

탄소발자국을 줄이는 여행브랜드화 프로그램

2016. 10.



21	탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램
<p>□ 현황 및 문제점</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 현황: 하례리 생물권보전지역 생태관광 활성화 지원사업 추진 중(14년 3월~현재) <ul style="list-style-type: none"> * 개별 생태관광 프로그램(효돈천 트래킹, 고샅리 숲길 걷기, 감귤버거 체험 등) ○ 문제점: 행정 주도 마을사업 추진으로 마을주민과의 협력관계 구축 한계 및 지역주민 참여 유도 어려움 <ul style="list-style-type: none"> * '생물권보전지역 생태관광 활성화 지원사업' 종료 후 하례리 마을의 자발적 운영 가능성 불확실 <p>□ 정책 추진 내용</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 2016년 생물권보전지역 생태관광마을 추진계획 수립 <ul style="list-style-type: none"> * 홍보 동영상 제작, 주민 교육, 주민협의체 운영, 사진 에세이집 제작, 워크숍 등 ○ (당초) 개별 프로그램 → (변경) 종합 생태관광 프로그램 전환 추진 <ul style="list-style-type: none"> * 생태관광 주민 협의체 → 정부3.0 국민디자인단 구성 ○ 하례리 생태관광 발전 브랜드 구조 및 로고 개발 <p>□ 국민디자인단 운영 성과</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 마을 주민들의 심리적 합의를 도와주는 매개체(브랜드) 개발 <ul style="list-style-type: none"> * 하례리에서 활용할 수 있는 경험 요소(여행 프로그램, 마을 스토리, 특산물, 식음료, 숙박, 마을주민 생산품 등)을 개발하여 브랜드의 체계화. ○ 지속적으로 성장할 수 있는 하례리 생태관광 로고 개발 <ul style="list-style-type: none"> * 마을 주민들이 생태관광의 취지와 가치, 구체적인 활동에 대해 정확하게 인지할 수 있도록 하례리 생태관광의 가치를 담은 브랜드 개발 <p>□ 향후 추진일정 및 보완사항</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 추가 상품 개발 및 브랜드 구체화 및 실행 <ul style="list-style-type: none"> * 생태관광 예약시스템 구축, 마을카페 및 무인상점 운영, 꽃길 조성 등 	

21 탄소발자국 줄이는 여행브랜드화 프로그램명

과제 분류	특화과제	주관 기관 (협업/관련 기관)	제주특별자치도 세계유산본부
과제 담당자	고정균 과장 (장정환 주무관)	담당자 전화번호	사무실 : 064-710-6981 H.P : 010-2699-5956

가. 현황 및 문제점

□ 추진배경

- 제주도가 2002.12월 유네스코로부터 중산간(해발고도 200m) 지역 이상 생물권보전지역으로 지정되었으며, 2012.2월 “세계섬연안네트워크 사무국(회원지역 : 34개국 64개 지역)”으로 지정되어 회원지역을 관리 중이며
- 생물권보전지역은 ‘세계자연유산’ 등 다른 국제보호지역 프로그램처럼 자연 그대로의 모습을 온전하게 보전하는 것과 달리, 그 지역의 자연자원을 통해 수익을 창출하고 거기서 얻은 수익을 다시 자연보전에 활용한다는 ‘보전과 활용의 조화’의 개념으로 생물다양성 손실의 감소, 주민생활의 질 개선, 그리고 지속가능한 발전을 목적으로 삼고 있음.
- 생물권보전지역의 ‘보전과 활용’이라는 지속가능한 발전 구도를 적용하기 위한 사업으로 생물권보전지역 생태관광 마을 공모를 실시, 공모에 선정된 하례리 등에 대하여 사업 지원을 통해 생태관광 수익모델 구축 및 자립기반 마련하고 있음.

□ 현황

- 위 치 : 제주도 중산간 지역(서귀포시 남원읍)
- 면 적 / 인 구 : 2,990ha, 인구 약 1,700명(733세대)

- 2 -

- 주요산업 : 농가 600세대 -감귤농업 생산지(노지감귤, 한라봉, 천혜향 등)
- 주요자연자원 : 효돈천(생물권보전지역 핵심지역), 바다, 숲 등
- 하례리 생물권보전지역 생태관광 활성화 지원사업 추진 중(14년 3월~현재)

□ 문제점

- 행정 주도 마을사업 추진으로 마을주민과의 협력관계 구축 한계 및 지역주민 참여 유도 어려움
- ‘생물권보전지역 생태관광 활성화 지원사업’ 종료 후 하례리 마을의 자발적 운영 가능성 불확실

□ 국민디자인 필요성

- ‘생물권보전지역 생태관광 활성화 지원사업’은 올해로 3년차를 맞이하고 있음(5개년 사업). 사업시작 단계에서는 생물권보전지역의 개념을 오해하여 개발이 제한되고 지역주민의 재산권이 침해될 수 있다는 우려 때문에 주민들이 부정적인 자세를 취하였으나,
- 지난 3년간, 주민대상 교육 등 통해 지역주민들이 생물권보전지역이 무조건적인 보전이 아닌 마을의 자원을 활용하고 거기서 얻은 수익을 다시 자원보전에 활용한다는 지속가능한 발전의 개념임을 이해하면서 기존에 부정적이었던 시각과 인식들이 많이 개선되고, 현재 지속가능한 마을을 만들기 위한 프로그램에 자발적으로 참여하려는 의지를 보이고 있음.
- 현재 이장님을 중심으로 한 지역주민들과 전문가그룹, 행정기관이 협의체를 구성하여 생태관광프로그램 활성화를 위한 다양한 노력을 보이고 있지만 정책수요자(주민), 정책공급자(행정), 전문가 간에 눈에 보이지 않는 소통의 장벽이 존재하고 다른 마을사업과의 차별화된 사업추진이 어려워 생태관광마을로서 성과가 미비한 실정임.

