



# 기상천외(氣象天外)한 상상: 과학관과 사람을 잇는 공공서비스






2025. 7.

# 기상청 기상천외(氣象天外)한 상상: 과학관과 사람을 잇는 공공서비스

## □ 추진배경

- 인구 10만 지방 소도시 정읍에 위치한 국립전북기상과학관
  - '25년 1분기 관람객 전년 대비 17% 감소(6,873명('24)→5,734명('25.))
  - '17년 개관 이후 계속 상승해왔으나, '24년 전년 대비 2.1점 감소
- 지역사회 교육 인프라의 한계를 극복하고 소외계층 포용 확대
- 수요자 중심의 과학교육 모델 재정립 필요

## □ 추진내용

1. 이해하기	2. 발견하기	3. 정의하기	4. 발전하기	5. 전달하기
				
국민디자인단 구성 문제점 및 현황공유	핵심수요자 니즈 파악 현장조사	핵심수요자 설정, 진짜문제 도출	문제해결을 위한 아이디어 개발	프로토타입 실행 향후계획 수립

## □ 추진성과 및 기대효과

**[처음] 좋은 시설로 개선하면 방문객이 늘어날 것이다라고 생각**

⇒ **[수정] 지역민이 참여하고 공감하며 함께 성장하는 과학관이 되자**

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 일회성, 피상적 체험으로 재방문할 특별한 이유를 찾지 못함</li> <li>• 하드웨어 중심 사고로 한정된 예산내에서 타 과학관과의 차별화에 한계를 느낌</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콘텐츠 운영전략으로 차별화, 정읍 유일의 과학관인 강점을 살린 특화프로그램에 집중</li> <li>• 관람객이 만드는 프로그램 도입으로 다음 방문을 기대하게 하는 소프트웨어 중심 운영으로 개선</li> </ul>

## □ 향후계획

- 관람객 니즈를 반영한 다양한 프로그램 개발 및 개선
  - (다문화가정, 장애인) 다양한 가족 특별프로그램: '25.6.24.~7.25.
  - (수요자 주문형) 내가 하고 싶은 과학관과 방학하자:
  - (시니어) 시니어 기상! 날씨와 함께하는 스마트한 생활: '25.9.~11.
  - (성인) 별헤는 밤: 매주 금·토

# I






## 기상천외(氣象天外)한 상상:

### 과학관과 사람을 잇는 공공서비스(기상청)

과제유형	① 기획·단독과제	정책분야	어린이/교육
주관기관 (협업기관)	기상청 전주기상지청	과제담당자	심미정 주무관

## 1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 수요자 중심의 과학관 특별체험프로그램 디자인을 통해 지방 소도시 정읍의 유일한 국립과학기관으로서의 역할 재정립
- ◆ (수요자) 전북특별자치도 초·중·고등학생 및 성인
- ◆ (추진기간) '25.4.~12.
- ◆ (소요예산) 국민디자인단 운영예산 및 기존 사업예산 별도 작성
  - ('25) 국민디자인단 운영 5백만원(기상청 5백)
  - ('25) 국립전북기상과학관 운영 3백만원(기상청 3백)
- ◆ (추진내용)

1. 이해하기	2. 발견하기	3. 정의하기	4. 발전하기	5. 전달하기
				
국민디자인단 구성, 문제점 및 현황공유	핵심수요자 니즈 파악, 현장조사	핵심수요자 설정, 진짜문제 도출	문제해결을 위한 아이디어 개발	프로토타입 실행, 향후계획 수립

작은 도시의 한계와 언어의 벽은 아이들의 과학적 호기심을 꺾고, 가족의 발걸음을 망설이게 함

## “내가 배우고 싶은 기상지식, 쉽게 알려 주세요”

어떻게 하면 모두가 **참여**하고 **공감**하며 **성장**하는 살아있는 과학 체험의 기회를 만들 수 있을까요?



## 2

## 추진배경

### ※ 추진목표

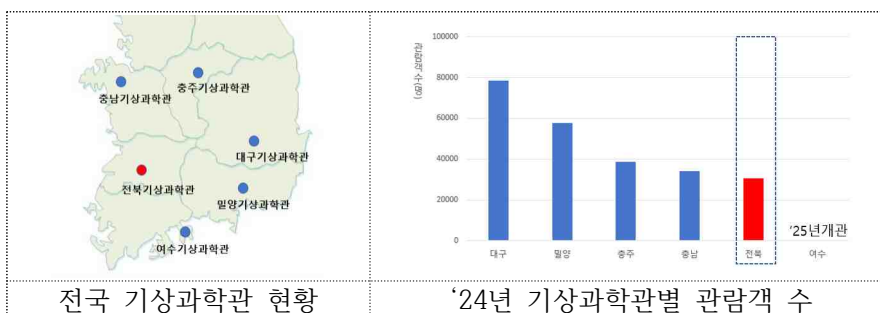
- 수요자 중심의 과학관 특별체험프로그램 디자인을 통해 지방 소도시의 국립 과학기관으로서의 역할 재정립

### □ 현황 및 문제점

#### 내부환경1

국내 유일의 기상+천문 과학관, 그러나 방문객은 적음

- 정읍의 유일한 과학기관, “국립전북기상과학관”
  - (구)정읍기상대 건물을 개조하여 '17년 개관
  - 천체망원경을 보유하고 있어 기상과 천문을 동시에 체험 가능
  - 그러나, 타 기상과학관에 비해 건물이 작고 3개 전시관으로 분산되어 비가 오거나 더울 때 관람객 이동이 불편하다는 단점이 있음
- 전국 6개 기상과학관 중 가장 적은 관람객 수
  - '24년 전북기상과학관 관람객 수 30,571명으로 전국 최저
  - '25년 1분기 관람객은 전년 대비 17% 감소(6,873명('24)→5,734명('25.))



#### 내부환경2

공급자 위주의 체험콘텐츠, 관람객 만족도 저하

- '24년 국립전북기상과학관 만족도 조사 결과
  - 2017년 개관 이후 계속 상승해왔으나, '24년 전년 대비 2.1점 감소
  - 직접 체험할 수 있는 콘텐츠 확충 요구
  - 지구온난화, 기후변화, 탄소중립실천 관련 교육 프로그램 확대 요구

## ○ 전북특별자치도 학령인구 감소

- 도내 학령인구는 약 33만명('04)에서 약 20만명('24)으로 40% 감소
- 특히 초등학교 입학생은 '26년부터 1만명 아래로 줄어들
- 학령인구 감소는 지역 교육 인프라 감소로 이어질 수 있음

⇒ **학령인구 감소는 국립전북기상과학관 관람객 감소 위험이 있지만, 상대적으로 국립과학교육시설로서의 교육인프라 중요해질 수 있음**

## ○ 그러나, 도 내 다문화 가정 학생 수는 꾸준히 증가

- 전북도 학생의 약 5%가 다문화 가정 학생(9,010명('24))

⇒ **새로운 교육 수요층 부상, 맞춤형 교육 프로그램 개발 필요성 증대**

KBS · 2024.02.26 · 네이버뉴스

"전북 34개 초등학교 신입생 없어...전국 '최다'"

교육부에 따르면, 지난 20일 기준으로 3월 입학기에 취학 아들이 없는 학교는 전국적으로 157곳이며, 이 가운데 전북은 휴교 2곳을 포함해 가장 많은 34곳으로 조사됐습니다. 올해 전북지역 초등학교 1학년 예비소집 ...



