 초등학교 아동까지 수요자 확대
- 정서적 연결 중심 플랫폼으로 확장하여 지역 기반 교육모델 구축

#### (3단계) 전국 어촌·어항 기반 공공기관 확장

- 유사한 여건의 전국 어촌·어항 지역 초등학생 대상 확산 추진
- 해양수산부 산하 공공기관과의 연계를 통한 전국 확산 기반 마련

\* UPA-DONG : 울산항만공사의 지역 유대 플랫폼으로 △공간개방 △관계연결 △체험콘텐츠 운영 중심 구성

## ○ 스토리보드 작성

- 열린 공간·관계 연결·지역 체험을 통한 지역 아이들의 변화 과정을 스토리보드로 시각화

**PERSONA**

이름 장우진  
나이 10세  
소속 장생포초등학교  
지역 충남과역시 장생포 거주  
행동 친구들이랑 활동하고  
소개해주고 싶은 마음이 커짐

저는 장생포초 4학년이에요. 여기서 태어나고 자랐어요. 저희 동네는 냄새도 조금 나고, 조용해서 심심해요. 옛날에는 고래박물관도 갔는데, 이제는 별로 안 가요. 저는 장생포가 더 재미있고 자랑스러운 곳이 됐으면 좋겠고, 학교 밖에서도 친구들이랑 편하게 놀 수 있는 공간이 있으면 좋겠어요!

**1**   
**심심한 장생포의 오후**  
학교가 끝난 뒤,  
가랑을 빙 빙 돌자 꽃목을  
걷는 줄, 주변엔 사람 없이  
조용한 도로와 냄새 나는  
향만 풍경뿐.  
조용하고 심심하고  
갈 데가 없을

**2**   
**방과후 교실에서 듣게 된 이야기**  
방과후 시간,  
영어나 시간만 보내며  
아마 있다가 선생님께서  
나눠준 유파동 관련  
안내지를 보게됨

**3**   
**학교 밖 열린 공간,  
도서관에서 놀다**  
울산항만공사 4층 도서관  
독신한 쇼피에 많아 책을  
읽거나 쉬는 아이들 모습.  
학교도 아닌데 편안하고  
아늑함을 느낌

**4**   
**나이즈,  
우리 동네  
가이드가 되다!**  
아기자기한 그림이 가득한  
유파동 활용지를 보며  
호기심 가득한 표정.  
“새였겠다”는 말이 오가며  
기대하고 좋은 분위기

**5**   
**진짜 항만 안으로!  
버스 투어 체험**  
두어 버스를 타고 울산항  
내부로 진입, 크레인과  
화물선을 가까이에서  
바라보며 신기해함, 처음  
보는 환경에 아이들  
표정은 놀람과 즐거움  
가득함

**6**   
**새로운 친구들과 함께**  
외부 학교 아마와 학교  
마을 만남 활용지를 함께  
채울, 금세 친해지고  
활동이 끝날 무렵에는  
“다음에 또 만나자!”는  
말이 자연스럽게 모임

**7**   
**하루 끝,  
이제는 얼굴에  
웃음을꽃이**  
같은 걸 들려주지만, 이번엔  
친구와 함께 웃으며  
도서관으로 향함. 학교  
를 나고 놀 수 있는 곳이  
생기면서 실실했던  
일상에도 변화가 생김

