
3安(안전·안심·편안) 수학여행 서비스 디자인

내 손으로 만드는 안전한 수학여행 트래블셰프

2021. 10.

제주특별자치도
서귀포시

3安(안전·안심·편안) 수학여행 서비스 디자인

추진배경

- 코로나19 이후 수학여행(단체여행)이 급감하고 안전관광에 대한 욕구가 증가하여, 이에 대응하기 위한 정책 개발 필요성 대두
- 단순 단체 관광에서 벗어난 코로나 시대의 관광 트렌드에 맞는 '수학(修學)' 여행의 본래 의미와 이유 도출

추진내용



추진성과 및 기대효과



내 손으로 만드는 안전한 수학여행 **트래블셰프**

○ **안전** 『3安(안전·안심·편안) 수학여행 레시피(Recipe) 북』 제작

- 제라진 안심식당, 모범음식점, 우수관광사업체 등 서귀포시에서 인증된 안전관광 정보를 하나의 책과 게임 형태로 통합 제공



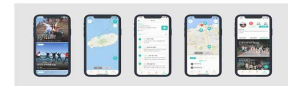
○ **안심** 『3安(안전·안심·편안) 키트』 개발

- 여행 중 활용 가능한 마스크, 손소독제, 발열체크 스티커 등을 키트로 제작·배포



○ **편안** 수학여행 모바일 커뮤니티 개설(온라인, SNS 활용)

- 모바일 커뮤니티를 활용하여 편안하게 수학여행 코스, 안전 사고 사례, 각종 활동사진·영상, 후기 등을 공유 가능



< 국민정책디자인 운영 전·후 비교 >

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • (Top-Down) 행정 주도 관광 시책 수립 • 수학여행 선택 시 수동적 수용 • 업종, 지역, 정보주체별 산재된 정보 • 여행사·교사 주도의 여행코스·장소 투어 	<ul style="list-style-type: none"> • (Bottom-up) 시민 참여 관광 서비스 개발 • 수학여행 선택 시 능동적 참여 • 한 권에 통합적으로 담긴 여행 정보 • 서귀포시가 인정하는 안전한 여행 서비스

향후계획

- 관광데이터 통합 연계를 위한 안전관광 플랫폼 구축: '22년 ~

목 차

① 과제 개요	1
② 추진배경	2
③ 추진내용	3
(1) 이해하기	3
(2) 국민요구 발견하기	5
(3) 문제 정의하기	6
(4) 아이디어 발전하기 및 전달하기	9
(5) 실행 및 전략(제안하기)	10
④ 국민정책디자인 운영 성과	15
⑤ 향후 추진계획	18
⑥ 홍보실적 및 계획	19
【첨부1】 국민정책디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물	22
【첨부2】 국민정책디자인 활동 총평	24

1

3安(안전·안심·편안) 수학여행 서비스 디자인 (제주특별자치도 서귀포시)

과제유형	③ 실행·단독과제	정책분야	문화/관광
주관기관 (협업기관)	서귀포시 관광진흥과	과제담당자	김조영 주무관 연락처 : 064-760-2654 이메일 : joy9402@korea.kr

1

과제 개요

◆ (사업목표)

- 세월호·코로나19로 안전관광에 대한 욕구 증가에 대한 선제적 대응
- ☞ ‘안전(객관적)’, ‘안심(주관적)’할 수 있는 수학여행 서비스 디자인
- 산재된 관광정보의 체계적 연계를 위한 서귀포시 통합 안전관광 플랫폼 구축
- ☞ 수요자가 ‘편안’한 서비스(무형·소멸)의 지속가능한 유형성 확보

◆ (주요고객) 학생·학부모·교사, 자녀 동반 관광객

◆ (추진기간) '21. 4. ~ 12.

◆ (소요예산) ('21) 23백만원(자체재원)

◆ (추진내용)

- 『서귀포시 3安(안전·안심·편안) 수학여행 레시피(Recipe) 북』 제작
 - 안심식당, 모범음식점, 우수관광사업체 등 산재되어있던 서귀포시에서 인증된 안전한 관광 정보를 하나의 책으로 통합하여 제공
 - 학생들이 직접 재미있게 코스를 구성(요리)할 수 있도록 관광지, 소요시간 등을 카드로 제작하여 보드게임 형식 활용 - 여행레시피 키트
 - 하영올레, 건축문화기행 등 재미와 배움이 있는 서귀포다운 웰니스 관광 상품을 예시로 제공
 - * 서귀포시는 치유·힐링·건강 웰니스 관광지로서, 수학여행 체험학습 장소로 매우 적합
- 『서귀포시 3安(안전·안심·편안) 키트』 개발
 - 여행 중 활용 가능한 마스크, 손소독제, 발열체크 스티커 등을 키트로 제작·배포
- 『안심수학여행서비스』 활성화(제주특별자치도 안전정책과 협력)
 - 수학여행 전 숙박시설·음식점·체험시설 사전 안전점검 서비스
- 『수학여행 모바일 커뮤니티』 개설 및 활성화
 - 수학여행 코스, 안전사고 사례, 각종 활동사진 및 동영상, 후기 공유
 - 우수사례 콘테스트, 실시간 라이브 등 운영

“서귀포시가 제공하는 안전을 통해 수요자가 안심할 수 있고,
그래서 모두가 편안한 수학여행 서비스”

- 단순 단체관광에서 벗어난 '수학(修學)여행의 본래 의미와 이유 도출
- 변화하는 관광트렌드를 반영하면서도 안전한 수학여행 서비스 디자인 및 운영
- 차별화된 수학여행 관광 서비스 운영을 통한 서귀포시 관광 활성화

□ 세월호 · 코로나19 이후 수학여행(단체여행)은 사라질 것인가?

- 수학여행, 단체 관광에 대한 욕구는 여전 ⇒ 선제적 대응 필요

수학여행(단체여행)의 회복·급증에 대비하여 체계적인 준비 필요

□ 변화된 관광 트렌드인 ‘안전’ 과 ‘안심’ 의 기준은 무엇인가?

- 안전의 기준: 『객관적』-행정·기관이 선정한 우수위생업소 등
- 안심의 기준: 『주관적』-제주관광공사 설문조사('20. 4월) 결과
 - 여행우려사항: 밀집공간감염(67%), 숙박·위생(25%), 음식점위생(15%)
- ⇒ 정부 거리두기 단계 및 서귀포시 인증업소를 담보로 안전의 기준은 확보 가능

‘안심’(주관적)의 기준도 확보 필요, 국민·계층(청소년·부모)별 합의점 발굴

□ 관광은 이제 여타 활동(스포츠·문화)보다 위축될 것인가?

- 통계: 문체부 국민여가활동조사('20. 12월) * 대상기간: '19. 8. 1.~'20. 7. 31.
 - 관광활동(14.2%), 스포츠관람(10.8%), 문화예술참여(4.1%)
- ⇒ 서귀포시는 관광융복합 콘텐츠개발 프로젝트팀 구성을 통해 포스트 코로나 시대에 선제적 대응('20. 8월) * 하영올레, 마을투어 등 신규상품 개발

침체된 관광수요의 회복과 병행하여 청정 서귀포시의 브랜드 가치 정립 필요

□ 지금까지 관광은 공급자(여행사·행정) 위주의 양적 관광이 아니었나?

