

사 회 혁
질 적 연
방 법 론 & 신
구 실 습

홍주은 | 진저티프로젝트

2023.11.6



오늘 수업에 오신 걸 환영합니다!

오늘 수업 순서

OT	01
체크인	02
<티티섬, 연구 해석>	03
팀별 연구방법 적용 계획	04
발표 & 피드백	05
체크아웃	06



OT

성남시 청소년 중심 도서관,
라이브러리 티티섬 조성 연구

- 앞으로 3주간 수업 여정

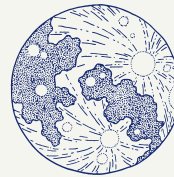
- 1) 티티섬의 시작 (10/23 @헤이그라운드 서울숲점)
- 2) 티티섬, 현장 방문 (10/30 주간 @라이브러리 티티섬)
- 3) 티티섬, 연구 해석 (11/6 @한양대학교)

3 주간의 수업 요약



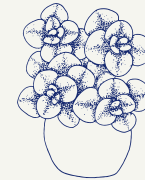
01 티티섬의 시작

청소년 중심 도서관 티티섬은 어떻게 시작되었을까, TNT 프로젝트는 어떻게 기획, 설계, 운영되었으며, 과정에서 청소년의 목소리를 공간에 담기까지 파트너들은 어떤 노력을 기울였을까?



02 티티섬 . 현장 방문

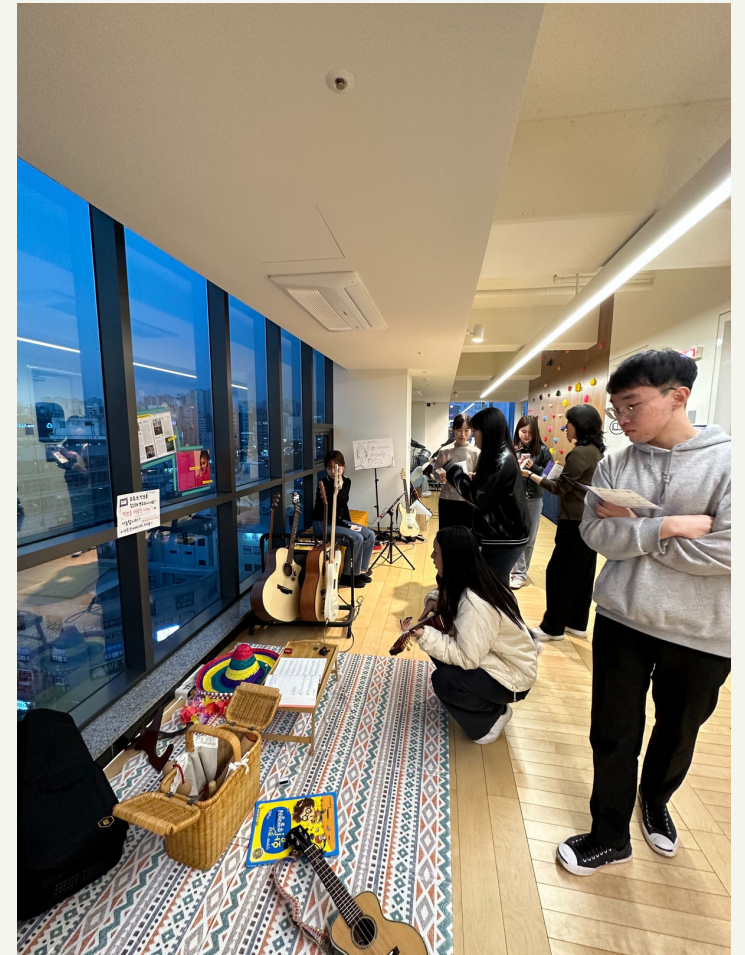
티티섬에 직접 방문해서, 첫 번째 수업에서 보고 들은 이야기들이 어떻게 담겨있는지 관찰해보세요. 공간을 중심으로 관찰 기록을 해봅시다.



03 티티섬 . 연구 해석

TNT 프로젝트에서 청소년의 욕구와 필요를 파악하기 위해 활용된 질적연구 방법들은 무엇이고, 연구 결과 및 해석을 통해 질적연구의 실재를 이해합니다.









체크인

3인 1조

“티티섬 방문해보니 어땠어요?”

- 가장 마음에 들었던 공간은 어딘가요, 그 이유는?
- 좀 더 듣고 싶거나 궁금한 것은 무엇인가요?



티티섬, 연구 해석

연구의 결과 및 해석

어떤 질적 연구 방법들이 활용되었을까?
질적 연구의 결과는 어떻게 해석할 수 있을까?

TNT프로젝트에서 주목해야 할 것

연구의 대상이 주체가 되다
연구의 과정이 결과가 되다



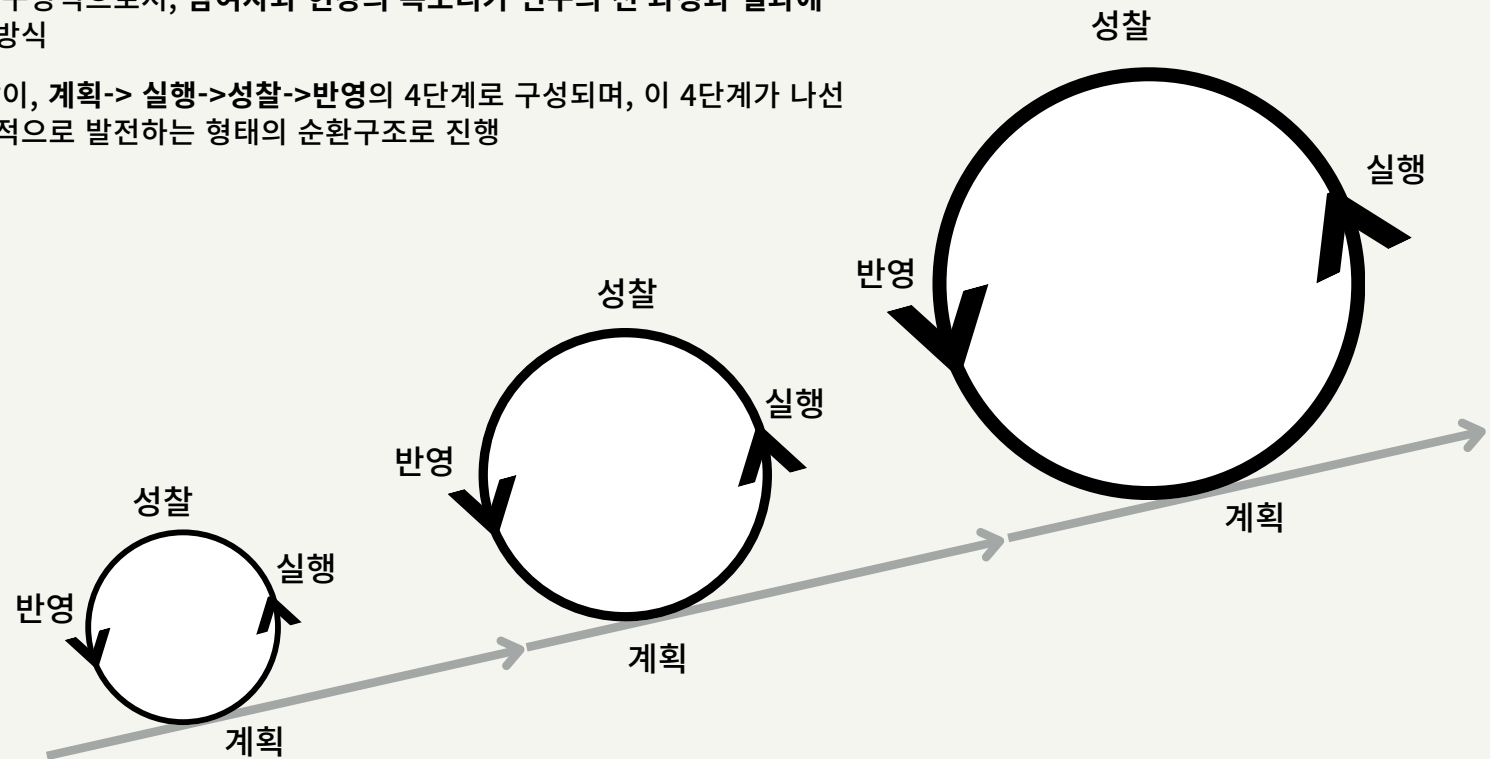
연구의 대상이 아닌
연구의 주체로 참여하는 청소년



답정너가 아닌
백지에서 함께 찾아가는 우리만의 답

참여실행연구 (Participatory Action Research)

- 실행연구는 연구 현장과 연구 결과 간의 분리 등 문제점을 극복하기 위해 고안된 연구 방법으로, '실행'과 '연구'가 결합된 용어
- 실행연구는 현장에서의 실천 행위가 연구의 과정이 되며, 참여자가 연구의 주체가 되어 자신의 실천과정을 스스로 탐구해가는 연구방식
- 참여자 및 현장을 연구의 중심에 두는 연구방식으로서, 참여자와 현장의 목소리가 연구의 전 과정과 결과에 계속해서 영향을 미치는 반영적인 연구 방식
- 참여 실행 연구의 절차는 아래 도식과 같이, 계획->실행->성찰->반영의 4단계로 구성되며, 이 4단계가 나선형을 그리면서 연구의 각 과정마다 점진적으로 발전하는 형태의 순환구조로 진행



연구 설계 안

Project Powered by Tweens and Teens, TNT project

A Place of Their own : **Creating spaces where TNT can thrive**

핵심질문 Compass

1. 대상 이해

이 공간에 오게 될
청소년은 누구인가?
트윈세대와 틴
세대청소년은 어떤
특징을 갖고 있는가?

3. 경험 설계

청소년의 욕구를
반영하려면
이 공간에서의 경험은
어떻게 디자인되어야
하는가?

2. 욕구 파악

청소년은 어디에 있고
무엇을 하는가?
그들은 어떤 공간,
어떤 경험을 원하는가?

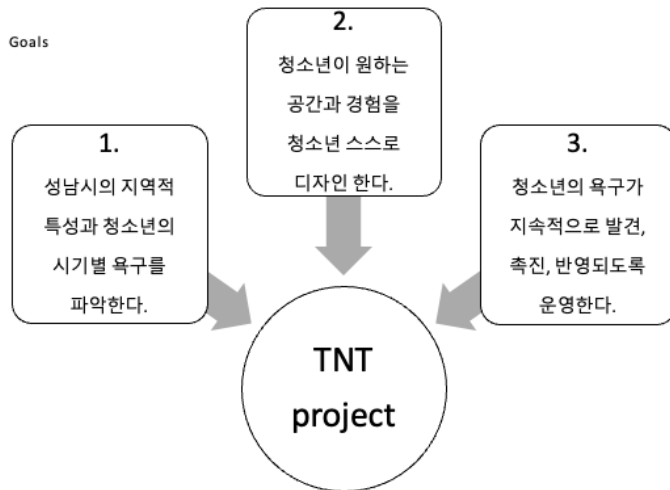
4. 운영 원칙

청소년의 욕구와
관심사를 발견, 촉진,
반영하기 위해 이
공간의 어른은 어떤
역할을 해야하는가?