- 3 -

- 국민디자인단을 통해 지역주민과 전문가, 행정기관 간에 자유로운 소통의 채널을 마련하고 마을 사업에 지역주민의 의견과 아이디어들이 자유롭게 제시, 반영될 수 있는 기회가 마련되어야 한다고 생각됨. 또한, '잘 보전된 자연 환경'이 마을 주민 스스로 지키고 싶은 가치로 여겨, 여행자들에게는 최소 경험의 가치로 인식 될 수 있도록 다양한 터치포인트(touch point)를 개발할 필요가 있음.
- 하례리 마을에는 천연보호구역으로 마을 주민의 인술이 없으면 탐방이 어려운 지역도 있어서 마을 주민의 협조가 반드시 필요하고, 마을 전체가 여행지가 되면 지역주민이 일상에서 수반해야 하는 불편한 점들이 발생할 수도 있음. 그러므로 본 사업은 마을 주민과 밀접한 의견 조율과 자발적 참여가 필수적이라 할 수 있음. 지역주민들의 참여의지를 고취시킴과 동시에 불편함을 느낄 수 있는 지점(painpoint)들을 충분히 연구하여 지속가능한 성장이 가능한 여행지가 되도록 할 것임.

나. 정책 추진 내용

- ◆ (정책목표)하례리 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드 프로그램
→ 유네스코 생물권보전지역인 제주 하례리 생태관광마을을 국민디자인단을 통해 수요자 니즈와 문제점 파악에 따른 **국민참여형 정책발굴로 자연과 공존하는 지속발전 가능한 여행 브랜드화 추진**
- ◆ (주요 고객)마을주민+관광객
- ◆ (추진기간)1단계 : '14~'16(생태관광 컨설팅) 2단계 : '17~'18(자립기반 구축)
- ◆ (소요예산)450백만원
- ◆ (추진체계)서비스디자이너 + 지역주민 + 마을대표 + 생태관광전문가 + 행정
→ (당초)하례리생태관광협의체 추진 → (변경)"고치글라 하례리 국민디자인단" 추진

□ 생물권보전지역 하례리 생태관광추진 계획 수립 및 운영 (16.2)

- 내용 : 세계자연유산 블로거 초청 홍보, 홍보 동영상 제작, 주민 교육, 주민 협의체 운영, 사진 에세이집 제작, 워크숍 등

* 개별 생태관광프로그램 운영 : 효돈천 트레킹, 자전거 투어, 감귤버거 체험 등

□ 개별 프로그램 → 종합 생태관광 프로그램 전환 추진(16.7)

- (운영) 생태관광 주민 협의체 → 정부3.0 국민디자인단 구성
- (당초) 개별 프로그램 → (변경) 1박2일 종합 관광 프로그램으로 개발
* 고살리길 걷기 → 효돈천 트레킹 → 감귤버거 체험 → 자전거 투어 등

□ 하례리 생태관광 발전 브랜드 구조 및 로고 개발('16.10)

- 기존 프로그램에서 마을 카페, 무인 상점, 꽃길 조성, 암벽 트레킹 체험 등 추가 상품 계획(안) 마련
- 하례리 생태관광 로고 개발 → 단순하면서 함축적 이미지 연계

< 최근 3년간 주요 정책추진 계획 >

'16년	'17년	'18년
<ul style="list-style-type: none"> ○ 생태관광 로고 개발(완료) ○ 주민 수익 상품 개발 계획(완료) ○ 종합 관광프로그램 구성(완료) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 상품 로고 등록 ○ 마을카페 운영 ○ 예약시스템 구축 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 꽃길 조성 ○ 암벽체험장 구축 등

다. 국민디자인단 운영 성과

□ 하례리 국민디자인단 구성

- 고치글라 하례리 국민디자인단
 - 국민디자인단 운영의 취지를 표현하는 제주어로 하례리 국민디자인단 명칭을 정함
 - * 고치글라는 제주어로 “같이 가자”를 의미합니다.
- 하례리 생태관광 브랜드 구축을 위해 다양한 분야의 전문가 그룹으로 국민디자인단 구성

□ 마을 주민들의 심리적 합의를 도와주는 매개체 (브랜드) 개발

- 생태관광 프로그램에 적극적으로 참여하는 주민과 그렇지 않은 주민 사이에 감정적 마찰이 있어 왔음
 - 마을 공유자산의 보전과 활용, 생태관광 수익구조의 불투명함, 참여도 및 기여도 등의 이슈에 대한 끊임없는 논쟁이 발생.
 - 최근 제주에 급증하는 외지인들이 각종 이권 사업을 독점하는 상황이 증가하면서 마을에서 주도하는 하례리 자연 자원의 브랜드화에 대한 관심 증가.
 - 마을 주민들이 생태관광의 취지와 가치, 구체적인 활동에 대해 정확하게 인지할 수 있도록 하례리 생태관광의 가치를 담은 브랜드 개발

- 6 -



[하례리 브랜드 개발 원칙]

- * 관광객들이 특정 관광 상품이 아닌 하례리를 인식·기억할 수 있도록 한다.
- * 하례리의 자산(도롱뇽이 살고 있는 맑은 내창, 제주에서 가장 맛있는 감귤, 하례리에서만 관찰되는 식생 등)을 내포하는 그래픽 요소를 개발한다.
- * 마을 주민들이 브랜드를 쉽게 유지·확장할 수 있는 시스템을 구축한다.

□ 지속적으로 성장할 수 있는 하례리 생태관광 브랜드

- 국내 생태관광의 경우 아직 관광자원에만 초점이 맞춰져 있어 자원, 상품, 서비스, 사업체, 사용자(관광객) 관리 등 여러분야를 유기적으로 통합하여 운영하지 못하고 있는 실정.
 - 한정된 관광 자원(내창, 고샅리 길 등) 이 외에도 마을 주민들이 참여할 수 있는 다양한 상품, 서비스들을 개발·연계하여 유기적으로 통합·운영할 수 있는 브랜드 구조
 - 하례리에서 활용할 수 있는 경험 요소(여행 프로그램, 마을 스토리, 특산품, 식음료, 숙박, 마을주민 생산품 등)을 개발하여 브랜드의 체계화.

- 7 -



□ 국민디자인단 성과 이행 시 서비스이용자 경험의 변화

관광객 입장

(Before)

최근 "환경보호와 지역 주민의 복지 향상을 염두에 두고 자연 지역으로 떠나는 책임 있는 여행"이라는 취지의 생태관광이 각광받고 있다. 여러 지역을 검색해 보다가 "하례리"의 내창 트레킹에 참여하고 싶어 홈페이지를 방문했다. 홈페이지에서 바로 예약을 할 수 없고 전화문의나 게시판 문의만 가능하다. 혼자 참여하는 경우 일정 인원이 차야해서 예약 확정을 받기까지 몇 일이 더 소요됐다. 어렵게 잡은 휴가인데 하례리 생태관광 일정이 확정되지 않아 항공권 예약이나 추가적인 일정 계획까지 늦춰져서 불편했다.