- 기존) 여행콘텐츠 발굴 → 집중 홍보(개발) → 일부 관광지 집중
 - ⇒ 문제점) 일부관광지 혼잡도(개발) 집중
- 기존) 저가관광 → 관광의 양적(관광객·소비액) 증가
 - ⇒ 문제점) 쓰레기 포화, 상하수처리 문제 등 사회적 문제 격화

안전을 위협하는 관광집중을 해결하고, 수요자 눈높이에 맞는 질적 관광 필요

3 추진내용

< 사업추진 로드맵 >

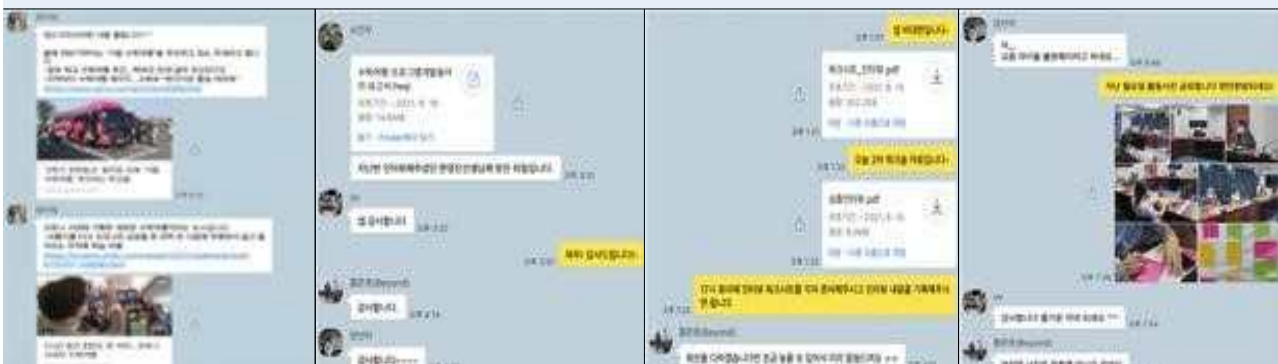
단계	회차	내용	비고
이해하기	1회	국민디자인단 소개 및 서비스를 위한 공감대 형성	데스크 리서치
	2회	서비스 사파리 및 관찰 기록	심층인터뷰
국민요구 발견하기	3회	우리의 미션 정하기, 이해관계자맵	문제 및 느낀점 공유
문제 정의하기	4회	퍼소나 정의, 서비스(여정)단계	가상의 사용자로 문제 정의
	5회	고객여정맵	진짜 문제 정의하기
아이디어 발전하기	6회	아이디어 도출	브레인 라이팅
	7회	아이디어 도출	브레인 라이팅
전달하기 (실행전략 마련)	8회	서비스 시나리오 및 스토리보드	서비스 컨셉 및 브랜드 정의
	9회	프로토타입 테스트	사용성 테스트
	10회	만족도 조사 및 개선	-

1 이해하기

□ 데스크 리서치

- 정책수요자의 수학여행 관련 배경지식, 용어, 해외 적용사례 등을 포괄적으로 이해하기 위해 언론보도(신문, 방송, 보도자료) 등을 분석하고, 국민디자인단 구성원과 SNS(카카오톡) 등을 통해 유의미한 자료를 수시로 공유

수학여행 기사 및 자료 공유



- 수학여행 진행 추세에 관한 트렌드(보도자료 등) 파악
 - ‘2학기 전면등교’ 움직임 속에 ‘가을 수학여행’ 추진하는 학교들(중앙일보 ‘21. 5. 25)
 - 일부 학교 수학여행 추진... 학부모 반대 많아 무산되기도
 - 지역마다 수학여행 제각각... 교육부 “한가지로 통일 어려워”
 - 2시간 동안 한반도 한 바퀴*... 코로나 시대의 수학여행(MBC 뉴스데스크 ‘21. 5. 6)
 - * 비행기를 타고 우리나라 상공을 한바퀴 도는 무착륙 학습 비행

□ **심층인터뷰를 통한 수요자 입장 파악**

- 제주 코로나19 상황 악화로 비대면 심층 인터뷰 실시
 - 現초중등학교 교사를 대상으로 수학여행을 준비하는 과정과 절차를 공유하고 관련 이해관계자들 간의 상호관계 및 수요자가 처한 어려움이나 불편사항 등을 구체적으로 들어보면서 공감



- 수학여행을 준비하는 교사의 고충 有·大
 - 여행(관광)에 대한 전문성 부족으로 블로그 등 자료에 의존
 - 숙박, 항공기 예약을 위하여 학기 초에 미리 진행하여야 함
 - 현장답사 등의 준비 과정으로 업무가 가중될 우려가 있음
 - * 여행사 선정 시 문제점: 예산 범위 내 운영을 위하여 비교적 저렴한 코스 구성 / 무료입장 또는 할인 관광지 多 / 버스에서 보내게 되는 시간이 김

- 학생과 학부모, 교사, 여행사의 수학여행 코스 구성에 대한 입장 차이
 - (학 생) “재미” 에 대한 요소에 집중
 - (학부모) 학생들의 “안전” 을 최우선적으로 고려
 - (교 사) “교과과정” 과의 적절한 연계가 필요하며, “안전” 중시
 - (여행사) 주어진 “예산” 안에서 이윤을 위한 계획

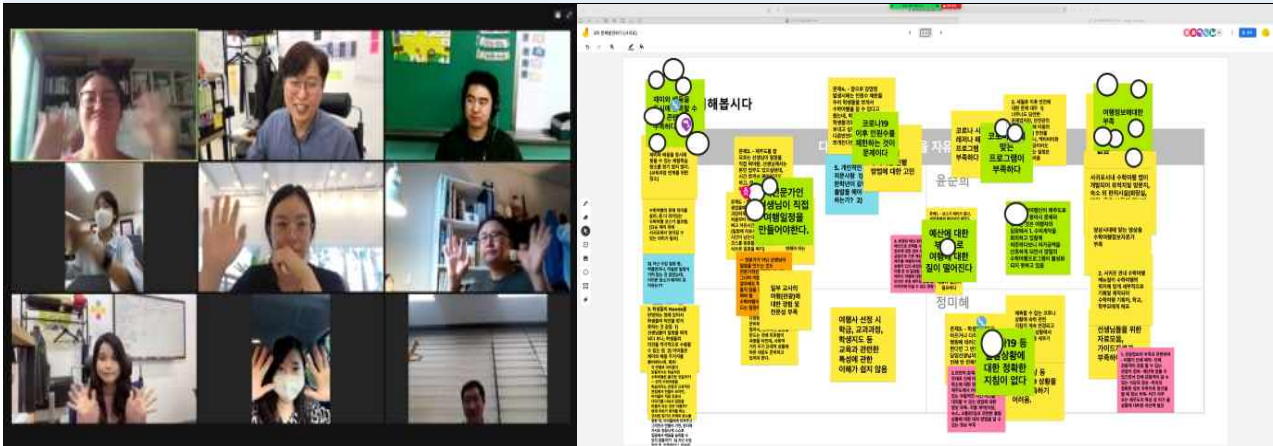
- 세월호·코로나19에 따른 수학여행 운영 방식 변화
 - 안전요원 배치 등 안전에 대한 부분이 매우 강조됨
 - 코로나19 상황으로 수학여행 진행 자체에 어려움이 있음
 - * 2일 이상 숙박 수학여행이 어려워 당일·비숙박 체험학습으로 대체
 - 거리두기 단계 변화에 따른 계획 수립 및 탄력적 대응 필요

2 국민요구 발견하기

□ 잼보드를 활용한 비대면 워크숍과 친화도맵(Affinity Diagram)

- 데스크 리서치, 심층 인터뷰 활동을 통해 도출된 내용을 구성원과 자유롭게 공유하고, 잼보드를 활용한 비대면 워크숍을 거쳐 문제를 시각화하여 정의

Affinity Diagram 및 이슈별 문제정의



심층인터뷰 및 데스크 리서치를 통해 발견한 문제점

- ① 여행정보(숙박, 편의, 관광 등)의 부족
- ② 재미와 배움을 동시에 만족할 수 있는 콘텐츠의 부족
- ③ 수학여행 시 학생들의 안전에 대한 우려와 걱정

□ 키워드로 미션 정하기

- 키워드를 통하여 추진 방향 명확화

⇒ “다양한 정보와 재미로 즐기는 안전하고 유익한 수학여행”