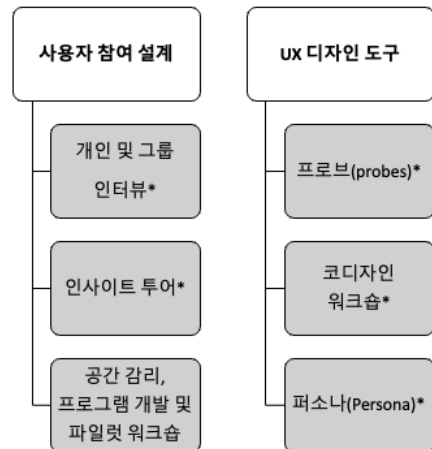
연구 설계 안

목표 Goals



전략 Methods

- 인사이트 투어 (안)*
- 분당 Naver Library
 - 판교 ~~Future~~ Lab
 - 영등포 하자센터 등
- 인터뷰 & 코디자인워크숍(Co-Design) (안)*
- Past 성장 지도 (history)
 - Present 경험 지도 (diary)
 - Future 미래 지도 (wish list)
- 프로브(Probes) & 퍼소나(Persona) (안)*
- 프로브: 휴대폰 사진 과제, 경험 일기장
 - 퍼소나: TNT 유형별 기대 경험



성남 TNT의 욕구

Teen

Tween

사람

“관계 맺다”
“만나고 대화하
다”

To be
interactive

활동

“나를 발견하
다”
“성장하다”
“탐험하다”

To be themselves
& to explore

공간

“편안하다”
“안전하다”

To be safe

문화

“자유롭다”
“쉬다”

To be free

“집 아닌 집”

- 집 인듯 : **안전한, 편안한**, 내가 나로 존재하는
- 집 아닌 : **자유로운, 아름다운, 넓고 한적한, 새로운 만남과 발견이 있는**, 제3의 공간
- 아름답고, 식물이 있고, 넓고, 탁 트인
- 편안하고, 폭신하고, 여유롭고, 한적한
- 혼자서 조용히 또는 함께 신나게 어울릴 수 있는

세대별 욕구

Tweens

#편안하게 쉴 수 있는 #집같은 #반쯤누워 #눈치보이지 않는 #
방해받지 않는 #스트레스해소 #먹을 것 #진로체험 #취미생활
#취미발견 #돈걱정없이 #쾌적한

“집처럼 자유롭고 편한 곳, 부모님 잔소리가 없는”,
“반쯤 누워 친구들과 수다떨거나 편하게 책보기”
“아무것도 안하고 마음대로 하기, 멍때리기”
“스트레스가 해소되는 곳”
“(프라이버시) 방해받지 않는 곳, 오래 앉아있어도 눈치 보이지 않는 곳, 모르는 사람이 말 안거는 곳”
“취미생활을 마음껏 할 수 있는 곳”, “취미를 발견하다”
“꿈에 대한 것을 미리 체험해볼 수 있는 곳”
“공부하기 쾌적한 곳”

Teens

#성장하는 경험 #탐험 #근처에 없거나 돈이 없어서 못해봤던
#새로운경험과도전 #고민상담 #느슨한연결 #관계확장 #관
점확장 #위험하지않게스트레스해소

“성장하는 경험을 하고 싶어요.”, “매일 탐험하다.”
“여기서 더 발전하고 싶으니까 배움을 갈망해요.”
“근처에 없거나 돈이 없어서 하고 싶은데 못했거나 새롭고 특별한 것을 체험할 수 있는 곳”
“궁금한 것을 바로 찾아보고, 언제든지 편하게 물어볼 수 있는 사람이 있는 곳”
“고민을 털어놓을 수 있고, 진로나 인생에 대해 상담받을 수 있는 곳(시간 제한 없이)”
“공부나 봉사활동, 소모임을 자연스럽게 만드는 게시판이 있으면 좋겠어요.”
“자신이 필요한 것과 원하는 것을 찾을 수 있는 공간”

“Library services for and with teens in the future

are not librarian-based or book based or even place-based.

They are centered on relationships-

relationships between teens and library staff,

between library staff and the broader community.”

앞으로 청소년을 위한 그리고 청소년과 함께 할 도서관의 서비스는
사서 중심, 책 중심, 혹은 장소 중심으로 이루어지지 않을 것이다.

청소년 도서관의 서비스는 관계(relationships)를 기반으로 이루어진다.

(청소년과 도서관 직원들 사이의 관계, 도서관 직원들과 더 넓은 커뮤니티와의 관계).

미국 시카고 청소년 도서관 YOUmedia 사례 : 관심사의 발견과 공유, 좋은 어른과 관계맺기

“이곳의 어른들은 부모님이나 학교 선생님들보다 우리들의 이야기를 더 잘 들어준다.
비슷한 관심사를 가진 친구를 사귀어도, 내 관심사를 공유하고 있다는 생각은 잘 안드는데,
이곳의 어른들은 친구들보다도 내 관심사에 대해 더 잘 알고 있다.

“학교 선생님들과의 관계도 신뢰할만하지만,
이곳 어른들과의 관계는 단순히 교사-학생의 관계가 아니라 한 명의 사람으로
우리를 돌봐주시기 때문에 조금 다른 관계라는 생각이 든다.”

“나는 세상에 좋은 어른들이 있다는 것을 YOUmedia 어른들에게서 배웠다.
나와 같은 관심사를 가진 어른이 있고, 그 관심사를 직업으로 바꿀 수도 있다는 사실이 놀라웠다.”

**“청소년들은 단순히 메이커스페이스만을 원하는 것이 아니라, 자신의 관심과 진로와 관련된 기술을
개발하기 위한 다음 단계를 어떻게 진행해야 할 지 알고 싶어한다.”**

TNT 페르소나

Ginger T project 2020

TNT 페르소나

목적이 명확한
복잡한 활동
Complicated

음악하다,
흥난다,
Watch&Read,
즐기다,
취미활동하다

놀다,
자유롭다,
Picture taking

목적이 희미한
단순한 활동
Simple

활동 목적 / 관계

Individual
개인지향

Social
관계지향

마왕

룰라비

낙지

이아나

쿨피스

도근

테트리스

보니

앨리스

조호곰

알파카

준이

혜원

말미잘

연진

신우

서문

민성

헤이~존~!

달소은

박쥐

Tween

Teen

TNT 페르소나

목적이 명확
한
복잡한 활동
Complicated

목적이 희미
한
단순한 활동
Simple

활동 목적 / 관계

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

3. Focuser 나홀로 연구가 형	7. Pirate 전략있는 해적형	10. Pioneer 리드하는 개척자 형
2. Islander 조용한 탐험가형	6. Maker 창작자형	9. Collaborator 활발한 협력자형
1. In-N-Outter 그림자형	5. Taste-Tester 취향 탐색가형	8. Mingler 네트워크형
	4. Chillaxer 휴식자형	

1. 그림자형 In-N-Outer

목적이 명확한
복잡한 활동
Complicated

목적이 희미한
단순한 활동
Simple

#조용하고 내향적인
#특별한 관심사가 없는
#왔다가도 모를
#조용한 개인 공간
#적당한 거리에서
#지켜봐주는 어른

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

2. 조용한 탐험가형

Islander

목적이 명확
한
복잡한 활동
Complicated

목적이 희미
한
단순한 활동
Simple

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

#조용하지만
#관심사가 있고
#호기심이 있는
#조용한 개인 공간
#적당한 거리에서 #
느슨한 연결을 돕는
어른

3. 나홀로 연구가형

Focuser

목적이 명확
한
복잡한 활동
Complicated

마왕

#조용하지만
#취향이 뚜렷하고
#목적이 명확한
#조용한 개인 공간
#신뢰할 수 있는 어른
#전문 지식이 있는 어
른
#함부로 말걸지 않되
경청하는 어른

“소설 읽는 것을 좋아해요. 요즘은 웹소설을 많이
읽고 있고요. 근데 여기는 제가 좋아하는 책이 없
네요.
저는 공포와 스릴러 장르를 좋아해요.
여러 친구들과 단체로 활동하는 건 좀 부담스럽지
만, 책을 읽고 하는 활동이나, 내 취향의 책을 큐레
이션하는 활동은 해보고 싶어요.”

목적이 희미
한
단순한 활동
Simple

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

4. 휴식자형 Chillaxer

목적이 명확
한
복잡한 활동
Complicated

목적이 희미
한
단순한 활동
Simple

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

“꼭싹꼭싹하고 숨을 수 있는 공간이 필요해요. 특별히 뭔가 있어야 한다기 보다는 나만의 공간이 되기도 하고 친구들과 있을 수 있는 공간이면 될 것 같아요. 그런 공간있으면 아무도 방해 안하고 그냥 나 혼자서 혹은 친구들이랑 편하게 누워 있거나 잘 것 같아요.”

#맘편히 쉬고 싶은 #자고 먹고 놀기
#특별한 관심사가 없는
#아무도 나를 방해하지 않는 공간
#잔소리하지 않고 간섭하지 않는 어른

민성

5. 취향 탐색가형 Taste-Tester

목적이 명확
한
복잡한 활동
Complicated

“친구들과 편하게 쉴 수 있고 이야기 하는 공간, 혼자 있을 수 있는 공간이 필요해요.”
 “취미같은 거 없어요. 뭐가 있는 지를 모르는데...”
 “뭐가 있는 지 알려주면 좋을 것 같아요. 해 보고 맘에 드는 것 찾을 수 있게.”

준이

혜원

신우

서문

#맘편히 쉬고 놀며 즐기기
 #나만의 취미를 발견하고 개발하고
 #눈치 보지 않고 마음껏 해볼 수 있는 공간
 #적당한 거리에서 가끔씩 말 걸어주는 어른

목적이 희미
한
단순한 활동
Simple

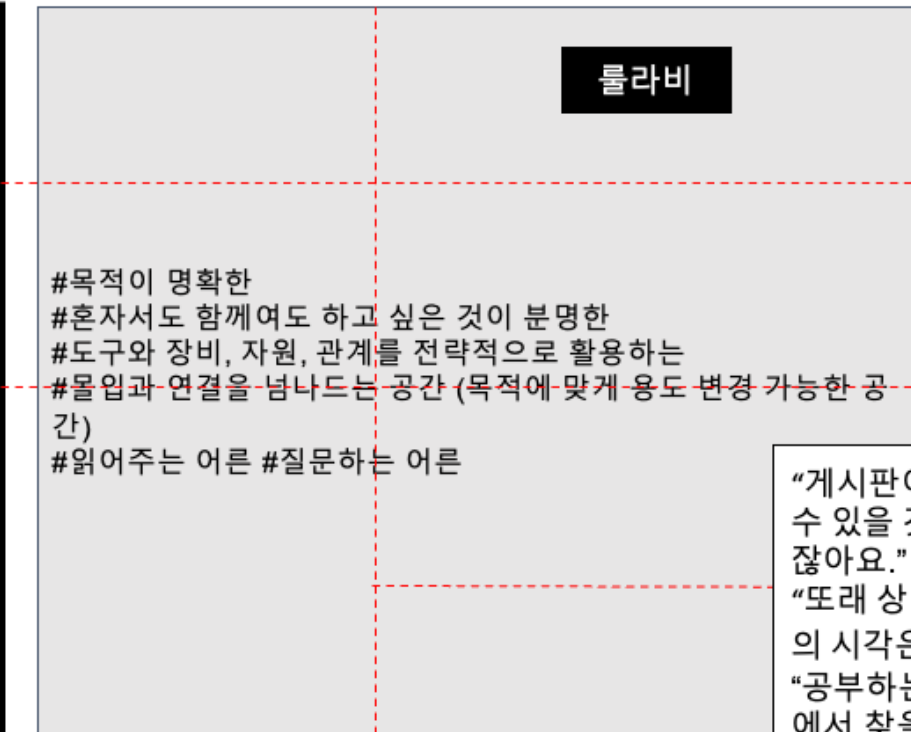
개인 지향
Individual

관계 지향
Social

7. 전략있는 해적형 Pirate

목적이 명확한
복잡한 활동
Complicated

목적이 희미한
단순한 활동
Simple



“게시판이 있으면 공부하다가 어려운 걸 질문할 수 있을 것 같아요. 혼자 하기는 어려운 것들이 있잖아요.”
 “또래 상담가가 있으면 좋겠어요. 어른들과 또래의 시각은 다를 수 있으니까요.”
 “공부하는 공간과 쉬는 공간 두 가지 공간을 한 곳에서 찾을 수 있는 곳, 사용하는 사람에 따라 변형되는 공간이 있으면 좋겠어요.”

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

8. 네트워크형 Mingler

목적이 명확
한
복잡한 활동
Complicated

목적이 희미
한
단순한 활동
Simple

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

“공간만 있어도 좋을 것 같아요. 친구들이랑 놀면서 마음껏 이야기할 수 있는 공간요.”
“고민을 털어놓을 수 있는 사람이 있으면 좋겠어요.”

#친구들과 함께 #맘편히 놀고 수다떨기
#영화보기 #음악듣기 #파티장
#마음껏 떠들어도 눈치보이지 않는 공간
#가끔씩 말 걸어주는 어른
#고민을 털어놓고 싶게 잘 들어주는 어른

말미잘

연진

헤이~존~!

달소은

박쥐

10. 리드하는 개척자형 Pioneer

목적이 명확
한
복잡한 활동
Complicated

목적이 희미
한
단순한 활동
Simple

#목적이 이끄는
#혼자여도 함께여도 하고 싶은 것이 분명하고
#적극적으로 참여하고 주도하는
#직간접적인 경험들을 통해 #관점의 폭을 확장하는
#내 길은 내가 만든다
#만남과 대화, 그 속에서의 성장을 즐겨워하는
#몰입과 연결을 넘나드는 공간
#촉진하는 어른 #적극적으로 개입하여 성장을 돕는

“청소년들의 꿈과 관련된 공간이면 좋겠다고 생각
해요. 직업이나 꿈과 관련된 체험을 해볼 수 있는
공간을 만들면 좋겠어요.”