마을에 도착해 마을 사람들과 함께 즐긴 내창 트레킹은 생각보다 훨씬 감동적이었다. 하례리 식생에 대한 자세한 설명, 안전하게 진행되는 암벽 트레킹, 마을에 얽힌 전설 등 트레킹을 인솔하는 마을 주민들의 전문적인 설명 또한 인상 깊었다. 온 몸을 움직이고 나니 훌훌혀져 간단한 간식을 먹고 싶은데 마을에 특별히 사먹을 만한 곳이 없다.

이 곳 하례리가 제주에서 가장 맛있는 꿀을 생산하는 지역이라는 설명을 듣고, 간식으로라도 먹고 육지에 가족들에게도 보내고 싶은데 판매점이 없어서 아쉽다. 1박 2일 코스 중 1일 일정이 끝난 뒤 마을에서 즐긴 거리가 없어 심심하다는 점도 아쉬움으로 남는다.

(첨부 3 자료의 고객여정지도 참고)

(After)

하례리 생태관광이 인기를 더하고 있다는 정보를 접하고 홈페이지를 방문해보니 홈페이지에서 예약 가능한 날짜를 확인할 수 있다. 하례리 생태지원에 대한 환경 수용력을 고려하고 환경의 유지·관리를 위해 일주일에 4번, 일요일에만 여행을 운영한다고 한다. 예약 가능한 날짜를 확인하고 바로 홈페이지에서 결제, 예약 확정이 된다.

생태관광이라는 취지에 걸맞게 대중교통을 이용해서 하례리 마을 입구에 도착했다. 전기 버스 정류장에 하례리 로고가 크게 부착되어 있어 쉽게 확인하고 하차할 수 있으며, 마을 입구로 향하는 방향도 안내되어 있어서 편리하다.

길질지인 마을 회관으로 향하는 길가 비닐하우스에는 방향이 표시된 깃발들이 꽂혀있는데, 나중에 설명을 들어보니 길을 표시하는 역할 이외에도 돌풍으로부터 하우스를 보호하는 역할도 한다고 한다. 이러한 깃발들은 모두 대나무와 폐현수막을 수거해 만들었다고 한다.

하례리 로고 배지를 부착한 주민이 안내를 도와줘서 즐겁고 안전한 여행을 즐길 수 있었다. 여행 일정 중 "하례리 마을 식당"이라는 예쁜 간판이 붙어 있는 곳에서 식사를 했는데, 생태관광의 취지에 맞는 행보를 보여주는 마을 식당과 숙박 시설에는 이렇게 간판을 달아 준다고 한다. 지역 농산물로 만드는 민고 먹을 수 있는 식당이라는 인증이라니 이런 정보는 지인들과 공유하면 좋을 것 같다.

여행 공식 일정이 끝난 뒤 마을 카페에서 쉬면서 솜씨좋은 동네 삼촌들이 만드는 간식을 먹고, 직접 약초를 채취해 만들었다는 비누도 구입했다. 포장이 너무 예뻐 직장 동료들에게 선물 할 것까지 골라 구입했다.

저녁에는 이 곳 마을카페에서 간단한 벼룩시장과 함께 공연도 있을 예정이라고 한다.

하례리에서 보낸 1분 1초가 지루할 틈 없이 즐겁다.

(첨부 3 서비스 시나리오 참고)

마을 주민 입장

(Before)

옆 집 김 씨는 목요일이면 내창으로 향한다. 내창은 어린 시절 여름이면 먹 감으며 하루 중 일 보내던 곳인데 요즘에 '생태관광'이라는 것을 운영한다며 목요일마다 있는 훈련에 같이 동참하라고 자꾸 권유한다.

감귤 농사를 짓다보면 갑자기 시간을 내기가 힘든데 해설사 과정이며 암벽트레킹 과정이며 참가해야 하는 수업도 많고 여행자들은 언제 물려올지 몰라 스케줄 관리가 힘든 것 같아 꺼려진다.

집에서 바느질로 소품 만들기를 즐기는 아내는 어제 저녁모임에서 생태관광 비용을 듣고 와서 꽤 많은 비용을 받는데 그런 수익은 어디 쓰이는지 모르겠다고 불만을 토로한다.

이렇게 외지인들이 많이 물려 오는데 마을에 수익은 안되고, 자연만 훼손하는 게 아닌지 모른다.

(After)

우리 감귤 밭 근처에 암벽 트레킹 연습장이 생겼다. 한가한 날이면 친구들과 나가 연습했더니 어느새 실력이 많이 늘어 생태관광 프로그램 중 암벽 트레킹 인솔을 권유받았다. 매주 일요일마다 생태관광 일정이 정해져 있는데 이 중 하루 이틀 정도만 선택해서 참여하면 되니 부담스럽지 않다. 미리 관광 일정이 정해져있으니 마을 주민들끼리 해설사로 참여 가능한 날을 미리 지정할 수 있어서 스케줄 관리하기가 간단해졌다. 사람들이 찾아와서 하례리의 자연을 보고 감탄하고, 여행이 끝난 뒤 감사하다는 인사도 받으니 보람과 함께 자부심이 느껴진다.

지난주에는 집 앞 무인 판매대에 둔 명함을 보고 10명이나 감귤을 주문했다. 마을로 오는 사람들이 많아지니, 감귤 판매 수익도 연계되어서 많아지고 있다. 아내는 이번 주 일요일 마을카페에서 열리는 베품시장에서 판매한다고 몇 일째 밤을 새워 바느질을 하고 있다. 하례리 홈페이지와 SNS를 통해 제작 과정도 공유하고 열심히 활동하더니 꽤 알아보는 사람이 많은 가 보다. 선주문도 받았다고 자랑이다.