□ 이해관계자맵을 통한 정책수요자 파악

- 과제와 연관되는 관계자 파악하고, 연관성 · 중요도를 고려하여 핵심 수요자-직접적 이해관계자-간접적 이해관계자로 구분 · 정의

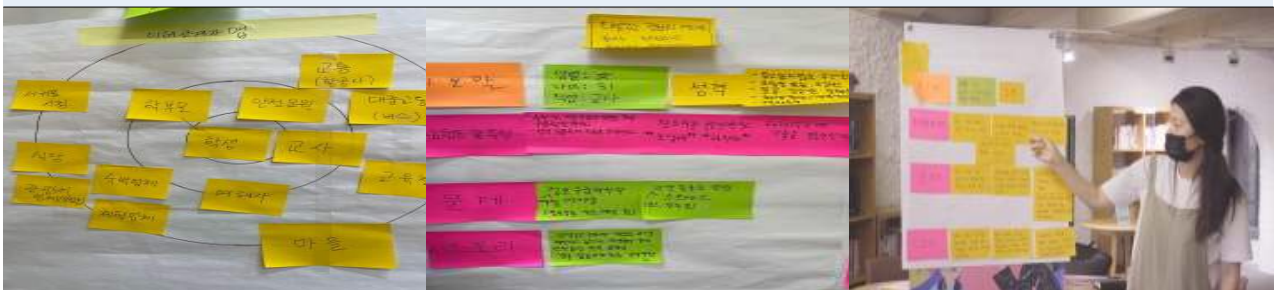
⇒ 핵심 수요자: 학생, 교사

3 문제 정의하기

- 핵심 수요자의 특성을 반영한 퍼소나 정의로 이해관계자 구체화

성명	구분	특징	문제
이보말	교사	꼼꼼·성실, 정확·체계적	- 정보부족, 시간 등 여행정보 수집에서의 어려움 - 코스, 방식 등 의견 충돌로 인한 스트레스
이소라	학생	활동적	- 안전을 이유로 정적인 활동이 요구됨 - 단순 관광지 순회에 흥미가 없음 - 결정권이 없던 코스 구성으로 불만족

이해관계자맵 및 사용자 모델



- 고객여정맵을 통하여 정책 수요자를 보다 입체적으로 파악하고 시각화

고객여정맵



PAIN POINT

- 교사 [이보말] "운영계획을 세우려다보니 스트레스 받네..."
"계획수립에 내 의견이 받아들여지지 않아서 속상하군... "
"단체 여행정보는 어디서 구하지?"
- 학생 [이소라] "어차피 우리가 원하는 곳으로 가지 않을 거잖아요."
"여기 왔던 곳인데 또 걸어?"
"밤에 친구들과 더 놀고 싶어요."

WOW POINT

- 단체 여행정보 및 안내
- 학생이 직접 세우는 여행계획
- 안전한 체험과 레저 활동
- 숙박 안전사고 예방 및 대처

3-1 문제를 기회로

□ 5WHY*를 통한 문제를 기회로 바꾸는 질문

* 5Why분석이란 불량, 고장, 안전사고 등의 문제점에 대한 발생하는 요인을 해석하는 수단으로서, 규칙적인 순서에 의해 단계별 왜?를 반복함으로써 요인을 빠짐없이 찾아내는 분석 방법

○ 수요자의 문제정의①: 선생님들은 여행정보를 찾기 어렵다.

Why - 단체 여행정보를 구하기 쉽지 않다.

: 여행정보가 대다수 가족단위 또는 2인 여행에 맞춰져 있어 단체 여행에 대한 정보가 턱없이 부족한 상태

⇒ 어떻게 하면 선생님들에게 단체 여행정보를 쉽게 제공할 수 있을까?

○ 수요자의 문제정의②: 아이들의 수학여행에 대한 의견 수렴이 힘들다.

Why - 안전, 학부모 의견 등 현실적 문제로 인하여 수렴이 어렵다.

: 수학여행 준비과정에서 여행코스에 대한 결정권이 학생과 학부모들에게 없음. 수학여행 경비에 대한 결정권이 학생이 아닌 부모에게 있어 현실적으로 학생들의 의견이 수학여행에 반영되기 어려움

⇒ 어떻게 하면 보다 현실적으로 학생들의 의견을 수렴할 수 있을까?

- 수요자의 문제정의③: 코로나19 상황에서 안전을 강조하다 보니 위험성 있는 활동은 불가하다.

Why - 거리두기 지침(인원 제한 등)으로 대규모 체험학습이 어려움

: 코로나19 상황으로 인해 방역과 안전을 강조하다 보니 레저나 해양체험 등 프로그램 발굴이 부족. 코로나19 단계 격상 등 상황을 쉽게 예측하기 어려운 상황과 숙박관련 지침이 계속 변경되어 계획 자체를 세우기 어려움

⇒ **어떻게 하면 코로나19에 대비한 레저와 체험 프로그램에 참여할 수 있을까?**

- 수요자의 문제정의④: 숙박 시 안전사고에 노출되어 있다.

: 친구들과 숙박에 상기된 아이들과 통솔에 지친 선생님께서 안전 사고 위험에 노출되어 있음

(숙박 중 사고사례 1) 2007. 5. 9.(수) ~ 5. 11.(금) 2박3일 강원도 설악산 일대 수학여행 중 2007. 5. 11. 00:30경 숙소인 금강산 콘도 24호실(5층)에 투숙하고 있던 사고 학생(남)은 같은 방에 묵고 있던 학생 두 명과 베개를 가지고 장난을 친 후 00:45경 친구들이 많던 22호실로 옮기기 위해 베란다 쪽 발코니 사이의 칸막이를 잡고 옆방으로 넘어가던 중 발코니 사이의 칸막이가 빠지면서 추락하여 119에 신고 후 속초병원으로 후송하던 중 01:30경 사망

(숙박 중 사고사례 2) 수학여행지 숙소에서 23시경 사고학생(남)이 514호실에서 515호실로 베란단을 통해 건너가던 중 추락하여 사망

(사고원인)

- 과격한 행동에 대한 자제 부족
- 학생 개인의 안전의식 결여
- 특별주의가 요하는 학생 사전 파악 미흡

⇒ **어떻게 하면 학생들이 안전한 숙박을 할 수 있을까?**

4 아이디어 발전하기 및 전달하기

활동 사진



□ 진짜 문제 해결에 대하여 다양한 아이디어 공유

○ 선생님들을 위한 단체 여행정보를 제공 아이디어

- 수학여행 통합 가이드북, 매뉴얼 제작·배포
- 교사들의 단체여행 커뮤니티 개설을 통한 정보 및 사례 공유 기회 확대
- 수학여행 우수사례 공모전 개최 및 우수사례 공유

○ 학생들의 의견을 수렴할 수 있는 현실적인 아이디어

- 학생이 직접 수학여행 코스를 구성하고 선정 가능하도록 추진
- 학생들의 참여도를 높일 수 있도록 이벤트, 게임 형식으로 진행

○ 코로나 시대에 안전한 체험과 레저 활동을 위한 아이디어

- 마스크, 손소독제, 발열체크 스티커 등 수시로 활용 가능한 키트 제공

○ 안전한 숙박을 위한 아이디어

- 수학여행 전 숙박업체, 음식점, 체험시설 등 사전점검
- 안전요원 증원, 숙박시설 이용 전 안전교육 실시

□ 서비스 아이디어 프로토타입 제작 및 사용성 경험 테스트

- 중학교에 재학 중인 청소년과 함께 제작된 여행코스 키트 및 방역을 위한 안전키트의 사용성 테스트 실시

프로토타입 제작으로 사용성 경험 테스트



5 실행 및 전략(제안하기)

서비스 컨셉

학생이 직접 만드는 안전한 수학여행



서비스 브랜드

내 손으로 직접 만드는 수학여행 - 트래블셰프



요리

+



여행



여행 전

□ 보드게임처럼 즐기는 수학여행 코스 만들기

- 수학여행 관광지, 이동시간, 숙박 등의 정보를 카드로 담아 보드 게임 형식으로 여행코스 구성 - [여행레시피 키트] 활용
- 여행코스 만들기 과정
 - ① 4~5명의 학생들로 모둠을 만들어 나눈다.
 - ② 학생들에게 정해진 예산과 시간을 알려주고 모둠별로 관광지 카드와 이동시간 아이템 카드를 나누어준다.
 - ③ 학생들은 관광지 카드의 이용금액과 시간을 계산해서 가고 싶은 관광지를 선택한다. 관광지와 관광지 사이에 이동시간을 계산하여 아이템 카드를 연결하여 여행코스를 완성한다.
 - ④ 다른 모둠과 여행코스를 비교하고 투표하여 여행코스를 선정한다.



