



「보고 ON」
함께해야 더 즐거운 여행
국립자연휴양림 **보고** 지역도 **on!**

2025. 7.



산림청
국립자연휴양림관리소

「보고 ON」 함께해야 더 즐거운 여행 국립자연휴양림 보고 지역도 on!

□ 추진배경

- 휴양림은 산간오지에 위치하여 지역소멸 위험지역과 밀접해 있음
- 기존 지역연계는 있었으나, 대부분의 지자체는 국립자연휴양림을 '지역 밖 기관'으로 인식하며, 실질적 협업이 미흡하였음
- 휴양림 이용객의 70% 이상이 지역에 머무르지 않고 곧바로 귀가 하는 흐름으로 지역 활용이 단절된 상황(전북 무주군)

□ 추진내용

- 국립자연휴양림 예약 시점부터 지역 정보를 맞춤 제공하고, 휴양림 이용 전후 여정에 지역 방문과 소비를 유도하는 지역 연계형 서비스 '보고·ON' 개발 및 운영

□ 추진성과 및 기대효과

계획 수립시 지역이용을 넣을 수 있도록!

이용을 쉽게 고취시킬 수 있도록!

계획 ON!	준비 ON!	경험 ON!
예약 시점 정보 제공	양질·맞춤형 정보제공	지역 이용을 촉진시킬 트리거! - 물리적 수단
여행 계획의 출발점	여행 실질 준비 시점(점 싸기 등)	스탬프 투어로, 지역 체류 중 지역 소비와 방문 흐름 유도
		

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 휴양림 단독, 수동적인 지역연계 • (이용객)대부분 지역 경유 없이 휴양림만 이용 후 곧바로 귀가 • (지자체) 휴양림을 지역과 분리된 '국가 외부기관'으로 인식 	<ul style="list-style-type: none"> • 휴양림-지자체 공동, 능동적인 지역연계 • (이용객) 맞춤형 지역 정보를 제공받고, 여행 전후 여정 속에서 지역 방문과 소비에 자발적으로 참여 • (지자체) 휴양림을 지역 관광·경제 활성화 협력 파트너로 인식 전환

□ 향후계획

- 무주군과 협업해 보고·ON 스탬프 투어권 운영 및 참여 유도, 본격적인 서비스 실행 예정('25. 9.)
- 전국 확산을 위한 표준 협업 템플릿 제공 및 홍보영상·안내책자 등 홍보 다각화 추진

I

「보고 ON」 함께해야 더 즐거운 여행 국립자연휴양림 보고 지역도 on! (국립자연휴양림관리소)

과제유형	기획·협업과제	정책분야	문화/관광
주관기관 (협업기관)	국립자연휴양림관리소 (무주군 관광진흥과)	과제담당자	진소희 주무관

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 국립자연휴양림을 지역 관광과 연결되는 거점으로 활용하여, 지자체와의 협업을 통한 지역상생 및 지역경제 활성화를 동시에 도모
- ◆ (수요자) ① 국립자연휴양림 이용객
- ◆ (이해관계자) ① 지역주민, ② 지자체
- ◆ (추진기간) '25. 2. ~ 8.(정책개발과제)
- ◆ (소요예산) 과제운영 20백만원
- ◆ (추진내용) 일정 유연성이 낮고 지역 이용률이 낮은 휴양림 이용객의 특성을 반영해, 예약 시점부터 맞춤형 지역 정보를 제공하고 동선 기반의 소비를 유도하는 '보고·ON' 서비스를 개발함으로써, 지자체와의 협업 기반을 마련하고 실질적인 지역상생 구조를 설계

국립자연휴양림, 지역과의 연결이 시작된다! '보고 ON'

계획 수립시 지역이용을 넣을 수 있도록!

계획 ON!

예약 시점 정보 제공

여행 계획의 출발점

준비 ON!

양질·맞춤형 정보제공

여행 실질 준비 시점(점 싸기 등)

이용을 쉽게 고취시킬 수 있도록!

경험 ON!

지역 이용을 촉진시킬 트리거! - 물리적 수단

스탬프 투어로, 지역 체류 중 지역 소비와 방문 흐름 유도



2

추진배경

※ 추진목표

- 국립자연휴양림과 지역 간 연계를 통해 기존 단일구조였던 휴양림 이용객의 관광 구조를 확장함으로써 지역경제활성화 및 지속가능한 협업 모델 구축

□ 과제 추진의 필요성

○ 휴양림과 지역은 분리될 수 없는 협력 대상

- 국립자연휴양림은 지역의 자연환경과 자원을 기반으로 조성된 공공시설로, 지역사회와의 협력 없이 단독 운영이 불가능함
- 휴양림 이용의 다양한 측면(진입로 및 자원활용)에서 지역과의 상호작용이 필수적이며 각각 독립된 주체가 아니라, 상호 발전을 위한 협력 파트너로서 긴밀한 연계가 필요함

○ 인구소멸지역에 위치한 국립자연휴양림

- 전국 46개 휴양림이 위치한 지역은 도심에서 떨어진 산악지대에 위치해 모두 인구소멸위험지역에 해당되어 있음
- 특히, '위험지역'에 위치한 휴양림은 13개소(28.2%)로 인구감소 및 고령화 문제와 밀접하게 연관되어 있음

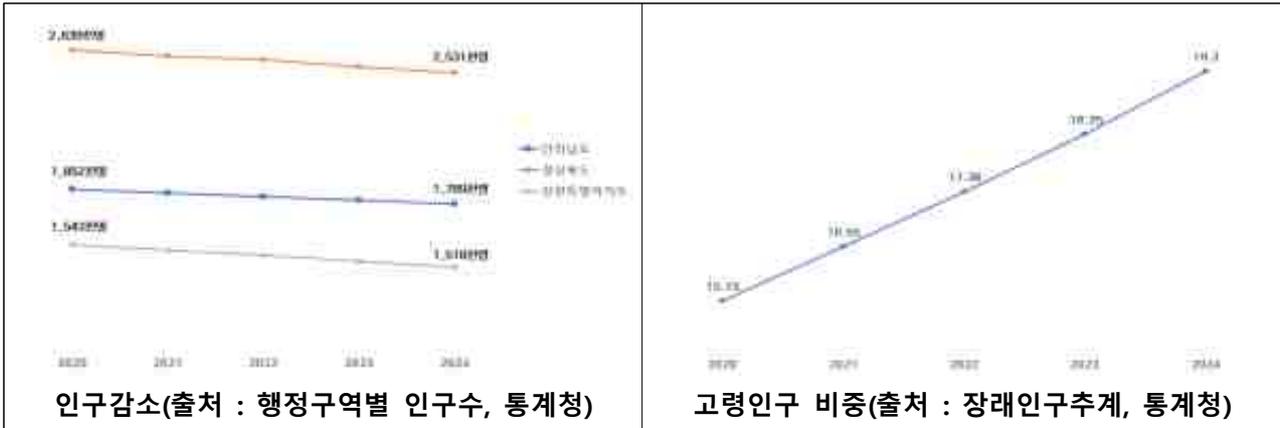
⇒ 국립자연휴양림이 위치한 지역은 인구감소, 고령화 등 복합적인 문제와 맞닿아 있어 지역과의 협력이 더욱 절실한 상황

인구소멸 위험지역 중 위험지역에 위치한 국립자연휴양림(13개소)

지역	휴양림명
충북 보은	국립속리산말티재자연휴양림
충북 단양	국립황정산자연휴양림
충남 서천	국립희리산자연휴양림
강원 횡성	국립청태산자연휴양림
경상 영덕	국립칠보산자연휴양림
경상 봉화	국립청옥산자연휴양림
경상 영양	국립검마산자연휴양림
경상 청도	국립운문산자연휴양림
경상 함양	국립지리산자연휴양림
경상 남해	국립남해편백자연휴양림
전라 무주	국립덕유산자연휴양림
전라 진안	국립운장산자연휴양림
전라 부안	국립변산자연휴양림

- 자연보전과 생태관광을 목적으로 산간오지에 조성된 국립자연휴양림 특성상 단순 관광자원으로서의 역할뿐만 아니라 **공익적 역할의 중요성 또한 확대되고 있음**

※ 인구소멸위험지역 단계 : 저위험 → 보통 → 주의(7개소) → 위험진입(26개소) → 위험지역(13개소)



□ 지역연계 관련 현황 및 문제점

- (지자체 ⇨ 휴양림) 지역에 있지만, 지역과 별개의 국가기관으로 인식
 - 국립자연휴양림은 지역 내에 물리적으로 위치해 있으나, 지역사회에서는 실질적인 연결이나 기여 없이 '**관련 없는 외부 기관**'으로 인식되고 있음
 - ⇒ 일부 지역에서는 휴양림에 대해 부정적인 인식을 갖고 있으며, 협의체 운영도 일방적 요구에 그쳐 민원 청취 수준에 머무르는 실정
- (휴양림 ⇨ 지자체) 기존 지역 연계의 한계 존재
 - (현장 단위 협업의 구조적 한계) 휴양림의 현장 인력 부족과 산간 오지라는 입지적 특성으로 인해 활동 범위에 제약이 있으며, 현재 운영 중인 특산물판매장·직거래장터 역시 실적이 정체된 상황
 - (행정 협업의 한계) 지자체는 휴양림을 중앙부처 소속의 외부 기관으로 인식하는 경향이 강해 지역 내 행정 협력이나 공동 대응이 필요한 상황에서도 협업이 원활하게 이뤄지지 않음
 - ⇒ 휴양림과 지역은 실질적으로 긴밀히 연결되어 있음에도 인식 차이로 인해 활용도는 낮고, 주민 불만은 지속 발생중

