
코로나도 비켜가는 언택트 숲해설! 함께 해보실래요?

2020. 10.

산림청 | 코로나도 비켜가는 언택트 숲해설! 함께 해보실래요?

□ 추진배경

- 휴양림별 자연특성을 반영하지 못한 천편일률적 숲해설 콘텐츠와 단순 해설로 고객들의 참여 만족도가 저조함
 - * '19년 산림문화교육(숲체험) 콘텐츠 만족도: 70.4점 / 종합만족도: 80.3점
- 또한 코로나19 확산으로 캠핑, 낚시 등 자연환경을 대상으로 한 가족단위 야외 활동이 크게 증가하여,
- 휴양림 내 감염병 확산 가능성을 사전에 차단하고, 고객이 직접 체험하고 피부로 느낄 수 있는 비대면 숲해설 콘텐츠 필요

□ 추진내용

- 국민 눈높이에서의 기존 숲해설 문제점 및 개선사항 발굴
 - * 해설 위주 운영, 숲해설가 역량 부족, 홍보 부족, 평가 시스템 부재 등
- 질 높은 숲해설을 원하는 대표자 설정 및 서비스목표 수립
 - * (대표자) 2명의 유아를 가진 40대 부부 / (서비스목표) 재미있는 숲해설 운영법
- 모바일을 활용한 가족단위 체험형 숲해설 및 홍보방안(3) 도출
 - * 모바일 오리엔티어링 콘텐츠, 비대면 자기해설식 숲해설, 홈페이지 소개란 신설

□ 추진성과 및 기대효과

- 가족단위로 참가할 수 있는 모바일 오리엔티어링 콘텐츠 개발
 - * ① 스토리가 있는 코스 선택! → ② 모바일 App 설치 및 좌표를 활용하여 목표 지점으로 이동! → ③ QR코드로 제시되는 미션/퀴즈 수행! → ④ 미션 완료 후에 모바일 이수증과 목공예 키트 수령하자!
- QR코드를 활용한 체험 유도형 숲해설 영상 제작
 - * 이용자 스스로 영상을 보며 숲체험을 할 수 있는 시범영상 제작(2개소)
- 체험 콘텐츠 접근성을 높이기 위한 홈페이지 홍보 섹션 개발
 - * 42개 휴양림별 운영 중인 숲해설 및 체험 프로그램 종류, 예약방법 등 홍보

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 전(前)	국민디자인단 운영 후(後)
<ul style="list-style-type: none"> • 천편일률적이고 단순한 숲해설 • 숲해설 사전정보 습득 불가 및 홍보 전무 • 숲해설 참여를 위한 시공간적 제약 존재 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족단위 체험 위주의 숲해설 콘텐츠 운영 • 홈페이지 상에 콘텐츠 종류,시간,예약 등 소개 • QR코드를 활용한 자기해설식 숲해설 실시

□ 향후계획

- 발굴한 성과물(3) 시범사업 및 모니터링을 통해 보완·개선 실시
 - * (단기) 오리엔티어링 시범운영(4개소) 실시, 콘텐츠 소개란 구축, QR영상 보완
 - * (장기) 오리엔티어링 페스티벌 개최, QR외 VR, AR, 오디오 등 비대면 분야 확장

2

추진배경

※ 추진목표

- 수요자 중심의 자기주도적 체험을 기반으로 한 가족 단위 숲해설 콘텐츠 개발
- 감염병 전파 차단 및 업무 효율성 증대를 위한 비대면 숲해설 콘텐츠 개발

□ 현황 및 문제점

- 단순한 해설 위주 진행 및 천편일률적 콘텐츠 제공으로 몰입도 저조
 - 단순 이용객은 증가하고 있으나 프로그램 만족도 부분이 타 서비스에 비해 저조하여 휴양림별 입지환경, 생태특성 등을 반영한 체험 위주의 프로그램 필요성 제기
 - * '19년 산림휴양문화 프로그램 만족도: 70.4점 / 종합만족도: 80.3점
 - * 숲해설 이용자수: ('16) 30천명 → ('17) 42천명 → ('18) 65천명 → ('19) 99천명
- 또한 코로나19 확산에 따른 실내 여가활동 제한으로 등산, 낚시, 캠핑 등 자연환경을 활용한 가족단위 체험 수요가 더욱 증가함
 - * '20년 월별 가동률 추이: 1월(52%) → 3월(67%) → 5월(77%) → 7월(82%)
- 이에 내외부 고객 간 감염병 확산을 사전에 차단하고 수요자가 직접 체험하고 느낄 수 있는 비대면 숲체험 콘텐츠 개발이 요구됨