**8**   
**장생포가 자랑스러워진  
아이**  
아이가 부모님께 활용지를  
보여주며 화물선의 종류와  
화물에 대해 설명함.  
부모님은 변화된 모습에  
놀라면서도 뿌듯함

## 4

## 공공서비스디자인 운영 성과

### 가. 공공서비스디자인 추진 주요성과

구분	기준	개선
수요자 문제 상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>외부와 단절된 환경으로 인한 또래집단과 관계형성 제한</li> <li>지역에 대한 아이들의 유대감 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 인프라 활용 교육프로그램 구성 및 '어린이 지역 해설사(U-KIDS)' 참여를 통한 <b>지역에 대한 애착 형성 및 외부 또래집단과의 교류기회 제공</b></li> </ul>
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>미래세대의 항만·해운물류 분야 관심 <u>부족으로</u> 인한 인재부족 심화</li> <li>보안규정에 따른 항만시설(가급 국가중요시설) 출입 및 접근 제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>울산항만공사* 프로그램 주관으로 <b>현장 중심의 항만·해운물류 교육프로그램 운영</b> 추진</li> </ul>
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>당초 내부 구성원 교육기부 방식 <u>프로그램 운영 계획</u> <ul style="list-style-type: none"> <li>교육 전문성 부족 및 인력소모 多</li> <li>교육 기부 방식 운영으로 별도 예산 미확보</li> </ul> </li> <li>공급자 중심의 운영으로 인한 <u>프로그램 목적전치</u></li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li><b>기관의 전문분야 중심의 프로그램 구성으로 완성도 높은 교육 제공</b></li> <li>지자체 협업을 통한 프로그램 <b>운영 예산확보 및 인력예산 절감</b></li> <li>수요자의 '<u>진짜문제</u>' 기반의 해결방안 도출로 <b>정책 효과성 및 체감도 제고</b></li> </ul>
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>교내 외부교육 포화로 인한 교과과정 운영 차질 및 구성원 피로도 가중</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>방학기간 활용으로 참여자 접근성 제고 및 <b>돌봄 사각지대 해소</b></li> </ul>

### 나. 공공서비스디자인 추진 기대효과

AS-IS	TO-BE
<ul style="list-style-type: none"> <li>공급자 중심 프로그램 설계·운영           <ul style="list-style-type: none"> <li>(설계) 공급자의 정량적 성과, 운영편의 중심</li> <li>(운영) 수요자 의견 일부 반영</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>수요자 니즈 중심 프로그램 설계·운영           <ul style="list-style-type: none"> <li>(설계) 수요자의 <u>애로 및 문제해결 최우선</u></li> <li>(운영) <u>효과성 중심 운영</u>으로 수요자 체감 제고</li> </ul> </li> </ul>
→ <b>교내 교육 포화에도 교육기부 방식 운영 설계</b>	→ <b>외부 교류확대를 위한 최적안 도출 및 운영</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>교내 중심의 항만·해운물류 교육</li> <li>참여자 흥미저하로 인한 교육 효과성 부족</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>현장 중심 체험형 교육 구성으로 효과성 제고</li> <li>→ <b>항만·해운물류 산업 미래인재 육성 기반 조성</b></li> </ul>

## □ 프로그램 고도화·확산을 통한 지역과 아이들의 유대감 회복

- (1단계) 장생포초 학생과 인근 지역 학생의 교류 및 교육 거점 역할
  - (장생포초 학생) 외부 학생들과 주기적 교류를 통한 고립 해소 및 지역과의 유대감 강화
  - (인근지역 학생) 장생포-울산항에 대한 인식개선, 항만·해운물류 분야 관심도 제고를 통한 미래인재 양성
- (2단계) 정책수요자 확대 및 프로그램 구성 다양화
  - 지역 핵심산업(에너지, 자동차, 석유화학 등)과 공공기관 참여 확대를 통한 프로그램 구성 다양화
  - 지역 내 타 어촌·어항지역 소규모 초등학교 확산

[참고] 울산항 배후 산업단지 및 초등학교 현황



- (3단계) 전국 어촌·어항 기반 공공기관 확장

- 어촌-어항 소재 해양수산부 산하·소속기관 대상 지역상생 모델 확산을 통한 전국 운영 확대
- 정부혁신 박람회, 공공분야 학회 등 외부 성과공유 및 확산 노력