3 추진내용

가. 국민디자인단 구성 현황

구분		성명/소속/직위	역할
국민	분야 전문가	이정희 교수 (부경대)	○ 전문가로서 전문지식 제공 ○ 정책방향 및 해결방안 아이디어 제시
	정책수요자	김*경 윤*열 김*홍 강*호 최*운 강*호 김*미 임*인 최*석 맹*주	○ 국민 의견 수렴 ○ 수요자 입장의 관점 및 아이디어 제시 ○ 현장인터뷰 또는 설문조사 수행
서비스 디자이너		김동호 대표 (디자인내일)	○ 공공서비스디자인 활동 과제 관리 총괄 ○ 디자인 기법을 활용해 정책 개선방안 제시 등
		최소윤 연구원 (디자인내일)	
공무원	혁신담당	진소희 주무관 (기획운영과)	○ 국민정책디자인단 구성 및 운영계획 수립 등 ○ 과제 추진 및 사후관리 ○ 정책설명, 이해관계자 참여 협조
	사업담당	김보영 주무관 이유경 주무관 권건진 주무관 (휴양지원과)	○ 공공서비스디자인 과제 분야별 검토 및 의견제시 ○ 공공서비스디자인 과제 분야별 사후관리(분야별 정책반영 및 사업 추진)
		김동균 팀장 (덕유산자연휴양림)	
협업기관	장기진 팀장 (무주군 관광진흥과)	○ 지역연계 서비스를 위한 정보 제공 및 의견제시 ○ 그 외 서비스 실현을 위한 행정적 협조	

※ 전체 국민디자인단원 수 : 19명

단계별	주요 활동내용	산출물						
	<p>② 데스크리서치 인사이트</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국립자연휴양림은 지역에 경제적·공익적으로 기여할 수 있는 잠재력이 크지만, 지금까지는 지역과 연결되는 구조가 충분히 갖춰지지 않아 그 효과가 제한적이었음 ⇒ 휴양림과 지역 간 이용 연계나 접점이 없음 <p>③ 이해관계자맵 작성 및 이용 관련 친화도맵</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 휴양림 이용객을 중심으로 지역 연계에 대한 이해관계를 시각화 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> · 관광인프라인 국립자연휴양림이기에 관광객인 이용객이 지역 연계를 위한 핵심수요자임 </div> <p>④ 지역상생 우수사례 필드리서치 (국립속리산말티재휴양림-보은군)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 국립자연휴양림 지역상생 우수사례인 속리산말티재휴양림 및 협업기관(속리산 테마파크) 현장 리서치 및 관계자 심층인터뷰 실시 ⇒ 지자체·보건소·휴양림 간 협업을 통해 고령자 대상 숲체험 프로그램 제공 및 휴양림 이용객 대상 지역 관광지 입장 할인 혜택(티켓) 제공 ⇒ 일방적인 서비스 제공 중심의 구조가 아닌, 휴양림이 지역사회와 경제적으로 연결되는 구조 발견 필요 <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px; margin: 5px 0;"> · 지역민 대상의 직접서비스(공익적 협력) 중심으로 만족도는 높지만 관광객 유입이나 지역소비 연결(상생형 모델)효과는 낮음 </div> <p>⑤ 핵심수요자 니즈 발견 (이용자 설문조사, 우수고객·휴양림 현장 심층인터뷰)</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 이용객 대상 온라인 설문조사 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 실제 이용객의 휴양림 이용 유형 파악 및 지역 연결 가능성 조사(응답자수 242명) ○ 우수고객(헤비유저) 대상 지역이용 관련 심층인터뷰 진행 <ul style="list-style-type: none"> - 휴양림과 지역 이용을 위해 철저한 정보 조사를 바탕으로 여행 출발 전부터 여행계획을 수립함 ○ 국립덕유산자연휴양림 현장 조사 및 이용객 인터뷰 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 내부직원 인터뷰를 통해 설문조사 결과의 정확성 확보 - 이용객의 지역 이용 사례를 통해 여행계획, 이동동선, 소비방식 등 참고 가능한 실질적 단서를 확인 ⇒ 헤비 유저(Heavy User)의 여정을 바탕으로 일반 이용객 또한 지역을 이용할 수 있는 보조 서비스가 필요함 	 <p style="text-align: center;">친화도맵</p>  <p style="text-align: center;">필드리서치</p>  <p style="text-align: center;">설문조사</p> <table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <tr> <td style="width: 33%; font-size: small;"> "편의를 위한 해주는 게 아니라 지역 상생적으로 휴양림과 지역에서 연계" (지역 상생목) </td> <td style="width: 33%; font-size: small;"> "마포가 200m 떨어져 떨어져도 국경지역, 평등" "사모로 돌리면서 '국립자연휴양림의 매력'" </td> <td style="width: 33%; font-size: small;"> "휴양림이 지역 정보 부족해 직접 검색하는 경우가 많음" "기초와 지역 정보는 '정보' 뿐. 예약 시 제공하면 좋게 평가 됨" </td> </tr> <tr> <td style="font-size: small;"> 사용자의 지역 기여, 자연스런게 유도하는 방식, 지역소비 동기 유발 (지역이용 트리거 필요) </td> <td style="font-size: small;"> 자연환경에 대한 기대는 불만족, 감수하게 함, 편의를 이용하는 (정보 제공 시스템은 필요) </td> <td style="font-size: small;"> 정보 제공은 예약 시점이 가장 효율적, 사전 노출이 중요 </td> </tr> </table> <p style="text-align: center;">유선인터뷰</p>	"편의를 위한 해주는 게 아니라 지역 상생적으로 휴양림과 지역에서 연계" (지역 상생목)	"마포가 200m 떨어져 떨어져도 국경지역, 평등" "사모로 돌리면서 '국립자연휴양림의 매력'"	"휴양림이 지역 정보 부족해 직접 검색하는 경우가 많음" "기초와 지역 정보는 '정보' 뿐. 예약 시 제공하면 좋게 평가 됨"	사용자의 지역 기여, 자연스런게 유도하는 방식, 지역소비 동기 유발 (지역이용 트리거 필요)	자연환경에 대한 기대는 불만족, 감수하게 함, 편의를 이용하는 (정보 제공 시스템은 필요)	정보 제공은 예약 시점이 가장 효율적, 사전 노출이 중요
"편의를 위한 해주는 게 아니라 지역 상생적으로 휴양림과 지역에서 연계" (지역 상생목)	"마포가 200m 떨어져 떨어져도 국경지역, 평등" "사모로 돌리면서 '국립자연휴양림의 매력'"	"휴양림이 지역 정보 부족해 직접 검색하는 경우가 많음" "기초와 지역 정보는 '정보' 뿐. 예약 시 제공하면 좋게 평가 됨"						
사용자의 지역 기여, 자연스런게 유도하는 방식, 지역소비 동기 유발 (지역이용 트리거 필요)	자연환경에 대한 기대는 불만족, 감수하게 함, 편의를 이용하는 (정보 제공 시스템은 필요)	정보 제공은 예약 시점이 가장 효율적, 사전 노출이 중요						

단계별	주요 활동내용	산출물
정의하기	<p>① 핵심수요자가 겪는 어려움 파악</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ 핵심수요자의 문제 정의를 위해 주말 가족 단위 이용객으로 퍼소나 설정 ○ 문제가 발생하는 상황과 수요자의 터치포인트로 어려움을 파악하는 고객여정맵 작성 ⇒ 지역에 대한 정보제공 시점이 늦고, 불확실하여 여행 전 직접 준비하는 방식 ⇒ 여행계획이 고정되어 지역 이용 의지는 있으나, 현장에서의 소비로 연결되기 어려운 구조 형성 <p>② 핵심수요자(이용객) 이용구조</p> <ul style="list-style-type: none"> ○ '숲나들e 예약' → '알림톡' → '휴양림 도착' → '귀가'의 이용구조 중 지역 연계 점점 발굴 ⇒ 점점 중 지역 정보가 미흡해 지역을 고려할 '시간, 공간, 정보' 단절로 지역관광과 소비활동 부족 <p>③ 진짜문제 정의</p> <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>일정유연성이 낮아 계획 외 지역에서의 소비로는 연결되기 어려운 구조 "진짜문제 = 양질의 정보와 제공 시점의 문제"</p> </div>	<p>산출물</p>  <p>1. 퍼소나 2. 고객여정맵 3. 퍼소나, 고객여정맵 4. 이용객 이용구조(추정)</p>
발전하기	<p>① 서비스 목표 수립</p> <ul style="list-style-type: none"> · 수요자의 핵심 문제를 기반으로 서비스 목표 및 방향 설정 <div style="border: 1px dashed black; padding: 10px; text-align: center;"> <p>· 계획 수립(휴양림예약) 단계에서 지역 이용이 포함 되도록 양질의 지역 정보제공</p> <p>· 지역 이용을 촉진시킬 요소 발굴</p> </div> <p>② 협업을 통한 서비스 구체화</p> <ul style="list-style-type: none"> · (현황) 전라북도 무주군은 지방소멸 고위험 지역이며, 연간 약 10만 명이 방문하는 덕유산자연휴양림이 위치해 있음 - 중심가와 휴양림 간 거리가 있어 70% 이상 이용객이 지역 경유 없이 곧바로 귀가하고 있어 연계 구조가 단절된 상황 - 무주군 또한 휴양림 이용객을 지역으로 유도하기 위한 방안을 지속적으로 고민 중이며, 연계형 서비스 설계가 필요함 ⇒ 무주군 관광진흥과와 업무협약 - 무주군 관광인프라 및 사업 공유 및 휴양림 이용객 지역 관광지 유도 방안모색 <p>③ 아이디어 워크숍</p> <ul style="list-style-type: none"> - 메타포 아이디어션을 통한 지역연계아이디어 발굴 ⇒ 지역상생 프로그램 "보고·ON" 도출 	<p>진짜 문제 정의</p> <p>이용객 다수가 지역 관광·식사 이용 의지를 보임 (일정유연성 약 73%(52.2% + 20.3%)는 특산물 구매 소비에 의의를 갖고 있거나 구매로 이어짐)</p> <p>But</p> <p>일정유연성이 낮은 이용객 (일정유연성 약 27%(47.8%)는 특산물 구매 소비에 의의가 없음)</p> <p>지역에서의 소비로 연결되기 어려운 구조 형성 정보와, 제공 시점의 문제</p> <p>서비스 목표 수립</p> <p>발견된 수요자의 핵심문제를 해결하기 위한 서비스 목표수립</p> <p>일정유연성이 낮은 이용객 → 정보와, 제공 시점의 문제</p> <p>일정유연성이 낮은 이용객: 지역 이용을 촉진시킬 도구 계획 수립시 지역이용을 얻을 수 있도록! 지역 이용을 촉진시킬 도구! 이용을 연계 고취시킬 수 있도록!</p> <p>아이디어워크숍</p> <p>지역상생 프로그램 "보고·ON" 도출</p> <p>무주군 업무협약</p>