【국립자연휴양림 숲해설 운영 현황】

- ✓ (운영기관) 국립자연휴양림 42개소(북부10, 동부13, 남부9, 서부10)
- ✓ (운영시기) 2월 중순 ~ 12월 중순까지, 매일 2회(오전1, 오후1) 실시
- ✓ (인력운영) 매년 산림교육전문가인 숲해설가 위탁·고용하여 숲해설 실시
 - * 2020년 기준 총 124명 고용, 휴양림별 평균 2~4명의 숲해설가 배치·운영
- ✓ (운영장소) 휴양림 내 산책로, 임도, 트레킹길, 데크길 등 외부
- ✓ (주요내용) 나무식물의 생태적 지식, 숲의 역사, 숲과 인간과의 상호관계 등을 주제로 산길을 따라 걸으며 숲을 해설

3 추진내용

□ [이해하기] 숲해설 정책 현황 공유 및 조사 목표 수립

- (오리엔테이션) 기관설명 및 국민디자인단 운영개요 공유
 - 국민디자인단 운영목적, 휴양림 역할, 숲해설 현황, 주 이용타깃 등
- (목표수립) 숲해설 문제점 그룹화 및 해결 우선순위 도출로 목표 설정
 - 도출한 문제점 그룹 Pool을 대상으로 메인 이슈 TOP5 선정
 - * ①홍보, ②숲해설가 역량, ③단순한 숲해설, ④야외 해설, ⑤해설의 단방향
 - 구체적 논의가 필요한 문제점 도출 및 조사 목표 설정
 - * 어떻게 하면 숲해설가 역량을 높일수 있을까?, 단순 해결을 해결할 수 있을까?

□ [발견하기] 현장체험(2회)을 통한 숲해설 문제점 및 수요자 니즈 파악

- 숲해설을 실제로 체험하며 느낀 문제점 및 개선사항 도출
 - 숲해설 진행(전,중,후)에 따른 문제점을 키워드로 묶어 표현

- ✓ (숲해설 전) 소요시간, 코스설명 등 사전설명 부재, 홍보 부족, 아이스브레이킹 필요
- ✓ (숲해설 중) 집중도 향상을 위한 보완재 도입, 단조로운 설명 위주 콘텐츠, 실생활 접목 해설, 참여자 계층·연령에 맞는 콘텐츠 다양화 등
- ✓ (숲해설 후) 기억에 남을 체험 및 기록 요소가 없음(기념품 제공, 만들기 등)

- 숲해설가, 내부직원을 대상으로 숲해설 운영에 대한 심층인터뷰 진행
 - 숲해설 주 이용층, 진행 시 애로사항, 내부관점에서의 개선사항 등

✓ 애로 및 개선사항

- ⇒ (해설위주) 유아를 동반한 참여율이 높아, 숲을 느끼고 갈 수 있는 체험형 숲해설 필요
- ⇒ (맞춤제공) 숲해설 참여자의 사전정보 인지가 어렵고 코스제한으로 계층별 맞춤 해설 불가
- ⇒ (고용불안) 단년도 계약 구조로 책임감 부재, 인수인계 부재, 인력부족 등

- 숲해설 공급 및 수요와 관련된 내외부 이해관계자들의 상호 관계 파악
 - 「저학년 30~40대 가족」 중심의 다양한 직간접 이해관계자 분석



1차 현장체험



2차 현장체험



직원 심층인터뷰



이해관계자맵 작성

□ **[정의하기] 앞서 발견한 숲해설 문제점을 바탕으로 주요 이슈 도출**

- 숲해설 공급 및 수요를 대표하는 인물선정을 위해 피소나 지정·운영
 - “나이가 어린 자녀를 둔 가정”, “경험이 적은 숲해설가”를 피소나로 각각 지정 후 서로가 원하는 숲해설 니즈를 분석·도출함
- 숲해설 공급 및 수요자의 시공간에 따른 경험·감정을 도표로 시각화
 - 기존에 지정한 피소나 대상 숲해설 진행에 따른 감정변화를 표현
- 피소나, 고객여정맵으로 도출한 문제점을 종합하여 서비스 목표 수립
 - 재미있는 숲해설 운영 방법, 숲해설가 역량 향상을 주요 목표로 선정