## 5

## 향후 추진계획

### □ 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

- (1차연도) 프로그램 운영 실적 기반 참여기업 확대 및 고도화
- (2차연도) 표준모델 구축 및 확산을 통한 운영지역 확대

기간	주요 운영계획(예산)	협업기관
'25. 8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 울산항만공사-울산시-육아지원센터 업무협약 체결</li> <li>- 지역 특화 교육프로그램 운영 지속적 협력체계 구축</li> </ul>	울산시 복지정책과 울산육아지원센터
'25. 7.~8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPADong 세부운영 계획(안) 수립 및 프로그램 준비</li> <li>• 기관 홈페이지, SNS 활용 홍보 및 참여자 모집</li> <li>- 인근 육아지원센터, 지역아동센터 등 협업</li> </ul>	울산시 복지정책과 울산육아지원센터 인근 지역아동센터
'25. 8.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장생포초등학교 학생 대상 U-KIDS* 모집 및 교육</li> </ul> <p>* U-KIDS: 외부 아이들에게 지역과 항만을 소개하는 어린이 지역 해설사</p>	장생포초등학교
'25. 8.~9. (1차연도)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 장생포 인근 미래세대 중심 UPA-DONG 운영(8백만원)</li> <li>- (울산항만공사) 프로그램 구성 및 운영</li> <li>- (육아지원센터) 참여자 모집, 예산지원</li> </ul>	울산육아지원센터
'25. 10.~11.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 1차년도 운영 성과기반 프로그램 고도화</li> <li>- 참가자 환류를 통한 프로그램 개선</li> </ul>	지역 공공기관 협의체
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 항만중심 지역 주력산업 연계 프로그램 다양화</li> <li>- 지역 공공기관 및 배후산단 참여 확대</li> </ul>	울산항 배후산단
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 지역 내 어촌·어항 소규모 학교 참여 확대</li> </ul>	울산교육청
'25. 11.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• UPA-DONG(2차년도) 운영계획(안) 수립 및 준비</li> <li>• 울산 전 지역 대상 모집대상 확대</li> </ul>	울산육아지원센터
'25. 12.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정부혁신 박람회 참여 사례발표 및 공유</li> </ul>	해양수산부 행정안전부
'25. 12. ~'26. 2. (2차연도)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 울산 전 지역 대상 UPADong 운영(10백만원)</li> <li>• 외부확산을 위한 지역 특화 교육프로그램 표준 모델 구축</li> </ul>	울산육아지원센터 지역 공공기관 및 배후산단
	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 해양수산부 혁신성과 공유를 통한 전국 어촌·어항 확산</li> <li>• 공공부문 주요학회 사례공유를 통한 모델 확장</li> </ul>	해양수산부 혁신행정담당관실 공공부문 주요학회

## 첨부1

## 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

### □ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025. 3. 12.	디자인내일	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명	<ul style="list-style-type: none"><li>• 국민디자인단 운영을 위한 킥오프미팅</li><li>- 프로젝트 수행을 위한 준비, 기존 정책수행 과정 제반사항 점검</li></ul>
2차	2025. 3. 21.	울산항만공사	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명	
3차	2025. 3. 21.	장생포초등학교	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명 초등 교사 2 명	<ul style="list-style-type: none"><li>• 교육기부 현황 공유 및 관계자 의견 수렴</li><li>- 울산항만공사의 기존 교육기부 사례 공유</li><li>- 지역 내 어촌·어항 소재 초등 학교 현황 공유</li></ul>
4차	2025. 4. 2.	울산항만공사	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 3 명 장생포초 교사 2 명 학부모 2 명	<ul style="list-style-type: none"><li>• 국민디자인단 발대식 개최 및 교육 실시</li><li>- 국민디자인단 발대식 개최</li><li>- 공공서비스디자인 운영과 국민 디자인단 구성 공유</li><li>- 프로젝트에 대한 전반적인 이해, 수행체계화</li></ul>
5차	2025. 4. 2.	울산항만공사	장생포초 교사 2 명 학부모 2 명	<ul style="list-style-type: none"><li>• 서비스 수요자 심층인터뷰①</li><li>- 교육제공처</li></ul>
6차	2025. 4. 18.	온라인(ZOOM)	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명	<ul style="list-style-type: none"><li>• 이해관계자 분석</li><li>- 이해관계자맵 ⇒ 이해관계자·핵심 수요자 파악</li></ul>
7차	2025. 4. 30.	서생초등학교	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명 서생초 교사 1 명 초등학생 5 명	<ul style="list-style-type: none"><li>• 서비스 수요자 심층인터뷰②</li><li>- 교육대상자</li></ul>
8차	2025. 5. 26.	온라인(ZOOM)	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명	<ul style="list-style-type: none"><li>• 퍼소나 설정 및 고객여정맵 작성</li><li>- (퍼소나) 리서치 활동을 바탕으로 서비스를 이용할 대표 수요자 설정</li><li>- (고객여정맵) 문제가 발생하는 상황과 수요자의 감정을 통해 전후 맥락을 입체적으로 파악</li></ul>