라. 특화과제 사업 운영 성과

예산액 : 10백만원(운영비)

(단위 : 천원)

단체명	배정금액			집행금액			완료 여부	미완료 사유	비고
	총 사업비	특교세	운영비	총 집행액	특교세	운영비			
제주특별자치도 (세계유산본부 생물권지질공원 연구과)	10,000	0	10,000	200		200	-	정상추진 : 사업기간 중	

마. 향후 추진일정 및 보완사항

국민디자인단 도출 아이디어 실행 성과

아이디어	실행 계획
○ 브랜드 로고 및 어플리케이션 개발	○ 시각디자이너의 보완 후 활용 예정
○ 홈페이지 개발	○ 예산 확보 후 홈페이지 개발
○ 마을 입구 전기버스 정류장을 광고판으로 활용	○ 11월 말까지 정류장 시공 업체와 협의 예정
○ 마을 카페 네이밍 및 간판	○ 11월 말까지 마을 카페 준공 완료 ○ 시각디자이너의 그래픽 보완 후 적용 예정
○ 탄소발자국을 줄이는 움직임 (전기자전거, 감귤버거 포장, 숙박시설 세탁 간소화)	○ 예산 확보 후 전기자전거 ○ 마을 식당, 숙박 시설 등을 대상으로 교육
○ 마을 주민들의 핸드메이드 상품	○ 상품성 향상을 위한 디자인 컨설팅 검토
○ 마을 카페 베품시장	○ 실행 주체 선정 및 콘텐츠 구성 중
○ 마을 식당, 마을 호텔 지정	○ 추후 마을 협의체 회의 등을 통해 내용 공유 ○ 마을 전체로 생태관광의 목표 확산

아주경제

인쇄 대기

제주, 하례리 생태관광마을로 발돋움

'탄소발자국을 줄이기' 제주에서 유일하게 선정

진순현 기자 (jinjin@ajunews.com) | 등록 : 2016-09-01 12:14 | 수정 : 2016-09-01 12:14

아주경제 진순현 기자는 유네스코 생물권보전지역인 서귀포시 남원읍 하례리가 우리나라를 대표 하는 생태관광마을로 더욱 더 탄력을 받을 전망이다.

제주도 세계유산본부(본부장 김홍두)는 전국 지자체를 대상으로 공모한 정부3.0 국민디자인단 특 화과제에서 하례리 생물권보전지역 생태관광마을 프로그램이 제주도에서는 유일하게 선정돼 우 수사례로 추진되고 있다고 1일 밝혔다.

정부 3.0 국민디자인단은 의제설정, 정책결정, 집행현류 등 정책 전 분야에 공무원, 국민, 서비스 디자인어 등이 함께 참여해 공공서비스를 만들어가는 정책 워킹그룹 프로그램이다.

지난 5월 전국 지자체를 대상으로 행정자치부에서 공모 제안을 받아 1차 서면심사, 2차 특화과 제 발표 및 전문가 심사를 통해 전국적으로 13개 과제가 최종 선정돼 특화과제로 추진하고 있으 며, 제주도에서는 '유네스코 생물권보전지역 하례리 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그 램'이 유일하게 선정됐다.



▲지난 26일 하례리에서 열린 '제3회 아브마리에서 선보인 '초탄력 브레이크'

'탄소발자국'은 사람의 활동이나 상품 생산, 소비하는 전 과정을 통해 직간접적으로 배출되는 온 실가스 배출량이다. 하례리 마을은 생물권보전지역 생태관광마을에 맞게 온실가스 배출량을 최 소화 하는 생태관광프로그램을 개발하고 개별 여행프로그램을 디자인단 운영을 통해 테마형 복 합 프로그램으로 브랜드화를 추진할 계획이다.

제주도민일보

HOME 생활경제 관광

하례리 생태관광 프로 우수 사례 추진

제주도, 마을 프로그램 정부 3.0 특화과제 선정

이거틀 기자 승인 2016.09.01 10:02

[제주도민일보=이기불 기자] 제주도 남원읍 하례리 생물권보전지역 생태관광마 을 프로그램이 전국 지자체를 대상으로 공모한 정부3.0 국민디자인단 특화과제 에 제주도내에선 유일하게 선정돼 우수사례로 추진되고 있다.

정부 3.0 국민디자인단은 제주도 도정 방침인 '도민과의 수평적 협치 행정 시스템' 과 유사한 의제설정, 정책결정, 집행현류 등 정책 전 분야에 공무원, 국민, 서비스디 자이너 등이 함께 참여해 공공서비스를 만들어가는 정책 워킹그룹 프로그램이다.

올해 5월 전국 지자체를 대상으로 행정자치부에서 공모 제안을 받아 1차 서면심 사, 2차 특화과제 발표 및 전문가 심사를 통해 전국적으로 13개 과제가 최종 선정 돼 특화과제로 추진되고 있다.

제주도에선 '유네스코 생물권보전지역 하례리 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드 화 프로그램'이 유일하게 선정됐다.

특히, 13개 과제 중 행정자치부 심사 결과 '하례리 프로그램'이 지자체 국민디자 인 과제중 모델 케이스로 활용할 수 있는 우수 과제로 선정돼 오는 5월 정부서울 청사내에 홍보부스를 운영하고 8일에는 전국 지자체 관계자들이 하례리를 방문, 벤 치마킹을 할 예정이다.

제주일보 2016년 09월 22일
12면 (인물)

“도민 제작 콘텐츠 제공 위한 환경 만들 것”

정부-제주도 공동 ‘정부 3.0 국민체감 토론마당’ 개최

행정자치부와 제주특별자치도가 공동으로 21일 제주웰컴센터에서 홍윤식 행자부 장관과 원희룡 제주도지사를 비롯해 도민과 관계자 240여 명이 참석한 가운데 ‘제주도민과 소통·공감하는 정부 3.0 국민체감 토론마당’을 개최했다.

그동안 정부는 3.0 가치 실현으로 국민이 중심이 되는 정부를 구현하기 위해 데이터를 국민에게 적극 개방하고 공유하며 맞춤형 서비스를 제공하기 위해 노력해온 가운데 이날 제주도와 지방공기업의 정부 3.0 사례 공유와 현장 경험 및 주민 의견 청취, 토론 등이 마련됐다.

제주도 정부 3.0 우수사례로 ‘가상복지관 운영’, ‘투자-인재양성-취업, 맞춤형 일자리 창출 모델 구축’, ‘탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드와 프로그램 개발’, ‘ICT 융합 제주스



제주도민과 소통·공감하는 정부 3.0 국민체감 토론마당이 21일 제주웰컴센터에서 열렸다.