전북 신입생 관련 뉴스(KBS, 24.2.26)

전북도민일보 · www.domin.co.kr · news

전북 다문화 가정 학생 1만 명 시대 눈 앞...전북교육청 다문화 ...

2024.11.05. 도내 다문화 가정 학생 1만 명 시대를 앞둔 가운데, 전북특별자치도교육청이 다문화 가정 학생들의 학교 적응력을 높이기 위해 지원에 나섰다. 5일 전북교육청은 "도내 다문화 가정 학부모를 위한 학교 이...



다문화가정 학생 증가(전북도민일보, 24.11.5.)

## □ 필요성

## ○ 관람객 유치 및 만족도 제고의 시급성

- 지방 소도시 정읍에서 '25년 관람객 목표 33천명 달성을 위한 방안 필요

## ○ 지역사회 교육 인프라의 한계를 극복하고 소외계층 포용

- 정읍지역은 아이들이 체험할 수 있는 시설이 부족, 특히 다문화 가정 학생들은 언어 장벽 등으로 가족단위 체험이 어려움

## ○ 수요자 중심의 과학교육 모델 재정립

- 기존 공급자 위주의 일방향적 운영 방식으로는 관람객 니즈 변화에 민첩하게 대응하기 어려움
- 단순한 시설개선을 넘어 관람객과 과학관이 함께 프로그램을 개발하는 '모두가 참여하고, 공감하는 과학 체험의 기회' 제공 필요



### 3

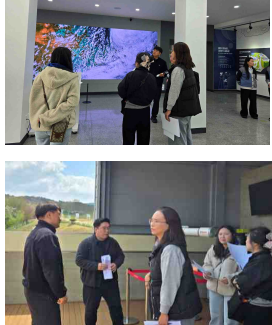


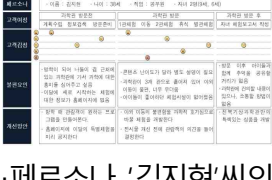

## 추진내용

### 가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	정책수요자	김진수 신윤지 이예진(해설사)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 수요자 입장의 관점 및 아이디어 제시</li> <li>· 현장인터뷰, 설문조사 수행</li> <li>· 핵심문제 발굴, 개선방안 도출</li> <li>· 과학관 홍보물 디자인 참여</li> </ul>
	서비스디자이너	이종휘 대표 (크레타입)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 해당 분야 전문지식 제공</li> <li>· 디자인 방법을 통해 정책 개선방안 제시</li> </ul>
공무원	공공서비스 디자인 담당	심미정 주무관 (기후서비스과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 과제 추진상황 및 사후관리</li> <li>· 공공서비스디자인단 운영 지원</li> </ul>
	사업담당	김은영 주무관 최용운 주무관 (국립전북기상과학관)	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 과제 추진 및 아이디어 제시</li> <li>· 분야별 정책반영 및 사업추진</li> </ul>

### 나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기	<p>① <b>킵오프미팅</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국립전북기상과학관에 대한 전반적인 이해 및 공공서비스디자인 과제 필요성 논의</li> </ul> <p>※ 1차 추진목표 설정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국립전북기상과학관의 '25년 목표달성을 위해 관람객의 불편함을 해소하고, 재방문을 유도할 콘텐츠를 개발하자</li> </ul> <p>② <b>공공서비스디자인 및 국민디자인단 역할 이해</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 공공서비스디자인 정의, 타기관 운영사례 공유</li> </ul> <p>③ <b>문제점 토론 및 조사목표 설정</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국립전북기상과학관이 현재 처해있는 중요한 문제점 발굴</li> <li>- 과학관 핵심 인터뷰 대상자 선정               <ul style="list-style-type: none"> <li>· 과학관 방문이력이 있는 학부모 3명, 첫방문자 1명</li> <li>· 문제점을 토대로 인터뷰 설문지 작성</li> </ul> </li> </ul>	  <ul style="list-style-type: none"> <li>· 국민디자인단 구성</li> <li>· 주제에 대한 이해</li> <li>· 핵심수요자 정의</li> <li>· 조사목표 설정</li> </ul>

단계별	주요 활동내용	산출물
발견하기	<p>① 인터뷰 및 현장방문</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 학부모 4명 심층인터뷰</li> <li>- 인터뷰 대상자와 함께 과학관 현장방문 및 관찰조사</li> </ul> <p>② 설문조사</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 인터뷰 후 내용 보완을 위한 추가 설문조사</li> <li>- 과학관 방문자 성인 20명(학부모 등), 초등학생 10명</li> </ul> <p>③ 이해관계자맵</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관람객, 운영자, 정책거버넌스, 교육·지역파트너, 콘텐츠 기술미디어 공급망 등 5개 그룹을 정의</li> </ul>	 <p>·인터뷰 및 현장조사</p>  <p>·이해관계자 맵</p>
정의하기	<p>① 핵심수요자(페르소나) 설정 및 고객여정맵</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 국립전북기상과학관을 가장 많이 찾는 관람층인 초등학교 학생을 둔 학부모를 핵심 수요자로 선정</li> <li>- 문제가 발생하는 상황과 수요자가 어려움을 파악하는 고객 여정맵을 작성</li> </ul> <p>② 진짜문제 발견</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 관람객의 불편함을 해소하고, 공급자 입장에서 재방문을 유도할 콘텐츠를 만들면 '국립기관'으로서의 역할을 다하는 것일까?</li> <li>- 지역 소도시 학생들은 대도시 학생들에 비해 교육 인프라가 부족하고, 특히 다문화가정 학생은 가족단위 방문체험이 어려움을 발견</li> <li>⇒ 다문화 가정 학생을 핵심수요자로 추가 선정</li> </ul> <div data-bbox="327 1478 1133 1769" style="border: 1px dashed black; padding: 5px;"> <p>※ 2차 추진목표 설정</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>·평소에 궁금했던 기상관련 내용을 배우고 싶은 기상과학 프로그램을 수요자(관람객)와 함께 만들어 보자</li> <li>·해설사의 역량을 이용하여 소외계층(다문화가정, 장애아동)을 위한 쉽고·이해하기 쉬운 프로그램을 만들어 보자</li> <li>⇒ "참여", "공감", "성장" 3개 키워드 선정</li> </ul> </div> <p>③ 서비스 목표 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 발견한 문제점을 바탕으로 HMW(How Might We: 어떻게 하면 우리 할 수 있을까?)기법을 활용하여 서비스 방향성 설정</li> <li>- 다문화가정 학생 교육프로그램을 위해 전북특별자치도 정읍교육지원청과 협업 추진</li> </ul>	 <p>·페르소나 '김지현'씨의 고객여정맵</p>  <p>·페르소나 '이우주'군의 고객여정맵</p>  <p>·진짜문제 발견 및 서비스 목표 수립</p>