“관점의 폭을 확장할 수 있는 공간이면 좋겠어요. 다
양한 사람과 다양한 색이 결합되었으면 좋을 것 같
아요.”

“내가 쉽게 해볼 수 없는 것들을 간접 체험 하면 좋
을 것 같아요. 친구들이랑 나눌 수도 있고요.”

낙지

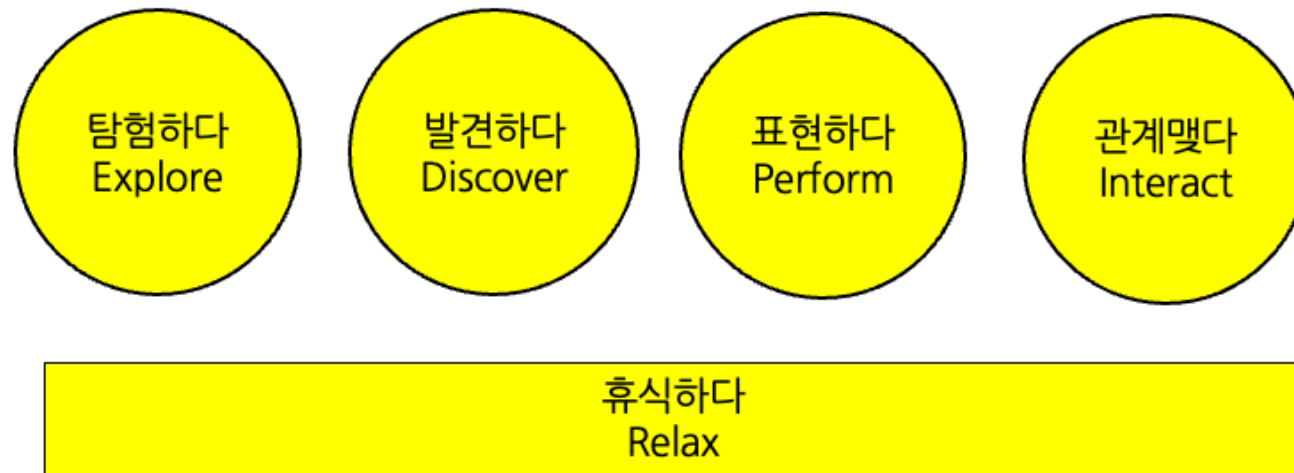
이아나

쿨피스

개인 지향
Individual

관계 지향
Social

성남 TNT가 원하는 경험



- 스트레스 풀다
- 운동하다
- 뛰어놀다
- 모여서 수다 떨다
- 간식을 먹다
- 쉬다, 자다
- 멍때리다, 뒹굴거리다

성남 TNT가 원하는 경험

탐험하다
Explore

- 영화를 보다
- 책을 읽다
- 음악을 감상하다
- 박을 조망하다
- 경치를 바라보다
- 사진을 찍다
- 혼자 생각하다
- 궁금한 것을 찾아보다
- 모르는 것을 물어보다
- 새로운 것을 체험하다
- 간접 경험하다

발견하다
Discover

- 관점을 확장하다
- 취향을 발견하다
- 취미를 개발하다
- 조용히 공부하다 (몰입하다)
- 소모임 & 스터디를 하다
- 진로를 체험하다
- 친구들과 함께 도전하다

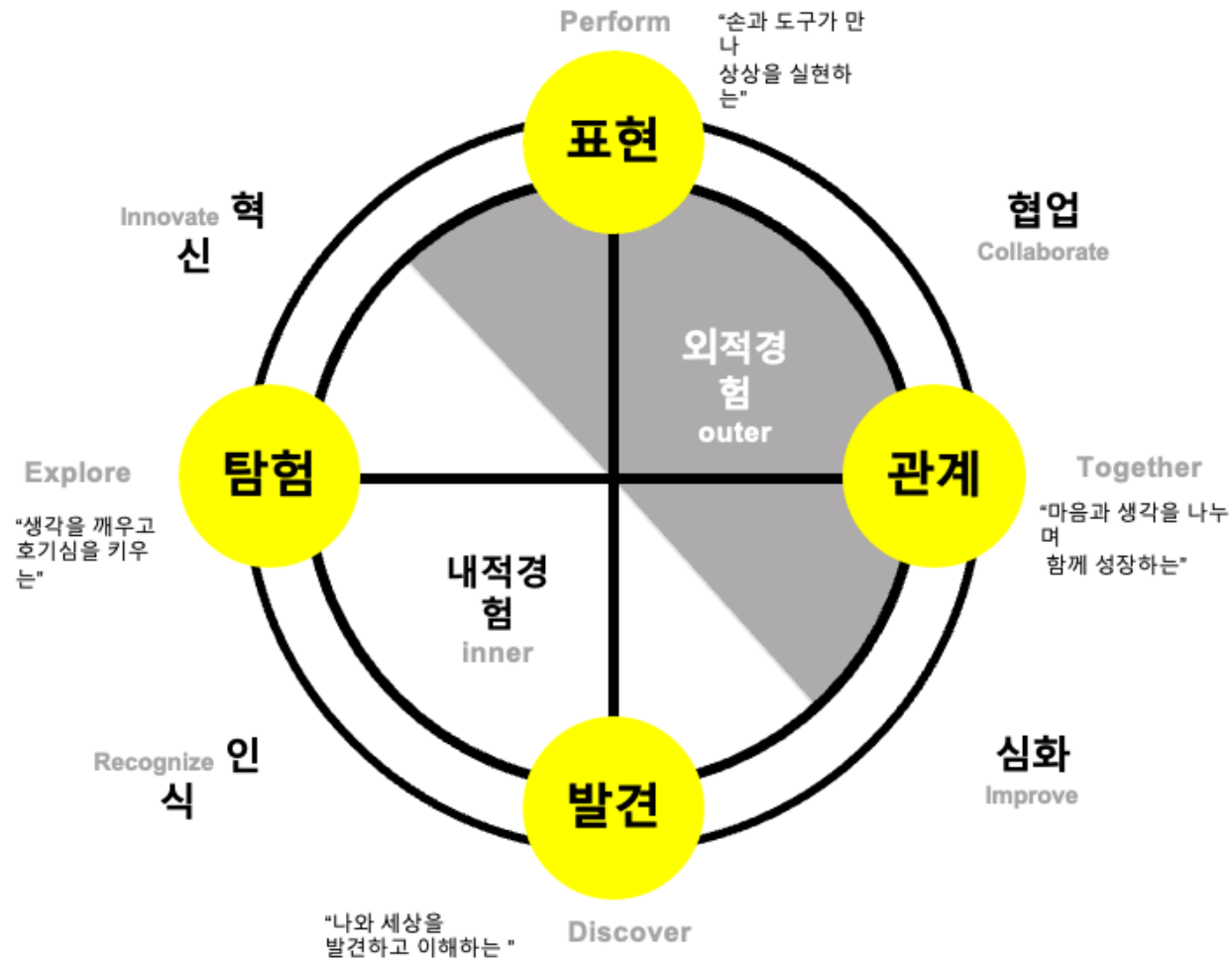
표현하다
Perform

- 음악을 만들다
- 영상을 만들다
- 연극을 만들다
- 연주하다, 공연하다
- 춤추다
- 노래하다
- 요리하다
- 취미생활하다
- 의견을 내고 실현하다
- 내 취향의 책을 큐레이션하다
- 나의 삶을 이야기하다

관계맺다
Interact

- 진로 & 인생 상담하다
- 선배 & 쌤과 상담하다
- 다양한 사람들을 만나다
- 친목을 다지다
- 고민을 털어놓다
- 팀 플레이하다
- 또래상담 하다

TNT 경험 지도



TNT 경험 지도와 활동 예 : 이상한 부엌



Explore

“어떤 음식을 만들지
어떤 재료가 필요한
지
책이나 영상을
찾아본다.”

탐험

내적경
험
inner

Perform

표현

“재료와 도구를 활용해
나만의 요리를 만든다.”

외적경
험
outer

관계

Together

“요리를 위한 역할 배분, 요리해
본
또래나 어른의 도움 받기 혹은
완성된 요리를 함께 나누어 먹
으며
새로운 만남과 연결이 일어난다.”

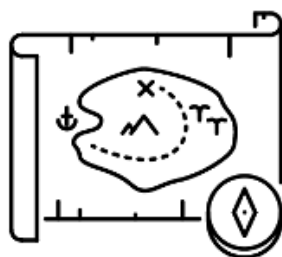
발견

Discover

“도전해보고 싶은 요리 레시피를
정해서요리의 순서와 방법을 익힌
다.”

컨셉 제안

나의 힐링 스팟, 티티섬(티도 T-DO)



티티섬 주민권리

선택권
주도권
연결권
성장권



티티섬 Activity

탐험하기
발견하기
표현하기
관계맺기



주민지원팀 Role

존중
질문
영감
연결

[참고. 모여봐요 동물의 숲 설명서] 무인도에서 시작하는 새로운 생활

현실과 동일한 시간이 흐르는 세계에서, 마음 가는 대로 하루하루를 보내는 「동물의 숲」 시리즈. 낚시나 곤충 채집, 가드닝 등 집 밖에서 즐길 수 있는 요소부터 집 꾸미기·패션까지, 다양한 취미를 1년 내내 즐기실 수 있습니다. 「무인도 이주 패키지 플랜」에 참가하여 무인도로 이주, 하나하나 내 손으로 꾸려 나가는 새로운 생활이 시작됩니다. 물론 무인도에서 무엇부터 시작하면 좋을지 막막한 당신을 위해 「Nook Inc.」가 꼼꼼하게 지원해드릴 예정이니 걱정 마세요! 함께 이주한 동물들과도 다양한 교류를 통해 친해질 수 있습니다. 생활에 필요한 도구나 가구는 나뭇가지나 돌맹이 등 섬에서 구할 수 있는 것을 재료 삼아 DIY(Do It Yourself)로 직접 만들 수 있습니다. 가구는 실내뿐 아니라 실외에 배치할 수도 있습니다. 마음 가는 대로 섬을 꾸며 보세요.

T-POT에서의 TNT 경험을 촉진하는 환경 조성 and 어른의 역할

TNT의 경험 (Experience)

휴식하다
RELAX

탐험하다
EXPLORE

발견
DISCOVER

표현하다
PERFORM

관계맺다
TOGETHER

환경 조성 (Culture)

자유롭게 될 수 있는 환경
WELCOME

충분히 탐색하고 경험하도록 돕는
환경
REFLECT

도전하고 성장하도록 촉진하는 환경
CHALLENGE

다양한 재료/도구가 마련된 환경
RESOURCE

새로운 만남과 대화를 돕는 환경
CONNECT

어른의 역할 (Facilitator)

한대하되 간섭하지 않는다
RELEASE

호기심을 촉진하다
IMAGINE

질문으로 촉진하다
INQUIRE

영감을 촉진하다
INSPIRE

연결을 촉진하다
INTERACT

T-POT에서의 TNT 경험을 촉진하는 공간 상상하기

Tween 전용 공간

탐험하다 일부

- 책을 읽다
- 음악 감상하다
- 혼자 생각, 조용히 공부하다 (개인공간)
- 궁금한 것을 찾아보다 (PC, 아이패드)
- 모르는 것을 물어보다
- 책을 읽다 (서가)
- 간접 경험하다

발견하다 일부

- 영화, 넷플릭스를 보다 (스크린, 음향)
- (만화)책을 보다
- 음악을 감상하다 (방음 부스, 스피커)
- 밖을 조망하다, 경치를 내려다보다
- 사진을 찍다

표현하다 일부

- 의견을 내고 실현하다
- 나의 삶을 이야기하다
- 내 취향의 책을 큐레이션하다
- 취미생활하다

관계 맺다 일부

- 진로 & 인생 상담하다
- 친목을 다지다
- 고민을 털어놓다
- 토래상담 하다
- 친구들과 함께 도전하다

휴식하다 일부

- 멍 때리다, 뒹굴뒹굴하다 (폭신한 소파)
- 간식을 먹다 (벤딩 머신, 간식 먹는 공간)
- 모여서 수다 떨다 (폭신한 소파)

Teen 전용 공간

탐험하다 일부

- 책을 읽다
- 음악 감상하다
- 혼자 생각, 조용히 공부하다 (개인공간)
- 궁금한 것을 찾아보다 (PC, 아이패드)
- 모르는 것을 물어보다
- 책을 읽다 (서가)
- 간접 경험하다

발견하다 일부

- 영화, 넷플릭스를 보다 (스크린, 음향)
- (만화)책을 보다
- 음악을 감상하다 (방음 부스, 스피커)
- 밖을 조망하다, 경치를 내려다보다
- 사진을 찍다