단계별	주요 활동내용	산출물																								
<p style="writing-mode: vertical-rl; position: absolute; left: -40px; top: 50%; transform: translateY(-50%);">전달하기</p>	<p>① 서비스 체계 시각화 및 흐름도 구성 ⇒ “보고·ON” 프로그램 이용 체계를 ‘계획·ON’, ‘준비·ON’, ‘경험·ON’ 단계로 시각화 및 흐름도 구성 * ‘무주·보고ON’프로토타이핑을 수정, 보완하여 전국 국립자연휴양림(46개소)으로 확산 가능 EX) 진안·보고ON / 단양·보고ON / 영덕·보고ON</p> <p>② 서비스 시나리오 · 스토리보드 작성을 통한 서비스 과정 이해</p> <p>③ 프로토타입 실행 협의중 ⇒ 무주군-국립덕유산자연휴양림 연계 프로토타입 실행 협의중</p>	<div style="text-align: center;"> <p>산출물</p>  <p>브랜드 개발</p> <table border="1" data-bbox="1045 448 1437 705"> <thead> <tr> <th colspan="2">휴양림 외부</th> <th colspan="2">휴양림 내부</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>정형 ON: 표시용</td> <td>정형 ON: 일일용</td> <td>정형 ON: 입성</td> <td>정형 ON: 입장</td> </tr> <tr> <td>예약 및 결제 가능 제공</td> <td>예약 확인 및 숙소 이용 안내</td> <td>입성안내, 역삼시 제공</td> <td>객실 및 객실기 반납</td> </tr> <tr> <td>예약 변경이 용이하여 예약</td> <td>예약 확인 시 숙소 이용 안내</td> <td>이용안내, 객실기 반납</td> <td>객실기 반납 시 객실기 반납</td> </tr> <tr> <td>지역별 예약 가능</td> <td>지역별 예약 가능</td> <td>지역별 예약 가능</td> <td>지역별 예약 가능</td> </tr> <tr> <td>지역별 예약 가능</td> <td>지역별 예약 가능</td> <td>지역별 예약 가능</td> <td>지역별 예약 가능</td> </tr> </tbody> </table> <p>서비스 개발</p>  <p>서비스 여정지도 작성</p>  <p>프로토타이핑</p>  </div>	휴양림 외부		휴양림 내부		정형 ON: 표시용	정형 ON: 일일용	정형 ON: 입성	정형 ON: 입장	예약 및 결제 가능 제공	예약 확인 및 숙소 이용 안내	입성안내, 역삼시 제공	객실 및 객실기 반납	예약 변경이 용이하여 예약	예약 확인 시 숙소 이용 안내	이용안내, 객실기 반납	객실기 반납 시 객실기 반납	지역별 예약 가능							
	휴양림 외부		휴양림 내부																							
	정형 ON: 표시용	정형 ON: 일일용	정형 ON: 입성	정형 ON: 입장																						
	예약 및 결제 가능 제공	예약 확인 및 숙소 이용 안내	입성안내, 역삼시 제공	객실 및 객실기 반납																						
	예약 변경이 용이하여 예약	예약 확인 시 숙소 이용 안내	이용안내, 객실기 반납	객실기 반납 시 객실기 반납																						
지역별 예약 가능	지역별 예약 가능	지역별 예약 가능	지역별 예약 가능																							
지역별 예약 가능	지역별 예약 가능	지역별 예약 가능	지역별 예약 가능																							

다. 현재까지 추진내용

□ [1단계] 공공서비스디자인 이해하기 및 국민디자인단 구성하기

- 프로젝트 추진 전 전반적인 검토를 위한 키포프 회의 실시
 - 국민디자인단 구성, 공공서비스디자인 추진 절차 및 역할 논의
- 과제 시작 전 주제 관련 현황 공유
 - ! 국립자연휴양림과 지역 간의 협업 가능성과 연계 방향에 대한 다양한 의견 공유 및 협력 방안 모색
 - ! 기존 국립자연휴양림 지역연계 시도 사례 공유

▲ 국립자연휴양림 지역연계 시도 사례

- 숲으로 떠나는 힐링열차 투어상품(숲으뜸)
 - 한국철도공사와 협업하여 열차와 휴양림 관광을 연계한 관광상품
- 문화가 있는 날 & 청춘마이크 행사
 - 매달 마지막 수요일을 '문화가 있는 날'로 지정하여 무료개방 및 무료 공연 제공
- 지역·청년 주민사업체 대상 창업공간 지원
 - 청년창업 아이디어 공모전을 실시해 휴양림 일부 공간을 제공하여 시범사업으로 운영
- 지역발전협의체 운영(계속)
 - 현장 휴양림별 이행하는 방식으로 주 활동은 마을대표와 소통 및 특산물판매장 운영 등이 있음
- 지역주민, 취약계층 대상 직접 일자리사업 발굴(계속)
 - 휴양림 소재 지역주민, 취약계층을 우선 고용하여 지역 일자리 창출에 기여

- 현재 운영중인 지역 마을 단위 협업은 이해관계자 중심의 정책으로 이용객들의 지역 이용 및 소비까지 이어지지 않아 실적 미비 등 한계가 있음을 파악

⇒ 지역 상생의 범위를 시·군 단위의 관광협업으로 확장하여 지역 경제 활성화 등 실질적 효과 창출을 위한 전환이 필요함



▲ 키포프(실무자) 회의

* (일자) 2.26 / (참석) 서비스 디자이너(2), 담당 공무원(2), 전문가(1)

□ [2단계] 리서치를 통한 국민요구 발견하기

- 데스크리서치 : 국립자연휴양림↔지역경제 연계에 관한 리서치를 실시하여 휴양림이 지역 경제에 미치는 파급력을 파악

① 인구소멸지역에 위치한 국립자연휴양림



인구소멸위험지역 중 위험지역에 위치한 국립자연휴양림(13개소)	
지역	휴양림명
충북 보은	국립속리산말티재자연휴양림
충북 단양	국립황정산자연휴양림
충남 서천	국립희리산자연휴양림
강원 횡성	국립청태산자연휴양림
경상 영덕	국립철보산자연휴양림
경상 봉화	국립청옥산자연휴양림
경상 영양	국립검마산자연휴양림
경상 청도	국립운문산자연휴양림
경상 함양	국립지리산자연휴양림
경상 남해	국립남해편백자연휴양림
전라 무주	국립덕유산자연휴양림
전라 진안	국립운장산자연휴양림
전라 부안	국립변산자연휴양림

전국 46개 휴양림이 위치한 지역은 도심에서 떨어진 산악지대에 위치해 많은 개소가 인구소멸위험지역에 해당되며 특히, '위험지역'에 위치한 휴양림은 13개소(28.2%)로 인구감소 및 고령화 문제와 밀접하게 연관되어 있음

② 국립자연휴양림의 지역 경제 파급효과 연구 논문

<p>지역산업연관분석을 이용한 국립자연휴양림의 지역경제 파급효과 분석</p> <p>한성원* *충청대학교 산림경영학과 석사과정</p> <p>Estimating the Local Economic Impact of National Natural Recreation Forests Using Regional Input-Output Model</p> <p>Song Yeol Han* *Department of Forest Management, Chungnam National University, Daejeon 305-380, Korea</p>	<p>휴양산림복지 시설 조성사업이 지역에 미치는 경제적 파급효과에 관한 연구: 「대전 나눔 숲 체험원 자연휴양림」 조성사업을 중심으로</p> <p>한성원* *충청대학교 산림경영학과 석사과정</p> <p>The Economic Ripple Effect of the Construction of Forest Welfare Facilities on the Region Based on the Construction of 'Daejeon Sharing Forest Experience Recreation Forest',</p> <p>Yok Ho Hong *Department of Forest Management, Chungnam National University</p> <p>KEYWORDS Forest welfare, Forest experience, Tourism, ripple effect, Forest welfare facility</p> <p>ABSTRACT As a part of forest welfare facility, the formation of 'Daejeon Sharing Forest Experience' aims to contribute to improving the quality of life shaped by the changes of forests, improving urban vitality and local health conditions, as well as promoting the growth of regional woodland industries. As a construction of economic influence, such as increasing local job construction and various revenue, this</p>
---	--

국립자연휴양림이 지역 내에 미치는 연간 경제적 파급효과
 생산파급(3,380백만원)/ 소득파급(328백만원)/ 부가가치파급(1,017백만원)/ 고용파급 22명

자연휴양림 조성사업비(173억 9천만원) 투입 시 발생하는 효과
 생산유발효과_전산업(168억)/ 소득유발효과(117억)/ 고용유발효과 339명

국립자연휴양림 등 산림복지 인프라 조성은 단순한 공공서비스 제공을 넘어 지역경제 활성화에 실질적 기여 가능

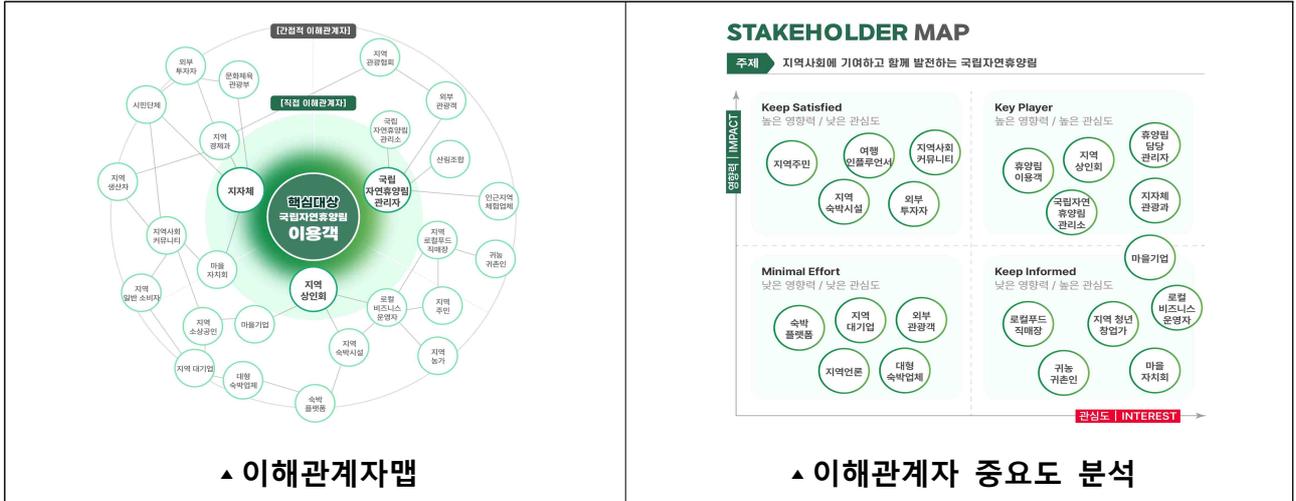
→ 산림복지시설은 단순한 관광지가 아닌, 지역 발전에 영향을 미치는 공공 인프라로 기능할 필요성이 있음

■ 데스크리서치 체크포인트!