(직접 경험한 중학생 사용자인터뷰)

“친구들과 같이 여행코스를 만들 생각을 하니 더 즐겁게 여행코스를 만들 수 있었어요”

(국민정책디자인단 의견)

- “사진과 내용이 더 가고 싶게끔 재밌는 사진과 내용으로 구성되면 좋겠어요”
- “실제 보드게임처럼 아래 지도와 판을 만들면 좋겠어요”
- “여행 예산금액을 먼저 주고 이용요금에 따라 계획하면 학생들의 경제에 대한 개념 이해를 할 수 있어 유익할 것 같아요”

⇒ **관광지 정보를 늘리고 수학여행뿐 아니라 가족여행 및 제주 서귀포시를 찾는 다양한 여행자를 위한 보드게임처럼 즐기는 여행코스 만들기 서비스로 특허출원 추진 검토 예정**

□ 『3安(안전·안심·편안) 수학여행 레시피북』을 활용한 통합 매뉴얼 구성

3安(안전·안심·편안) 수학여행 레시피북



- 관광지, 숙박, 음식점 등 산재된 관광 정보 통합
 - 안심식당, 모범업소, 우수관광사업체 등 인증된 관광사업체 정보 제공
- 코로나 상황 대비 지침, 비상 시 의료시설 정보 매뉴얼
- 현장체험학습 안전(교통, 화재, 숙소 및 음식)사고 대비 지침 매뉴얼
- 서귀포시 웰니스 관광상품, 여행 추천 코스 등 포함

□ **안심수학여행서비스**(제주특별자치도 안전정책과)

- 수학여행 전 학교에서 신청서 제출 시, 관계기관과 협동하여 숙박·음식점·체험시설 등에 대한 사전 안전점검 실시 서비스
 - 소방·전기·가스시설 안전점검, 음식점 위생 점검, 관광버스 음주감지·측정, 안전운행 교육 실시 등

여행 중 - 레저, 체험, 숙박

□ 코로나19를 대비한 『3安(안전·안심·편안) 키트』 배포

3安(안전·안심·편안) 키트

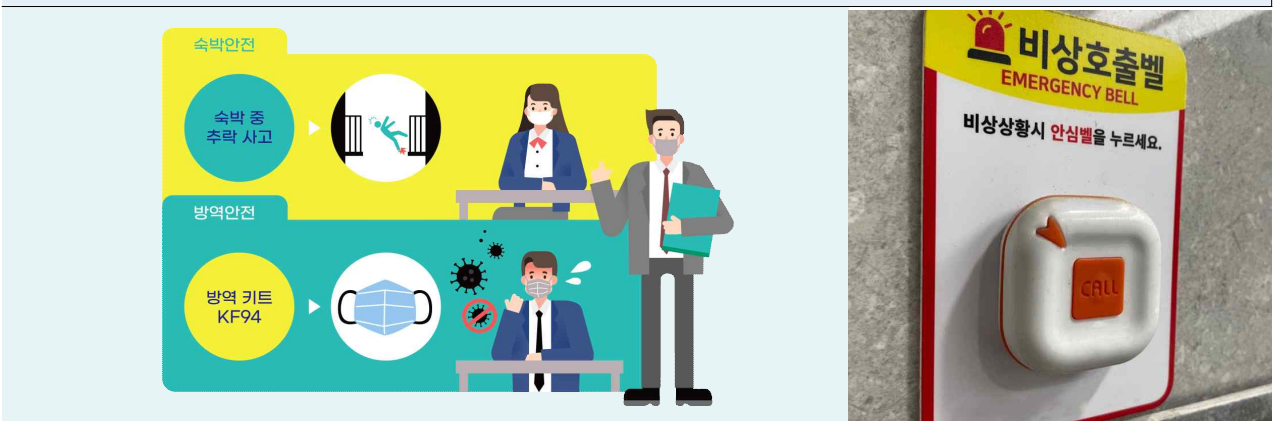


- 코로나19 상황에 대비한 3종 키트(마스크, 손소독제, 발열체크 스티커)
 - * 발열체크 스티커는 온도에 따라 색이 변하여 발열 여부를 쉽게 파악 가능
- 코로나 증상 사전 ‘자가진단’ 체크리스트

□ 숙소 이용 시 안전교육 실시

숙소 이용 시 안전교육

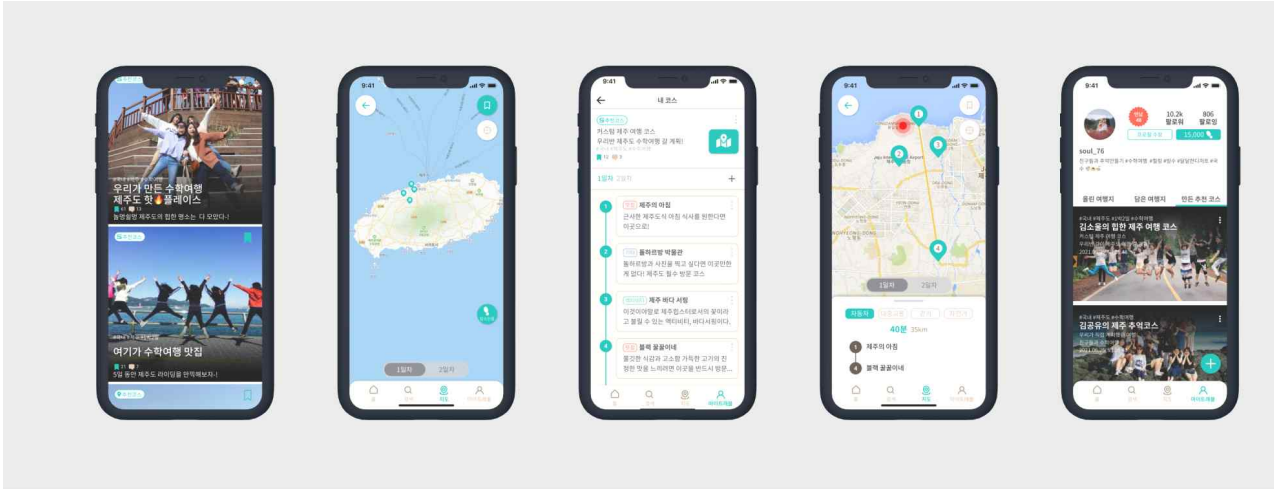
비상호출벨



- 숙박 중 추락사고 등 안전사고 사례를 통한 생활안전사고 예방 및 안전교육 실시, 안전요원 증원
- 비상 시 연락망 확보(비상전화, 안심벨 등 이용)
- 인원 분산 및 소규모 방 배정으로 안전사고 예방

여행 후

□ 수학여행 커뮤니티 개설 및 활성화



- 학생·교사가 직접 찍은 여행사진, 영상을 공유하고 추천 및 반응 여부를 확인하여 교사가 수학여행 계획 시 참고자료로 활용
- 실시간 수학여행 라이브 공유하여 학생들도 즐기고 학부모들도 자녀들의 여행 일상을 안심하고 확인
- 수학여행 사례 공유 및 우수사례 콘테스트 개최