표현하다 일부

- 의견을 내고 실현하다
- 나의 삶을 이야기하다
- 내 취향의 책을 큐레이션하다
- 취미생활하다

관계 맺다 일부

- 진로 & 인생 상담하다
- 친목을 다지다
- 고민을 털어놓다
- 토래상담 하다
- 친구들과 함께 도전하다

휴식하다 일부

- 멍 때리다, 뒹굴뒹굴하다 (폭신한 소파)
- 간식을 먹다 (벤딩 머신, 간식 먹는 공간)
- 모여서 수다 떨다 (폭신한 소파)

TNT 공용 공간

탐험하다 일부

- 영화, 넷플릭스를 보다 (대형 스크린과 음향 장비)
- 새로운 것을 체험하다

발견하다 일부

- 소모임 & 스터디 하다
- 진로를 체험하다

표현하다 일부

- 음악, 영상, 연극을 만들다 (음악 및 영상 작업실, 공연 무대 및 장비)
- 노래하다, 춤추다 (방음 부스, 전면 거울)
- 간식을 만들어 먹다 (키친)

관계맺다 일부

- 선배 & 썸과 상담하다
- 팀 플레이하다 (소모임 공간)
- 소모임 & 스터디를 만들다 (소모임 공간)

휴식하다 일부

- 운동하다 (운동 기구 및 공간)
- 뛰어놀다

커먼 공간

표현하다 일부

- 요리하다 (키친)

관계맺다 일부

- 다양한 사람들을 만나다 (홀 혹은 강의장)

TNT의 경험을 촉진하는 환경 만들기를 위한 10가지 원칙

운영의 관점

Be Where TNT Are

: 'TNT를 위한' 공간이 아닌
'TNT의' 공간

Do What TNT Want

: 이용자/소비자가 아닌
기획자/생산자로서의 TNT

운영 인력

Staff as Facilitator

: 프로그램 진행자가 아니라
질문자/경청자/촉진자로서의 어른

Staff TNT trust and feel safe

: TNT가 신뢰와 안전함을 느끼는
좋은 어른

TNT Staff @TNT Mix Zone

: TNT가 자발적으로 기획과
운영에 참여 (TNT Staff,
TNT 운영위원회)

운영의 방식

No Curriculum

: 정해진 커리큘럼이나 진행자 없
이,
준비된 환경 안에서 스스로 선택
하 고 주도하고 탐구하며 경
험을 확장 (Passive Program)

Not Teaching

: 설명하는 것이 아니라 보여주기
(작업하는 어른들)

Observation First, Reflection

Last

: 관찰하기 전에는 개입하지 않고,
회고하기 전에는 마치지 않음
(‘관찰-실행-회고-반영’의 순환과
정)

운영에 대한 평가

Voices beyond Attends

: 성과는 참여자의 숫자가 아니라
목소리(변화)로 확인

Building Citizen & Culture

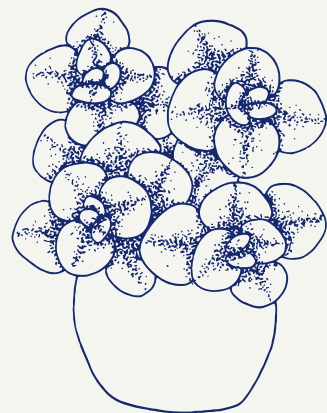
: TNT가 단순히 공간 이용자가
아닌 건강한 시민 주체로 성장
하도록 돕고 (스스로 배우고 함
께 나누는 법을 아는 사람)

성남시 TNT 안에 새로운
문화를 만들어내는 곳으로 자리
매김
(TNT 간의 입소문을 통한
홍보와 연결)



Q & A

질문이 있으신가요?



연구 방법

다양한 연구 방법

연구 방법 더 자세히 들여다보기



연구란,

어떤 사물, 주제, 현상을 깊이 탐구하는 일

research 'Re 다시 + Search 찾는다'
研究 '갈다, 베투 연 + 찾다 구'

"사물을 깊이 생각하거나 자세히 조사하여 어떤 이치나 사실을 밝혀내는 것" (네이버 사전)

"연구란 기존에 밝혀진 바를 뛰어넘어 아직까지 발견되지 못한 새로운 바를 밝혀내는 체계적 과정이다. 따라서 연구는 우연히 이루어지는 발견과는 다르게 어떠한 목표한 바를 밝혀내기 위해서 계획에 맞추어 **연구 대상을 반복적으로 탐구(re-search)하는 과정이다.**" (질적연구 방법의 이해)

연구방법

양적 연구	질적 연구 + UX/UI
• 한양대학생의 평균 도서관 이용률은 얼마나 될까? • 한양대학생은 1년에 평균 몇 권의 책을 읽을까?	• 사회혁신가의 여정 단계별 SSIR의 관심 코너는 무엇일까? • 사회혁신가의 여정 단계별 고민과 욕구는 어떻게 다를까?
• 설문, 실험, 통계	• 인터뷰, 사례, 관찰
• 예측, 설명, 수치화	• 현장 해석, 이해, 묘사
• 통제 상황	• 자연 상황
• 검증, 객관성, 일반화	• 새로운 발견, 주관성, 깊은 이해
• 신뢰성 (객관적, 반복가능성)	• 타당성 (실제적, 풍부, 총체적)

질적연구 & UX/UI (사용자 경험 디자인)

photo
voice

probes

persona

reflection
tour

co-design
(LEGO)

shadowing
observation

journey
map

포토 보이스 PHOTO VOICE

사진을 매개로 언어 만으로는 표현할 수 없는
감정과 생각을 시각적인 이미지로 표현하도록 하여
이를 심층적으로 탐구하는 방법



포토보이스는,

질적연구의 한 방법으로, 사진이라는 매개체를 통하여 자신의 목소리와 경험을 드러내고 변화를 촉진하는 방법으로 캐롤라인 왕(C.C.Wang)을 필두로 1994년부터 시작되었다.

참여실행연구(PAR; Participatory Action Research)에 속하며 따라서 연구를 함에 있어 참가자들이 현실 세계에 참여하며, 변화를 도모하고 그런 활동 경험을 축적하게 된다.

사진이라는 도구를 통해 서비스나 정책의 수혜자들이 평소에 적극적으로 표출하지 못했던 자신들의 목소리를 직접 낸다는 점과 지역사회에 자신들의 개인적이고 집단적인 경험을 드러내는 활동 (Voice Our Individual and Collective Experience) 두 가지가 결합된 것이다. 기본적으로 사회적 약자나 소외된 그룹을 대상으로 한 연구 (노숙자, 이주자, 노인, 여성, 장애인, 알콜 중독자, 위기 청소년 등)에서 주로 활용된다.

포토보이스의 연구 절차는 대략 다음과 같다.

- 1) 주제나 문제 요소를 먼저 인식하고, 그에 적합한 참가자들을 선정한다.
- 2) 참가자들에게 포토보이스에 대해 설명하고, 각자 사진 촬영을 할 수 있도록 시간을 준다.
- 3) 이후 다시 모여서 사진을 놓고 토론한다 (토론은 FGI 방식으로).
- 4) 사진 촬영과 토론을 묶어서 하나의 '회기'라고 하며, 연구자는 총 2~6회 정도의 회기를 반복할 수 있다.
- 5) 모든 회기가 끝나면 결과물인 사진들을 활용하여 발표, 전시 등을 한다.

경력보유여성 온보딩 프로젝트에서 의 포토보이스 활용

1. 본격적으로 일을 시작하기 앞서 교육을 이수하는 과정에서 자신에게 나타나는 변화를 사진을 통해 포착하고 이를 해석하면서 자신의 정체성을 발견
2. 자신의 생각을 공유하고 동료의 이야기를 들으며 감정적 교감을 하고, 이를 통해 더 높은 차원의 연대감을 형성
3. 공백기를 거쳐 사회로 진입하는 초기 과정에서 겪게되는 변화 또는 감정을 정리해보고 이를 외부에 발신하여 이를 통해 경력단절여성에 대한 공감을 일으킴

18/10/15

타이틀 : 반영 reflection

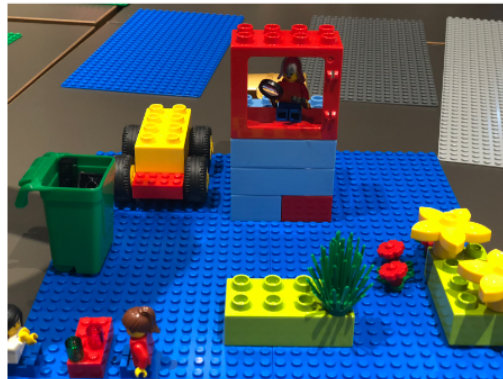
코멘트 : 2기 펠로우분들의 모습과 이야기 속에서 과거의 내가 언뜻 보이는 것 같다. 이제는 일이 된 디스커버리 캠프지만 일을 떠나, 이 시간을 통해 다시 한번 나를 더 가다듬고 정리하고 싶다.



18/10/17

Title : 전사가 된다는 것

Comment : 전사는 싸우는 사람이다. 내가 싸워야할 대상은 나를 궁지로 모는 상황과 그런 궁지에 몰린 나를 더 궁지로 몰아세울 나 자신인 것 같다. 전사는 냉철하게 상황을 판단해야한다. 목적은 오로지 승리, 전진이다! 물론 이보전진을 위한 일보후퇴도 필요하다. 하지만 자꾸 뒤를 자주 돌아보는 것은 전사를 위험하게 만들 수도 있다. 정확하게 바라보고 판단하고 결단하고 실행한다. 오늘의 생각을 잊지 않고 싶어서 글로 남겨본다. 언젠가 어떤 하루에서 이 글과 이 생각이 나를 다시 지켜주길 바라본다.



18/10/19

Title : 밤이 오면 아침도 온다

Comment : 24시간이 짧은 것 같기도 하지만 때로는 길게 느껴지는 하루도 있다. 길게 느껴지는 하루일텐 하루가 늘 공평하게 24시간이라는 것이 다행처럼 느껴지기도 한다. 오늘이 저물었고, 내일은 또 새로운 날이 될테니. 오늘은 잘 보내주고 내일을 잘 맞아보자.



18/10/22

Title : 비워내기

Comment : 빈병을 보는데 오히려 시원한 마음이 들었다. 감정도 이야기도 시원하게 비워져있는 지금이러서 빈병을 보는데도 그런 마음이 들었나보다. 오랜만에 사무실에 와서 밀렸던 이야기와 감정들을 나누며 내 안의 가득 찼던 불안감들이 깨끗하게 비워진 기분이다. 소통의 필요성과 즐거움을 다시 한번 누리는 오늘, 그걸 함께 해줄 수 있는 동료들이 있음에 감사함을 느낀다.