마트관광 구축’ 등이 소개됐고, 토론은 ‘정부 3.0 생활화와 제주스마트관광 추진방향’을 주제로 마련됐다. 원희룡 지사는 “정부 3.0 제주스마트관광은 민간기업 기술 구현을 통해 도민이 만든 다양한 콘텐츠가 제공될 수 있는 개방·협력적 환경을 만들 것”이라며 “정부 3.0 생활화를 위해 도민 맞춤형 행정서비스를 제공하고 주민 참여로 디자인된 정책을 적극 지원하겠다”고 말했다.

김현종 기자 tazan@jejuilbo.net

(13.9*16.4)cm

※ 행사사진



<하> 제주 하레리 생태관광 생태관광마을 지정 하레리 트레킹 코스·암벽타기 등 체험 관광 프로그램 도입 주민들 마을 홍보에 팔걸어

백주연 기자 | 2016-10-05 18:44:55 | 기획연재

▶ 서바이벌디자인, 제주하레리, 제주도, 트레킹, 휴먼친, 생태관광, 상물원보전지역, 하레리

지난 달 30일 오전 제주도 서귀포시 남원읍 하레리 마을회관에 동네 주민들이 모여들었다. 곧 테이블에 둘러앉아 하레리를 따라 흐르는 효돈천 중심의 트레킹 코스와 생태관광 프로그램에 대한 논의를 이어갔다. 보통 매주 1회 정해진 요일이 되면 생태관광 팀에 속한 주민들은 이곳에 모인다. 어려서부터 함께 놀았던 친한 사이지만 회의 분위기는 사뭇 진지했다. 열띤 토론 끝에 ‘우리 마을을 지속가능한 생태관광지로 만들자는데 의견이 모아졌다.



제주하레리의 주민들이 효돈천 트레킹 코스에서 개항을 기념하기 위해 만들어 두 현목을 걸어 타고 있다. (제주특별자치도 기자)

제주일보 2016년 08월 18일 02면 (종합)

생물권 보전지역 지속가능 발전방안 논의

도유네스코 MAB 한국위 워크숍

제주특별자치도는 17일부터 19일까지 2박 3일 간 도내 생물권보전지역에서 유네스코 인간과 생물권 계획(MAB) 한국위원회(위원장 조도순)와 공동으로 관계자 역량 강화를 위한 워크숍을 개최하고 있다고 밝혔다. 이번 워크숍에서는 생물권보전지역의 지속가능한 발전을 위한 지역 경제 활성화 전략과 행동강령에 대한 전략 등을 주제로 주제발표와 토론이 이어진다.

또 하레리 생물권보전지역 생태관광마을의 정부 3.0 국민디자인단 프로젝트 선정 및 추진과정을 비롯해 도내 생물권보전지역의 우수한 활용 사례가 소개될 예정이다.

(9.8*6.3)cm

한라일보 2016년 8월 18일 2면 (종합)

한성화 등 국내 생물권보전지역의 현안사항을 주제로 관계자 토론이 있을 예정이다.

제주도는 남원읍 하레리 생물권보전지역 생태관광마을의 정부3.0 국민디자인단 프로젝트를 선정 및 추진과정 등을 발표한다. 19일에는 환경부 차세대 생물권보전지역 생태관광마을을 방문하는 등 제주도 생물권보전지역의 우수한 활용사례들을 소개할 계획이다.

이날 워크숍을 통해 국내외 생물권보전지역의 동향과 이슈를 공유하고, 향후 제주 생물권보전지역의 대응방안과 발전계획을 모색한다. 또한 자리가 될 것으로 기대된다. 한편 '제주도 생물권보전지역의 우수 활용사례들을 국내외에 알리는 좋은 기회가 될 것'이라고 말했다.

한성화 생물기자

생물권보전지역 전략과 발전방안은?

17-19일 제주시 워크숍 국위원회와 공동 주관으로 17일부터 19일까지 열렸으며 한성화 생물권보전지역 관계자 역량 워크숍이 열리고 있다. 워크숍에는 MAB한국위원회 조도순 위원장을 비롯해 설익산, 신안군, 양양읍, 고창군 등 국내 생물권보전지역 관계자들이 참가했다. 17일 오후 제주시 산림조합 제주로컬푸드를 방문해 생물권 보전된 활용사례를 살펴보고 있다. 강경타기자

2016년 8월 18일

(9.8*6.3)cm

World Network of Island and Coastal Biosphere Reserves Newsletter No. 9

June 30, 2016

The 6th Meeting of the WNCIBR in Lima

The 6th Meeting of the World Network of Island and Coastal Biosphere Reserves was held in the afternoon of March 12, 2016 during the 4th World Congress of Biosphere Reserves, which took place in Lima, Peru, from 14th to 17th March, 2016.

The Meeting was organized by UNESCO MAB, JICA Secretariat and MAB Secretariat.

During the meeting, JICA Secretariat presented the final activities of the WNCIBR, and MAB Secretariat presented "Sustainability Working Plan Proposed for 2016-2017" for revising the executive network framework to continue to address the progress of the Research Project about "Establishing Strategic Responses to Climate Change on Island and Coastal Biosphere Reserves" was presented by Dr. Joong-Dae Youn, director of Asia Climate Change Education Center.

MAB Secretariat IBR managers presented "The contribution of IBR to socio-economic development of their regions" and "Importance of the basic approach for promoting the sustainable development and ecological restoration".

After the presentation, the participants had a discussion on the recommendation of the 2016-2025 Lima Action Plan Statements, which were about to be included in the Lima Action Plan Statements related to WNCIBR for finalizing final and practical framework.

Insights Report Publication of Research Project on the Establishment of Strategies Responding to CBHR Climate Change

The Joint Research Project on Climate Change of Island and Coastal Biosphere Reserves was launched in 2014 to carry out a two-stage research project. The 2nd stage research was proceeded to establish the common vulnerable sectors based on the 17 stage research result by investigating the Change on five sites (Machulabulabul, Chulabulabul, Chulabulabul, Chulabulabul, Chulabulabul) in the IBR (Chulabulabul, Chulabulabul, Chulabulabul, Chulabulabul, Chulabulabul).