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'21년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 국민정책디자인단 운영을 통한 수요자 중심 수학여행 서비스 디자인 ○ 학생, 교사, 학부모 대상 인터뷰 및 설문조사 ○ 레시피북, 키트 시범 제작 및 배포를 통한 수요자 반응 파악 	○ 23백만원
'22년	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수요자 의견 수렴을 통한 사업 보완 ○ 레시피북, 키트 업데이트 및 전국 학교 배포 ○ 수학여행 모바일 커뮤니티 개설 및 홍보 ○ 나만의 수학여행 코스 공모전 개최 	○ 40백만원
'23년 ~	<ul style="list-style-type: none"> ○ 수요자 피드백 반영 및 레시피북 현행화 ○ 안전관광 플랫폼 구축을 통한 관광 데이터 연계 	○ 100백만원

4

국민정책디자인 운영 성과

가. 국민정책디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	분야 전문가	<ul style="list-style-type: none"> 윤순희 대표 (주)생태관광 대표, 마을관광 컨설턴트 오상익 과장 (한국관광공사) 	<ul style="list-style-type: none"> ○ 사업 및 정책 관련 전문지식 제공 ○ 해당분야 경험 공유 ○ 아이디어 개선사항 제시 ○ 관광 관련 자문
	정책수요자	오민우(교사)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 조사활동(인터뷰, 데스크리서치 등) 수행 ○ 수요자 입장에서의 애로사항 등 문제 발견 ○ 수요자 중심의 관점에서의 정책 아이디어 제시 및 발전방안 도출
		정선희(학부모)	
		양선아(일반도민)	
		이유리(일반도민)	
		정미혜(일반국민)	
홍준호(일반도민)			
서비스 디자이너	정영국 대표 (디머스)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 서비스 디자인 프로세스, 활용방법론 등을 활용한 과제 관리 총괄 ○ 서비스 디자인 방법을 통한 정책 개선 방안 제시 ○ 사업 추진 로드맵 수립 지원 등 	
공무원	사업담당	홍기확 주무관 (서귀포시 관광진흥과)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 정책설명 및 과제 기획·추진 ○ 관광사업 현황 자료 수집·정리 ○ 이해관계자 참여 협조 및 회의 운영 ○ 활동 결과 정책 반영 및 이행 등
		김조영 주무관 (서귀포시 관광진흥과)	
	국민정책 디자인 담당	박정연 사무관 (제주도 정책기획관실)	<ul style="list-style-type: none"> ○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 추진결과 홍보 총괄 등
		김정훈 주무관 (제주도 정책기획관실)	

나. 국민정책디자인 추진 성과

□ **안전** 『서귀포시 3安(안전·안심·편안) 수학여행 레시피 북』 제작

- 서귀포시에서 인증된 ‘안전’한 관광 정보를 하나의 책으로 제공
- 보드게임 형식을 활용하여 학생들의 적극적인 참여 유도



레시피북 샘플

□ **안심** 『서귀포시 3安(안전·안심·편안) 키트』 제작

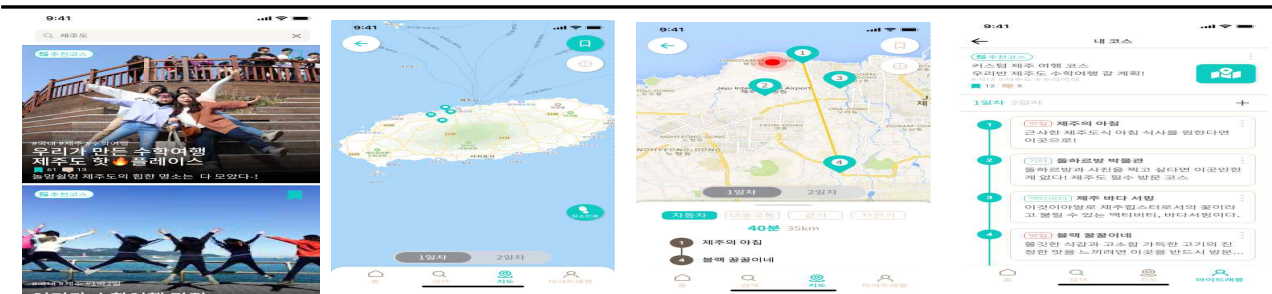
- 여행 중 ‘안심’할 수 있는 마스크+손소독제+발열체크스티커 키트 제작



안전키트 샘플(손소독제, 마스크, 발열체크 스티커)

□ **편안** 수학여행 모바일 커뮤니티 개설 및 활성화

- 코스, 사례, 각종 활동 사진 등을 ‘편안’하게 공유하고 참고할 수 있는 수학여행 커뮤니티 개설 및 이벤트를 통한 활성화



수학여행 커뮤니티 개설(안)

□ 기대효과

- 안전과 여행이 공존하는 차별화된 수학여행 관광지로서의 도약
- 국민이 직접 참여한 정책 개발로, 수요자 만족도 극대화

국민정책디자인 운영 前(AS-IS)	국민정책디자인 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • Top-Down - 행정 주도하는 관광 시책 수립 	<ul style="list-style-type: none"> • Bottom-up - 시민이 참여하는 관광 서비스 개발
<ul style="list-style-type: none"> • 수학여행 선택 시 수동적 수용 - 학교선정 → 학생·학부모 동의 → 여행사 입찰공고 	<ul style="list-style-type: none"> • 수학여행 선택 시 능동적 참여 - 수학여행 레시피 북 내 서비스 중 학생·학부모가 결정(선택권 확장)
<ul style="list-style-type: none"> • 업종, 지역, 정보주체별 산재된 정보로 많은 시간과 노력 소요 	<ul style="list-style-type: none"> • 한 권에 통합적으로 담긴 여행 정보로 정보수집 용이
<ul style="list-style-type: none"> • 교사여행사가 원하는 여행코스·장소투어 	<ul style="list-style-type: none"> • 서귀포시가 인정하는 안전한 여행 - 안심식당, 모범음식점, 우수관광사업체 등

다. 국민정책디자인 운영 시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 코로나19 상황으로 인한 대면회의 진행의 어려움

- 코로나19 상황에 따라 대면회의를 꾸준히 진행하는 데에 다소 어려움이 있었음. 비대면 영상회의로 대체하여 운영하기도 하였으나 프로그램 사용 미숙 등으로 대면회의 보다는 원활하지 못하여 아쉬움이 있음

□ 제안사항을 단기적으로 정책에 집행하기 어려운 경우가 있음

- 국민정책디자인단 운영을 통하여 제안된 내용을 실행하기까지는 타 기관 협의, 예산, 관련 법(규제) 등으로 시간이 소요됨
→ 장·단기적 과제로 분류하여 효율성 제고 필요