□ **[발전하기] 서비스목표를 바탕으로 다양한 숲해설 활성화 대책 제시**

- 서비스목표에 대한 실행전략 발산을 위해 브레인라이팅 실시
 - 목표 대상 팀원들의 구체적인 실행전략 아이디어 발굴(90개 이상 도출)
 - 국민니즈 및 실현가능성이 높은 “재미있는 숲해설 운영 방법”을 최종 서비스목표로 선정
- 브레인라이팅을 통해 제시된 아이디어를 시각화하는 스케치 작업 실시
 - 재미있는 숲해설 제공을 위해 “체험 기념품” 및 “다양한 체험콘텐츠 발굴”을 상위 콘셉트로 설정 후 구체적 실행방안 시각화

✓ **선정 체험 기념품**

⇒ 각종 체험과 관련해 미션·체험 완수 시 기억에 남을 기념품 제공

- (교육) 완료 이수증(상장) / (체험) 체험 키트, 편백 장난감, (기억) 사진인화, 가족사진 퍼즐

✓ **선정 다양한 콘텐츠**

⇒ 다양한 콘텐츠를 가미한 모바일 형식의 비대면 형식의 가족 참여 오리엔티어링 개발

- (교육) 십자 낱말, 퀴즈 / (체험) 움직임 수학, 슬방울 작품 / (기억) 사랑편지쓰기, 가족 소통 등

⇒ 휴양림 특정구역을 해설하고 체험을 유도하는 영상 제작 및 QR코드 연계

- 시각효과(자막,이미지) 삽입에 따른 영상 이해도 강화로 적극적인 자가 숲체험 가능

- 운영 초반 주요 문제점으로 도출되었던 “숲해설 홍보” 해결방안을 포함하여 최종 성과물 선정(3)

✓ **비대면 형식의 오리엔티어링 발굴 / QR코드 연계 숲해설 영상 제작 / 숲해설 소개란 구축**

□ [전달하기] 숲해설 최종 성과물 구체화 및 수요자 피드백을 통한 보완

- 소비자 입장에서 콘텐츠 이용 흐름을 단계별로 점검 및 보완
 - 퍼소나 관점에서의 최종 성과물 이용과정을 스토리 보드로 표현하고 보완사항 수정
 - 운영절차, 지점별 구상안을 App Keyscreen 등으로 시각화하고 퍼소나 입장에서 톨플레이팅 실시 등 프로토타입 구축

✓ 모바일을 활용한 가족단위 비대면 오리엔티어링 프로그램(숲 속 탐험 너 해봤니?)

- 1) 이용개요: 자연, 힐링 등 다양한 주제를 선택 후 구역별로 제시되는 미션 및 퀴즈를 해결하여 기념품을 획득하는 모바일 기반 가족단위 숲체험 프로그램 운영
- 2) 이용순서: 숲나들e 홈페이지 → 프로그램 인지 → 예약 → 휴양림방문 → 프로그램 사전설명 → 가족단위 프로그램 참여 → 기념품 제공 → SNS 홍보

✓ QR코드를 활용한 비대면 자기해설식 숲해설

- 1) 이용개요: 일정구역 내에서 나무만지기, 향 맡기, 피리만들기 등 숲체험을 유도하는 영상에 해설자막 및 이미지 등을 더하여 이해력을 높이고, 이를 QR코드와 연계하여 제공
- 2) 이용순서: 탐방로 산책 → 구역 내 설치된 QR코드 스캔 → 영상을 따라 숲체험 참여

✓ 숲나들e 사이트 내 숲해설 홍보 섹션 신규 개설

- 1) 이용개요: 숲나들e 내 숲해설 이용 및 예약과 관련한 소개란을 추가하여 휴양림별 체험 프로그램, 이용대상, 운영시간, 예약방법 등을 상세히 안내
- 2) 이용순서: 숲나들e 홈페이지 접속 → 방문하고 싶은 휴양림 검색 → 체험 가능한 숲해설 프로그램 및 시간대 체크 → 사전예약