단계별	주요 활동내용	산출물			
발전하기	<p>① <b>아이디어 워크숍</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 도출된 문제점을 해결하기 위한 브레인라이팅 (108개 아이디어 도출)</li> <li>- 문제점 그룹핑 및 베스트 아이디어 선정 (참여, 공감, 성장에 초점을 맞춰 실현가능한 아이디어 선별)</li> </ul> <p>② <b>아이디어 스케치</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 브레인라이팅에서 도출한 베스트 아이디어를 바탕으로 국민디자인단에서 총 15개의 아이디어를 시각화 <ul style="list-style-type: none"> <li>☞ 프로토타입으로 시행할 과제로 <b>수요자 참여형 프로그램</b> 개발을 선정</li> </ul> </li> </ul> <p>③ <b>시나리오</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 페르소나 김지현 님이 여름방학을 맞아 “내가 만드는 <b>과학관과 방학하자: 과학관×과학자</b>” 프로그램에 자녀와 함께 기상체험 과제를 제안하고, 프로그램에 참여하는 과정을 시나리오로 선정</li> </ul>	 <p>·브레인라이팅</p>  <p>·아이디어 스케치</p>  <p>·베스트아이디어 선정</p>			
전달하기	<p>① <b>스토리보드(서비스 시나리오)</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 최종 서비스 시각화</li> </ul> <p>② <b>프로토타입 실행</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- 여름방학 특별프로그램 '내가 하고 싶은, 과학관과 방학하자: 과학관×과학자' 구상 및 배우고 싶은 체험(실험) 프로그램 공모</li> </ul> <div style="border: 1px dashed black; padding: 5px; margin: 10px 0;"> <p>※ 내가 배우고 싶은 기상지식 사전조사</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 접수기간: 6.26.~7.4.(9일간)</li> <li>· 접수결과: 총 51건(기상, 기후변화, 천문 3개 카테고리)</li> <li>☞ 사전조사(수요자 요구사항) 내용 반영 완료</li> </ul> <p>※ (프로토타입 실행) 과학관과 방학하자: 과학관×과학자</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>· 운영기간: 7.29.~8.15.(3주간)</li> <li>· 대상: 청소년 포함 가족 450명(30명×15회)</li> </ul> </div> <p style="text-align: center;">&lt;베스트 아이디어&gt;</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="text-align: center;">  <p>수요자의견 반영 프로그램 개발</p> </td> <td style="text-align: center;">  <p>아이 이동을 도와주는 암막우산 비치</p> </td> <td style="text-align: center;">  <p>집에서도 할 수 있는 기상 보드게임개발</p> </td> </tr> </table> <p>③ <b>적용 및 피드백:</b> 수요자와 해설사의 피드백을 진행하여 보완사항 정리 및 수정</p>	 <p>수요자의견 반영 프로그램 개발</p>	 <p>아이 이동을 도와주는 암막우산 비치</p>	 <p>집에서도 할 수 있는 기상 보드게임개발</p>	 <p>· 스토리보드</p>  <p>· 프로토타입 실행과제 선정</p> 
 <p>수요자의견 반영 프로그램 개발</p>	 <p>아이 이동을 도와주는 암막우산 비치</p>	 <p>집에서도 할 수 있는 기상 보드게임개발</p>			

## □ [서비스과제 이해하기] 기상과학관 재방문 유도 및 체험중심 콘텐츠 디자인

① 오리엔테이션

② 문제점 토론

③ 조사목표 설정

- (오리엔테이션) 기상과학관 현황 및 국민디자인단의 역할
  - 국민정책디자인단 운영 목적, 국립전북기상과학관의 기능, 현 전시·시설 운영 현황, 주요 이용자 층 논의
  - 주인공 선정
    - ① 지방 소도시에서 자녀에게 과학에 흥미를 일깨워 주고 싶은 학부모
    - ② 내가 원하는 과학교육을 체험하고 싶은 다문화가정 학생
- (문제점 토론) 관람객 만족도에 비해 재방문율이 낮은 근본원인에 대한 심층토론 진행
  - 도출한 문제점 그룹 Pool을 대상으로 메인 이슈 2개 선정
    - ① 콘텐츠의 연령 불균형:  
체험콘텐츠가 유아·초등 저학년 수준이거나, 반대로 과도하게 전문적이어서 중·고등학생 및 성인 관람객 흥미를 지속시키지 못함
    - ② 체험이 다양하지 못하고, 재방문 요소 부족 :  
일회성 관람에 그치게 하는 단순버튼 조작형 전시가 많고, 다시 방문해야 할 특별한 기대감을 제공하지 못함
- (조사목표 설정) 구체적 논의가 필요한 문제점 도출 및 조사 목표 설정

어떻게 하면 기상과학 지식을 좀 더 재미있게 습득하고, 기상과학관에서의 경험을 가정과 학교에까지 연결시켜, 다음 방문을 기대하게 만드는 지속적인 관계를 형성할 수 있을까?



오리엔테이션



문제점 토론, 조사목표 설정

## □ [국민요구 발견하기] 기상과학관 이용 관련 문제점 및 방문객 요구 파악

### ① 심층인터뷰

### ② 이해관계자맵

- (심층인터뷰) 기상과학관 관람객 인터뷰(4명), 설문 조사(성인 20명, 초등학생 10명), 이해관계자(정읍교육청 장학사) 인터뷰(1명) 실시

#### 유아·초등 가족(30대 여성, 6세·9세 자녀 동반) 인터뷰 :

정읍에는 아이들과 가볼만한 곳이 국립전북기상과학관 밖에 없어서 자주 오는 편이에요. 아이들이 과학을 재미있게 느꼈으면 해서 방문하는데, 체험 콘텐츠가 많지 않아서 좀 실망했어요. 특히 유아나 초등 저학년 수준에는 설명이 어렵거나 버튼만 누르는 단순한 체험이 많아서 아쉽더라고요. 부모가 함께할 수 있는 프로그램도 부족하고, 쉴 곳도 거의 없어요. **체험도 하고, 쉬면서 놀 수 있는 공간**이 더 있었으면 좋겠어요.

#### 성인 관람객(40대 남성, 학부모) 인터뷰 :

이번에 특별 체험 프로그램이 있다고 해서 와봤는데, 기상관측차량이 와서 기상관측풍선(레원존데)을 띄우는 체험을 아이와 함께 했는데 정말 좋았어요. **가족들과 함께 즐길 수 있는 체험**이 자주 개설되면 좋겠어요.

#### 초등학생(10대, 남학생) 설문조사 :

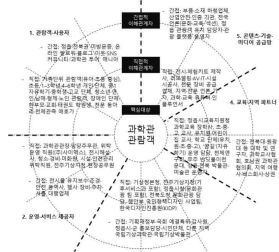
부모님과 함께 몇 번 와봤어요. 만약 **오늘 과학관에 오지 않았다면 집에서 놀았을 것 같아요.** 정읍에서 다른 곳은 도립미술관을 가봤는데 여기가 더 전문적인거 같아요. 과학관에 어떤 콘텐츠가 있으면 좋겠냐고 물으셨는데, 평소에 학교에서 수업 들으면서 **궁금했던 기상실험이 있는데 해보고 싶어요.**

#### 이해관계자(40대, 전북특별자치도 정읍교육지원청 장학사) 인터뷰 :

정읍은 너무 작은 도시라 학생들이 체험할 수 있는 시설이 거의 없어요. 특히 **다문화 가정 학생**들은 부모가 언어장벽을 느껴 **가족단위로 체험시간을 갖는 경우는 드물죠.** 그래서 우리 교육지원청에서는 **다문화가정 부모와 자녀가 함께 체험할 수 있는 프로그램을 기획**하고 있습니다. 전북기상과학관이 협조해주셔서 학생들이 과학과 좀 더 가까워지는 계기가 된 것 같습니다. 다만, 체험날 비가 너무 많이와서 다른 체험관으로 이동하기가 너무 아쉬웠습니다. 날씨 때문에 날씨체험을 못한다는 아이러니한 상황이 있었어요.