국립자연휴양림은 지역에 경제적·공익적으로 기여할 수 있는 잠재력이 크지만, 지금까지는 지역과 연결되는 구조가 충분히 갖춰지지 않아 그 효과가 제한적이었음
 → 휴양림과 지역 간 이용 흐름이나 접점이 마련되어 있지 않음

○ 프로젝트 리서치 방법 및 조사 목표 설정

- 이해관계자 맵 작성을 통한 핵심 이해관계자 그룹핑 및 특징 분석
- 도출한 이해관계자 및 친화도 맵을 기반으로 필드리서치 및 인터뷰 계획 수립



○ 핵심수요자 니즈 발견하기! ① : 지역상생 우수사례 필드리서치

- 국립자연휴양림 지역상생 우수사례인 속리산말티재휴양림 및 협업 기관(속리산 테마파크) 현장 리서치 및 관계자 심층인터뷰 실시



속리산 필드리서치(자연휴양림 및 지역관광업체)

지자체·보건소·휴양림 협력 모델	지역 특산물·관광자원 연계 추진	운영 애로사항
“고령자를 위해 휴양림-지자체-보건소가 역할을 나누어 운영”	“속리산테마파크 등 지역 관광지와의 연계해 할인 혜택 제공(티켓)”	“지역과의 연계는 현장 단위 추진만으로는 확산이 어려움”

■ 주요 운영모델 및 인사이트

- * 지자체·보건소·휴양림 간 협업을 통해 **고령자 대상 산림문화 프로그램 제공**
- * 속리산테마파크(지역 관광지) 입장 **할인 혜택(티켓) 제공**

지역 주민 대상 ^{공익형 협력} 직접 서비스 중심 ⇨ 관광객 유입이나 ^{관광형/상생형 모델} 지역 소비 연결효과는 낮음
 주민을 매개로한 일방적인 서비스 제공의 한계 재확인

⇨ **주민 대상 서비스 제공보다, 휴양림이 지역사회와 경제적으로 연결되는 구조 필요**

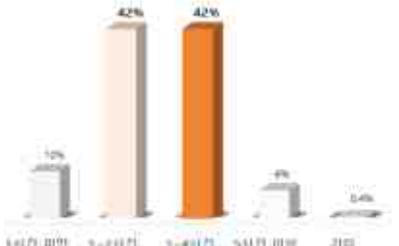
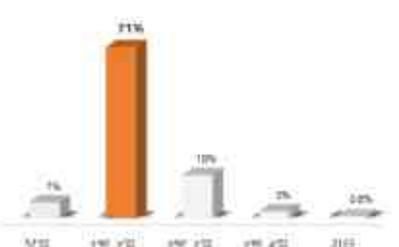
○ 핵심수요자 니즈 발견하기 ② : 사용자 설문조사

- 속리산 사례를 통해 지역 협력의 기반은 일부 확인했으나, 휴양림 이용객이 지역으로 연결되는 구조의 미흡함을 발견함
- 실제 이용객이 어떤 방식으로 휴양림을 이용하고, 지역과 연결될 가능성이 있는지를 파악하기 위한 사용자 설문조사 진행

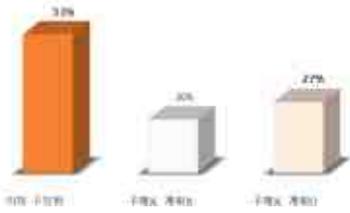
* (설문기간) 5.14~5.19 / (설문대상) 국립자연휴양림 이용객 / (응답자수) 242명

 <p>국립자연휴양림과 지역 상생을 위한 이용자 의견 조사</p> <p>홍보 자료</p>	<p>국립자연휴양림과 지역 상생을 위한 이용자 의견 조사</p> <p>저희 국립자연휴양림관리소에서는 지방소멸지역을 대상으로 국립자연휴양림-지역사회 연계를 통해 지역경제활성화를 목표로 현재 공공서비스디자인* 과제를 운영하고 있습니다. 수요자의 이용현황 및 요구를 파악하기 위해 국립자연휴양림 이용객 여러분을 대상으로 주변 지역상권 이용 여부 등 설문조사를 실시하오니 번거로우시더라도 소중한 의견 부탁드립니다. 감사합니다!</p> <p>*[공공서비스디자인] 공공자 중심의 정책개발에서 벗어나 정책수요자가 직접 참여하는 수요자 중심의 정책개발 기법. 서비스디자인이나 수요자 전문가 등 다양한 구성원이 모여 함께 문제점을 파악하고 해결책을 발굴</p> <p>다음 1/9페이지 방식 지우기</p> <p>지역 상생을 위한 이용자 의견 조사</p>
--	--

- 설문조사 결과를 바탕으로 휴양림 이용객 이용유형 분석 및 키워드 발굴

<p>☑ 대부분 이동 시간은 '3~4시간'(41%)로 장거리 이동이 일반적이면서, 여행일정은 1박 2일로(71%) 촉박함</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 3~4시간 41.3%로 장거리 이동이 많음 - '이동거리' 자체 + 입·퇴실 시간 제약, '식사 시간 확보 어려움' 등이 불편함으로 나타날 수 있음 - 관광지를 거치거나 지역에서 소비하는 흐름이 시간 구조와 맞물릴 수 있도록 설계되어야 함
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 71.4%가 1박 2일 여행으로 응답 - 대부분 장거리 이동으로 휴양림의 체류 시간은 짧고, 일정 역시 타이트하게 계획되는 경우가 많음 - 입퇴실 전후 동선과 타이밍이 휴양 경험 전반에 영향을 미침
<p>☑ 가족·친구와의 여가를 즐기기 위해 방문하는 이용객이 많음</p>	
	<ul style="list-style-type: none"> ○ 가족·친구 등과의 여가 시간이 46.9%로 가장 많음 - 특히 어린 자녀와 함께 동행하는 이용객의 경우 이동에 제약이 있어 휴양림 외에 다른 지역을 이용하기 위해선 일반 이용객 보다 철저한 계획이 필요함

☑ 휴양림 이용객의 지역 관광·소비에 대한 의지는 높은편



- 응답자의 약 73%가 지역 소비에 대해 긍정적 인식을 가지고 있음
- 응답자 52.7%는 지역 특산물 구매·소비 경험이 있다고 응답
- 20.3%는 구매 의향은 있었으나 실행하지 못한 경험 있음

☑ 지역 시설 미이용 사유는 ‘정보 부족’ 과 ‘접근성’



- 부족한 접근성(36.4%), 이용 가능한 시설 정보 부족(27.3%), 시간 부족(31.8%)으로 응답
- 지역요소를 가끔 이용한 이용객이 58.1%임을 보아, 수요자가 말하는 접근성은 물리적 요소뿐만이 아닌 시설 안내·인지도 부족 등 정보 인프라의 한계를 포함

■ 국립자연휴양림 이용객 이용유형 키워드 발굴

#지역 외곽

#1박 2일

#직행형 동선

#가족형

- 핵심수요자 니즈 발견하기! ③ : 지역이용 우수자(우수고객) 심층인터뷰
- 지역을 적극적으로 활용한 경험자(국립자연휴양림 우수고객 4) 들을 통해 실질적인 상생 방안의 단서 발견

“할인을 바로 해주는 게 아니라 지역 상품권으로 주면 꼭 지역에서 쓰게 되는...” (지역 상품권)	“마트가 20km 떨어져 있어도 국립이면 괜찮음” “산으로 둘러싸인 게 국립자연휴양림의 매력”	“숲나들e 지역 정보로 부족해 직접 검색하는 경우가 많음” “지도와 지역 정보는 집에서 미리 봄. 예약 시 제공하면 동선 짜기 쉬울텐데”
사용자의 지역 기여를 자연스럽게 유도하는 방식 지역소비 동기 유발 (지역이용 트리거 필요)	자연환경에 대한 기대는 불편을 감수하게 함 (불편을 완화하는 정보 제공 시스템은 필요)	정보 제공은 예약 시점이 가장 효율적 사전 노출이 중요
<p>우수고객(휴양림 이용 경험이 풍부하고 지역 연계에도 적극적인 사용자) 우수고객 인터뷰에서는 지역소비를 실제로 실천한 사례를 통해, 정보제공 시점, 이동 동선, 소비 방식 등 정책 설계에 참고할 수 있는 실질적 단서를 확인 → 보편적 수요가 아닌 헤비 유저 (Heavy User) 의 흐름 일반 이용객이 비슷한 행동(지역 이용)을 할 수 있도록 유도 필요</p>		

○ 핵심수요자 니즈 발견하기! ④ : 덕유산자연휴양림 심층인터뷰

- 덕유산자연휴양림 직원, 이용객, 지역 관계자 등 3개 그룹을 대상으로 심층인터뷰를 진행하여 휴양림과 지역 간 연계에 대한 다양한 관점 발견



덕유산 필드리서치(자연휴양림 및 이용객)

정보 제공 시점 및 방식 개선 필요	지역소비 단절	방문 목적이 명확·일정이 고정적
입실 시점에 정보 제공하는 것에 대해 이용객이 '귀찮아함' → 입실 이후 안내는 효과 낮음 홈페이지에 지역정보는 있으나 통합예약과 정보페이지가 분리되어 있어 진입 장벽 존재	70~80%가 음식을 싸서 오고, 식당은 거의 이용 안 함 퇴실 당일엔 바로 귀가하는 흐름이 고정적 →관광·소비 연결 지점 부재	주말:가족·부부, 주중:은퇴자 위주 대부분 1박 2일, 산행·스키·계곡 등 목적이 뚜렷함 → 유연성 낮음 정보가 늦게 오거나 지역 계획이 복잡하면 아예 포함시키지 않음