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'20년	○ 모바일 오리엔티어링 시범운영 및 점검(4개소) ○ QR코드 연계 숲해설 시범영상 제작·운영(2건) ○ 숲나들e 내 숲해설 홍보란 구축(12월 예정)	○ 국민디자인단 운영(12) ○ 사업 시범운영(10)
'21년	○ 모바일 오리엔티어링 지역팀별 정식운영(10개소) ○ QR코드 숲해설 영상 추가 제작(42개소 x 2개) ○ 숲해설 홍보란 보완 및 콘텐츠 전체 홍보란 개발	○ 오리엔티어링 개발(15) ○ QR영상 제작(40)
'22년 ~	○ 42개 전체 휴양림 오리엔티어링 개발(연간 10개소씩) 및 토너먼트 형식의 정례적 콘테스트 개최 ○ VR, AR, 오디오 기반 비대면 숲해설 개발 ○ 휴양림 체험 프로그램 홍보란 보완 및 개선	○ 오리엔티어링 개발(75) ○ 비대면 콘텐츠 개발(50)

4

국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역 할	비 고	
국민	분야 전문가 (2명)	우병건 (대전 숲체원 팀장)	· 숲해설 콘텐츠 제고를 위한 전문가 제언	
		황범순 (청태산휴양림 숲해설가)	· 숲해설 콘텐츠 제고를 위한 전문가 제언	
	정책 수요자 (3명)	이해숙	· 정책 수요자 관점에서 의견 제시	
		윤석원	· 정책 수요자 관점에서 의견 제시	
		최은숙	· 정책 수요자 관점에서 의견 제시	
	서비스 디자이너	이종휘 대표 (Cretype)	· 서비스디자인 방법을 통해 과제수행을 총괄 기획·운영	
보조디자이너	김지우	· 서비스디자이너 회의 진행 보조		
공무원	국민디자인단 담당	노민희 송영훈 (국립자연휴양림관리소)	· 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 · 국민디자인 홍보 총괄	
	사업 담당	백명옥 이지현 (국립자연휴양림관리소)	· 사업설명, 이해관계자 참여 협조 · 정책 공급자 관점에서 아이디어 제시 · 해당 활동을 통해 도출된 정책 이행·환류	
		백승렬 유현종 정희대 정희정 (국립자연휴양림관리소 지역팀)	· 사업설명, 이해관계자 참여 협조 · 정책 공급자 관점에서 아이디어 제시 · 해당 활동을 통해 도출된 정책 이행·환류	

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 감염병 차단 및 업무 효율화를 위한 비대면 숲해설 콘텐츠 개발·보완

주 제	추진성과
모바일 오리엔티어링	<p>◦ 모바일 오리엔티어링 개발(숲 속 탐험, 너 해봤니?)</p> <p>→ (배경) 나무, 풀 등 단순 해설 위주의 콘텐츠 진행으로 체험 콘텐츠 제공 필요</p> <p>→ (운영순서)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 게임소개 가족단위 팀 구성 및 게임 참여 방법(모바일 App 설치, 좌표 기반 지도 이용 방법, QR코드 스캔방법 등), 안전교육 및 준수사항 사전설명 - 코스선택 주제별로 나뉘어진 코스를 스토리텔링 방식으로 설명하고, 팀별 코스를 자율적으로 선택 - 체험하기 모바일 지도 및 좌표를 활용하여 지정된 코스로 이동 후 QR코드 스캔을 통해 미션 및 퀴즈 수행 → 구간별 목공예 부품 획득 - 마무리 프로그램 완료 시 모바일 이수증 및 목공예품 KIT 제공 <p>* 목공예품: 구간별 획득한 목공예품 부품과 제공된 설명서를 가지고 스스로 제작</p> <p>→ (확대·발전)</p> <ul style="list-style-type: none"> - 가족단위의 정례적 콘테스트 개최, 최신 트렌드를 반영한 미션 주제의 정기적 변경, 이동이 불편한 교통약자 대상 찾아가는 오리엔티어링 제공 <div style="display: flex; justify-content: space-around; margin-top: 20px;"> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">서비스 콘셉트: 숲 속 탐험, 너 해봤니? 모바일 코스를 통한 가족단위 비대면 숲 체험 서비스</p> <p style="text-align: center;">【오리엔티어링 스토리보드】</p> </div> <div style="border: 1px dashed gray; padding: 5px;"> <p style="text-align: center;">【오리엔티어링 이수증 예시】</p> </div> </div>
국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 단순 해설 위주 진행으로 숲해설 몰입도, 흥미도, 만족도 감소 • 하루 2회 고정된 숲해설로 시공간 제약 • 코로나19 상황에 따라 숲해설 불가 • 특정시기(주말, 성수기) 수요 급증 	<ul style="list-style-type: none"> • 가족단위 체험형 프로그램으로 수요자의 자기주도적 참여 및 몰입도 향상 • 이수증 제공으로 성취감, 소속감 제고 • 수요자 주도 콘텐츠 진행으로 제약 완화 • 비대면 진행으로 안전하고 지속적인 숲해설 실시 • 기존 숲해설과 병행하여 수요 분산