- (이해관계자맵) 기상과학관 이용 관련 이해관계자 파악 및 문제 구조화
  - 주요 이용자(유아·초등 가족, 교육관련자) 중심으로 직·간접 이해관계자 분석
  - 문제점 수렴 및 구조화: 수요자가 원하는 연령별 맞춤 콘텐츠 부족, 재방문 유도 어려움, 불편한 이동 동선, 낮은 편의시설 만족도 등

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> <li>기상과학관 체험물 개선주기에 따라 내부 시설 개선, 운영자 중심의 특별체험 프로그램 운영</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>전시체험시설이나 체험프로그램이 관람객의 눈높이에 맞지 않음               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ 단순 시설개선이 아닌, '체험의 질'을 높여 다음을 기대하게 하는 소프트웨어 중심 전략 필요</li> <li>→ 지역 소도시 여건에 맞는 수요자 요구사항이 반영된 프로그램 필요</li> </ul> </li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>관람객 동선, 휴게시설 등 이용환경 개선 필요(표지판, 쉼터, 동선 알림 등)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>진로탐색, 가족과의 공감대 형성 등 방문객의 숨은 니즈를 충족시키지 못함. 학생들은 진로·교과와 연계된 깊이 있는 체험을, 부모는 아이와 함께 교감하며 추억을 만들 경험을 원함               <ul style="list-style-type: none"> <li>→ '직업체험', '가족참여 과학실험' 등 명확한 목적을 가진 '목표 지향적 프로그램 설계'로 방문동기 강화</li> </ul> </li> </ul>



관람객 불편사항과 니즈 파악을 위한 심층인터뷰, 현장조사

이해관계자맵 작성

## □ [진짜문제 정의하기] 숨겨진 진짜 문제를 발견하고 목표전환

① 페르소나


② 고객여정맵

③ 서비스목표 수립

- (페르소나) 유아·초등 자녀를 둔 학부모 '김지현' 님, 기상과학에 관심 있는 다문화가정 학생 '이우주' 군을 대표 페르소나로 선정
  - ('김지현'님 핵심 니즈) 단순히 노는 것을 넘어, 아이의 과학적 흥미가 지속되고, 우리 가족만의 '특별한 추억'이 남는 경험을 원함
  - ('이우주'군 핵심 니즈) 체험수업으로 과학관을 방문하여 학교에서 배운 과학을 실험으로 쉽게 이해하고, 진로체험을 하고 싶음

○ (고객여정맵) '김지현' 님의 방문 경험과 감정 변화를 시각화, '이우주' 군의 체험수업시간 동안 감정변화를 표현

**퍼스나(Persona)** "평소에 아이가 궁금해 하던 기상과학원리를 체험을 하고 싶어요"



**필요한 것 & 불편한 것**

- 연령별 맞춤 체험프로그램 필요. 자녀2명(6세, 9세) 모두 만족할 수 있는 프로그램이 있으면 좋겠음
- 일정표가 있어서, 주말에 어떤 특별프로그램이 있는지 미리 알고 싶음
- 정음은 소도시라 교육인프라가 열악해 주말마다 어디갈지 고민임

**수요자의 이야기**


- 정음에는 미술관, 박물관등이 있는데 자녀들이 별로 흥미가 없습니다. 그래서 과학관에 가꿈 하는데 예전에 아이들이 흥미 가졌던 체험물이 이번에 없어서 아쉬웠어요. 전시물 바꿀때 관람객의 소리를 좀 들어줬으면 좋겠어요.
- 방학때가되면 그동안 학교에서 궁금해했던 과학실험을 해볼 수 있는 특별프로그램이 있었으면 좋겠어요.

이름: 김지현  
성별: 여  
나이: 38세  
직업: 공무원  
성격: 계획적, SNS 소통 활발  
행동: 과학관 등 체험나들이 할때 후기검색을 보고 정한다.

<b>페르소나</b>	· 이름 : 김지현 · 나이 : 38세 · 직업 : 공무원 · 자녀 2명(9세, 6세)		
<b>고객여정</b>	과학관 방문전	과학관 방문	과학관 방문 후
	계획수립 정보검색 방문준비	1관체험 이동 2관체험 휴식 별관체험	자녀 체험보고서 작성
<b>고객감정</b>	😊	😊	😊
	😊	😊	😊
	😊	😊	😊
	😊	😊	😊
<b>불편요인</b>	· 방학이 되어 나들이 겸 근처에 있는 과학관에 가서 과학에 대한 흥미를 심어주고 싶음 · 이달에 새로 시작하는 체험에 대한 정보가 홈페이지에 없음	· 콘텐츠 난이도가 달라 별도 설명이 필요 · 과학관이 3개 관으로 흩어져 있어 야외 이동이 불편, 너무 무더움 · 아이들이 좋아하던 체험시설이 없어졌음	· 방문 이후 아이들과 함께 추억을 공유할 기회가 없음 · 과학관에 건의할 내용이 있으나, 소통할 방법이 없음
	<b>개선방안</b>	· 야외 이동의 불편함을 과학적 호기심으로 바꿀 체험을 개발한다 · 전시물 개선 전에 관람객의 의견을 들어 결정한다	· 전 특기상과학관만의 특색있는 상품을 개발

(주)페르소나 '김지현' 님의 설정과 고객여정맵

**퍼스나(Persona)** "다문화가정 학생들도 쉽게 이해할 수 있는 과학교육을 받고싶어요"



**필요한 것 & 불편한 것**

- 주말에 가족과 함께 할 수 있는 즐겁고 의미있는 활동공간
- 부모님과 함께 즐기거나 쉬어갈 수 있는 공간
- 학교에서 배웠던 기상과학원리에 대해 궁금한 것을 물어보고 실험해 보고 싶음

**수요자의 이야기**

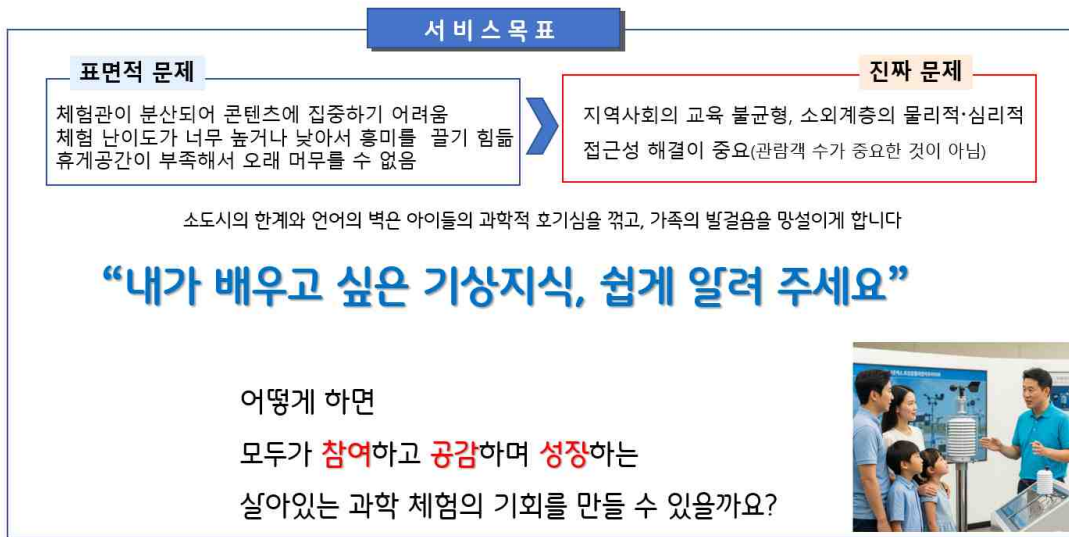
- 내가 사는 곳은 정음이라는 작은 도시이다. 학생이 많지 않다 보니 학원도 적다. 특히 과학학원은 없다.
- 학교에서 날씨에 대해 배웠는데 구름이 생기는 원리라든지, 왜 사계절이 있는지에 대해 궁금한데 부모님한테 물어봐도 궁금증이 해소되지 않는다.
- 엄마가 외국인이라 아직 한국어에 익숙치가 않아서 부모님과 함께 과학체험을 하러 가보고 싶은데 쉽지가 않다.