수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
<ul style="list-style-type: none"> 지역상생을 위해 지역주민 단위로 협의체 실시, 단순 의견 청취 	<ul style="list-style-type: none"> 근본적으로 지역협의체에서 발굴되는 의견은 휴양림 단위로 해결하기 어려운 문제가 다수임 → 소규모인 마을 단위의 협의는 실질적인 문제 해결 및 관계 개선에 미비함 → 군·청 단위의 협업 필요
<ul style="list-style-type: none"> 수동적으로 휴양림 내부에서 이용객이 지역 관련 소비를 할 수 있도록 함 - 특산물판매장, 무인판매점 등 	<ul style="list-style-type: none"> 휴양림 이용객이 직접적으로 지역을 경험하고 상생에 따른 혜택을 받기 어려움 - 상생에 대한 수요자 체감도가 낮고 연결성이 미흡함 → 휴양림 내부에서만 지역경험을 제공하는 것이 아닌, 이용객을 휴양림 밖으로 유도하기 위한 연결 방안 필요

□ [3단계] 진짜 문제' 정의를 통한 과제의 전략적인 방향성 수립

- 수요자별로 안고 있는 문제와 요구사항을 정의하기 위한 퍼소나 설정, 수요자 여정 맵 구성

핵심 수요자 모델 : 가족 단위 이용객(주말)

박지현



인적사항

직업	중학교 교사
나이/성별	39세/여
거주지역	경기도 평택
성격	꼼꼼함, 계획적
행동	가족 여행을 계획하는중

“여행 갈 땐 제가 하나부터 열까지 준비하고, 알아보고 가요.”

SUMMARY 휴양림 여행을 즐겨하지만 언제나 정보의 부재로 준비할 것이 많은 이용자

Biography.

10살, 6살 두 자녀를 둔 워킹맘입니다. 주로 휴일이나 연차를 활용해 가족 여행을 자주 떠납니다. 저희 가족은 **아이들과 자연 속에서 힐링할 수 있는 국립자연휴양림을 선호**합니다. 하지만 **휴양림 주변 지역에 대한 정보가 부족해** 항상 대부분의 **여행 준비를 스스로 해야 하는 상황**입니다. 특히 **입실 전이나 퇴실 이후에** 발생하는 공백 시간을 효과적으로 활용하기 어려워 여행 일정이 늘 반복적으로 구성되는 아쉬움이 있습니다. 하지만 **휴양림의 쾌적한 자연환경을 저와 가족들이 좋아하기** 때문에 계속 해서 이용할 것입니다. 여유롭고 기억에 남는 가족 여행을 만들기 위해 지역 정보 제공과 이동 동선 기반 안내를 기대하고 있습니다.

PainPoint.

- 여행지 정보 부족으로 일정 계획이 어려움
- 여행 루트가 항상 고정됨
- 입실 전·후 공백 시간 발생
- 지역 특산물, 기념품 구매 기회 없음

NEEDS.

- 예약 시점으로부터 지역 정보 제공(음식, 마트, 관광요소)
- 여행자에게 필수적으로 제공되는 인센티브 등이 있었으면 함
- 입실 전·후 시간에 동선 제안
- 가족 단위 이용자를 위한 맞춤형 지역 소비 루트

박지현 39 · 여성 **SUMMARY** 휴양림 여행을 즐겨하지만 언제나 정보의 부재로 준비할 것이 많은 이용자

Stages Of Journey	휴양림 여행 계획	예약	준비 과정	방문 및 체류	퇴실 및 회상
Activities	다가오는 주말에 아이들과 함께 갈 자연휴양림을 SNS 통해 후기를 찾아보는데 휴양림 중심 주변 지역 정보는 잘 나오지 않는다	숙녀들이 통해 예약에 성공했지만 여전히 주변 정보가 부족하여 그냥 입실 가능 시간에 맞춰서 동선 계획을 세운다	장보기, 간식 준비, 아이들 짐 등을 챙기고, 번거롭지만 혹시 주변에 식당이 없을 수 있으니 따로 도시락을 포장한다	도착 후 바로 입실하여 휴양림 내부에서 산책과 프로그램을 체험하고 난 뒤, 외부 나가지 않고 숙소 내에서 도시락을 해결했다	이른 퇴실 시간에 빠르게 일정을 마무리하고 귀가했다 기념품을 사지 못한 것이 아쉽다
Feelings	Happy Satisfied Unhappy	 <p>어떤 휴양림 여행을 계획할 때 주변 정보가 부족해서 시간이 오래 걸리는 것 같아</p> <p>이왕이면 식사나 산책로도 지역에 대한 안내를 받을 수 있는 것들이면 좋을 것 같네요...</p> <p>그랜드 역시 기록들과 자연 속에서 산책과 활동하는 것이 즐겁고, 또 하노비의 추억을 쌓는 것 같아서 조금 아쉬워</p>			
Touch Point	기대 반, 피로 반 정소를 결정함에 있어 고민됨	원하는 날짜 객실 예약과 동선 설계하는 것이 피로함	휴양림 내부에 식당이 없을 수 있으니 따로 식사를 준비	휴양림 내부 자연환경에 만족스러움	조금 아쉬우면서도 가족들과 잘 쉬고 왔다고 생각
Pain Point	몰어준 정보를 하나하나 찾아야 하기에 시간이 걸림	예약은 됐지만 예약 외에 찾아줘야 할 것들이 많음	혹시 모르는 상황을 대비해 챙겨야 할 준비물이 늘어남	입실 후 외부와 단절, 객실에만 머무르게 됨	관광지나 지역 특산물과 접점 없음
Customer Expectations	휴양림에 관한 정보를 한 번에 볼 수 있었으면 함	예약과 동시에 여행자에게 지역 정보 제공되길 바람	외부 식당에 대한 정보나 배달이 가능했으면 함	입실 이후에도 외부 활동, 증폭적 소비를 할 수 있길 바람	퇴실 전 지역 기념품·시장을 들을 수 있는 동선 제안 바람

가족 단위 이용객(주말) 핵심문제

PAIN POINT

휴양림과 무관한 일반 정보 중심 / 이용자의 탐색에 의존해 수동적으로 제공 / 도착 직전 노출

가장 많은 국립자연휴양림 동반유형인 **가족 단위 이용객**
일정이 유연하지 않아 여행 동선을 사전에 모두 계획하는 경향이 강함

#지역 외곽
#1박 2일
#직행형 동선
#가족형

‘일정유연성이 낮은 이용객’

정보 제공 시점이 늦거나 불확실하여 여행 전 직접 준비하는 방식으로 계획이 고정 소비 의지는 있으나, **현장에서의 소비로 연결되기 어려운 구조 형성**

- 핵심 수요자 분석 기반 휴양림 이용객의 전반적인 이용 구조 분석 및 그에 따른 지역 연계 접점 발굴

이용객 이용구조 (주말기준)

숲나들e 예약
장거리 이동
입실시간에 맞춘 입실
휴양림 중심 체류
귀가

1. 정보의 단절(연속성X)

예약 시스템(숲나들e)에 지역 정보 비제공
여행 전 지역 정보 탐색이 어려워
동선 설계에 한계 발생

2. 이용객 특화 정보 부재

각 휴양림 사이트에 지역 관광정보를 제공
휴양림 기준으로 정보를 제공하는게 아닌
포괄적인 지역 관광지 제공이라
지역이용 유도가 어려움



장거리 이동과 일정 제약

3,4시간 이상 이동하는 경우가 다수(41.3%)
중간 경유지나 지역 소비 여유가 적은편



국립자연휴양림과 지역의 상생을 위한
이용자 설문조사

휴양림 중심의 폐쇄적 체류 구조

입실 후 취사·야영 등 셀프 중심 체류 구조로
지역 상권 필요성이 없음
→ 식사도 대부분 장을 미리 봐서 준비해옴
→ 외부 소비 유도 포인트 부재



귀가 집중형 일정 구조

이른 퇴실 시간과 장거리 귀가로 인해
'바로 귀가' 흐름
→ 퇴실 후 지역 소비·방문 기회가 사라짐



이용객 접점

휴양림 외부		휴양림 내부	
접점 ① : 숲나들e	접점 ② : 알림톡	접점 ③ : 입실	접점 ④ : 귀가
예약 및 결제 기능 제공 여행 계획의 출발점이자 결정의 순간	예약 확인 및 숙소 이용 안내 여행 직전 리마인더 역할	입실안내, 객실키 제공 이용자가 실제 경험을 시작하는 진입점	퇴실 및 객실키 반납 경험의 마무리 지점/ 지역 이용의 마지막 기회
지역에 대한 인지 없이 휴양림만 단독 목적지로 확정	사용자의 인지 흐름상 가장 행동으로 연결될 시점 (현재)입실에만 집중하는 직진형 이동 유도	대부분 내부 공간 체류에 집중 → 이미 동선과 일정은 고정 지역 정보는 '소극적 비치' 활용률 낮음	장거리 귀가로 인해 추가 소비·방문 여력 거의 없음 지역과의 연결 가능성은 사실상 종료

국립자연휴양림은 **이용객과의 4번의 접점**을 갖고 있으나,
이 모든 시점에서 지역과의 연결 정보는 배제되어 있음

예약부터 귀가까지 지역을 고려할 '시간·공간·정보' 모두가 단절

↓

주변 지역과의 교류 및 소비 활동 부족

○ 핵심수요자 이용구조 및 접점(터치포인트) 분석

진짜 문제 정의

이용객 다수가 지역 관광·식사 이용 의지를 보임
 응답자의 약 73%(52.7% + 20.3%)는 특산물 구매·소비에 의지를 갖고 있거나 실제로 실행

But

#지역 외각 #1박 2일 #직행형 동선 #가족형

일정유연성이 낮은 이용객

정보 제공 시점이 늦거나 불확실하여 여행 전 직접 준비하는 방식으로 계획이 고정
 소비 의지는 있으나, 현장에서의 **소비로 연결되기 어려운 구조 형성**

정보와, 제공 시점의 문제

□ [4단계] 정책서비스 아이디어 구체화 및 서비스 흐름 설계

○ 서비스 목표 수립

- 도출된 수요자의 핵심 문제를 기반으로 서비스 목표 및 방향 설정
- 국립자연휴양림·지자체·디자인 전문가 등 다양한 이해관계자와 함께, 휴양림 이용객의 지역 활용을 유도하고 지역과의 연결을 강화하는 비스 방안 마련

발견된 수요자의 핵심문제를 해결하기 위한 서비스 목표수립

일정유연성이 낮은 이용객 ➔ **정보와, 제공 시점의 문제**

맞춤형 정보 및 능동적인 정보 제공	지역 이용을 촉진시킬 트리거
계획 수립시 지역이용을 넣을 수 있도록!	이용을 쉽게 고취시킬 수 있도록!