9차	2025. 6. 4.	지역아동센터	담당 공무원 2 명 아동복지센터 담당 3 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 과제 실행을 위한 협업기관 업무협의</li> </ul>
10차	2025. 6. 18.	울산항만공사	담당 공무원 3 명 서비스디자이너 2 명 아동교육전문가 1 명 학부모 3 명 항만근로자 5 명 울산항만공사 직원 4 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이데이션 워크숍 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 메타포 아이디에이션 방법을 통한, 아이디어 발견하기</li> </ul> </li> </ul>
11차	2025. 6. 24.	한국 디자인진흥원	담당 공무원 1 명 서비스디자이너 2 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 아이디어 구체화 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최종 아이디어 구체화</li> <li>- 서비스에 대한 실행방안 수립</li> </ul> </li> </ul>
12차	2025. 7. 4.	울산항만공사 울산항 일원	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 3 명 아동복지센터 담당 3 명 지역 초등학생 18 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 프로토타입 실행 <ul style="list-style-type: none"> <li>- 'UPA:DONG' 체험프로그램 프로토타이핑</li> </ul> </li> </ul>
13차	2025. 7. 5.	디자인내일	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 시범 운영 후 피드백 수렴 및 개선방향 모색</li> </ul>
14차	2025. 7. 7.	울산항만공사 울산항 일원	담당 공무원 2 명 지역아동센터 담당자 4 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정식 운영을 위한 세부 실행계획 수립 및 협력기관 조율</li> </ul>
15차	2025. 7. 13.	디자인내일	서비스디자이너 2 명 담당 공무원 2 명	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 개선내용을 반영한 프로그램 고도화</li> </ul>

## □ 홍보실적 및 계획

## ○ 2025년 해양수산부 정부혁신 실행계획 추진과제 선정

#### ○ 공공서비스디자인 활동 홍보실적 및 확산노력



## ○ 향후 홍보계획

- 기관 홈페이지·SNS 활용 대국민 홍보 및 참가자 모집
  - 해양수산부 소속·산하기관 대상 혁신성과 공유
  - 정부혁신 박람회, 주요 공공 학회 등 사례발표 확산 추진

## 첨부2

## 공공서비스디자인 활동 총평

### □ 공공서비스디자인 활동 총평

#### ○ 사업담당자

"공공서비스디자인은 수요자 중심 정책 설계의 중요성을 몸소 체감할 수 있는 기회이며, 정책을 실행하는 공무원에게도 한 번쯤 꼭 필요한 경험"

- (정책 효과 제고) 실제 수요자의 '진짜 문제'를 기반의 정책설계로 체감도 높은 해결방안 도출과 정책 효과성 향상에 기여
- (개인 역량 강화) 수행기관에 추가적 업무부담 유발에도 불구하고, 근본적 문제 해결에 기여함으로써 공공기관 직원으로서의 보람과 전문성 향상 경험