이름: 이우주  
성별: 남자  
나이: 11세(초등5학년)  
직업: 학생  
성격: 호기심 많고 활발함

<b>페르소나</b>	· 이름 : 이우주 · 나이 : 11세 · 직업 : 초등학생 · 다문화가정 학생		
<b>고객여정</b>	방문전	과학관 방문	과학관 방문 후
	계획수립 정보검색 방문준비	1관체험 2관체험 특별체험	체험보고서 작성 다음방문 결정
<b>고객감정</b>	😊	😊	😊
	😊	😊	😊
	😊	😊	😊
	😊	😊	😊
<b>불편요인</b>	· 과학관 체험학습 안내문이 배부됨, 부모님은 앱 번역기능을 사용해도 완벽히 이해하기는 어려움 · 교육청에서 단체로 가는 체험학습이라 기대되긴하지만 원지 소외되는 듯한 느낌을 받음	· 다문화가정 맞춤형 프로그램 없음 · 언어 장벽으로 설명문을 읽고 이해하기 어려움 · 만들기 체험은 따라할 수 있으나, 원리 등은 습득하기 어려움	· 부모님이 우주가 체험한 내용을 완벽하게 이해하기 어려워 다음에 가족단위 방문을 결정하기 어려움
	<b>개선방안</b>	· 야외 이동의 불편함을 과학적 호기심으로 바꿀 체험을 개발한다 · 전시물 개선 전에 관람객의 의견을 들어 결정한다	· 향후 다문화가정 및 소외계층의 진입장벽을 낮추는 방안 마련 필요

(부)페르소나 '이우주' 군의 설정과 고객여정맵

- (진짜문제 정의하기) 페르소나, 고객여정맵을 통해 국립전북기상과학관이 해결해야 할 진짜문제는 단순히 전시물 개선으로 관람객 수를 늘리는 것이 아니라, “모두가 참여하고 공감하는 살아있는 과학 체험의 기회”를 만들지 못한 것임을 확인
- (서비스 목표 수립)
  - 도출된 수요자의 핵심문제를 기반으로 서비스 목표 및 방향 재설정



□ **[발전하기] 기상과학관 이용 경험 개선을 위한 아이디어 회의**

- ① 아이디어 워크숍
② 아이디어 스케치
③ 시나리오

- (아이디어 워크숍) 기상과학관 서비스 개선을 위한 브레인라이팅 실시
  - 구체적인 실행전략 아이디어를 HMW 기법에 따라 발굴(108개 도출)
  - 외국어 해설지원, 전시체험물 개선 등 실현하기 어려운 아이디어는 배제하고, “참여”, “공감”, “성장”에 초점을 맞춰 실행할 수 있는 아이디어 선별

- 국립전북기상과학관의 공공서비스디자인 핵심 메시지 -


- \* 수요자가 직접 만드는 프로그램으로 함께하는 참여의 장
- \* 세대·다문화·장애인 등 다양한 이들이 소통하는 공감의 공간
- \* 지방도시의 제약 속에서도 아이들이 미래를 향해 나아가는 성장의 무대

- 브레인라이팅의 주요 질문

- ① 어떻게 하면 연령대별로 킬러 체험 프로그램을 제공해 과학관에 다시 오고 싶게 만들 수 있을까?
- ② 어떻게 하면 가족이 추억을 공유할 수 있을까?
- ③ 어떻게 하면, 날씨와 무관하게 과학관을 즐길 수 있을까?

☞ 주요 아이디어

- ☑ 기상과학교실 성공적 사례 찾아보고 예약 프로그램 생성
- ☑ 성인대상 야간 천체관측프로그램 만들어서 SNS 활성화
- ☑ 천체영상관 애니메이션 주인공을 기념품으로 제작하여 다회 방문자에게 제공
- ☑ 퍼니포토기계를 활용하여 가족들이 기념사진 찍을 수 있게함
- ☑ 실내에 브루마블존 구성하여 보호자와 놀 수 있는 공간 마련
- ☑ 자유 우산 대여 반납 서비스존을 만든다

	<b>문제정의 1문</b> 어떻게 하면 누구나 날씨와 무관하게 편안하게 이동하며 즐거운 공간까지 제공할 수 있을까? (기상관 방문객은 보호를 필요로 할 수 있으므로 실내에서 휴가 체험 환경을 설계해 방문객을 유치한다)	<b>문제정의 2문</b> 어떻게 하면 연령대별로 킬러 체험 프로그램을 제공해 다시 오고 싶게 만들 수 있을까? (체험객이 날씨, 온도, 습도, 풍속 등 기상정보를 실시간으로 제공할 수 있도록 하는 주제 관련물을 체험객이 자유롭게 접근할 수 있도록 한다)	<b>문제정의 3문</b> 어떻게 하면 가족이 추억을 공유하며 날씨와 무관하게 즐거운 한 방에 머물 수 있을까? (가족과 함께 체험할 수 있는 프로그램과 날씨와 무관하게 즐길 수 있는 프로그램을 제공한다)
	1	2	3
	3	4	5
	4	5	6
	5	6	
	6		

HMW 기법을 활용한 브레인 라이팅

○ (아이디어 스케치) 실행전략을 구체화하는 스케치 작업 진행

- 수요자가 제안하는 기상과학 실험, 다양한 세대를 위한 특별 프로그램 개발, 재방문을 유도하는 아이디어 도출 등
- 국민디자인단과 함께 총 15개 아이디어를 시각화

☞ 프로토타입으로 시행할 과제 포함한 시행가능한 아이디어 선별









아이디어 스케치 및 베스트 아이디어 선정

○ (아이디어 선정) 최종 아이디어 선정

주제	주요 아이디어	
<b>참여</b>	<b>[내가 만드는 '과학관과 방학 하자']</b> - 수요자가 직접 제안하는 여름방학 특별 프로그램 - 내가 해보고 싶은 체험물 수요 조사	
<b>공감</b>	<b>[2025 다양한 가족 특별프로그램]</b> - (다문화 가정) 글로벌 캠프 별보며 달보며(정읍교육지원청 협업) 다양한 가족 특별프로그램(과학관 단독) - (장애인) 찾아가는 맞춤형 기상·기후과학 교실 - (다양한 세대) 시니어 날씨 앱 활용 교실 성인 천체관측 프로그램	
<b>성장</b>	<b>[진로체험 '꿈길' 프로젝트 연계]</b> - (초등학교) 기상캐스터 체험, 기후변화 개념 교육 - (중 학교) 기상예보관 체험, 기상과학 교육 (기본) - (고등학교) 기상예보관 체험, 기상과학 교육 (심화)	