○ 서비스 목표 구체화 ① : 서비스 대상지 선정(전라북도 무주군)

- 전라북도 무주군은 지방소멸 고위험 지역이면서도 관광 인프라를 갖추고 있어, 지역 연계형 서비스 설계에 적합한 여건 보유
- 연간 약 10만 명이 방문하는 덕유산자연휴양림이 위치해 있으나, 70~80%의 이용객이 지역을 경유하지 않고 바로 귀가하는 흐름으로 지역 활용이 단절된 상황이며, 이는 무주군에서도 지속적으로 고민해 온 고질적인 과제였음

국립자연휴양림 지역협업 서비스개발 대상지
전북 무주군
지방소멸 고위험 지역

덕유산 국립자연휴양림 연간 약 10만명 방문
하지만 70~80%는 지역을 이용하지 않고 바로 귀가

○ 서비스 목표 구체화 ② : 협업을 위한 내부 관계자 회의(3회)

▲ 무주군 킥오프 미팅(6.2) ▲ 협업기관 1차 업무협의를(6.23) ▲ 협업기관 2차 업무협의를(7.1)

- 관광진흥과와 업무협의를 통해 무주군 관광인프라 및 사업 공유
- 휴양림 이용객 지역 관광지 유도 방안 모색

○ 서비스 발전하기 : 아이디어 워크숍을 통한 아이디어 스케치

휴양림 이용객을 지역관광객으로 유입시킬 수 있는 방법은 무엇일까요?

국립자연휴양림과 지자체가 함께 할 수 있는 서비스는 무엇일까요?

- 메타포아이데이션 기법을 활용한 아이디어 발굴(37건) 및 공통으로 도출된 4가지 방향성을 중심으로 아이디어 구체화
- 서비스 체계와 서비스 브랜드 네임 ‘보고·ON’ 도출

□ [전달하기] 정책서비스 프로토타이핑

- 지역연계 프로그램 '보고·ON' 개발
 - 국립자연휴양림도 보고, 지역도 보고! 지역과의 연결이 커지다!
 - 예약부터 귀가전 까지, 이용객 여정에 맞춰 설계한 지역연계 프로그램 '보고·ON' 개발

국립자연휴양림, 지역과의 연결이 시작된다! '보고 ON,'



자연을 보고, 지역도 보고!
지역과의 연결이 켜지는(ON) 순간

이제 국립자연휴양림은 산림휴양만이 아닌
지역과 함께하는 상생의 시작점

○ 서비스 체계도 설계

- 이용자 터치포인트(접점지) 흐름에 맞춘 단계별 서비스 제공

휴양림 외부		휴양림 내부	
접점 ① : 숲나들e	접점 ② : 알림톡	접점 ③ : 입실	접점 ④ : 귀가
예약 및 결제 기능 제공 <i>여행 계획의 출발점이자 결정의 순간</i>	예약 확인 및 숙소 이용 안내 <i>여행 직전 리마인더 역할</i>	입실안내, 객실키 제공 <i>이용자가 실제 경험을 시작하는 진입점</i>	퇴실 및 객실키 반납 <i>경험의 마무리 지점/ 지역 이용의 마지막 기회</i>
지역에 대한 인지도 없이 휴양림만 단독 목적지로 확정	사용자의 인지 흐름상 가장 행동으로 연결될 시점 (현재) '입실에만 집중'하는 직진형 이동 유도	대부분 내부 공간 체류에 집중 → 이미 동선과 일정은 고정 지역 정보는 '소극적 비치' 활용률 낮음	장거리 귀가로 인해 추가 소비·방문 여력 거의 없음 지역과의 연결 가능성은 사실상 종료
계획 수립시 지역이용을 넣을 수 있도록!		이용을 쉽게 고취시킬 수 있도록!	
계획 ON!	준비 ON!	경험 ON!	
예약 시점 정보 제공	양질·맞춤형 정보제공	지역 이용을 촉진시킬 트리거! - 물리적 수단	
여행 계획의 출발점	여행 실질 준비 시점(집 싸기 등)	스탬프 투어로, 지역 체류 중 지역 소비와 방문 흐름 유도	
"지역을 고려할 수 있도록!"	"여행준비에 지역이용 유도"	<ol style="list-style-type: none"> 무주 관광안내소: 지역 정보 팸플릿+제휴 할인권+스탬프 투어권 수령 지역 이용: 지역내 제휴 장소 방문 후 도장 찍기(관광자음식점 등) 국립자연휴양림: 입실 인증 후 도장 찍기 무주 관광안내소: 도장 완료 보상으로 지역 방문 경험을 완성 	
출발지 기준 지역코스 추천 도시 선택 후 소요시간 및 동선 맞춤형 코스 제공	출발 직전 행동에 맞춘 정보 제공		
해당 지역 관광 정보 제공 무주군 관광 정보를 숲나들e 예약배너에 연동해 이용객이 사전 확인하고 여행 일정에 반영할 수 있도록 구성	여행 전 집 앞 마트 대신 무주 시장, 마트 이용해보세요! 장보기·식사계획 등에 활용할 수 있는 제철 특산물, 장터 일정, 마트 위치 등		

계획 ON!

준비 ON!

경험 ON!



출발지 기준 지역코스 추천
해당 지역 관광 정보 제공

▲ 예약 시점 정보 제공



여행 전 집 앞 마트 대신
무주 시장, 마트 이용해보세요!

▲ 양질·맞춤형 정보제공



지역 이용하고, 스탬프 받고!
무주의 특별한 선을 가져가자!

▲ 지역 이용을 촉진시킬 트리거!

- 01 무주 관광안내소
- 02 지역 이용하기
- 03 덕유산 국립자연휴양림

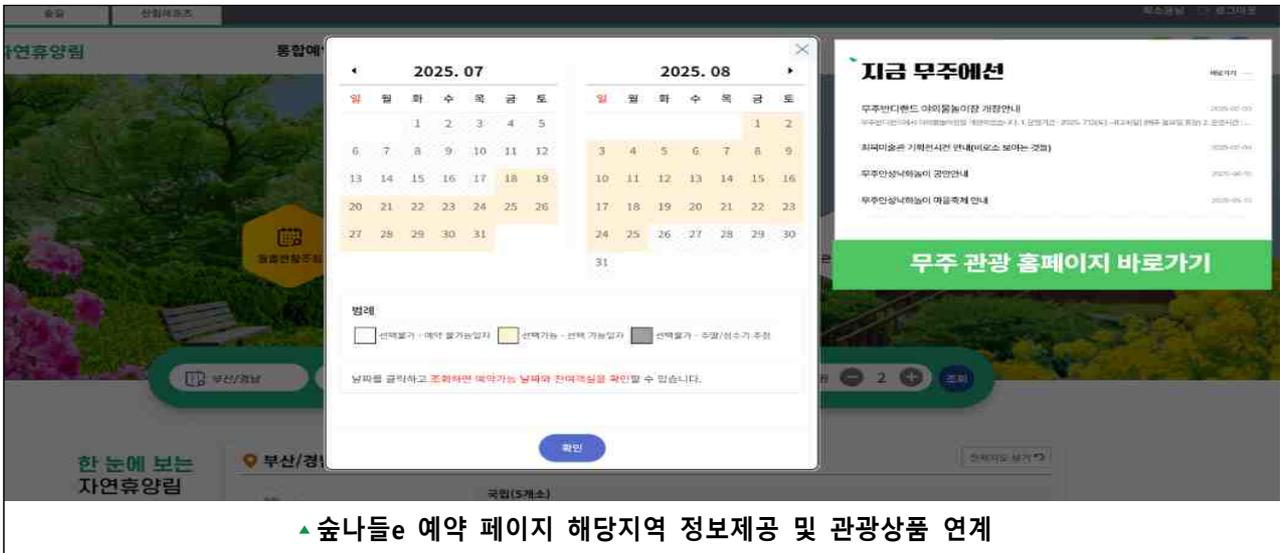
○ 프로그램 이용 여정지도 작성

- 보고·ON 프로그램 이용 시나리오를 시각화하여 서비스 과정 이해



계획 ON! 예약시 정보얻고 계획하고!

- 지역을 고려할 수 있도록! 숲나들e 예약 시점 정보 제공
 - 단순히 휴양림만 예약하는 것이 아니라, 여행 동선에 지역 방문을 고려하게 만드는 사고 전환 유도
 - 휴양림 이용 = 지역 방문의 시작이라는 인식을 가질 수 있도록 정보 노출 시점과 형식을 설계
 - 숲나들e 예약 페이지에 지역 정보(관광, 식당, 장보기 등) 배너·팝업 형태로 선제적 노출



준비 ON! 로컬음식으로 여행 준비하고!

- 사전 계획 단계(출발 2~3일 전)에 알림톡 발송을 통해 지역 상권을 활용할 수 있도록! 특산물 품목 등 장보기 정보 제공
 - 출발지에서 모든 준비물을 챙겨오는 방식에서 벗어나, 여행 준비의 일부를 무주에서 해결하도록 인식 전환 유도
 - 지역에서 장을 보고, 현지 식재료로 식사를 계획하는 흐름을 유도함으로써 지역 소비로 자연스럽게 연결되도록 설계
 - 출발 2~3일 전 예약확정 알림톡 “보고·ON’ 장보기 가이드’ 카드형 리플렛 등으로 지역의 장보기 장소, 마트 운영시간, 전통시장 일정 제공

경험 ON! 지역 체류 중 지역 소비하고 관광지 방문하고!