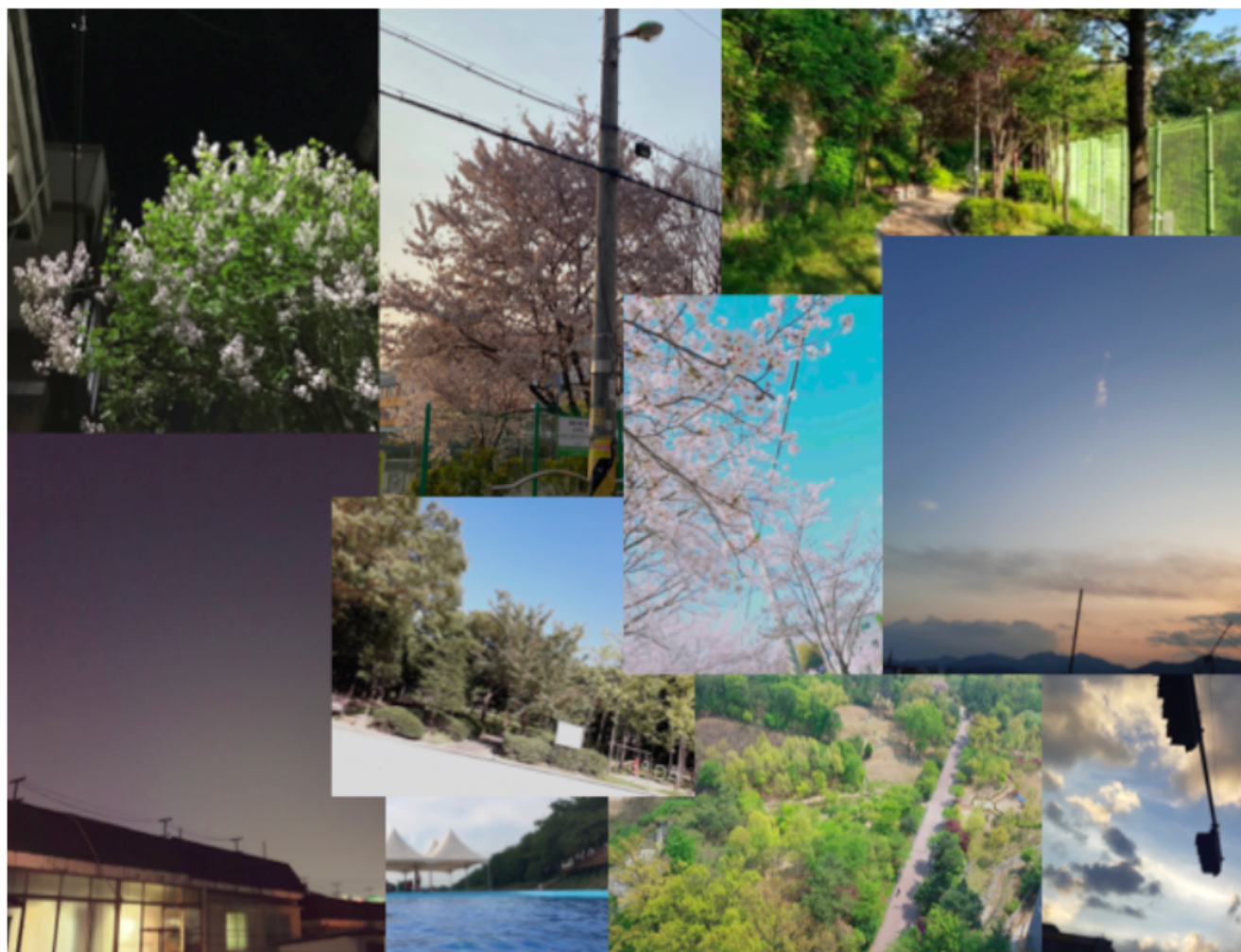
제목 : 스위스 아미 나이프

제가 매우 애용하여 늘 갖고 다니는데요. 작고 예쁘기도 하지만 생활에 다양하고 유용하게 사용할 수 있거든요. 마치 저 조그만 나이프처럼, 저도 다양한 쓸모를 갖고 있지만, 한 분야를 오래 팔 시간도 갖지 못하고 육아 때문에 일을 포기했는데요. 이제 이렇게 좋은 기회를 얻게 되었으니 감사한 마음으로 즐겁게 최선을 다 해 일하고 배워서 제 분야에서 번듯한 큰 가위 큰 칼로 거듭나고 싶어요!



제목 : 방향

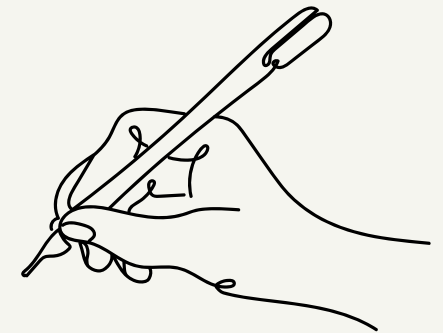
오늘 교육이 일찍 끝나서 애들 픽업하기 전에 집안일 좀 할 수 있겠다 싶어서 열심히 가고 있었으나 교육에서 정신적 에너지를 다 쓰고 왔는지 반대 방향으로 가는 지하철을 타 버렸다. 그것도 두 정거장이나 더 가서 마지막 역이라고 내리라는 안내 방송이 나와서 알아챘다. 아, 나의 정신줄. 그렇지만 뭐 괜찮다. 방향이 틀렸어도 다시 돌아가면 늦더라도 언젠가는 도착할테니까.



TNT가 직접 사진 찍어 올린 '우리동네에서 내가 가장 좋아하는 공간'

프로브 PROBES

사용자가 자신의 경험이나 감정,
바람 등을 실제 생활 공간에서 생각해 보고
직접 표현할 수 있게 하는 관찰 도구



프로브는,

사용자 경험 디자인 도구의 하나로, 현장 관찰과 디자인을 접목한 사용자 조사 도구이다. 사용자가 자신의 경험이나 감정, 바람 등을 실제 생활 공간에서 생각해보고 표현할 수 있게 하는 관찰 도구이다.

사용자에게 직접 노트를 주고, 일정 기간 동안 일어나는 사건과 거기에서 느끼는 감정 등 다양한 정보를 직접 기록하게 한다.

프로브에 참여하는 사용자는 우리가 이제껏 접해온 관찰 도구의 사용자보다 더 능동적이고 자율적이다.

프로브는 연구자와 사용자의 관계를 '전문가와 정보 수집 대상'이 아닌, 서로를 알아가고자 하는 '파트너 관계'로 본다. 따라서 인터뷰로는 접근할 수 없는 아주 개인적인 영역에 접근할 수 있다.

프로브는 연구자와 사용자에게 시각적, 발상적 패키지를 구성하여 과제를 제시한다. 이 패키지는 다이어리나 엽서, 사진 등이 될 수 있다. 연구자는 결과물을 보고 영감을 얻어 문제를 해결한다. 일기장이라면, 일주일 동안 참여자가 겪은 일련의 '사건'들을 기록하고, 이에 대한 자신의 '행동', '생각', '감정', 그리고 사건 이후 기억에 남는 '경험'에 대해 기록하게 한다.

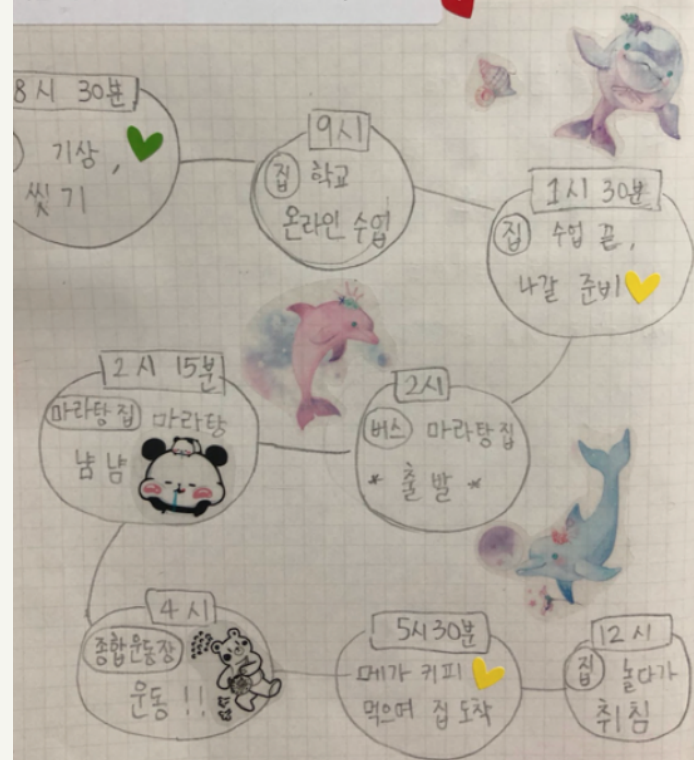
프로브는 사용자가 직접 개인의 경험을 표현하면서 표면적 사실이 아닌 심층적 내면으로 접근할 수 있게 한다. 따라서 열린 해석이 가능한 과제여야 한다. 하루의 일과를 기록하게 하는 등 초점이 명확한

- 주중 1일 선택

(아침에 일어나서부터 잠들기 전까지,
나는 어디에서/ 누구와/ 무엇을 했나요?)

May. 22

FRIDAY

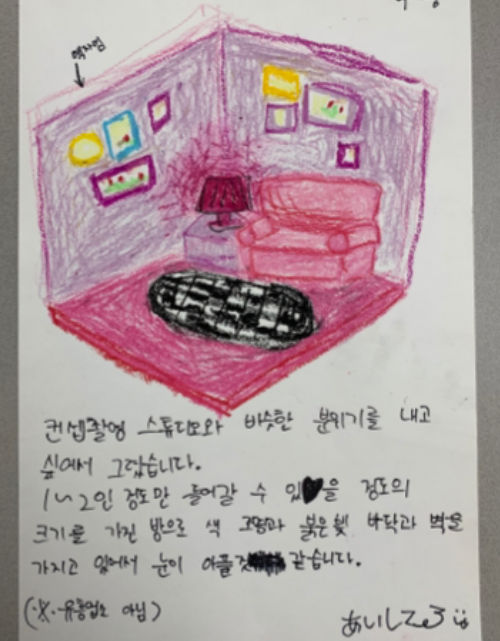
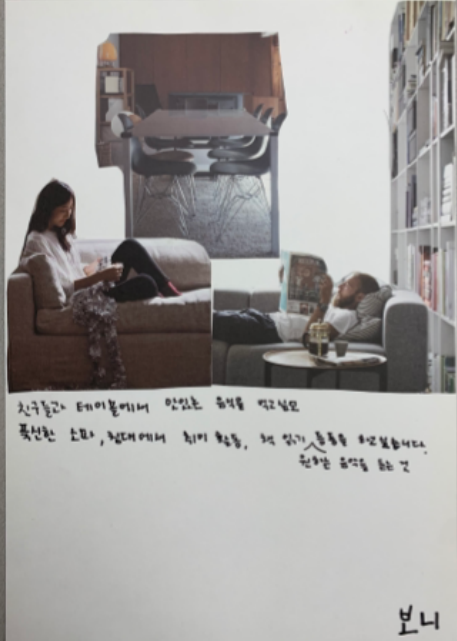
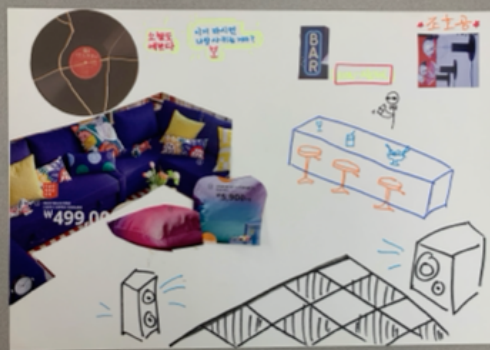
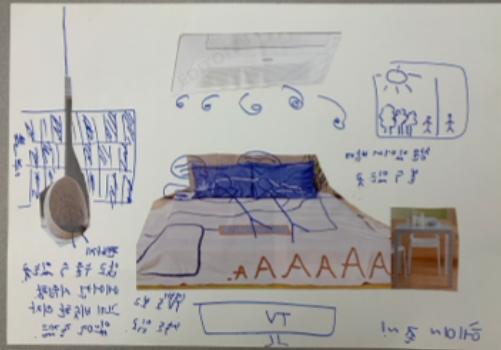


4. 자유시간에 나는
주로 어디에서/ 누구와/ 무엇을 하나요?

참을 $\downarrow$ 앞 색상에 $\downarrow$ 아아지

좋아하는 책 읽기 혹은 영화 보기 
"해가 저는 차은주" 읽는 중

5. 내가 주로 시간을 보내는 공간을
도면으로 그려보세요.



퍼소나 PERSONA

데이터에 기반하여 사람들을 흐릿한 평균이 아닌
특정 개인으로 정확하게 이해하도록 돕는 도구,
제품과 서비스의 핵심 사용자 그룹을 파악하기 위한
사용자 분석 방법



페르소나는,

사용자 페르소나는 사용자 경험 디자인의 결과물로서, 대상 고객을 나타내는 가상의 인물을 의미한다. 실제 사람은 아니지만 실제 인터뷰, 설문조사 및 기타 사용자 연구를 통해 얻은 데이터와 사실을 기반으로 만들어진다.

결과를 수집하여 제품이나 서비스를 사용할 수 있는 현실적인 캐릭터를 정의하는 데 사용한다.

사용자를 개인화함으로써 사용자를 실제 사용자로 시각화하는 데 도움이 된다.

따라서 고객의 한계, 힘든 점, 성공 및 목표를 연관시켜 고객의 요구 사항에 최적화된 맞춤형 사용자 환경 (user experience)을 구축할 수 있다. 이러한 정보는 일반적으로 시각적 문서로 정리되어, 사용자의 사람 이미지, 인용문 등 행동 패턴에 대한 세부 정보가 들어간다.