The research which is processed up to now, are as follows:

1. Research Questions and Objectives
2. Research Contents and Methodology
3. Research Existing Mitigation and Adaptation Measures
4. Research Existing Mitigation and Adaptation Measures
5. Research Existing Mitigation and Adaptation Measures

The interim report of the 1st stage research, covering the above four items was published in the World Network of Island and Coastal Biosphere Reserves during the 4th World Congress on March 14-17, 2016 in Lima, Peru. The presentation was done by Dr. Joong-Dae Youn, the principal investigator, and the researchers added additional comments.

The interim report was completed at the end of May, 2016 and will be published in June, 2016.

For details, you can download and confirm it from the website below.

<http://wncibr.jica.go.kr/index.php/eng/resources/searchbook>

Haryeri, Jaju Island IBR Eco-Tourism Village, has been selected as a Korea Government 3.0 Design Group Special Project!

Jaju Island Biosphere Reserve promotes IBR eco-tourism village supporting project as a measure to realize the utilization of local economy based on sustainable development.

Currently, two villages, Jaju-ri and Haryeri, which were selected as a IBR eco-tourism village, endeavor various efforts for the villages to be an attractive eco-tourism one based on the clean image of Jaju Island Biosphere Reserve.

Among other activities, Haryeri eco-tourism village applied "Reducing Carbon Footprints Travel Program" to the invitation of public competition as Korea Government 3.0 Design Group Special Project organized by Ministry of Government Administration and Home Affairs in Korea, and was selected as an eco-tourism village.

Design Group Project, which is a core project being implemented as Government 3.0 by the present Korean Government, is a resident-participating, policy service together with residents to provide the residents' needs, considering the fact that the top-down system of policy formation has limitations in providing the real services necessary for residents.

As Haryeri eco-tourism village has been selected as Korea Government 3.0 Design Group Special Project, it will become a representative resident IBR eco-tourism brand with enhancing public-private cooperation. Through this process, it is expected that local residents themselves achieve sustainable village and sustainable development of their community.

200 local governments throughout the whole Korea were the target groups to be invited to public competition held in May 13 program including "Haryeri Eco-tourism Village Project" was selected through document review as the first stage and verbal presentation as the second stage. Next year, Korean Government has a plan to support budget and avoid to the programs to be evaluated as excellently promoted among the 13 programs.

Moreover, as the Government 3.0 is the Korea governments' national project, it will be a great opportunity to publicize Haryeri IBR eco-tourism village to other regions in Korea and all over the world.

□ '고치글라 하례리 국민디자인단' 활동사례 확산 ('16.8.30)



사. 기타 주요사항(규약, 용어설명 등)

□ 정부3.0 국민디자인단 운영 활성화 방안 마련·추진

- 제주자치도 정부3.0 '국민디자인단' 운영계획(안) 수립 : '16.4월
- 서비스디자인 사례 발굴 및 선정을 위한 실무TF 구성·운영 : '16.4.29.
 - 2016년 도 국민디자인 과제 선정을 위한 회의
 - 과제 적합성 논의, 과제별 구체화 작업을 통한 완성도 제고
 - 실무 TF팀 구성 : 정부3.0 자문단 및 관련 전문가(5명)
- 정부3.0 국민디자인과제 발굴을 위한 워크숍 개최 : '16.4.22.
 - 내용 : 전문가 주제강연(정부3.0 서비스디자인 이해하기 및 국민디자인과제 운영사례 소개 등), 우리도 추진사례 소개
- 2016년 도 국민디자인과제 선정을 위한 전문가 회의 : '16.4.28.
 - 내용 : 민관협력이 필요한 협치·협업과제 중심으로 도민요구 해소 필요성이 높은 지역현안을 과제로 선정
 - 참석 : 정부3.0 민간자문단 및 관련 전문가 등(10명)
- 정부3.0 국민디자인단 행자부 특화과제 발굴을 위한 디자인 썬킹 워크숍 : '16.5.18.
 - 내용 : 국민디자인 과제발굴 워크숍을 통해 발굴한 과제에 대한 공공서비스디자인 프로세스를 적용하여 사업 구체화 추진
 - 참석 : 과제수행 담당자 및 도 국민디자인 실무 TF (15명)
- 정부3.0 국민디자인 우수사례 활동성과 및 공유대회 개최 : '16.8.30.
 - 정부3.0 일하는 방식 혁신을 위한 토크콘서트(우수사례 발표 : 탄소발자국을 줄이는 여행 브랜드화 프로그램)

□ 생태관광 활성화 규정 : 국민디자인단 지속 추진 기반 기 마련

○ 유네스코 생물권보전지역 생태관광마을 추진 5개년 계획 수립('14~'18)

- 대상지역 : 하례리, 저지리(2개 마을), 사업비 : 450백만원

(단위 : 백만원)

년도별	전체	2014	2015	2016	2017	2018
예산	450	50	76	100	100	124
사업내용		주민교육 및 자원발굴	프로그램 개발	프로그램 운영	자립기반 구축	

○ 환경부 지정 생태관광육성지역 선정(하례리, '15~'17)

○ 제주특별자치도 생태관광 육성 및 지원에 관한 조례 제정('15.10)

- 생태관광지역 협의체 구성, 생태관광기본계획 수립 및 지원센터 설립 등

* 생태관광 계획 및 조례와 연계하여 국민디자인단 지속 추진

□ “고치글라” 하례리 국민디자인단

○ “고치글라”는 제주도 방언으로 ‘함께 가자, ‘같이 가자’ 라는 뜻으로 국민디자인단 운영을 통해 “마을주민, 마을대표, 행정, 전문가, 관광객”과 소통 및 이해 등 모두가 만족할 수 있는 생태관광프로그램 운영

첨부1 국민디자인단 구성 및 활동 실적

□ 정부3.0 국민디자인단 구성

구분	성명/소속/직위	역할
서비스 디자이너	정시내 대표 (브랜드 파트너스)	서비스디자인방법 과제 적용 (리서치, 인터뷰, 회의 주최 및 개선점 보완전략 제안)
전문가	윤순희 대표 ((사)제주생태관광)	해당분야 전문지식 제공
	오하준 대표 ((주)제주영상)	국민디자인단 추진과정 기록 등
정책 수요자	김동일 이장 (하례1리)	수요자중심의 관점, 아이디어 제시 인터뷰 참여 등
	현중수 이장 (하례2리)	“
	양의석 새마을지도자 (하례1리)	“
	양동철 해설사 (하례1리)	“
주관부서 (사업담당)	고정균 과장 (세계유산본부 생물권보전지역지원과)	이해관계자 참여협조, 자료 제공 등 국민디자인단 추진성과 홍보, 정책실현
	장정환 주무관 (“)	“
	김나미 연구원 (세계자연유산네트워크 사무국)	국민디자인단 추진성과 홍보 (유네스코 및 네트워크 홈페이지 등)