- 보고·ON 스탬프 투어로! 지역 상품을 구매하거나 먹거리·체험 콘텐츠를 즐기며 지역 내 체류·소비를 자연스럽게 실현
 - 휴양림 중심 일정에서 벗어나 지역 내 상점, 관광지, 문화시설 등 방문
 - 보고·ON 스탬프 투어권을 활용해 지역 체류 장소 방문을 유도하고, 일정 수 이상 도장 획득 시 인센티브 제공
 - 지역 체류 중 리플렛·포스터 등 안내물을 통해 자연스럽게 지역 정보를 반복 노출
 - 입실 전·퇴실 후 여유시간을 활용한 동선 기반 관광 흐름을 설계하여 지역 이용을 실질적 행동으로 연결

보고·ON 스탬프 투어 흐름

 <p>1. 무주관광안내소 스탬프 투어권 받고!</p>	 <p>2. 무주 지역관광지 지역 즐기고!</p>	 <p>3. 국립자연휴양림 휴양림 이용하고!</p>	 <p>4. 무주관광안내소 선물 받자!</p>
--	---	---	---

□ 프로토타이핑

- 프로토타이핑 실행을위한! 스탬프투어 코스 선정
 - 무주군(25. 7. 5.) 협의를 통해 무주 보고·ON 스탬프 투어에 활용할 관광 코스 공동 개발

번호	장소	주소	비고
1	향적봉	설천면 덕유산 정상	덕유산 정상
2	백련사	설천면 백련사길 580	사찰
3	구천동 어삿길	설천면 구천동로 1로 159	계곡 트래킹
4	무주반디랜드	설천면 무설로 1324	곤충박물관/물놀이장/천문대
5	태권도원	설천면 무설로 1482	태권도/체험/전망대
6	무주태권어드벤처	설천면 무설로 1460-2	짚라인 체험 등
7	무주머루와인동굴	적상면 산성로 359	관광/와인 시음
8	적상산사고	적상면 산성로 960	조선왕조실록 사고지

- 무주관광안내소에 '보고·ON 스탬프 투어권'을 비치하여 관광객 유입 시 자연스럽게 국립자연휴양림 '보고·ON' 서비스를 안내하고 참여 유도(25. 9.)

 <p>무주관광안내소 보고·ON 스탬프 투어권 제공</p>	 <p>보고·ON 스탬프 투어권</p>
--	--

- 정책 수요자에게 전달하고자 하는 서비스 아이디어 실행 및 반응 관찰
- 추가 개선사항 발굴로 국립자연휴양림 발전 및 확대 방안 마련

○ 보고·ON 서비스 시나리오

- 계획 - 준비 - 경험의 흐름에 따라, 휴양림 예약 시점부터 귀가까지의 여정 속에서 지역 정보 접근과 활용 과정을 설계하고, 이용객이 자연스럽게 지역에 들러 체류·소비하는 경험을 스토리보드로 시각화

PERSONA

이름 박지현
나이 39세
직업 중학교 교사

지역 | 경기도 평택시 거주중
행동 | 휴양림 여행을 즐기며 꼼꼼하고 계획적

여행 갈 땐 제가 하나부터 열까지 다 알아보고 챙겨야 하거든요. 특히 아이들이랑 가면 더 신경 쓸 게 많아서 늘 부담이 컸어요. 그런데 이번에 보고온 프로그램 덕분에 지역 곳곳을 자연스럽게 둘러보고, 아이들도 신나게 체험하면서 즐거운 시간을 보냈어요. 이제 여행이 더 기다려져요!

1	계획 ON!	 <p>여행 준비 중, 보고온 발견</p> <p>국립자연휴양림 예약 과정에서 '보고온' 프로그램과 '술나들터' 플랫폼의 출발지 기준 관광 코스 추천 기능을 알게 됨</p>	2	 <p>기대되는 새로운 경험</p> <p>단순 숙박이 아니라 지역과 연결된 스탬프 투어가 있어 아이들과 알찬 시간을 보낼 수 있겠다는 생각에 기대</p>
3	준비 ON!	 <p>출발 직전, 실시간 맞춤 정보 수신</p> <p>여행 당일, 알림을 통해 무주 날씨, 행사 정보, 무주 시장 개장 시간 등 출발 직전 맞춤 정보를 받고 출발함</p>	4	 <p>이제 시작. 방문과 체험</p> <p>무주관광안내소 방문해 스탬프 북 받음, 출발지 기준으로 추천된 장소들이 순차적으로 안내되어옴</p>
5	 <p>지역과 함께하니 더 풍부한 여행</p> <p>추천 동선을 따라 근처 관광지 방문, 모르고 지나쳤을 곳들이 새롭게 다가옴 자연스러운 소비와 체험이 이뤄짐</p>	6	 <p>국립자연휴양림 도착</p> <p>휴양림에 도착해 체크인하고 스탬프를 받을 생태체험, 숲길 산책, 바비큐 등 자연활동을 하며 가족 함께 힐링시간, 재충전</p>	
7	 <p>보람찬 여행의 마무리, 안내소 재방문</p> <p>퇴실 후 다시 무주관광안내소를 방문해 스탬프 투어 완료 기념으로 작지만 의미 있는 선물을 받음, 뿌듯해 하는 아이들</p>	8	 <p>지역과 연결되는 휴양림</p> <p>알찬 여행에 만족감 느낌, 이번 여행은 단순한 소비가 아닌, 지역과 연결된 의미 있는 여정이라 더 기억에 남을 것 같다고 생각함</p>	

가. 공공서비스디자인 추진 성과

□ '진짜 문제' 정의를 통한 수요자 중심의 과제 방향성 조정

당초	휴양림을 관광 요충지로 활용해 관광객을 휴양림으로 유입, 관광허브 구축 → 휴양림 내부에서 지역이용·소비를 할 수 있는 기회를 확대해 지역경제활성화 도모
변경	휴양림 이용객을 휴양림 밖으로 유도, 휴양림-지역 연결을 위한 플랫폼 역할 수행 → 자연스럽게 지역을 이용할 수 있는 흐름을 구축 → 휴양림이 직접 지역 발전을 위해 선제적인 역할을 수행함으로써 긍정적인 이미지를 구축해 지역과의 관계 개선 및 지역상생·지역경제활성화 수행?

* 휴양림 이용객은 대부분 타지에서 방문한 장거리 관광객으로 이미 무주군을 방문한 잠재적 지역관광객임

- 협업 범위를 마을이 아닌 지자체로 확대해 직접 협력함으로써 보다 넓은 범위의 구조적인 문제 해결 가능

□ 휴양림-지역관광을 연결하는 선제적·능동적 정보제공

- 기존 휴양림 이용객의 관광패턴은 단순 체류형으로 지역 이용에 대한 계획 없이 휴양림 자체만을 목적지로 삼았음
 - 설문조사, 심층인터뷰 등을 통해 이용객의 실제 이용구조·동선을 기반으로 지역과의 접점을 명확히 제시해 “지역 이용이 자연스럽게 계획에 포함되는” 서비스 흐름 설계

□ 휴양림의 주도적 협업 제안에 따른 지자체 인식 변화 및 신규 협력사업 발굴

- (지자체-무주군) 기존 휴양림을 ‘개별 기관’으로서의 인식에서 국립 자연휴양림이 지역 발전을 위해 주도적으로 활동함으로써 ‘지역에 도움이 되는 존재’로 인식 변화
 - 보고·ON 프로그램을 진행하며 무주군이 덕유산자연휴양림을 지역 관광 인프라로 인식, 제안한 프로그램外 협업 제안으로 지역 상생 다각화
 - ‘인구감소지역 관광 인구 충전’ 배터리 사업에 휴양림의 자연 환경을 활용하여 숲치유 프로그램을 통한 무주군 생활 인구 증대
 - 휴양림에서 무주 산골영화제를 개최하여 숙박객 대상 티켓 판매 후 지역 상품권 제공으로페이백 인센티브 제공

나. 추진 성과에 따른 기대효과

□ 지자체 협력을 통한 지속가능한 서비스 운영 및 공익적 역할 확대

- 휴양림 단독 활동 시 예산·인프라의 한계로 수요자가 직접 체감할 수 있는 서비스 제공이 어려웠으나, 지자체 협업을 통해 기존 운영중인 프로그램과 연계하여 최소한의 비용을 활용한 인센티브 구조 구축
 - 전국 46개소 휴양림에 점진적으로 확산할 수 있는 기반 마련
- 단순한 숙박·자연공간에서 벗어나 지역사회와 상생하고 경제적 순환을 유도하는 플랫폼으로써의 새로운 휴양림 역할 구축
 - 지역소멸 대응 정책과 연계해 추후 서비스 확장 가능성 높음

□ 지역 연계 서비스 제공으로 핵심수요자·이해관계자 인식 변화

- (핵심수요자-이용객) 기존 정보·체류시간 부족으로 휴양림만을 이용하는 '단일 구조'만 고려했다면 지역연계 서비스를 통해 휴양과 지역관광을 함께 즐기는 '복합 구조'로 관광인식 변화
 - 휴양림 이용객 맞춤형 입실 전·퇴실 후 지역관광의 최적화된 동선을 제공함으로써 휴양림 입지적 한계를 극복하고 수요자 스스로 지역 이용을 손쉽게 설계
- (이해관계자-지역주민) 휴양림을 지역과 동떨어진 기관으로 인식해 숙박업 등 지역상권에 타격을 주거나 오수 유출 등 환경에 영향을 미친다는 부정적 인식 존재
 - 지자체 협업을 통해 휴양림이 위치한 지역이 관광뿐만이 아닌 행정적 협력 영역으로 확장되어 기존 지역발전협의체로는 어려웠던 서비스 제공 및 민원해결이 가능해짐
 - 지속적으로 이어진 주민 불만 완화 및 지역 내 기관 간 신뢰 회복의 계기로 작용

□ 구축된 협업체계를 활용한 교육, 보건 등 협업 범위 확대

- 교과과정과 연계한 숲해설 등 체험프로그램 및 청소년 대상 진로 체험 제공 등 산림자원 기반의 교육활동 지원
- 휴양림과 고령화 문제가 밀접하게 연관되어 있으므로 마을 주민 대상 찾아가는 산림휴양서비스를 제공하여 이동이 불편한 사회적 약자의 접근성 및 운영예산 보완을 통한 복지서비스 강화