페르소나는 대상 고객이 어떻게 생각하는지를 투사하는 비전이 아니다. (허구가 아닌 실제 데이터 기반)

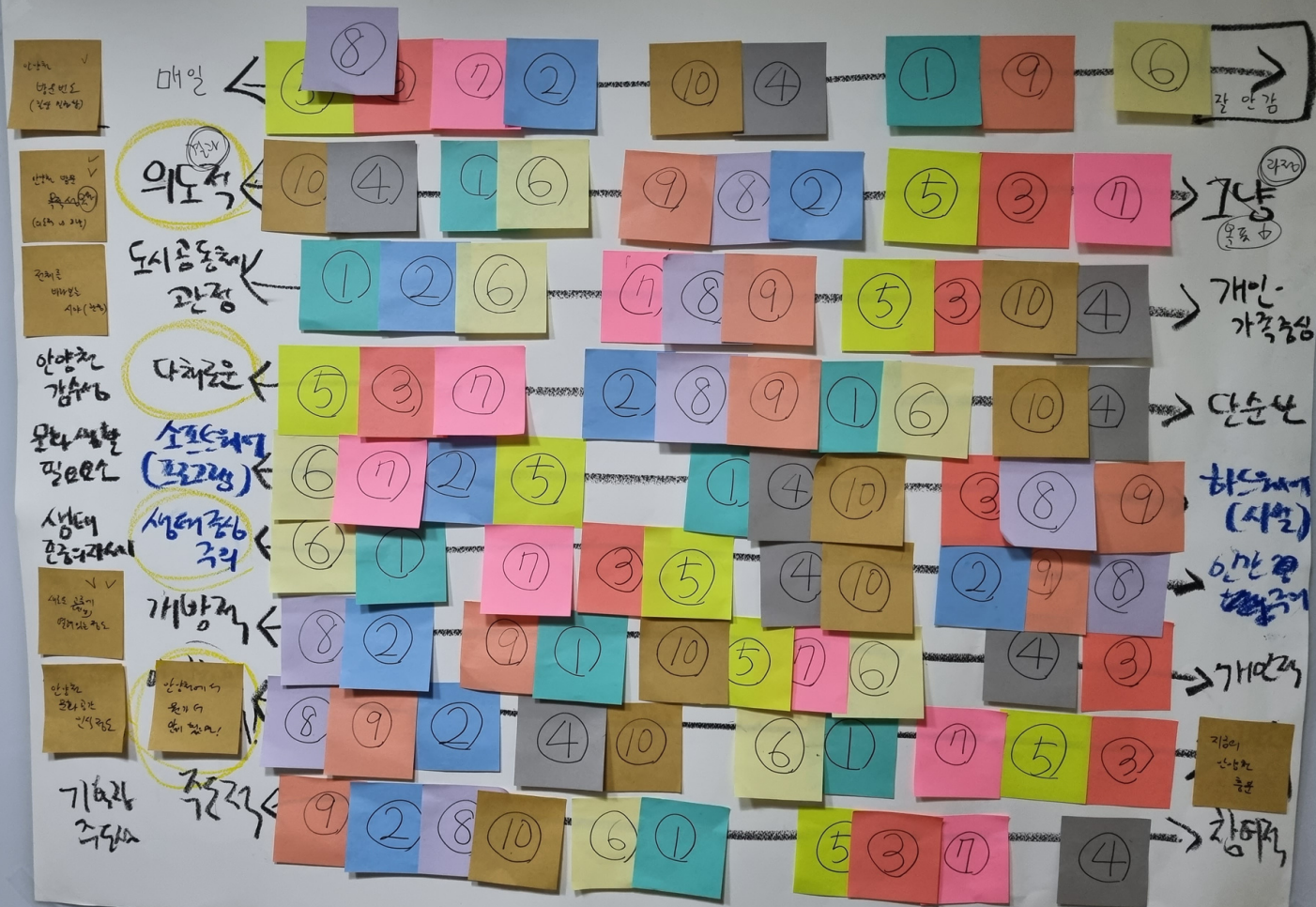
페르소나는 특정 제품이나 서비스의 모든 고객 또는 모든 요구 사항을 대표하지 않는다.

대신 가장 중요한 고객을 정확하게 찾아낸다.

페르소나는 정해져있거나 영속적이지 않다. 많은 반복 작업을 수반하는 제품이나 서비스 등과 마찬가지로 페르소나 정보를 항상 최신 상태로 유지해야 한다.

페르소나를 통해 고객을 더 잘 파악할 수 있고, 데이터에 입각한 의사결정을 할 수 있으며, 사람 중심의 제

프 미 서비스를 제공하는데 도움이 된다 또한 제품이나 서비스가 저하되는 것을 방지할 수 있다

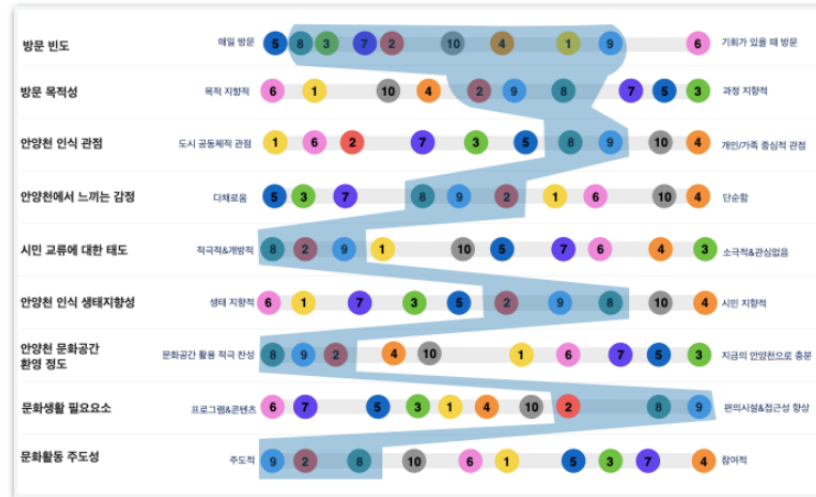


페르소나 분석 과정 Step 1 & 2 : 안양천 주요 특성 변인 도출 및 인터뷰 참여자 배치

- 안양천 페르소나를 분석하는 첫번째 과정으로, 9가지 주요 특성 변인을 도출한 뒤 각 변인마다 양 끝에 대비되는 속성을 정의했다. 이후 10명의 인터뷰 참여자에게 1번부터 10번까지 번호를 부여하고, 각 변인마다 어떤 속성에 가까운지 고려해 배치했다. 참여자들을 배치하고 난 후, 여러 변인에서 가깝게 함께 하는 참가자 그룹을 찾아보았다.



페르소나 분석 과정 Step 3 : 인터뷰 참여자 그룹 및 패턴 관찰

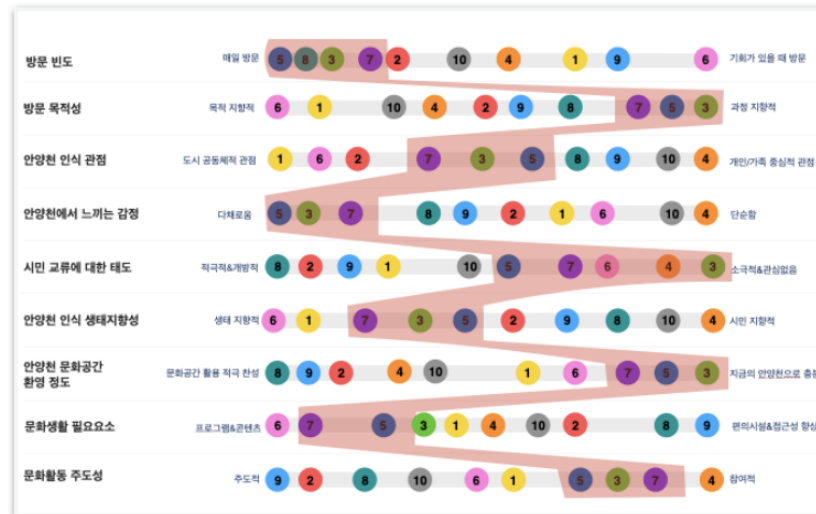


Pattern A. 인터뷰 참여자 2, 8, 9번 그룹

- 안양천에 대해 가족 중심적, 시민 지향적 관점에서 인식한다.

- 시민 교류에 대한 태도가 매우 적극적&개방적이고, 안양천의 문화공간 가능성에 대해서도 매우 긍정적이다. 안양천 문화생활을 위해 편의시설이나 접근성 향상에 대한 욕구가 있고, 문화활동을 주도하거나 기획할 수 있는 능력을 갖고 있다.

- 방문 목적성이 과정 지향에 가깝고, 방문 빈도는 뚜렷한 특징이 드러나지 않았다.



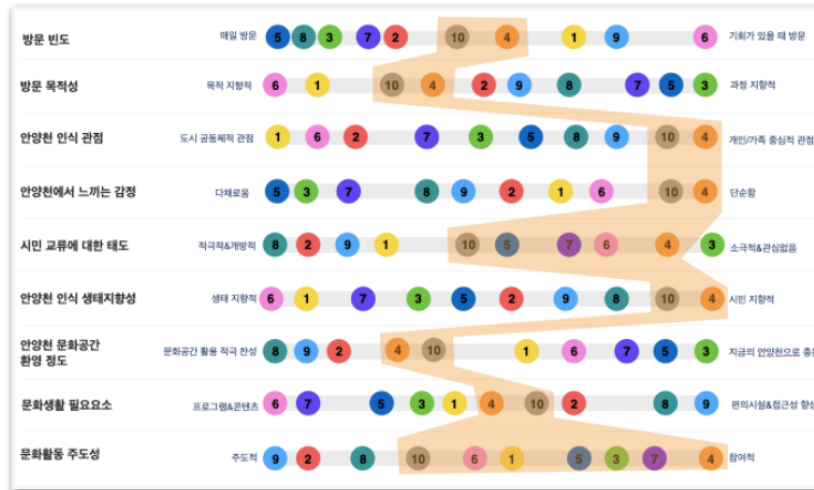
Pattern B. 인터뷰 참여자 3, 5, 7번 그룹

- 안양천에 매우 자주 방문하며, 별다른 목적없이 산책이나 정서적 환기를 위해 안양천을 찾는다. 안양천에서 다채롭고 섬세한 감정을 느끼고 계절이나 생태 다양성에 민감하게 반응한다.

- 안양천을 많은 사람이 함께 이용하는 도시 공유지로 인식하지만, 시민 교류에 적극적이기보다는 개인적으로 안양천을 만족스럽게 향유한다. 문화행사에 대해서 주도하기보다 참여할 것으로 예상된다.

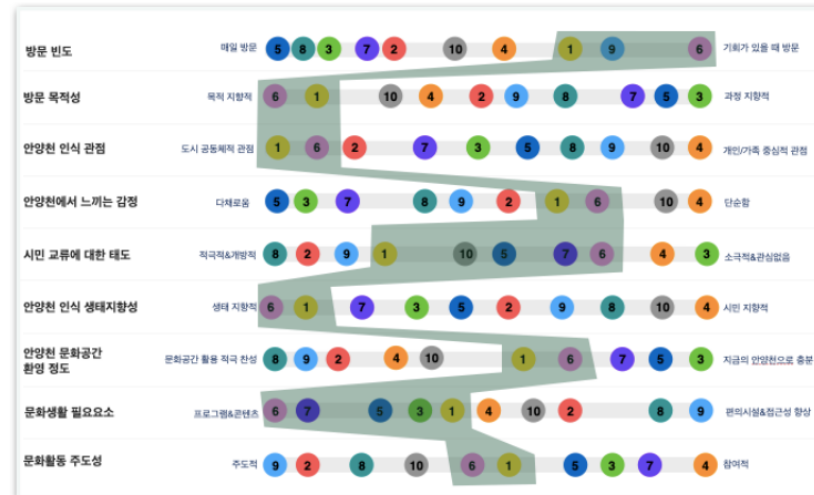
- 현재의 안양천으로 충분하다고 생각하며 생태 지향적 관점에서 편의시설 공사에 부정적이다.