주 제	추진성과			
QR코드 연계 숲해설 동영상	<p>○ QR코드와 연계한 체험 위주의 숲해설 영상 제작</p> <p>→ (배경) 낮은 영상 퀄리티, 해설 위주의 숲해설 영상 제공으로 참여도 저조</p> <p>→ (내용) 이용자 스스로 체험이 가능하도록 시각효과(자막, 이미지)를 보강한 숲해설 영상을 제작하고 QR코드, 유튜브 등과 연계하여 제공</p>			
	<table border="1" style="width: 45%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">국민디자인단 운영 前(AS-IS)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 숲해설 시간 및 공간 제약(하루 2회, 야외) • 단순 해설 위주의 숲해설 영상 제작 • 코로나19 상황에 따라 숲해설 불가 </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 45%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">국민디자인단 운영 後(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 시공간을 초월하여 숲해설 참여 가능 • 시각효과 기반의 체험형 영상 제작 • 비대면 진행으로 연중 숲해설 실시 </td> </tr> </tbody> </table>	국민디자인단 운영 前(AS-IS)	<ul style="list-style-type: none"> • 숲해설 시간 및 공간 제약(하루 2회, 야외) • 단순 해설 위주의 숲해설 영상 제작 • 코로나19 상황에 따라 숲해설 불가 	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
국민디자인단 운영 前(AS-IS)				
<ul style="list-style-type: none"> • 숲해설 시간 및 공간 제약(하루 2회, 야외) • 단순 해설 위주의 숲해설 영상 제작 • 코로나19 상황에 따라 숲해설 불가 				
국민디자인단 운영 後(TO-BE)				
<ul style="list-style-type: none"> • 시공간을 초월하여 숲해설 참여 가능 • 시각효과 기반의 체험형 영상 제작 • 비대면 진행으로 연중 숲해설 실시 				

□ 숲해설 홍보를 위한 숲나들e 홈페이지 내 소개란 신설 · 운영

주 제	추진성과			
홈페이지 숲해설 소개란 구축	<p>○ 숲해설 내용, 예약방법, 기대효과 등에 관한 체계적인 정보 제공</p> <p>→ (배경) 휴양림별 숲해설 프로그램 종류, 예약방법 등에 대한 정보 부재로 대국민 숲해설 인식도 저조 및 예약기반의 체계적 숲해설 미비</p> <p>→ (내용) 홈페이지 내 숲해설 이용 및 예약과 관련한 소개란 구축으로 휴양림별 프로그램, 이용대상, 운영시간, 예약방법 등 숲해설 정보 상세 제공</p>			
	<table border="1" style="width: 45%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">국민디자인단 운영 前(AS-IS)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 숲해설 사전정보 습득 불가 및 홍보 전무 • 지속적인 숲해설 참여 문의(현장·유선) </td> </tr> </tbody> </table> <table border="1" style="width: 45%;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #e0f2f1;">국민디자인단 운영 後(TO-BE)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td> <ul style="list-style-type: none"> • 휴양림별 숲해설 세부정보 및 예약방법 안내로 정보 접근성 및 만족도 향상 • 현장 및 유성 상 문의 감소로 업무 효율증가 </td> </tr> </tbody> </table>	국민디자인단 운영 前(AS-IS)	<ul style="list-style-type: none"> • 숲해설 사전정보 습득 불가 및 홍보 전무 • 지속적인 숲해설 참여 문의(현장·유선) 	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
국민디자인단 운영 前(AS-IS)				
<ul style="list-style-type: none"> • 숲해설 사전정보 습득 불가 및 홍보 전무 • 지속적인 숲해설 참여 문의(현장·유선) 				
국민디자인단 운영 後(TO-BE)				
<ul style="list-style-type: none"> • 휴양림별 숲해설 세부정보 및 예약방법 안내로 정보 접근성 및 만족도 향상 • 현장 및 유성 상 문의 감소로 업무 효율증가 				

□ 숲해설 체험 활성화를 위한 개선사항 POI 구축

- 분야별 숲해설 개선사항 도출로 향후 지속적인 보완책 발굴 가능
- 숲해설가 역량 부족, 제도 개선, 인프라 개선, 접근성 향상 등

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ [미흡사항] 단조로운 국민참여단 인력 Pool 및 적극적 참여 불가