5

향후 추진계획

□ 수학여행 서비스 지속 모니터링 실시: 연중

- 이용자 설문조사, 후기, 의견 청취 등 지속적으로 모니터링을 실시하여 문제점을 개선·보완

□ 수학여행 레시피(Recipe) 북 지속 관리 및 업데이트 실시: `22년 ~

- 매년 관광지, 업체 등에 대한 현황 및 각종 정보 현행화
- 레시피북 전국 교육청·지자체 배포를 통해 코로나19 이후 안전여행 선도

□ 3安(안전·안심·편안) 키트 제작·배포 및 피드백 반영

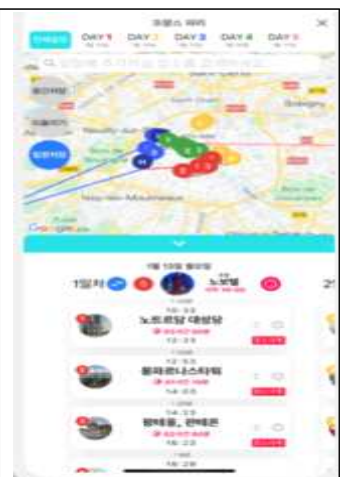
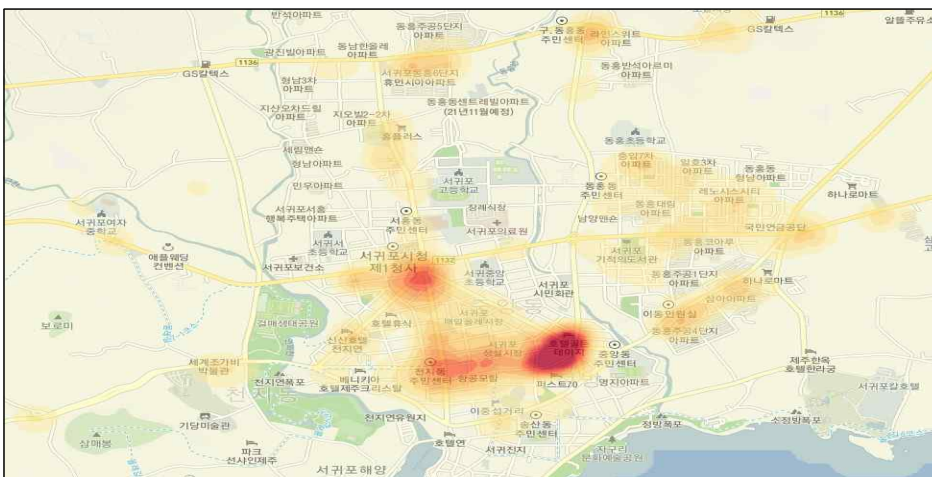
- 3安 키트 배포 및 이용자들의 피드백을 반영하여 구성 업데이트

□ 코로나19로 변화하는 관광트렌드를 반영한 웰니스 관광상품 지속 발굴

- 소규모 체험, 웰니스 관광 위주로 변화하는 수학여행 패턴 변화에 대응하여 도심 속 올레길 하영올레, 마을 투어 등 서귀포시만의 웰니스 관광상품을 지속 발굴·운영하여 수학여행단 적극 유치

□ [장기] 관광데이터 통합 연계를 위한 안전관광 플랫폼 구축: `23년 ~

- 서귀포시청 홈페이지 「웰니스 관광」 코너를 활용하여 여행정보 연계
- 기운영되고 있는 시스템(서비스)를 연계
 - 관광정보 + 업체정보 + 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스
 - 통합관광정보 플랫폼을 통한 수학여행 설계서비스 구축



▲ 그림1) 제주관광공사 실시간 관광지 혼잡도 분석 서비스
-유엔 세계관광기구(UNWTO)가 코로나19 대응 스마트 관광 모범사례로 주목하고 전 세계에 소개(21. 1월)

▲ 그림2)
여행설계앱
'마이로' 홈페이지

□ 보도자료 배포

○ 제주신문, 뉴제주일보, 제주매일 등 지면 및 인터넷 뉴스 보도

제주신문

2021년 04월 20일 02면 (종합)

국민정책 디자인 지원과제 선정

제주도의 중산간마을 행정복합 치안센터 운영과 서귀포시의 3안(안전·안심·편안) 수학여행 상품 개발이 행정안전부 주관 2021년 국민정책 디자인 지원과제 공모사업으로 최종 선정돼 특별교부세 1억원이 확보됐...

이에 제주도는 앞으로 국민참여 정책 위킹그룹인 국민디자인단을 각각 구성해 도민의 요구사항이 반영된 정책을 설계할 계획이다.

국민디자인단은 내년부터 본격적인 활동을 시작할 후, 오는 11월 성과 공유대회를 통해 그간의 과정을 공유할 계획이다.

허영형 기자 hyh8033@jejupress.co.kr (5.5*9.7)cm

뉴제주일보

제주일보

국민디자인단 구성 완료...공공서비스 개발·개선 추진

제주특별자치도는 행정안전부 주관 제주특별자치도 행정복합치안센터 운영과 서귀포시의 3안(안전·안심·편안) 수학여행 상품 개발을 위한 국민디자인단 구성을 완료했다고 밝혔다.

국민정책디자인 과제는 국민이 서비스 디자이너·공무원과 함께 국민디자인단을 구성하고 정책 과정 전반에 참여해 공공서비스를 개발·개선하는 행정안전부 주관 국민참여형 정책모델로, 지난달 중앙부처와 지자체들이 공모한 157개 사업 중 제주 2개 등 22개가 최종 선정됐다.

제주도는 각 과제와 연관된 주민과 학생 등 정책 수요자, 전문가 및 서비스디자이너

등으로 국민디자인단을 구성하고 지난달 24일 첫 회의를 시작으로 본격 활동을 추진하고 있다.

중산간 행정복합치안센터 운영은 구좌읍 송당을 대상으로 급증하는 이주민과 주민의 생활 속 갈등을 해소하기 위해 주민, 이주민, 마을 만들기 전문가 등으로 국민디자인단 구성됐다.

수학여행 서비스 디자인은 포스트 코로나 시대 대응 체류형 웰니스 관광드랜드를 반영하고 학부모, 교사, 학생 등 수요자의 선택권 확보를 위해 관광전문가 등이 국민디자인단에 참여했다.

김현홍 기자 tazan@jeilbo.com (13.6*9.7)cm

정책디자인, 도민이 직접 꾸민다

도, 국민디자인단 구성 완료...정책 과정 전반 참여 지역 현안 해결 포스트코로나 대비 방안 등 구성

제주특별자치도는 행정안전부 주관 2021년 국민정책디자인 지원과제에 선정된 중산간마을 행정복합치안센터 운영과 서귀포시 3안(안전·안심·편안) 수학여행 상품 개발을 위한 국민디자인단 구성을 완료했다고 2일 밝혔다.

국민정책디자인 과제는 국민이 서비스 디자이너로 공무원과 함께 국민디자인단을 구성하고 정책 과정 전반에 참여해 공공 서비스를 개발·개선시켜 나가는 국민 참여형 정책모델이다.

제주도는 각각의 과제와 연관된 주

도, 국민디자인단 구성 완료...정책 과정 전반 참여 지역 현안 해결 포스트코로나 대비 방안 등 구성

민 학생 등 정책 수요자와 전문가, 서비스디자이너 등으로 국민디자인단을 구성해 본격적인 활동을 펼칠 예정이다.

지역현안에서 제기된 '제주 중산간 행정복합치안센터 운영'은 중산간 지역인 구좌읍 송당마을을 중심으로 급증하는 이주민과 주민의 생활 속 갈등을 해소하는 방안을 모색하기 위해 주민과 이주민, 마을만들기 전문가 등으로 국민디자인단을 구성했다.

포한 서귀포시는 코로나 이후 제기 될 수학여행을 대비해 체류형 웰니스 관광드랜드를 반영하고 수요자의

선택권을 확보하기 위해 정책 전문가 등으로 국민디자인단을 구성했다.

국민디자인단은 도민의 숨겨진 니즈 발견, 진박 전략정의하기 아이디어 발굴 워크숍, 수요자의 방문리스트 등 서비스디자인 방법을 활용해 오는 9월 까지 총 10회의 워크숍을 수행하면서 공공서비스를 개발·개선시켜 나가게 된다.

해법률 제2회 기출문제집은 '정책 수요자가 직접 정책 수립과정에 참여하는 국민정책디자인과제를 2015년부터 운영하면서 매년 좋은 성과를 내고 있다'며 '올해 최대 포한 지역의 중요성을 발파형 연안을 다루고 있는 만큼 좋은 결과가 나올 수 있도록 최선을 다하겠다'고 밝혔다.

김영희 기자 kgy8@jeilbo.com (11.6*14.9)cm

제주신문(21. 4. 20.)

뉴제주일보(21. 6. 3.)

제주일보(21. 6. 3.)

제주매일

뉴제주일보

제주일보

서귀포시, 코로나19 이후 안전한 수학여행 만든다

서귀포시는 28일 서귀포시 국민정책 디자인단 토론회를 개최, 행정안전부의 국민정책디자인 전문가 지원과제인 '서귀포시 3안(안전·안심·편안) 수학여행 서비스 디자인'에 대한 사업 마무리에 총력을 기울이고 있다.