○ (시나리오) 프로토타입으로 시행할 내용 선정 및 시나리오 작성

- 페르소나 김지현님 니즈인 '수요자 참여형 프로그램 개발'과 이우주군의 니즈인 '다문화 가족 캠프' 중 수요자 참여형 프로그램 개발을 우선 과제로 선정
- ⇒ 여름방학을 맞아 김지현 님이 자녀와 함께 '내가 만드는 과학관과 방학하자'에 기상체험과제를 제안하고, 프로그램에 참여하는 과정을 시나리오화하여 스토리보드 작성
- ⇒ 다문화 가족 캠프는 정읍교육지원청과 협업한 글로벌 캠프 '별보며 달보며'(25.6.13.) 프로그램 운영 경험을 프로토타입 실행으로 같음

## □ [실행전략 전달하기] 최종 성과를 구체화



- (스토리보드) 페르소나 김지현 님이 '내가 만드는 과학관과 방학하자'에 참여하는 과정을 시각화

재방문이 망설여지는 과학관



정읍에 거주 중인 김지현 씨, 이번 방학에는 무엇을 할까 고민 중입니다. 이전에 갔던 국립전북기상과학관은 첫째는 시시해하고 둘째는 어려워해서 다시 가기가 고민스럽습니다.

새로운 소식에 기대감



우연히 과학관 홈페이지를 방문했다 '내가 만드는 과학하자' 프로그램 안내를 보고, 평소에 아이가 천둥번개에 대해 궁금해하던 것을 떠올리고 실험을 신청합니다.

수요자 맞춤형 체험



신청한 주제가 선정되어, 이번 방학에 '천둥번개 소리 만들기' 실험 프로그램이 개설되었습니다. 실험에 참여한 아이가 더 몰입하고 신나하는 모습을 봅니다.

체험과 다음 방문의 기약



과학관에서 '기상과학 레이싱' 영화를 봤는데, 해설사들이 직접 제작했다는 '기상과학 레이싱' 보드게임까지 선물 받았습니다. 방학 프로그램에 실험이 선정되어 받은 선물입니다.

집으로 이어지는 경험



집에 돌아와 아이들과 보드 게임을 하며, 과학관에서 봤던 영화 내용을 떠올려 봅니다. 과학관에서의 체험이 1회성으로 그치지 않고 **학습활동과 기록으로 이어집니다.**

다시 가고 싶은 이유



만족스러운 경험은 자발적인 공유와 추천으로 이어지고, 김지현씨는 남편과 함께 **성인 대상 별 관측 프로그램을 신청**합니다. 작은 도시지만 배우는 과학지식은 커져만 갑니다.

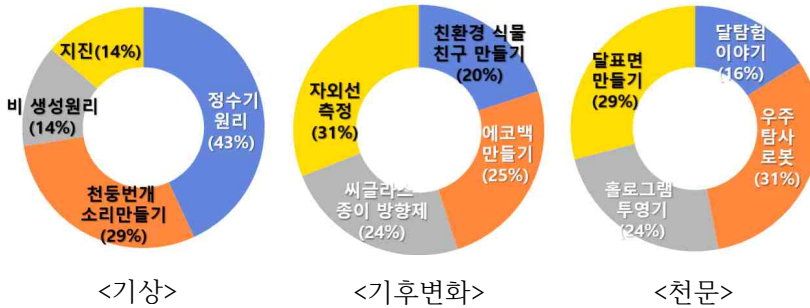
- (프로토타입) 내가 만드는 '과학관과 방학하자' 프로그램 개발
  - 기상·천문·기후변화 분야에서 관람객이 원하는 실험 사전 조사
  - 과학관 해설사와 함께 여름방학 체험 프로그램 리디자인

## 「내(수요자)가 배우고 싶은 '기상 지식」 사전 조사

- \* 접수기간: 2025. 6. 26. ~ 7. 4. (9일간)
  - \* 접수방법: 관람객이 직접 과학관 홈페이지에 게시된 안내문 내 QR코드로 접속 후 원하는 실험내용을 작성
  - \* 실험분야: 기상, 기후변화, 천문 3개 카테고리 사전 지정
  - \* 접수결과: **총 51건 접수**(분야별 1~2위 4개 체험 선정)
    - 기상: 정수기 원리, 천둥번개 소리만들기
    - 천문: 우주탐사로봇, 달표면 만들기
    - 기후변화: 자외선측정, 에코백만들기
- ※ 기후변화 분야에서는 접수된 내용과 관련 키트가 적어 손선풍기 만들기 추가  
 ※ 에코백 만들기는 타 프로그램에서 진행 예정이라 제외



### <홈페이지안내>








- 기타: 난이도 조절해서 분리된 수업 원함, 참여기회가 많았으면 좋겠음, 1박2일 별자리 캠프, 아로마제품 만들기 원함

### \* 과학관과 방학하자 체험프로그램 추진일정

일정	7월				8월	
	8~14일	15~21일	22~28일	29~4일	5~11일	12~16일
온오프라인 홍보						
신청자 접수						
프로그램 운영						
만족도 조사						

## 내가 만드는 '과학관과 방학 하자': 과학관×과학자

- 목적: 수요자 참여형 특별체험 프로그램을 테스트하고, 참여자 피드백을 통해 과학관 체험 프로그램 리디자인에 활용
- 예산: 3백만원(과학관 운영 유지관리비)
- 운영기간: 2025. 7. 29. ~ 8. 16.
- 대상: 청소년 포함 가족 450명(30명×15회)
- 운영내용
  - 교육프로그램 세부 내용

구분		주요 내용	체험키트
기상	기상1	빗물, 그냥 마셔도 될까? - 물의 순환과 그에 따른 기상변화 - 물의 정수 과정 이해 - 정수기의 기본 원리	
	기상2	번개의 비밀을 밝혀라! - 계절별 대표적인 기상 현상 - 번개와 천둥의 차이 - 번개 칠 때 대피요령	
우주	천문1	달 탐험대 : 달의 비밀을 풀어라! - 달의 형성 - 달의 표면-크레이터 - 달의 위상변화	
	천문2	우주를 향한 첫걸음- 우주탐사대 - 현대의 우주탐사 - 미래의 우주탐사 - 탐사로봇 만들기	
기후 변화	기후 변화	부글부글 지구, 건강을 지켜라! - 우리 생활 속 환경파괴와 문제점 - 기후변화의 악순환: 기후 피드백 루프 - 환경과 우리 건강의 상관관계	

- 피드백 및 환류계획
  - 설문조사: 참여자를 대상으로 알고 싶은 수업 및 교재, 만들고 싶은 교구 조사 및 과정 만족도 조사 후 다른 과정에도 확대 예정
- 기대효과
  - 수요자 참여를 통해 선정된 프로그램은 높은 참여율과 만족도를 보일 것으로 예상됨
  - 7.15~16 접수기간 동안 225명 신청(모집인원의 50%, 신청기간 ~7.29.)