- 코로나19 확산에 따른 불규칙적 지역 감염 발생으로 많은 참가자를 대상으로 한 국민디자인단 활동이 불가하여 다양한 의견 수렴 부족
 - 회의당 평균 8인 정도로 국민디자인단 운영(공무원4, 디자이너2, 국민2)

□ [개선방안] 대면회의 이외에 SNS, 영상회의(zoom) 등 비대면 매체 적극 활용

- 단계별 국민디자인단 진행 시 가능한 한 대면회의를 지향하되, 감염병 등 불가피한 상황 발생 시 비대면 채널 병행하여 회의안건 및 진행기법 등을 요약·압축하여 제시 → 다양한 의견 수렴 가능

5 향후 추진계획

□ 국민디자인단을 통해 발굴한 최종성과물의 사업화 실시

키워드	추진계획
<p>모바일 오리엔티어링</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (단기) 사업부서 협의를 통한 금년도 시범사업 및 익년도 본격 운영 <ul style="list-style-type: none"> - 사업 적용 휴양림 선정(4개소) 및 시범운영을 통한 이용자수 및 만족도 추이 분석 → 휴양림별 입지·환경특성을 반영한 콘텐츠 확대·운영 - 관광 트렌드를 반영한 다양한 주제 및 미션 Pool 발굴로 재참여율 제고 ◦ (중·장기) 오리엔티어링 토너먼트 정례화 및 휴문화한마당 연계 이벤트 발굴 <ul style="list-style-type: none"> - 42개 휴양림 대상 토너먼트 형식의 휴양림 대회 정례화 - 휴양림 최대 축제인 휴문화한마당 연계, 오리엔티어링 기반 페스티벌 개최 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>【모바일 오리엔티어링 리플릿】</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>【휴문화한마당 체험】</p> </div> </div>
<p>QR코드 연계 숲해설 동영상</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (단기) 휴양림별 체험 위주의 숲해설 영상 제작 및 QR코드 연계 실시 <ul style="list-style-type: none"> - 전국 42개 휴양림 대상 입지, 자연환경 등 특성에 맞는 체험형 숲해설 영상 제작(휴양림별 2개씩) ◦ (중·장기) AR, VR, 오디오 등 첨단기술을 활용한 비대면 콘텐츠 추가 개발 <ul style="list-style-type: none"> - 휴양림 내 야생동물을 모바일로 체험하는 AR콘텐츠, 사계절 휴양림뷰+스카이뷰 등 VR콘텐츠, 바람, 숲, 동물 등 자연의 소리를 담은 오디오콘텐츠 등 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>【오디오 및 영상 동시 연출】</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>【모바일 기반 AR콘텐츠】</p> </div> </div>
<p>홈페이지 숲해설 소개란 구축</p>	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (단기) 숲나들e 홈페이지 내 숲해설 소개란 구축·운영(12월) <ul style="list-style-type: none"> - 휴양림별 프로그램 종류 및 예약방법 등을 구체적으로 소개 ◦ (중·장기) 숲해설 이외 휴양림에서 제공 중인 문화·교육콘텐츠 확대·홍보 <ul style="list-style-type: none"> - 숲속영화관, 숲속음악회 등 휴양림에서 기획 중인 문화·교육·사회적약자 프로그램을 정기/비정기로 나누어 실시간 제공 → 프로그램 참여도 제고 <div style="display: flex; justify-content: space-around;"> <div style="text-align: center;">  <p>【숲속 음악회】</p> </div> <div style="text-align: center;">  <p>【숲속 영화관】</p> </div> </div>

□ 국민디자인단 활용 비대면 숲해설 콘텐츠 발굴(8. 28 ~ 9. 1. 34건)

아시아투데이

2020년 08월 31일
29면 (지역)



휴양림 이용자가 QR코드로 숲 해설 동영상
상을 체험하는 모습. /제공=국립자연휴양림

“QR코드로 비대면 숲 해설” 자연휴양림, 체험콘텐츠 발굴

국립자연휴양림관리소는 휴양림 내
감염병 확산 요소를 사전 차단하고 재
미있고 알기 쉬운 숲 해설 콘텐츠를
국민에게 제공하기 위해 국민디자인
단을 활용한 ‘비대면 숲 해설 콘텐츠’
를 발굴했다고 30일 밝혔다.