□ 정부3.0 국민디자인단 활동실적

정부 3.0 고치글라 하례리 국민디자인단 활동 내용



○ (1차 회의) 2016. 8. 13(토) 15:00, 하례1리사무소

- 참석자: 10명(서비스디자이너, 전문가, 마을주민, 행정기관 등)
- 서비스디자인 진행과정 및 주요방법론 소개, 넓은 주제 범위 안에서 어떤 문제에 집중할 것인지 조사목표 설정, 대상에 적합한 서비스디자인 조사방법 채택 등(비즈니스모델 캔버스 활용)



○ (고객경험 설문조사) 2016. 8. 23 (화) 내창 트레킹

- 설문인원 : 내창 트레킹 프로그램 참여자 21명
- 하례리 생태관광 프로그램 중 내창 트레킹에 참여한 관광객들을 대상으로 프로그램에 대한 경험과 만족도에 대한 설문조사 실시
- 전체적인 만족도는 매우 높은 편, 특히 마을 주민이 평소에는 쉽게 접근할 수 없는 숨은 비경을 안내하며 생태, 식생에 관한 전문적 해설을 해 주는 부분이 큰 호응을 얻음. 반면 여행 상품의 다양화, 적극적인 홍보에 대한 요청이 있었음.



○ (고객경험 현장관찰) 2016. 8. 28 (일), 하례리 고살리 트레킹

- 관찰(Shadowing) 대상: 고살리 트레킹 프로그램 참여자 20명
- 고살리 트레킹 프로그램에 관광객 입장에서 참여하여 현장에서

발견되는 수요자(관광객)이 느끼는 Painpoint, 숨은 욕구 등을 관찰 및 수집



“마을에서 트레킹 시작점까지 이동”
 “참가자가 많을 경우 인솔자 이외 진행을 도와줄 진행요원이 필요해요”
 “누가 인솔자이고, 참가자인가요”
 “이길 만지면 안돼요, 이길 밟으면 안돼요~”
 “아이들은 안돼요~”
 “나무에 임의로 표시한 정보”



○ (2차 회의) 2016. 8. 29(월) 13:00, 하례1리사무소

- 참석자: 9명(서비스디자이너, 전문가, 마을주민, 행정기관 등)
- 수요자 경험에 대한 현장관찰(설문조사, 웨도잉) 분석, 수요자 대상 심층인터뷰 분석, 이해관계자 인터뷰 분석 등 (인터뷰, 모니터링, 설문조사 등 자료 활용)



○ (국민디자인단 홍보 및 체험부스 운영) 2016. 9. 5 (월)

정부서울청사

- 국민디자인단 우수사례로 선정되어 정부서울청사에서 홍보부스 운영. 하례리 마을에서 개발하고 있는 생태관광 상품(트레킹 여행 상품, 로컬푸드로 만드는 음식, 마을주민이 만드는 상품 등)에 대한 체험 진행 및 의견 수렴



○ (정부3.0 국민체감 토론마당 하례리 홍보부스 운영) 2016. 9. 21(수)

제주시

- 정부 3.0 국민체감 과제로 [하례리 생태관광] 사례 발표.
- 행정자치부 장관, 제주도지사 및 관련 부처 공무원에게 하례리 생태관광의 컨텐츠와 진행 과정에 대한 설명 후 의견 청취



○ (3차 회의) 2016. 10. 2(일) 17:00, 하례1리사무소

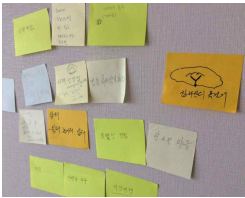
- 참석자: 16명(서비스디자이너, 전문가, 마을주민, 행정기관 등)
- 수요자 문제점 분석 및 니즈 도출 : 퍼소나, 이해관계자 맵, 고객여정 지도 작성 등
- 하례리 생태관광의 주요 이용 고객을 가상 인물로 설정하고, 고객 입장에서 각각의 행동에서 적용할 수 있는 서비스 개선 사항을 알아봄.
- 생태관광 프로그램의 주요 실행 주체인 주민들의 애로사항을 추가적으로 청취.
- 개발해야 할 서비스 방향성 정립 (브랜드, 시스템, 콘텐츠)



○ (4차 회의) 2016. 10. 15(토) 16:00, 하례1리사무소

- 참석자: 8명(서비스디자이너, 전문가, 마을주민, 행정기관 등)
- 하례리 생태관광 브랜드 개발에 대한 코크리에이티브 워크숍 진행. 마을주민, 관광객, 정부의 입장에서 다양한 의견 공유
- 브랜드 컨셉 아이디어 (하례리의 지형, 이름, 자산, 자원, 역사, 이미지 등에 대한 다양한 스토리 공유)
- 하례리 생태관광의 지속적인 발전을 위해 필요한 환경개선, 서비스, 시설물에 대한 아이디어 공유 및 우선순위 선정

- 28 -



○ (5차 회의) 2016. 10. 27(토) 17:00, 하례1리사무소

- 참석자: 7명(서비스디자이너, 전문가, 마을주민, 행정기관 등)
- 하례리 생태관광 브랜드의 기본 원칙 정립, 탄소발자국을 줄이는 움직임에 대한 아이디어, 서비스 아이디어(제품, 시설물, 서비스 등)에 대한 디테일한 아이디어 공유 및 수정 방안 논의



- 29 -

- (6차 회의) 2016. 10. 31(월) 17:00, 하례1리사무소
- 참석자: 9명(서비스디자이너, 전문가, 마을주민, 행정기관 등)
- 하례리 브랜드의 시각화된 자료에 대한 의견 공유,
- 그동안 진행되었던 내용들을 바탕으로 종합적인 서비스 시나리오 개발.
- 하례리 생태관광 브랜드 적용 시 사용자의 종합적인 체험에 대한 내용 공유