## 가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

### □ 과제 인식 변화 및 방향성 조정

- 정책수요자(페르소나)의 니즈 파악 후 공공서비스디자인 방향 조정
  - (기존) 국립전북기상과학관의 '25년 목표달성(관람객 33천명 이상)을 위해 관람객 불편함 해소 및 재방문 유도 콘텐츠 개발
  - (변경)
    - ① 평소에 궁금했지만 물어볼 곳이 없는 작은 도시지만 그 특성을 살려 관람객과 과학관이 함께 기상과학 프로그램을 만들어 보자
    - ② 해설사의 역량을 이용하여 소외계층(다문화가정, 장애아동)을 위한 쉽고·이해하기 쉬운 프로그램을 만들어 보자

처음에는 좋은 시설로 개선하면 방문객이 늘겠지로 생각했지만,

⇒ 지역민이 참여하고 공감하며 함께 성장하는 과학관이 되자

### □ 관람객 입장에서 과학관의 불편함을 이해하고 개선

- 브레인라이팅에서 나온 관련 아이디어를 추가로 실행
  - ① 체험관이 분산되어 있어 야외 이동이 불편하다는 인터뷰 의견 (야외 이동시간 약 5분)
    - (직접개선) 비와 무더위를 피하는 암막우산 300개를 제작하여 3개 체험관에 각각 비치하고, 관람객이 이동 시 사용하도록 안내
    - (역발상) 무더위를 과학적 호기심으로 전환하는 햇빛(UV)감응형 팔찌 만들기 체험 및 햇빛에서 변하는 모습 관찰하기

⇒ 나뭇우산은 이른 장마 종료와 7월 폭염으로 인해 관람객은 물론 과학관 청소노동자 분에게도 많은 인기를 얻고 있음



날씨를 이기는 암막우산 비치

햇빛 감응 팔찌 만들기

② 과학관에서서의 경험이 가정에서도 이어졌으면 좋겠다는 의견

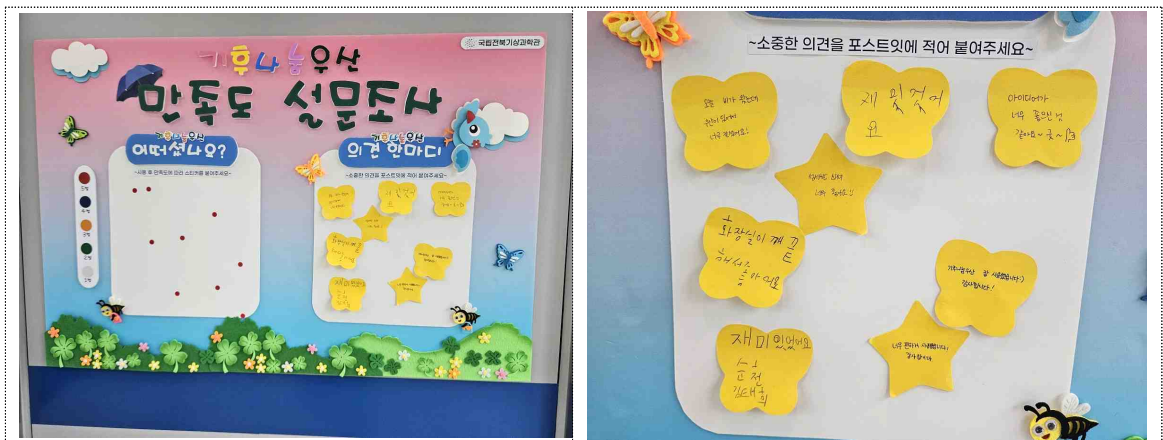
- 상영 중인 '기상과학 레이싱' 영화 속 주인공과 함께 모험을 떠나는 기상과학 보드게임 자체 개발(하반기 정식 발매)
  - 재방문 횟수가 많은 관람객 대상으로 기념품으로 지급
- ⇒ 인터뷰에 참여했던 학부모의 리뷰: 자녀의 반응이 너무나 좋으며, 집에서 너무 많이 하여 카드는 코팅하여 사용 중. 향후 정식 발매되면 과학관에서 판매하면 좋겠음



기상과학레이싱 보드게임

보드게임 체험존

- ⇒ 암막(기후나눔)우산 사용자 의견조사: 비가 왔는데 우산이 있어서 너무 잘 썼음, 아이디어가 너무 좋음, 편하게 사용했음, 섬세한 배려 너무 좋음, 재밌었음 등 긍정 의견



암막(기후나눔)우산 만족도 조사

<수요자가 홍보하는 공공서비스디자인 성과물: 암막우산, 보드게임, 특별프로그램 >

 <p>체질을 다하고 아이들과 보드게임도 해봤어요. 부뚜막을 같은 게임인데 주사위를 던져서 찰사, 구름, 번개, 태풍 귀즈를 맞춰보는 보드게임이에요.</p> <p>너무 어린아이들에게는 어려울 수도 있지만 저희 아이들은 초등생이라 너무 재미있게 했어요.</p>	 	
<p>'수아마마'님 블로그(25.5.21.)</p>	<p>'neuru13'님 블로그(25.6.21.)</p>	<p>'아이들은 자란다'네이버 카페(25.7.9.)</p>

□ 관람객 니즈를 반영한 다양한 체험 프로그램 개발

- (기존) 주 관람층인 초등학생 대상 체험 프로그램 운영(공급자 중심 사고)
  - ⇒ (개선) 다문화가정, 장애인, 시니어, 성인 대상 프로그램 개발
- 사전조사를 통해 수요자가 원하는 프로그램 운영 (수요자 중심 사고)

- \* **(다문화가정)** 다국어해설지원·외국어 리플릿 비치 등은 과학관에서 즉시 해결하기 어려운 과제. 대신 안내문은 쉽고 간결한 한국어로(번역앱 오류 줄임), 해설은 천천히 진행
- \* **(장애인)** 과학관에 장애인을 위한 동선설계가 되어 있으나 단체가 방문하기에는 어려움. 대신 **찾아가는 과학관(기후변화 교육)** 추진.
  - ※ 7.18.현재 18개 기관 338명 신청(찾아가는 교육 11건, 과학관 체험 7건)

□ 체험프로그램 및 방문객 수 증가

- 2분기 관람객 수 1분기 대비 4,817명(46%) 증가
  - 5,734명('25. 1분기) → 10,551명('25. 2분기)
- 특별체험 프로그램 참여자 전년 동일기간 대비 478명(14%) 증가
  - 3,059명('24. 상반기) → 3,537명('25. 상반기)
- 수요자가 실험내용을 제안한 **프로토타입 특별프로그램 「과학관과 방학하자」** 모집 첫 2일(7.15~16.) 동안 **225명(50%) 신청 완료!**
  - ※ 모집기간: 7.15~7.29., 총 450명 모집예정

□ 다른 기상과학관에도 공공서비스디자인 결과 확산을 위한 홍보(예정)

- 국립기상과학관·박물관 실무자 회의에서 「국립전북기상과학관」 공공서비스디자인 추진 사례 소개 예정(하반기)
- 내부 인트라넷에 성과물인 암막우산 비치 서비스 홍보(7.10.)