수요자 관점에서의 숲 해설 개선점
및 해결방안 발굴을 위해 휴양림 이용
자, 담당 공무원, 산림휴양전문가 등
이 국민디자인단으로 참여했으며 △
모바일 기반 가족체험 오리엔티어링
△QR코드와 연동한 자기해설식 모바
일 숲 해설 영상 콘텐츠 △숲 나들
e 홈페이지 내 숲 해설 소개란 추가 등
의 다양한 성과물을 발굴했다.

특히 나침반과 지도를 활용해 목적
지를 찾아가야 했던 기존 방식에 비해
모바일 오리엔티어링은 GPS 기반의
모바일 지도와 QR코드를 연계한 미
션·퀴즈를 애플리케이션 형태로 제공
해 코로나19로 실내 여가활동이 불가
능한 가족 단위 방문객들에게 큰 인기
를 끌 것으로 기대한다.

이영록 국립자연휴양림소장은 “산
림휴양서비스의 수혜자인 국민이 직
접 정책 기획 단계에 참여해 수요자
관점의 정책을 발굴했다는 점에서 큰
의의가 있다”고 말했다.

/대전=이상선 기자

(6.1*24.1)cm

【비대면 숲해설 콘텐츠 지면보도】

이뉴스투데이

2020년 08월 28일
(지역)

자연휴양림관리소, 비대면 숲해설 콘텐츠 발굴

박희송 기자

국민디자인단 활용...이용자 중심의 국민참여 기회 확대로 정부혁신 실천



산림청 국립자연휴양림관리소는 휴양림 내
감염병 확산 요소를 사전 차단하고 재미있고
알기 쉬운 숲해설 콘텐츠를 국민에게 제공하기 위해 국민디자인단을 활용한 ‘비대면 숲해설
콘텐츠’를 발굴했다고 28일 밝혔다. 사진은 QR코드를 이용해 숲해설 동영상 체험 모습. [사
진=산림청 국립자연휴양림관리소]

[이뉴스투데이 대전중청취재본부 박희송(根派) 기자] 산림청 국립자연휴양림관리소(소장 이
영록, 이하 자연휴양림관리소)는 휴양림 내 감염병 확산 요소를 사전 차단하고 재미있고 알
기 쉬운 숲해설 콘텐츠를 국민에게 제공하기 위해 국민디자인단을 활용한 ‘비대면 숲해설
콘텐츠’를 발굴했다고 28일 밝혔다.

수요자 관점에서의 숲해설 개선점·해결방안 발굴을 위해 휴양림 이용자, 담당 공무원, 산림
휴양전문가 등이 국민디자인단으로 참여했으며 ▲모바일 기반 가족체험 오리엔티어링 ▲
QR코드와 연동한 자기해설식 모바일 숲해설 영상 콘텐츠 ▲숲나들e 홈페이지 내 숲해설 소
개란 추가 등의 다양한 성과물을 발굴했다.

특히 나침반과 지도를 활용해 목적지를 찾아가야 했던 기존 방식에 비해 모바일 오리엔티
어링은 GPS 기반의 모바일 지도와 QR코드를 연계한 미션·퀴즈를 애플리케이션 형태로 제
공, 코로나19로 실내 여가활동이 불가능한 가족 단위 방문객들에게 인기를 끌 것으로 기대
한다.

이영록 소장은 “산림휴양서비스의 수혜자인 국민이 직접 정책 기획 단계에 참여해 수요자
관점의 정책을 발굴했다는 점에서 큰 의의가 있으며 발굴한 아이디어는 올해와 차년도에
걸쳐 사업화할 예정”이라며 “적극적인 국민참여 확대와 휴양림 운영 혁신을 통해 보다 나은
산림휴양서비스를 제공할 수 있도록 노력하겠다”고 전했다.

【비대면 숲해설 콘텐츠 인터넷 보도】

첨부1**국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2020년 5월 8일 13:30~16:00	국립자연휴양림관리소 소회의실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 5명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 9명
2차	2020년 5월 21일 13:00~17:30	국립상당산성자연휴양림	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 35명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 4명
3차	2020년 6월 4일 13:00~17:00	국립운장산자연휴양림	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 2명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 5명
4차	2020년 6월 18일 14:00~17:00	한국산림복지진흥원 소회의실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 2명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 6명
5차	2020년 7월 2일 13:00~17:00	한국산림복지진흥원 소회의실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 2명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 4명
6차	2020년 7월 16일 13:00~17:00	한국산림복지진흥원 소회의실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 2명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 4명
7차	2020년 8월 13일 13:00~17:00	국립자연휴양림관리소 소회의실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 4명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 3명
8차	2020년 8월 27일 13:00~17:00	국립자연휴양림관리소 소회의실	<ul style="list-style-type: none"> ◦ (국민) 전문가 및 수요자 등 2명 ◦ (디자이너) 2명 ◦ (공무원) 운영 총괄 및 사업담당 등 2명