국민정책디자인이란 국민·전문가·서비스디자이너·공무원 등으로 구성, 기존 행정 중심의 정책형성 과정에서 벗어나 국민이 정책 과정 전반에 참여하고 서비스 디자인 기법을 활용해 수요자 중심의 정책을 발전시켜 나가는 국민 참여형 정책모델이다.

국민정책디자인단은 지금까지 9차례의 토론회를 통해 교사·학부모 등 정책수요자의 요구를 파악해 진짜 문제를 정의하고 다양한 아이디어를 공유하며 발전시켰다.

최종 목표는 코로나19 이후에 선제적으로 대비, 향후 재개될 수학여행을 안전, 안심, 편안을 느낄 수 있는 서비스로 디자인하는 것이다.

서귀포시는 오는 10월까지 사업 모델 개발을 완료, 시범적으로 운영할 예정이며 2022년부터 본격 추진할 계획이다.

고두성 기자 (17.6*11.9)cm

제주일보

서귀포시, 국민정책디자인단 토론회 개최

서귀포시는 지난 27일 행정안전부의 국민정책디자인 전문가 지원 과제인 '서귀포시 3안(안전·안심·편안) 수학여행 서비스 디자인'에 대한 국민정책디자인단 토론회를 개최, 수학여행 서비스 사업 모델 개발을 위한 설계 방안 등을 논의했다.



서귀포시 3안(안전·안심·편안) 수학여행 서비스 사업 모델 개발을 위한 설계 방안 등을 논의했다.

(11.5*8.3)cm

제주매일(21. 9. 29.)

제주일보(21. 9. 29.)

제주신문

뉴제주일보

제주일보

3안 수학여행, 국민이 디자인하다



김 조 영 서귀포시 관광진흥과

코로나19로 인해 안전관광에 대한 수요가 증가하고 있는 실정이다.

그 중에서도 수학여행은 체험하는 학생들을 인솔하거나 보호하기 위해 안전을 우선순위로 고려해 여행을 계획하게 된다.

서귀포시에서는 이에 선제적으로 대응하기 위해 '국민정책디자인단'을 구성했다.

'국민정책디자인'은 정책의 수요자인 국민과 공급자인 공무원, 서비스 디자이너가 함께 정책과정 전반에 참여해 서비스디자인 기법을 활용해 공공 서비스를 개발·개선시켜 나가는 국민 참여형 정책모델이다.

일선 학교에서 학생들을 가르치는 교사를 비롯해 일반국민, 공무원, 여행전문가로 구성된 서귀포시 국민정책디자인단은 행정에서 제공하는 안

전을 통해 수요자가 '안심'할 수 있고, 그래서 모두가 '편안'한 '3안(안전·안심·편안) 수학여행 서비스'를 디자인하고 있다.

안전뿐만 아니라 '수학(修學)여행'의 본래 의미를 살려 단순히 놀러가는 여행이 아닌 학생들이 서귀포의 자연과 문화를 접하며 교육적인 의미를 얻고 능동적인 참여가 이뤄질 수 있는 수학여행을 기획해 나갈 예정이다.

또한, 관내 관광 정보의 실질적인 연계가 부족한 상황으로, 관련 정보를 통합한 '수학여행 레시피(Recipe)북'을 제작해 수학여행을 고민하는 도내·외 학교에 홍보하고 맞춤형 수학여행 코스를 구성하는 데에 도움을 드리고자 한다.

정책의 실질적 수요자인 시민들이 능동적인 모습으로 참여해 안전한 관광을 디자인함으로써 서귀포시의 '3안(안전·안심·편안) 수학여행'은 더욱 빛을 발할 것이라 기대해 본다.

(10.9*14.2)cm

제주신문(21. 6. 24.)

제주일보(21. 10. 6.)

내 손으로 만드는 수학여행 디자인 '트레블세프'



오 민 우 서호초등학교 교사

나의 의견 오 민 우 서호초등학교 교사

수학여행을 계획할 때 학교 현장에서는 오랜 시간 동안 많은 절차를 거친다. 학생·학부모 수요 조사, 학교 운영위원회 심의, 예산 검토, 안전 수칙에 알맞은 여행지 찾기 등 고려해야 할 사항이 여러 가지이다. 여러 사항을 고려하며 수학여행을 계획하다 보면 학생들이 원하는 여행지 선정에 어려움을 겪는 경우가 많다.

서귀포시는 이러한 현장의 어려움에 공감하고, 도움을 주기 위해 수학여행의 실질적 수요자인 학생·학부모, 공급자인 교사·공무원, 서비스 디자이너로 구성된 '국민정책디자인단'을 꾸렸다. '국민정책디자인단'은 정책을 수립하는 과정에 직접 참여하며 수요자와 공급자의 의견을 적극

적으로 반영하고, 수요자가 필요로 하는 정책을 디자인했다.

지난 5월부터 약 10여 차례의 정책 수립 회의를 거쳐 만들어진 '트레블세프' 서비스는 서귀포시의 여러 여행지의 정보를 담은 '레시피북'을 제공해 학생들이 직접 수학여행을 계획할 수 있도록 돕는 서비스이다. 기존의 여행 책자는 소규모 가족 단위의 여행 정보만을 제공했다면, '트레블세프' 서비스에서 제공하는 '레시피북'은 단체 수학여행 계획에 필요한 정보들을 제공한다는 점에서 차별성을 지닌다.

수학여행을 계획하는 과정에서 '레시피북'을 활용해 학생들이 세프처럼 직접 여행 코스를 만든다면, 기존 수학여행보다 교육적 효과와 만족도가 더 높을 것으로 예상된다.

'트레블세프' 서비스를 통해 학생들에게 평생 기억될 수학여행이 만족스러운 기억으로 남을 수 있길 기대해 본다.

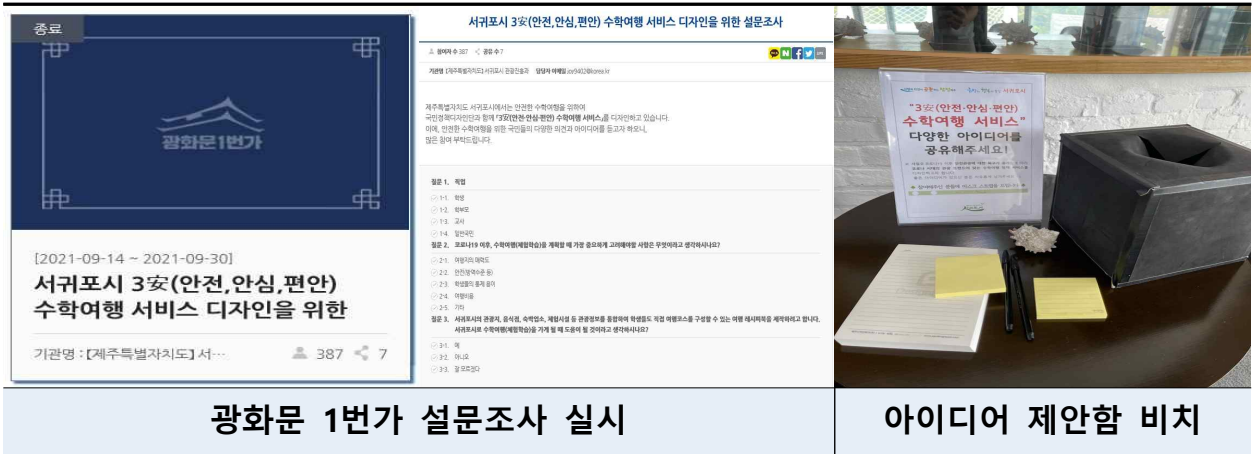
(11.6*14.9)cm

□ SNS 활용 디자인단 활동 홍보



서귀포시청 관광진흥과 인스타그램

□ 온·오프라인 국민 의견 수렴



광화문 1번가 설문조사 실시

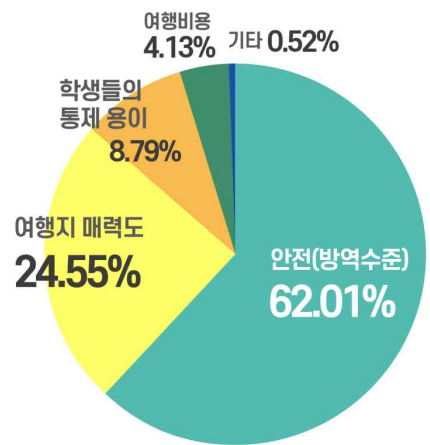
아이디어 제안함 비치

○ 광화문1번가 설문조사 실시(국민참여자 387명)

- 코로나19 이후 수학여행을 계획할 때 가장 중요하게 고려해야할 사항은 무엇이라고 생각하시나요?