구분	기존	개선
<p>수요자 문제상황</p>	<ul style="list-style-type: none"> 지역이용을 하고 싶지만 이동 거리에 대한 심리적 부담, 여행시간부족 등 휴양림이용중에는 지역이용이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> 휴양림과 지역 모두 효율적으로 이용할 수 있도록 선제적 정보 제공 및 여행 코스를 제공
<p>사회구조적 문제상황</p>	<ul style="list-style-type: none"> 국립자연휴양림에 대한 일부 부정적인 인식 (주변 마을 주민) 휴양림으로 인해 숙박시설 수익 감소, 오수 유출 등 피해를 보고 있다고 인식 (지자체) 휴양림은 단순 국가기관 자체적으로 운영되는 공간으로써 '지역 밖 기관'으로 인식 	<ul style="list-style-type: none"> 휴양림이 단순 휴양림 이용객만을 위한 기관이 아닌 이용객을 지역과 연결하여 지역발전에 도움이 될 수 있다는 걸 강조
<p>정책공급자 문제상황</p>	<ul style="list-style-type: none"> 기족 지역 상생의 다각화할 필요가 있으나 한계 존재 지역상생을 하기 위한 인력, 인프라 등 부족 	<ul style="list-style-type: none"> 추가 예산·인력 투입 없이 '연결' 중심의 방식으로 문제 해결 (예산) 기존 무주군에서 시행 중인 관광객 할인, 이벤트를 활용해 인센티브 제공 (인프라) 휴양림 내부에서 새로운 지역연계 콘텐츠를 확보하기 어려움 → 입실 전, 퇴실 후 휴양림 밖에서 즐길 수 있는 콘텐츠를 제공함으로써 입·퇴실 시간 조정으로 객실 정비·청소 등 여유 확보
<p>이해관계자 문제상황</p>	<ul style="list-style-type: none"> 휴양림에서만 체류하는 이용객들을 무주군 중심의 관광지를 이용할 수 있도록 유인하고 싶음 관광객 대상 관광지원금을 제공하는 등 불특정한 대상에 예산 투입 	<ul style="list-style-type: none"> 잠재적 수요자인 휴양림 이용객을 대상으로 휴양림 협업을 통한 수요자 중심의 지역이용 유도

5

향후 추진계획

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

□ 지역연계 서비스의 안정적인 정착을 위한 사후관리 방안 수립

- 이해관계자 거버넌스 구축으로 협업 체계 강화
 - 활발한 관광인프라 공유 및 업무처리를 위한 MOU 체결
- [1휴양림 X 1협업]을 위한 TF 구성
 - 추후 협업을 진행하며 발생하는 이해관계자 애로사항 청취·조율, 필요예산 협의·제공 등 사후관리 및 새로운 대상지 선정 및 보조

□ 지자체 협업 확산을 위한 유인책 및 플랫폼 구축

- 협업 키트(Kit) 제공
 - 공공서비스디자인 협업 성과를 바탕으로 본소 주도의 표준 협업 템플릿(협조 요청 공문, 회의 안건, 협업 흐름도·제안서 등) 배포
 - 협업 추진 단계의 막막함을 보조하고 현장에서 행정문서 등 업무를 완화시켜 수월한 협업을 할 수 있도록 보조
- 협업 이음센터를 활용하거나 국립자연휴양림 홈페이지에 공공서비스디자인 성과 홍보·협업 신청 페이지를 개설하여 협업의 장 개설

주요 운영 방안	자원 운용 (인력, 예산, 조직법령 등)
<ul style="list-style-type: none"> • '보고on' 프로그램 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 숲나들e, 알림톡, SNS를 활용한 프로그램 홍보 - 스탬프투어 확산을 위한 유인책(굿즈 등 경품) 추가 논의 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 : 예약 관리, 홍보 • 예산 : 별도 예산 필요 없음
<ul style="list-style-type: none"> • 배터리 사업 및 산골영화제 추가 논의 및 협의 <ul style="list-style-type: none"> - 원활한 관광사업 운영 협조를 위한 무주군 MOU 체결 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 <ol style="list-style-type: none"> 1) 배터리 사업 참여 청년 기업체 2) 산골영화제 운영 인력 • 예산 : 기존 사업 운영 예산
<ul style="list-style-type: none"> • 전국 휴양림 확산 <ul style="list-style-type: none"> - 공공서비스디자인 운영 과정 및 성과, 공문 양식, 협업 흐름도 등 협업 키트(kit) 제작 및 배포 - 기관 홈페이지, 협업 이음센터를 활용한 성과 홍보 및 협업 소통 체계 구축 	<ul style="list-style-type: none"> • 인력 : 지역상생 담당 • 예산 : 별도 예산 필요 없음

첨부1

공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적

□ 공공서비스디자인 활동 실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1차	2025.02.26. 14:00~15:00	국립자연 휴양림관리소	서비스디자이너 2명 담당 공무원 4명	kickoff 미팅
2차	2025.04.01. 10:30~11:30	온라인(zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 4명	실무자회의(발대식 대체)
3차	2025.04.08. 10:30~11:30	온라인(zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 4명	필드리서치 계획 수립
4차	2025.04.11. 13:00~15:00	속리산말티재 자연휴양림	서비스디자이너 2명 담당 공무원 5명 이해관계자 2명	심층인터뷰① 속리산 말티재 자연휴양림 (우수사례)
5차	2025.04.11. 15:00~17:00	속리산e레포츠	서비스디자이너 2명 담당 공무원 5명 이해관계자 2명	심층인터뷰② 지역 관광지
6차	2025.04.24.~28.	온라인(QR)	정책수요자(휴양림 이용객) 241명 응답	이용객 대상 설문조사
7차	2025.05.07.~08.	유선	서비스디자이너 2명 담당 공무원 1명 국민디자인단 4명	심층인터뷰③ 우수고객 유선 인터뷰
8차	2025.05.21. 14:00~15:00	덕유산 자연휴양림	서비스디자이너 2명 담당 공무원 4명 이해관계자 2명 휴양림 이용객 2명	심층인터뷰④ 2차 현장조사
9차	2025.05.21. 16:00~17:30	국립자연 휴양림관리소	서비스디자이너 2명 담당 공무원 1명 국민디자인단 4명	리서치를 기반으로 진짜 문제 정의
10차	2025.06.02. 14:00~15:00	무주군청	서비스디자이너 2명 담당 공무원 3명 협업기관 4명	협업기관 kickoff 미팅
11차	2025.06.13. 14:00~16:00	국립자연 휴양림관리소	서비스디자이너 2명 담당 공무원 n명 국민디자인단 4명	아이디어 워크숍

12차	2025.06.23. 10:00~11:00	온라인(zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 3명 협업기관 2명	서비스 방향성 설정
13차	2025.07.01. 10:00~11:00	온라인(zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 3명 협업기관 2명	서비스 개발
14차	2025.07.05. 13:30~15:00	덕유산 자연휴양림	서비스디자이너 2명 담당 공무원 4명 협업기관 2명	협업기관 업무협의
15차	2025.07.10. 16:00~17:00	무주군청	서비스디자이너 2명 담당 공무원 4명	프로토타이핑 협의①
16차	2025.07.15. 10:00~11:00	온라인(zoom)	서비스디자이너 2명 담당 공무원 4명	프로토타이핑 협의②

□ 홍보실적 및 계획

- 무주관광안내소에 '보고·ON 스탬프 투어권'을 비치하여 관광객 유입 시 자연스러운 국립자연휴양림 '보고·ON' 서비스 안내 및 참여 유도
- 지자체랑 같이 관광안내책자 만들고 객실에 비치



무주관광안내소 '보고·ON' 서비스 안내



'보고·ON' 홍보영상 제작

- 카드뉴스 제작·배포 및 숲나들e를 활용한 온라인 홍보
- 휴양림 이용객이 직접 만든 관광코스 확산을 위한 참여형 캠페인 실시
 - 관광코스에 포함된 관광지 이용 후 SNS 태그를 통해 후기 작성 시 기념품 등 소정의 상품 제공
- 우수 휴양림-지역관광 코스 선정 공모전 실시
 - 서비스 홍보 및 정책 관련 대국민 아이디어 수렴

□ 공공서비스디자인 활동 총평

- (국민디자인단 참여국민) “휴양림은 예약하기 힘들기도 하고 산속 깊은 곳에 있어서 한 번 들어가면 나가지가 힘들다 보니 주변 지역 관광은 생각하지 못했던 것 같습니다. 이번 과제에 참여하면서 휴양림 이용에 대한 인식이 변화하는 계기가 된 것 같고, 추후에 서비스가 다른 휴양림에도 확산되면 보다 다양한 지역경험을 해보고 싶습니다.”
- (사업담당자) “기존에 이미 시행중인 지역상생 정책에서 새로운 방향성을 찾는 것이 너무 어려웠는데 디자인기법을 활용해 수요자의 입장에서 해결 방향을 찾으니 다양한 방향들을 발굴할 수 있었습니다. 새롭게 발굴한 서비스 체계를 활용해 전국 휴양림에 적용하여 모든 국민분들이 새로운 휴양+지역관광을 경험해 보셨으면 좋겠습니다.”
- (협업기관 담당자-무주군) “무주군에 가족단위 이용객분들이 즐기기 좋은 관광지들이 정말 많은데 덕유산 근교에만 집중되어 있어 항상 고민이 많았습니다. 국립자연휴양림과의 협업을 통해서 휴양림 이용객을 지역관광객으로 확대한 점이 인상깊었고 과제 운영 후에도 휴양림과 지속적인 협업 관계를 유지해서 자연관광을 강조한 서비스를 확장하고 다른 분야의 협업도 해보고 싶습니다.”

□ 공공서비스디자인 과제 운영의 효과

- (문제 정의의 시야 전환) 단순히 “왜 지역을 이용하지 않는가?”가 아닌 “정보를 언제, 어떻게 제공해 이용객을 연결”하는 점점 강조 - 수요자 중심의 문제 정의와 해결 방안 도출로 실효성 높은 정책 도출

□ 공공서비스디자인 과제를 통한 성과창출을 위한 제언

- 작년 대비 과제 운영에 필요한 기간이 줄어들어 시범운영까지의 과정에 대한 시간이 부족했음
 - 운영기간을 늘려서 시범운영까지 전문가 컨설팅을 받을 수 있다면 제언을 통해 서비스가 더 발전할 수 있을 것으로 사료됨