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 팀 오리엔테이션 실시 - 휴양림 현황 공유, 숲해설 문제점 및 해결목표 설정 * 콘텐츠, 고용제도, 직원역량, 홍보 등 분야별 문제점 나열 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 숲해설 문제점pool ◦ 해결목표 설정
2~3차	2단계 (발견하기)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 두차례에 걸친 현지 휴양림 현장체험 실시 - (1차) 상당산성자연휴양림 숲해설 참여 - (2차) 운장산자연휴양림 숲해설 참여 → (서비스사파리) 숲해설 현장체험으로 숲해설 전/중/후의 문제점 및 보완사항 도출 → (심층인터뷰) 숲해설가 대상 현장 애로사항 청취 → (이해관계자맵) 유아를 동반한 젊은 가족을 메인 타겟으로 직간접적 이해관계자 도출 및 상호관계 파악 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 서비스사파리 결과 ◦ 심층인터뷰 결과 ◦ 이해관계자맵
4~5차	3단계 (정의하기)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 숲해설 문제점을 바탕으로 서비스목표 수립 - (퍼스나) 숲해설 공급자, 수요자를 대표하는 인물 선정 및 휴양림관리소에서 실제로 개선 가능한 문제점 선별 - (고객여정맵) 숲해설 진행에 따른 숲해설가, 수요자의 경험 및 감정 시각화 - (서비스 목표수립) 재미있는 숲해설 방안, 숲해설가 역량 향상 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 퍼스나 도출 ◦ 고객여정맵(수요,공급) ◦ 서비스목표 수립
6~7차	4단계 (발전하기)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 서비스 목표를 바탕으로 다양한 해결책 제시 - (브레인라이팅) 서비스 목표에 대한 구체적인 실행전략 아이디어 수집 - (아이디어스케치) 최종 성과물 선정(3) 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 아이디어워크숍(브레인라이팅) ◦ 아이디어스케치
8차	5단계 (전달하기)	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 숲해설 최종 성과물 구체화 및 시범운영을 통한 피드백 실시 - (스토리보드) 수요자 입장에서의 모바일 오리엔티어링 참여 과정 점검 및 개선점 환류 - (프로토타입) 최종 성과물(3개) 도출 	<ul style="list-style-type: none"> ◦ 스토리보드 ◦ 프로토타입

□ 국민디자인단 활동 총평

- 국민디자인단 운영을 통해 평소 접하기 힘든 서비스디자인 활용 기법에 대해 배울 수 있었고, 단계별 국민의견을 수렴하는 과정을 통해 문제점 해결을 위한 수요자 의견을 어떻게 도출하고 발전시켜 나가야 하는지 배울 수 있었음
- 또한, 숲해설 활성화를 위한 최종 성과물을 도출한 것 외에도 분야별 문제점 pool을 도출하여 향후 지속적인 정책 개선이 이루어질 수 있는 체계를 구축함
 - 현재 국립자연휴양림은 반려견 휴양림 활성화 방안, 고객수요를 반영한 휴양림 운영모델 발굴, 다양한 사회적가치 사업 운영 방안, 감염병에 대비한 비대면 휴양림 운영 방안 등 정책 발굴·발전 과정에서 수요자의 참여가 필요한 사업 현안들이 다수 존재함
 - 이번 국민디자인단 서비스기법을 활용하여 상기 현안들에 대한 수요자 중심의 정책 및 해결사항을 점진적으로 발굴할 수 있을 것으로 보임

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

- 성과보고회 개최 최초 일정(9월)에 따른 국민디자인단 기한 부족
 - 상당히 빠른 시기에 국민디자인단 운영을 시작(5월 초)하였음에도 불구하고 행정안전부 성과보고회 일정에 맞추기 위해 운영횟수 및 기한을 축소(10회 → 8회)
 - 서비스디자인 단계별 충분한 의견소통 및 아이디어 발전을 위해 익년도에도 성과보고회 시기를 10~11월로 늦추길 제시