페르소나 분석 과정 Step 3 : 인터뷰 참여자 그룹 및 패턴 관찰



Pattern C. 인터뷰 참여자 4, 10번 그룹

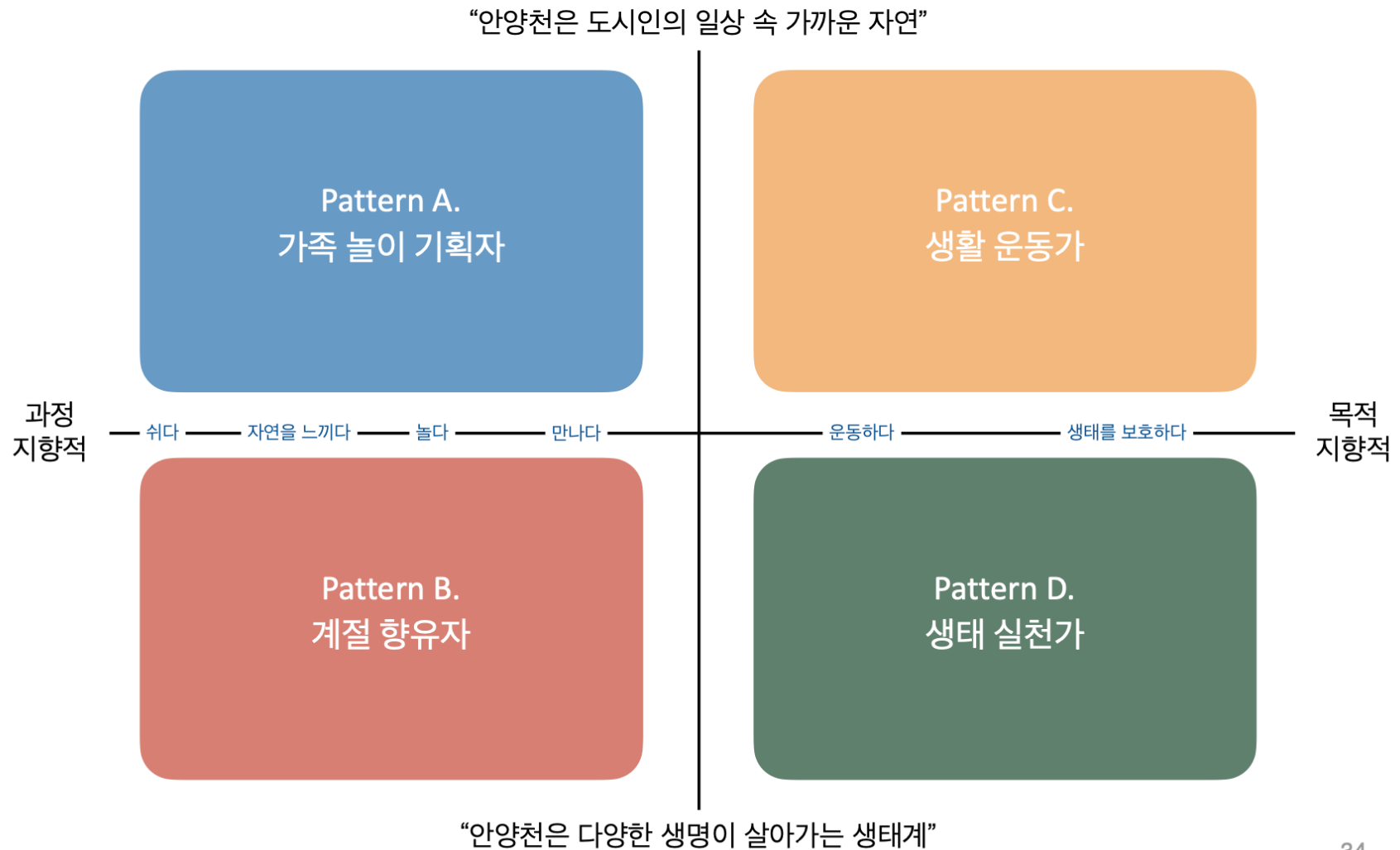
- 운동이라는 뚜렷한 목적을 가지고 안양천에 주기적으로 방문한다. 탁트인 안양천에서 꾸준히 운동하는 뿌듯함과 성취감을 추구한다.
- 개인적, 시민 지향적 관점에서 안양천을 인식하며, 안양천의 문화 공간으로서의 가능성을 긍정적으로 생각하고 기대감을 갖고 있다.
- 시민 교류에 대한 태도나, 문화활동 주도성에 대해서는 뚜렷한 특성이 드러나지 않았다.



Pattern D. 인터뷰 참여자 1, 6번 그룹

- 안양천에 개인적으로 방문하기보다는 뚜렷한 생태 지향성을 가지고 실천 및 프로그램 진행을 위해 목적을 가지고 방문한다.
- 도시 공동체적 관점에서 안양천을 바라보며, 다양한 이해관계가 상충하는 안양천에서 어떻게 시민 합의를 이끌어낼 수 있을지 고민한다.
- 안양천을 문화공간으로 활용하는 것에 부정적인 편이며, 문화 활동을 진행할 경우 기존의 생태를 존중하는 프로그램을 진행하는 것을 추구한다.

페르소나 분석 과정 Step 3 : 패턴 분류(안양천 방문 목적성 X 안양천 인식 생태지향성)



페르소나 분석 과정 Step 4 : 안양천 페르소나 4가지 유형

기본 프로필 (Profile)	가족 놀이 기획자 40대 광명시 거주 여성  “안양천은 가족들과 추억을 쌓을 수 있는 생태 놀이터예요”	계절 향유자 50대 안양시 거주 여성  “안양천에 다녀오면 답답함이 해소되고 회복된 느낌이 들어요.”	생활 운동가 30대 금천구 거주 남성  “안양천에서 사람들과 함께 달리면서 긍정적인 에너지를 받아요”	생태 실천가 60대 안양시 거주 남성  “사람만을 위한 곳이 아니라 다양한 생명이 함께하는 안양천이 되어야 합니다”
안양천 이야기 (Story)	- 지난 봄, 친구네 가족과 함께 안양천에 방문해 벚꽃 놀이 겸 피크닉을 즐겼다. 사전에 안양천에 대한 조사를 해서 아이들과 함께 안양천에서 볼 수 있는 동식물을 찾아보고 관찰하며 즐거운 시간을 보냈다. - 피크닉을 위해 먹거리, 놀거리를 준비해가긴 했지만 안양천 접근성이나 화장실 등 편의시설 면에서는 아쉬움을 느꼈다. - 아이들이 평소에는 볼 수 없는 생태 환경을 안양천에서 접할 수 있어 소중하게 생각하며, 계절에 한 번씩은 방문해 계절마다 다른 안양천을 즐기고 싶다. 안양천에서 즐길 수 있는 다양한 놀이나 행사가 많아졌으면 좋겠다.	- 안양천은 너무 덥거나 추운 경우가 아니고는 거의 매일 강아지를 데리고 산책을 나가는 곳이다. 종종 근처에 사시는 아버지와 함께 산책을 가기도 한다. - 산책이 귀찮게 느껴질 때도 있지만, 안양천은 걷고 싶게 만드는 매력이 있다. 아름다운 풍경과 다양한 생태를 접하다 보면 귀찮아도 나오길 잘했다는 생각이 든다. - 특별한 이유없이 기분이 처지거나 머리가 복잡할 때 안양천을 다녀오면 답답한게 해소되고 다시 평온한 일상으로 돌아오게 된다.	- 직장 생활을 하며 건강이 나빠지고 살이 찌는 게 느껴져 운동을 고민하다가 안양천에서 달리기 시작했다. 처음에는 혼자 달리다가 정기적으로 모이는 달리기 모임을 알게 되고, 6개월 정도 모임 사람들과 함께 달리고 있다. - 매일 달리는 안양천이 식상할 때도 있지만 퇴근 후 저녁에 안양천에서 달리면서 바라보는 밤풍경이 멋지다고 생각한다. - 모임 사람들과 달리기 후에 맥주 한 캔하며 이야기를 하다보면 학창 시절로 돌아간 것 같아 즐겁다.	- 동네 친구들과 함께 안양천을 산책하며 쓰레기를 줍는 활동을 정기적으로 한다. 안양천 생태를 해치는 시설 설치가 있을 때 반대하는 활동에 적극 참여한다. 안양천 생태 회복을 상징하는 수달을 곧 만날 수 있길 바란다. - 안양천이 낡아나던 동물에서 지금의 생태계로 돌아오기까지 변화 과정을 지켜봤다. 한번 오염된 자연이 회복되기까지 얼마나 많은 노력이 필요한지 알기 때문에, 사람들이 경각심을 가지고 안양천의 생태를 보호하기 위해 노력해야 한다고 생각한다.
주요 맥락 (Context)	- 자녀를 양육하며 지역 활동에 관심을 가지고 주변 엄마들과 교류	- 자녀가 독립 후 혼자만의 시간이 많아지면서 반려동물과 함께 매일 산책을 나감	- 이직하면서 타지역에서 금천구로 이주해 1인가구 생활중	- 안양천과 인연 맺은지 50년이 다되어가는 안양천 찐팬
안양천 인식 (Perception)	- 아이들과 함께 시간을 보낼 수 있는 생태 놀이터 - 계절의 변화를 느낄 수 있는 지역 내 자연 공유지	- 자연의 아름다움과 경이로움을 느낄 수 있는 생태계 - 혼자만의 시간을 보내며 정서적 회복을 이루는 공간	- 소소한 성취를 느끼며 뿌듯할 수 있는 운동의 공간 - 다양한 사람들을 만날 수 있는 지역 공유지	- 다양한 생명이 함께할 수 있도록 지켜나가야 하는 생태계 - 다양한 세대와 지역 사람들을 만날 수 있는 공간
문화적 욕구 (Cultural Needs)	- 아이들이 안양천 생태를 재밌게 알 수 있는 교육이나 놀이 프로그램이 있었으면 좋겠다. - 안양천이 시민의 놀이터나 무대로 쉽게 활용되도록 관련 절차나 규제가 간소화되었으면 좋겠다.	- 안양천의 지역별 구간이 고유한 특색을 지니서 걷는 재미가 있었으면 좋겠다. - 지금의 안양천 생태가 잘 유지되도록 인위적 공사나 환경을 해치는 행사는 자제했으면 좋겠다.	- 매일의 달리를 바탕으로 도전하고 성취할 수 있는 운동 관련 행사가 개최되었으면 좋겠다. - 연령대나 관심사가 비슷한 지역 내 사람들과 연결되고 싶다.	- 시민들이 안양천의 생태적 중요성을 느끼고 실천할 수 있는 모임이나 행사가 열렸으면 좋겠다. - 안양천에 애정있는 사람들을 만나 교류하고 싶다.

페르소나 분석 01 최민호 (20대 남성, 대학생)



GROUP 1
비참여자

“영어도 잘하고, 취업도
잘하고... 성공적인 삶을
살고 싶다.”

남자 21세
경영학과 대학생
고양시 덕양구 거주

전환기 및 고민

취업에 대한 고민이 많음. 취업 준비 외에 진로에 대한 방향 설정, 이성, 결혼, 안정된 생활 등에 대한 로망 있지만 그만큼의 불안감으로 두려움이 가득함.

고양시 평생학습 참여 여부

비참여 (잠재적 참여자)
집 근처 도서관에서 공부 한 적은 많지만, 평생학습 프로그램 참여한 경험은 없음

관심 학습 분야

취업과 관련된 각종 자격증, 나만의 무기장착을 위한 전문 영역 학습 등, 언어, 요리, 악기

>> 기존 사업인 '죽대잡이 학교'가 기업 종사자 재교육에 해당하는 내용이라면, 대상과 내용을 취업준비생까지 확장하는 것 고려해볼 수 있음

즐거워하는 정보, 학습 선택 시 결정적 요소

채널: TV, SNS 등 대중매체 사용은 거의 안하고, 도서관, 서점에서 책을 통해 정보 습득함
*교수, 선배나 동기 등 주변 사람들을 통해 조언을 구하고 신뢰함 (블로그 댓글보다 한 사람의 실제 경험이 훨씬 신뢰가는데 그런 사람이 별로 없음) / 학교 등 공공기관 또는 경험자들을 통한 다양한 정보제공 루트가 SNS 만큼 열려 있으면 좋겠음.
컨텐츠: 스포츠, 학업, 사회, 경제, 취업
>> 경험자 스토리 담은 on/offline 홍보 방식 적극 활용

육구 및 기대

취업에 대한 고민이 많음. 취업 준비 외에 진로에 대한 방향 설정, 이성, 결혼, 안정된 생활 등에 대한 로망 있지만 그만큼의 불안감으로 두려움이 가득함.
>> 학생, 취준생 등의 무료 학습 공간에 대한 강한 필요

먼저 취업한 선배들을 찾아다니며 경험담과 정보를 수집. 실전에 필요한 다른 무기를 장착하려고 여기저기 기웃거림. 각종 자격증 학원 전전. 누군가 나에게 맞는 경험과 방향을 제시해주는 사람이 있으면 좋겠다.
>> 경험담과 실전을 기반으로 한 진로 네비게이션

학습 선택시 고려요소 (우선순위)
시간대(스케줄) > 내용 > 비용 > 강사

학습 패턴 및 동기 부여

잘 맞는 학습 방식 및 원동력
혼자 배우는 것을 좋아함 (배움 퀄리티 기대 높음). 같이 배워도 함께 배워도 좋으나, 새로운 관계 형성 보다는 신뢰하는 사람들에게 배우거나 배움 콘텐츠 그 자체에 대한 관심과 고민 많음 (시간 낭비는 싫음)
동기나 선배를 통해 자극을 받거나 인정을 받으면 위로가 됨. 때로는 도서관에서 나보다 더 열심히 하는 사람들이나 성공 사례 책을 읽다 보면 두 주먹 불끈 쥐게 됨.