□ 정부3.0 국민디자인단 활동 총평

- 서비스 디자이너
 - 정시내 대표: 하례리는 유네스코에서 생물권보전지역으로 지정 된 후, 자연 자원의 건강한 활용을 위한 생태 관광을 목표로 마을 협의체가 구성되고, 생태관광 전문가로부터 지속적으로 컨설팅을 받아왔습니다. 그렇기 때문에 국민디자인단에 참여한 마을 주민들과 '생태관광 브랜드화'에 대한 목표와 취지는 쉽게 공유할 수 있었습니다. 하지만 협의체를 운영하면서 지속적으로 부딪쳐왔던 문제(생태관광 프로그램의 확산, 마을 주민 참여의 확대, 운영 수익 창출 및 배분 등)에 대한 관성으로 다양한 방식에 대한 열린 사고를 이끌어내기가 힘든 부분이 있었습니다.
 - 그동안 생태관광을 준비하면서 깊게 고민해 왔던 개선 사항들, 초등학교 이후 처음으로 손에 쥌 색연필로 그려준 아이디어들, 그리고 처음 접해보는 서비스 디자인 기법들을 활용해 아이디어를 모으고, 화기에애한 분위기 속에서 자유롭게 이야기하며 '하례리 생태 관광 브랜드'의 바탕이 될 풍부한 콘텐츠를 함께 만들어 낼 수 있어 즐거운 시간이었습니다.
 - 이번 국민디자인단 활동을 통해 발굴한 아이디어들이 마을의 협의와 후속사업들을 통해 실제로 구현되어, 대한민국을 넘어 세계적으로도 찬사 받는 생태관광 브랜드로 성장할 수 있기를 기대해 봅니다.
- 정책 수요자
 - 김동일 이장(하례리) : 이제까지는 행정기관에서 이미 계획한 정책과 사업계획에 우리 마을사업을 끼워 맞춘다는 느낌이 있었습니다. 그런데 이번 국민디자인단을 통해 행정기관과 전문가, 마을 주민들과의 자유로운 소통이 있어서 즐거운 시간이었습니다. 실제로 지역주민들의 의견과 아이디어들이 정책에 반영되는 계기가 되길 바랍니다.

- 현장진 사무국장 : 그동안 생태관광마을로서 관광프로그램을 기획, 운영하면서 관광객의 입장을 고려해본 적이 없었던 것 같습니다. 이번에 국민디자인단 회의 중에 '퍼소나'라는 기법을 통해 내가 관광객의 입장에서 마을을 방문하기 전과 후의 모든 과정을 살펴 보면서 앞으로 어떤 점들을 보완하고 발전시켜야 할지를 되새겨 보는 좋은 시간이었던 것 같습니다. 또한 연령, 성별, 마을에서의 체류 기간 별로 어떠한 니즈들이 있을지 고민해봐야겠습니다.
- 양의석 새마을지도자 : 정부3.0이라는 용어 자체가 처음에는 어려웠는데 국민디자인단을 경험하면서 지역주민들도 목소리를 낼 수 있는 참여형 프로젝트를 알았습니다. 좋은 소통의 장이었습니다.

○ 주관부서

- 장정환 주무관 : 지역의 특성과 지리를 잘 아는 해당 지역주민들이 주체적으로 사업계획 수립 및 회의 진행을 하여 검토 과정 및 회의 진행에 많은 시간이 걸리지 않고 지역을 살리겠다는 목표가 명확해 사업 콘텐츠가 탄탄하다고 느꼈으며, 행정기관이 마을 사업을 주도할 때 보다 효과가 더 크다고 생각합니다.
(에피소드) 마을주민들이 모두 감귤농사 및 각종 마을일들이 많아 평일 오전 및 낮시간대는 회의 일정 잡기가 어려워 국민디자인단 회의 대부분을 주말 또는 평일 저녁에 진행됨, 와이프 및 아이들에게 가족과의 시간이 없다고 욕 많이 먹었음,,크크

첨부2 국민디자인단 추진시 애로사항 및 개선 건의사항

- 국민디자인단 과제수행 기간 부족
 - 국민디자인단 과제 수행기간이 8월부터 10월까지 3개월로, 제안서에 제시한 추진계획들을 모두 수행하기에 시간이 너무 부족하였음. 특히 10월에는 태풍 재해로 인해 미리 계획한 회의 일정들을 맞추지 못하였고, 지역주민들이 농업에 종사하기 때문에 수확 시기 등이 맞물려 시간을 내는데 어려움이 있었음.
 - 다음 과제수행 시에는 여러 요인들을 고려하여 사업기간을 넉넉히 제공하고 여유 있게 과제를 수행할 수 있도록 일정 수립되길 바람.
- 국민디자인단 연차별 계속사업으로 추진
 - 이번 국민디자인단 활동을 통해 행정기관과 마을주민, 전문가 간에 자연스러운 소통의 채널이 마련되었고 이로써 많은 의견들과 아이디어들이 제시되어 향후 추진 결과물들이 도출되었음.
 - 국민디자인단 활동이 올해로 끝난다면 올해 과제수행에서 도출된 결과물들을 수행하지 못하고 일회성 프로젝트로 끝날 우려가 있음. 하해리 국민디자인단 과제를 연차별 계속사업으로 선정하여 올해 설정한 목표들과 전략, 그리고 도출된 결론들을 계속해서 추진해나갈 수 있도록 고려해주시길 바람.
- 국민디자인단 운영 목적 및 방식에 대한 이해
 - “디자인단”이라는 명칭으로 인해 팀원들이 직접 디자인을 해야 한다거나, 서비스디자이너를 예쁜 그림을 그려주는 역할로 오해하는 경우가 종종 발생하였음.
 - 국민디자인단 운영 과정에서 활용하는 서비스 디자인 기법들을 설명하고, 적극적인 참여를 독려하는 데 많은 노력이 소요됨. 국민디자인단이 본격적으로 활동을 시작하기 전, 팀원들을 대상으로 국민디자인단과 서비스디자인에 대한 이해를 도울 수 있는 워크숍 및 강좌 등 선행 과정이 필요함.

첨부3

서비스디자인 단계별 산출물 : 별첨

※ 1~4단계 활동 산출물인 워크시트(PPT or PDF)를 별첨으로 제출