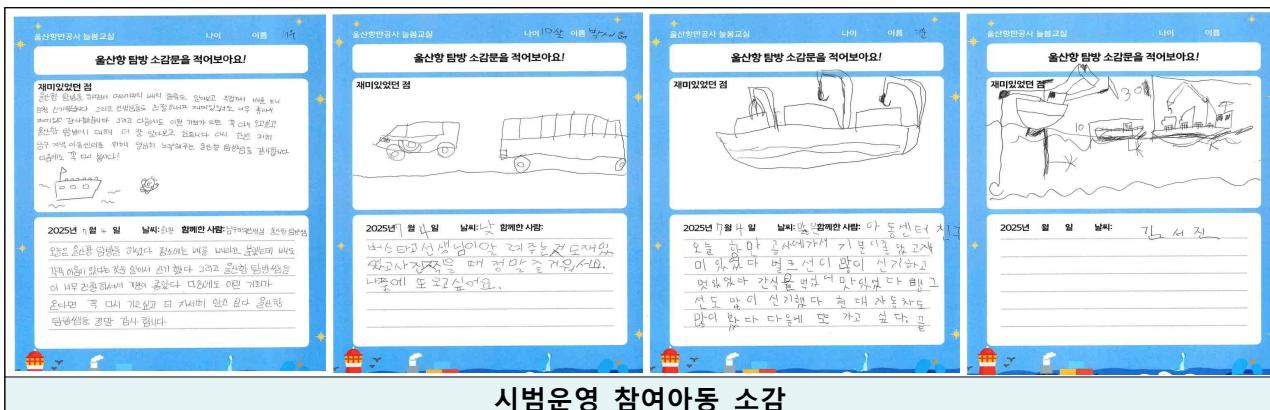
#### ○ 국민디자인단 참여국민 · 이해관계자 - 학부모

"그동안의 간담회는 보여주기식 행사로 문제를 제시해도 해결이 되는 부분은 극히 일부고 결국 기존 계획대로 하는 경우가 대부분이었으나, 공공서비스디자인은 정말 주민들의 문제를 정말 해결하기 위한 과정으로 느껴졌고 결과도 아이들이 정말로 필요한 부분을 채울 수 있는 결과가 나와서 참여자로서 보람을 느낌" - 지역주민 A -

#### ○ 실제 수요자 - 시범운영 참여아동

"탱크선, 벌크선도 배우고 직접 배에 가봐서 많은 것들을 배울 수 있어서 좋았고, 친구들과 같이 다녀서 더 재밌었어요. 또 선생님과 함께했던 활동도 기억에 남았어요. 다음에 또 오고 싶어요!" - 참여아동 B -

"평소에는 배를 그냥 '배'라고 불렀는데, 각각 이름이 있다는 걸 알고 신기했어요. 선생님이 설명해주신 것도 재미있었고, 같이 참여한 친구들과 이야기 나눌 수 있어서 좋았다. 꼭 다시 가고 싶고 더 자세히 알고 싶어요." - 참여아동 C -



## □ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

- 문제해결 중점 업무추진으로 자연스러운 업무혁신
  - (기 존) 추진을 고려한 정책 설계·운영으로 효율성 제고 필요성 低
  - (공공서비스디자인) 정책수요자를 위한 정책 설계·운영으로 추진 목표 달성을 위한 협업, 프로세스 개선 등 효율성 제고방안 요구

## □ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- 전년도 공공서비스과제 우수과제 담당자 초빙교육 실시
  - (현 행) 행정안전부, 한국디자인진흥원, 서비스디자이너 등 공공 서비스전문가 중심 교육 실시
  - (문제점) 공공서비스디자인 과제 수행 시 기관과 서비스디자이너의 역할 상이에도 불구, 수행기관(담당자) 관점의 교육 부족
- ⇒ 우수과제 담당자 초빙교육으로 수행기관 중심의 공공서비스디자인 교육 및 운영 노하우 공유
- 행정안전부 공공서비스디자인 지원과제 선정 시기 조정
  - (현 행) 연초 당해연도 공공서비스디자인 지원과제 모집 및 선정
  - (문제점) 기관예산 既확정으로 참여수요에도 불구하고 사업추진 애로
- ⇒ 당해 연도 말, 차년도 공공서비스디자인 지원과제 선정으로 과제 수행기관 예산확보 및 운영 편의제고