Key attribute(S/W)

프로그램의 내용, 강사의 자질 등 신뢰하는 사람이나 채널을 통해 배우거나 배움 콘텐츠 그 자체에 대한 관심 높음
>> 2030 취향저격 학습동아리 지원

페르소나 분석 02 이가연 (30대 여성, 직장인)



GROUP 1
비참여자

“나랑 비슷한 사람들을
찾고 싶다
(롤모델을 찾고 싶다).”

여, 30세
직장인(청소년지도사)
혼자산다
청소년학과 졸업,
청소년 시설 봉사활동 경력 300시간
고양시 일산동구 거주

전환기및고민

미래에 대한 불안감(경제적). 현재 하고있는 청소년 지도사 일을 정년 없이 평생 직장으로 하고 싶지만 가능할지... 관련된 공부를 더 하고 싶고, 타인의 삶에 대한 호기심이 있음. 취향 저격의 다양하고 신선한 콘텐츠로 함께 성장하고 나눌 커뮤니티 필요

고양시평생학습참여부

비참여 (잠재적 참여자)
항상 듣고 싶은 강의 프로그램은 일정이 맞지 않음(특히, 나는 토요일 근무 하는데 토요일 프로그램이 많음)
그래서 그냥 포기함

관심학습분야

청소년 관련 심리학 (대학원 공부)
고양시 유관기관(심리상담센터 등)과의 연계 학습
역사, 한국사
기존 사업(시민대학, 줏대잡이 학교) 등에서 반영 가능

>> 기존 사업인 '쫓대잡이 학교'가 기업 종사자 재교육에 해당하는 내용이라면, 대상과 내용을 취업준비생까지 확장하는 것 고려해볼 수 있음

즐거찾는정보, 학습선택시결정적요소

채널: 꾸준히 구독하는 SNS들 -인스타(맛집), 페이스북, 블로그, 브런치, 팟캐스트 / 친구와 카카오톡 대화, 링크
콘텐츠: 유쓰망고, 진저티, 위키트리, 비디오머그, 하자센터, 스프스뉴스, 독립출판사, 독립서점 등
꾸준히 구독하는 SNS, 신뢰하는 주변인의 제안에 영향을 받는다. “너 이거 좋아할 듯”
정보를 찾으려고 해도 평생학습은 사이트도 없고 정보 찾기 어려움.
비주얼적인 콘텐츠, 매력적인 톤앤매너 중요!
평생학습 포털 구축 및 비주얼적인 콘텐츠, 매력적인 톤앤매너로 소통!

프로그램 내용(선선행)>시간대(스케줄)>위치

욕구및가대

배움의 이유, 배움이 더 의미있기 위해 필요한 것
타인의 삶에 대한 호기심이 있어 지속적으로 SNS 소통, 내 취향 저격의 콘텐츠 (1인 출판물 정도의 퀄리티있는 가공된 콘텐츠, 디자인과 톤앤매너)에는 적극적, 독립적인 여성이 되고 싶다.
신규 프로그램으로 1인 출판 등 맞춤 기획

학습패턴및동기부여

잘 맞는 학습 방식 및 원동력
배우고자 했을 때 모든 단계에서의 ‘첫 경험’이주는 중요도가 있음. 성취의 경험 공유, 기회비용, 참여자에 대한 신뢰가 결정에 영향을 미치며, 동기부여가 된 상태라면 적극적으로 참여함. 발담그고 계속 탐색, 나와 맞지 않을 것 같으면 그만둘 수도 있음 (나랑 안맞아. 바보같은 선택이었어. 안맞는 사람에 대한 피로도도 염증), 잘 맞으면 인스타에 감성샷 올려 공유.
다양한 생각, 관점을 갖게 되는 느낌이 매우 좋음 (다양성을 통해 성장할 수 있는 커뮤니티)

Key attribute(S/W)

다양한 활동(콘텐츠)에 대한 정보를 주로
온라인으로 습득, 인스타, 페이스북, 브런치 등은
그냥 매일 눈팅 (언제나 어디서나 학습 가능함)

Intra / SYSTEM (H/W)

대부분의 자료는 온라인으로 서치
평생학습 포털로 정보 허브 구축 필요 & 2030
맞춤 홍보 가능한 전달 체계 정비!

여정지도 JOURNEY MAP

사람들이 어떤 제품이나 서비스를
처음 접하게 된 계기부터
구매하는 이유까지,
고객 여정을 파악하기 위한
사용자 분석 방법



여정 지도란?

(고객) 여정 지도는 고객이 어떤 제품과 서비스를 경험할 때의 과정을 시각적으로 표현한 것이다.
여정지도를 통해 고객이 제품을 처음 접해 구매에 이르기까지의 프로세스를 명확히 하는 데 도움이 된다.

또한 여정지도는 고객 페르소나가 어떤 터치포인트를 거쳐 비즈니스나 제품과 관련되어 가는지를 시각적으로 스토리화한 것으로, 브랜드 인지부터 제품 구매까지에 이르기까지 고객 여정의 모든 이야기를 표현할 수 있다.

고객 여정 지도는 대상 페르소나의 경험을 그림으로 하는 경우에 특히 효과적이다.
중소기업의 경영자나 한 부모 등 특정 고객 페르소나를 한 사람씩 다루는 것으로,
보다 구체적인 정보를 저니 맵에 추가할 수 있어
어떻게 그 페르소나에 제품이나 브랜드를 어필해야 할 것인지 인사이트를 발견할 수 있다.

그러나 하나의 다이어그램에 여러 페르소나를 기입한 경우,
그다지 효과적인 통찰력을 얻을 수 없는 경우가 있으므로 조심한다.

타겟 세그먼트 내에 다양한 페르소나의 특징을 정확하게 이해하기 위해서는 여러 고객의 여정 지도가 필요할 수 있다.
이 경우 첫 번째 단계에서 각 페르소나를 명확하게 정의해야한다.

함정
 12월

()

😊

☹

동아리를 하기 위해
 함정에 왔다.

시간이 남아서
 죽~늘어져 있었다.

밥맛이 없었지만
 호준이랑 탕수육에
 밥 먹었다.

동아리를 시작하기
 위해 친구들을 모았다

종현이랑 손잡고
 마트에 가장자리

갔다. 식용유를 깜박해서
 다시 마트에 갔다.

월의 요리는 달과
 나도 처음 해봐
 요리라 할 수 있을지
 걱정됐다.

달은 3년간 재우고
 양념장을 만들고
 친구들과 이야기했다.

달을 튀기는데
 범아웠다 (기름..)

요리를 끝내고
 기름을 없앴다....

완성했는데
 생각보다 맛있었다

뒷정리를 마치고
 잠시 휴식...

날씨가 습하고
 비도 와서 기분이
 좋지 못했다.

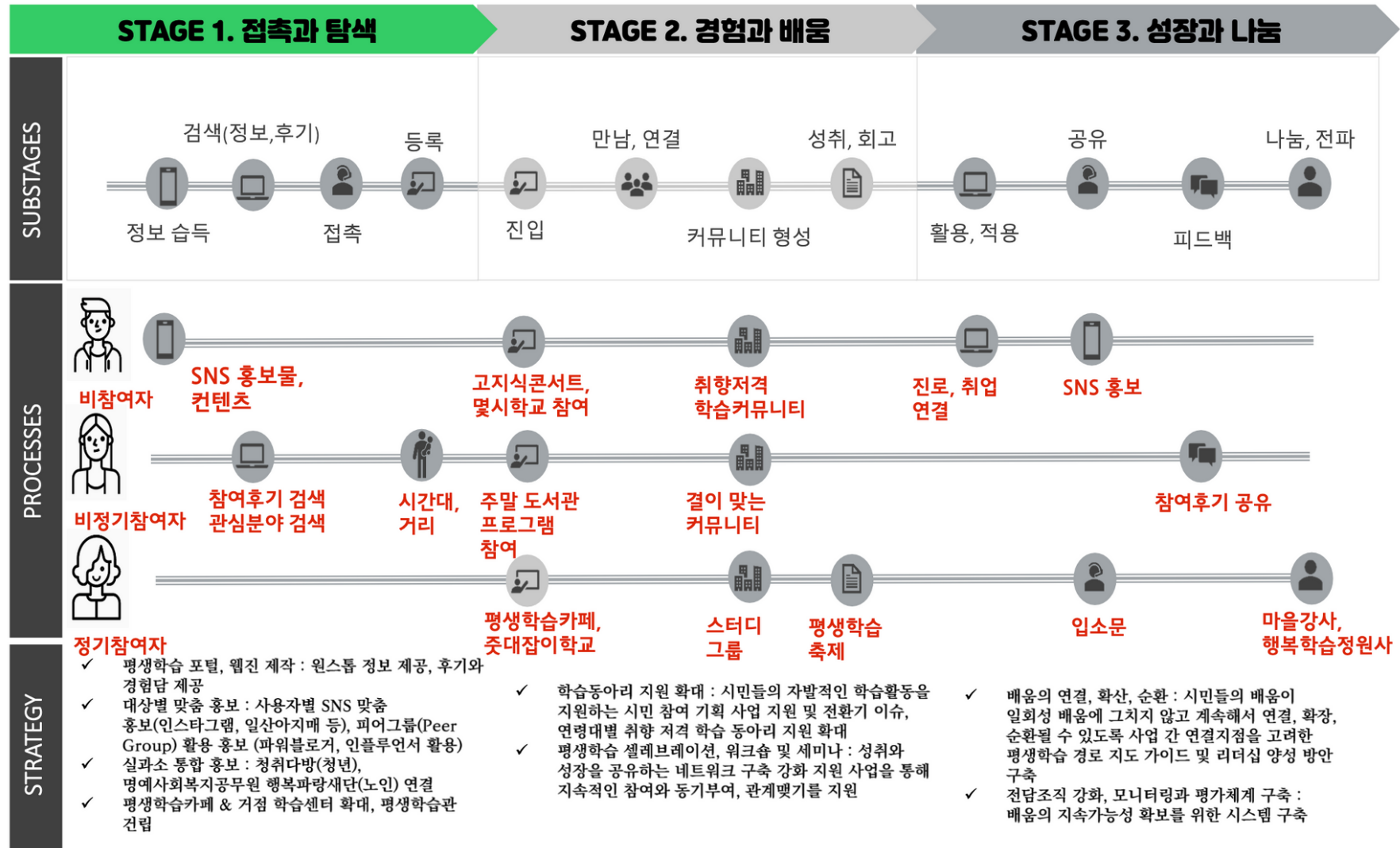
하늘에서 비가
 주룩주룩 비 맞으면
 서 집에 갔다.

방문전

방문중

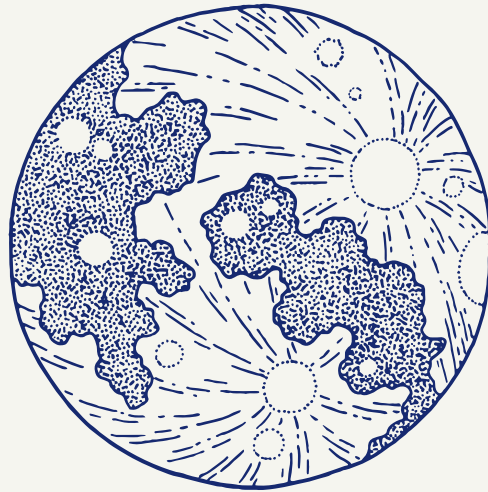
방문후

고양시민의 평생학습 여정지도



**“사려 깊고 헌신적인 시민들로
이루어진 소수가 세상을 변화시킨
다는 사실을 결코 의심하지 마라.
세상은 이들에 의해 변화해 왔다.”**

Margaret Mead



팀별 연구방법 적용 계획

우리팀의 연구에 적용해보고 싶은 연구방법은?
6WH 원칙으로 계획해보기
(언제, 어디서, 누구와, 무엇을, 왜, 어떻게)



체크아웃

3인 1조

“3주에 걸친 티티섬 사례, 어떠셨어요?”

- 좋았던 것, 배운 것, 아쉬운 것, 더 알고 싶은 것
- 4L : Liked, Learned, Lacked, Longed for

여러분의
연구를 응원합니다.

grace@gingertproject.co.kr