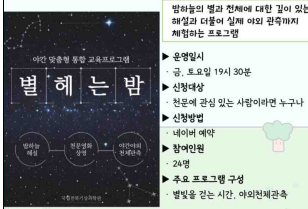


□ 공공서비스디자인 운영 효과 비교

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 콘텐츠의 연령 불균형으로 인해 과학 흥미가 지속되지 못하고, 기존 주관람층 외 대상자들은 소외됨</li> <li>• 일회성, 피상적 체험으로 재방문할 특별한 이유를 찾지 못함</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다양한 수요자가 참여 가능한 맞춤형 경험 제공(학생, 성인, 시니어, 다양한 가족, 장애인 단체 등) * 장애인 대상 찾아가는 과학관 18개 기관 338명 신청</li> <li>• 관람객이 만드는 프로그램 도입으로 다음 방문을 기대하게 하는 소프트웨어 중심 운영개선(프로토타입 실행에 수요자 51명 참여)</li> </ul>
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 하드웨어 중심의 사고로 한정된 예산 내에서 타 과학관과 차별화에 한계를 느낌</li> <li>• 내부 기획 중심의 일방향적 운영으로 사용자 니즈 변화에 민첩하게 대응하기 어려움</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• '콘텐츠 운영 전략'으로 차별화. 정읍 유일의 과학관이라는 정체성과 기상/천문 복합관의 강점을 살린 특화 프로그램에 집중(신규 프로그램 4개 개발)</li> <li>• 기획-실행-피드백 전 과정에 사용자가 참여하는 '개방형 혁신 구조'로 전환</li> </ul>
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 교사, 학부모, 성인 관람객 등 주요 사용자 그룹의 정보 접근성 및 체험 연계 활용도 낮음</li> <li>• 기관 간 협업 부족으로 과학관 콘텐츠의 확장성 및 홍보 효과 제한</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• SNS, 지역 커뮤니티, 교육기관 등과 협업해 콘텐츠 확산 및 참여 유도 구조 마련(시니어그룹 협조 요청 예정)</li> <li>• 교육청과 연계한 다양한 가족 프로그램 개발(정읍 교육지원청과 협업)</li> <li>• 기상과학레이싱 영상을 상영 중인 다른 기상과학관에도 관람 후 체험할 수 있도록 보드게임 제공 예정(타기상과학관 확산)</li> </ul>

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 관람자 특성에 맞는 다양한 체험 프로그램 개발 확대

구 분	프 로 그 램	
다문화가정 장애인	(시범운영) 글로벌캠프 '별보며 달보며' - 시범운영: 2025. 6.13./다문화가정 13가족(44명) - 정읍교육지원청과 협업 개최 (정규운영) 다양한 가족 특별프로그램 - 운영기간: 2025. 6.24. ~ 7.25. - 대상: 다문화·장애인 가족	
장애인단체	찾아가는 기후변화 과학 교실 - 운영기간: 2025. 6.24. ~ 7.25. - 대상: 과학관을 방문하기 힘든 장애인단체	
시니어	시니어 기상! 날씨와 함께하는 스마트한 생활 - 운영기간: 2025. 9.1. ~ 11.30. - 대상: 65세 이상(정읍시 및 인근지역 주민) - 폭염·한파 취약계층 대상으로 날씨 앱 알리미 설정 방법, 활용방법 등 교육	
성인	야간 맞춤형 프로그램 "별헤는 밤" - 운영기간: 상시(금·토 19:30분) - 대상: 누구나(주타겟 성인) - 별자리 해설, 천문영화상영, 천체관측 등	

□ 지속가능 기반 강화

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
<ul style="list-style-type: none"> <li>과학관 체험 프로그램 개선                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정기·특별 체험 프로그램 재설계</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인력: 과학관 해설사</li> <li>예산: 운영유지관리예산(약 9억원)</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>운영유지관리 기반 강화                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 과학관 개선을 위한 5개년 계획(안) 마련</li> <li>- 시설 보수 및 체험시설 개선</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>인력: 담당공무원</li> <li>예산: 확보 중</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>지역 이해관계자와 커뮤니티 구축                             <ul style="list-style-type: none"> <li>- 정읍교육지원청, 박물관, 미술관, 지자체 연계</li> </ul> </li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>협업: 교육기관·지자체 등</li> </ul>

## 첨부1

# 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

### □ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025.4.1. 10:00~12:00	전주 기상지청	공공서비스디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명	- 과제 운영 전반에 대한 컨설팅 - 국민디자인단 운영방법 교육 - 관람객 대상 설문조사지 구성
2차	2025.4.15. 10:00~12:00	국립 전북기상 과학관	공공서비스디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명, 심층인터뷰 대상자 3명	- 현장인터뷰 - 조사내용 분석 - 조사내용에 대한 결과 공유
-	2025.4.26. ~4.27.	국립전북기상과학관 관람객 대상 설문조사(성인 20명, 아동 10명)		
3차	2025.4.29. 10:00~12:00	전주 기상지청	공공서비스디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명	- 진짜 문제 정의 - 관람객이 말하는 문제점 심층 분석
4차	2025.5.13. 10:00~12:00	전주 기상지청	공공서비스디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명	- 브레인라이팅 - 아이디어 실행 방법 논의
5차	2025.5.27. 10:00~12:00	전주 기상지청	공공서비스디자인단 3명, 서비스디자이너 1명, 담당 공무원 3명	- 과학관 활성화 방안(프로토타입) 작성 - 향후 추진계획 작성

### □ 홍보실적 및 계획

#### ○ 프로토타입 실행과제 과학관 홈페이지 홍보

- 여름방학 특별프로그램 '과학관과 방학하자' 체험프로그램 공모

#### ○ JTV "클릭! 이사람"에서 과학관 여름방학 특별 프로그램 소개



국립전북기상과학관 홈페이지

기상청 인트라넷(7.10.)

클릭! 이사람(6.29.)

□ 공공서비스디자인 활동 총평

- (국민디자인단 참여국민) 국립전북기상과학관 서비스개선 과정에서 브레인라이팅, 아이디어 스케치 등을 통해 평소에 생각했던 내용을 제안할 수 있어 의미 있었음
- (사업담당자) 참여한 담당공무원 모두 신규발령 받아 새로운 시각과 열정으로 과제에 임하며 기존의 관습적 운영방식을 혁신하려 노력 하였음. 본 과제를 통해 국립기상과학관의 역할에 대해 생각해 보는 좋은 기회가 되었음
- (과학관 해설사) 그동안 프로그램 개발 시 설문조사 결과 등 간접적인 수요자 의견을 참고하였는데, 이번 공공서비스디자인을 통해 관련자로서 과학관을 바라보는 시각이 많이 달라진 것 같음. 앞으로 수요자 의견을 충실히 듣고, 지역 소도시의 강점을 살릴 수 있는 기상과학관을 만들어 보겠음
- (실제 수요자) 정읍은 아이들을 위한 시설이 많지 않아 국립전북 기상과학관은 '보물'같은 존재임. 인터뷰를 통해 평소에 가지고 있던 생각을 과학관 담당자와 공유할 수 있는 좋은 계기가 되었으며, 앞으로 좋은 과학관이 되길 바램

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- (컨설팅) 전문가 컨설팅은 진행기간 동안 동일한 자문위원이 배정 되어 과제 추진기간동안 함께 고민할 수 있어 많은 도움이 되었음. 내년에도 동일한 방식으로 추진되었으면 좋겠음
- (운영기간) 단기실행과제였지만 문제를 인식하고 해결해나가는 과정은 정책과제와 큰 차이가 없다고 생각함. 과제를 완수하기까지 시간이 촉박하였음

- 2주 간격 회의로 국민디자인단·담당 공무원 모두 피로감 호소
- 결과 도출·프로토타입 실행·환류까지 짧은 기간 동안 추진하기가 어려웠음 ⇨ 성과보고서 작성 시기 연기 필요
- (예산확대) 공공서비스디자인 과제 추진에서 서비스 디자이너의 역할이 무엇보다 중요함. 예산이 지원되지 않는 과제의 경우 사업부서에서 자체적으로 예산을 확보하기까지 많은 어려움이 있었음
- 예산 미지원과제의 경우 컨설팅 횟수 확대 등 지원 필요