- ① 안전(방역수준 등)(62.01%)
- ② 여행지의 매력도(24.55%)
- ③ 학생들의 통제 용이(8.79%)
- ④ 여행비용(4.13%)
- ⑤ 기타(0.52%)

* 조사기간 2021년 9월 14일 ~ 30일
(학생 24, 학부모 94, 교사 15, 일반국민 254)



- 학생이 직접 여행코스를 만드는 '여행 레시피북' 제작에 대한 국민 반응 조사 결과 88.63%가 서귀포시 수학여행에 도움이 될 것이라고 응답

* 조사기간 2021년 9월 14일 ~ 30일

□ 향후 홍보 계획

구분	홍보방안	내 용	
온 라 인	서귀포시청 공식채널	· 카드뉴스, 영상 등 콘텐츠 제작 및 자료 업로드 - 서귀포시청 홈페이지 「웰니스 관광」 코너 - 서귀포시 및 관광진흥과 공식 SNS 활용	
	외부채널	· 콘텐츠 자체제작의 한계 극복을 위한 외부 채널 협조 - 비짓제주, 제주관광공사·협회 홈페이지 등 자료 업로드	
오 프 라 인	시범투어	· 서귀포시 SNS 서포터즈 활용 시범투어 실시	
	홍보 영상	· 브이로그 등 다양한 형태의 맞춤형 홍보영상 제작 · 관내 전광판, 청사 내 영상기기 등 홍보 영상 송출	
	인 쇄 물	레시피북 (레시피키트 포함)	· 도내 및 전국 지자체·학교 배포 · 관광안내소, 공항 등 비치
		시정소식지 『희망 서귀포시』	· 3안 수학여행 서비스 디자인 소개 및 홍보

첨부1**국민정책디자인 활동 실적 및 단계별 산출물****□ 국민정책디자인 활동 실적**

구분	일 시	장 소	참석자
1차	21년 5월 24일 18:30~20:30	서귀포시청 회의실	서비스디자이너 1명, 국민 7명, 담당 공무원 1명,
2차	21년 5월 31일 17:00~19:00	온라인 영상회의 (ZOOM 활용)	서비스디자이너 1명, 담당 공무원 2명 국민 7명, 정책수요자(외부교사) 2명
3차	21년 6월 14일 17:00~19:00	온라인 영상회의 (ZOOM 활용)	서비스디자이너 1명, 국민 6명, 담당 공무원 2명
4차	21년 7월 5일 17:00~19:00	소라의성 시민 북카페	서비스디자이너 1명, 국민 7명, 담당 공무원 1명
5차	21년 7월 26일 17:00~19:00	온라인 영상회의 (ZOOM 활용)	서비스디자이너 1명, 국민 6명, 담당 공무원 2명
6차	21년 8월 2일 17:00~19:00	소라의성 시민 북카페	서비스디자이너 1명, 국민 6명, 담당 공무원 1명
7차	21년 8월 30일 17:00~19:00	소라의성 시민 북카페	서비스디자이너 1명, 국민 7명, 담당 공무원 1명
8차	21년 9월 6일 17:00~19:00	온라인 영상회의 (ZOOM 활용)	서비스디자이너 1명, 국민 6명, 담당공무원 2명
9차	21년 9월 27일 17:00~19:00	소라의성 시민 북카페	서비스디자이너 1명, 국민 6명, 담당공무원 2명
10차	21년 10월 6일 10:30~12:30	온라인 영상회의 (ZOOM 활용)	서비스디자이너 1명, 담당공무원 2명

□ 국민정책디자인 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 국민디자인단 소개 및 우수사례 공유 ② 팀 오리엔테이션 ③ 정책목표 이해 및 조사 준비	서비스에 대한 공감대 형성
2차	1단계 (이해하기)	① 심층 인터뷰: 교사(초등, 중등) 대상 현장 애로사항 등 파악 ⇒ 준비과정에서의 어려움, 재미-배움 콘텐츠 부족, 코로나 상황에서의 불확실성, 정보부족 등 문제점 파악	과제에 관한 문제점과 개선을 위한 요구사항 파악
3차	2단계 (발견하기)	① 문제 발견하기 ② 잼보드 비대면 친화도맵	심층인터뷰 후 문제점 나누기
4차	3단계 (정의하기)	① 키워드로 미션 정하기 - 다양한 정보와 재미로 즐기는 안전하고 유익한 수학여행 ② 이해관계자맵: 핵심 수요자-학생, 교사 ③ 사용자 모델(Persona) 만들기 - 이소라(학생), 이보말(교사)	추진 방향 명확화, 정책수요자 구체화
5차	3단계 (정의하기)	① 고객여정맵 만들기	정책수요자를 입체적으로 파악하고 시각화
6차	4단계 (발전하기)	① 5WHY ② HMW(어떻게 하면 ~ 할 수 있을까?) 정의 ③ 아이디어션	브레인라이팅 아이디어 도출
7차	4단계 (발전하기)	① 5WHY ② HMW(어떻게 하면 ~ 할 수 있을까?) 정의 ③ 아이디어션	브레인라이팅 아이디어 도출
8차	5단계 (전달하기)	① 서비스 시나리오 만들기 ② 서비스 브랜드 만들기	서비스 시나리오 브랜드 '트래블세프' 로고
9차	5단계 (전달하기)	① 프로토타입 실행하기	레시피북 여행코스 만들기 키트 방역 3안 키트
10차	5단계 (전달하기)	① 최종보고서 작성 및 과정 정리	최종보고서

□ **국민정책디자인 활동 총평**

○ (교사) 오민우

- 서귀포시민으로서 서귀포의 정책을 수립하는 과정에 참여해 보는 과정이 굉장히 흥미로웠습니다. 행정 절차가 어떻게 진행되는지 경험해 보고, 어떻게 하면 정책이 실질적으로 현장에 도움이 될 수 있는지 고민해 볼 수 있는 좋은 시간이었습니다. 디자인 단원들과 함께 5개월간 머리 맞대어 고민한 정책이 학교 현장에 도움이 되는 정책으로 남길 바랍니다.

○ (학부모) 정선희

- 제주에서 그것도 서귀포에서 오 남매 엄마로 살고 있음이 축복임을 느끼며 살 수 있는 건 ‘어쩌면 보이지 않는 곳에서 일을 계획하고 수립해 정책을 행하는 분들이 있어 가능한 거였구나!’ 를 느낀 계기가 되었습니다. 말도 안 될 거 같은 아이디어들이 정말 좋은 에너지를 가진 분들과 만나니 현실 가능의 손에 잡히는 결과물들로 만들어지는 걸 목도한 정말 값진 시간이었습니다. 오 남매 엄마로만 산 저에겐 또 다른 세상을 보게 되는 시간이었습니다. 학부모, 선생님, 공무원 모두가 보다 좋은 아이들의 환경을 위해 머리를 맞대는 정말 보기에도 좋았던 시간. 앞으로의 서귀포의 미래는 10월의 하늘처럼 풍성하고 청량감 있게 맑을 것 같습니다.

○ (제주도민) 이유리

- 아름다운 서귀포로 수학여행을 오는 학생들이 이번 국민정책디자인단에서 나온 성과물을 통해 안전, 재미, 흥미, 교육을 모두 배워갈 수 있는 수학여행을 직접 디자인하고 학생과 학부모, 선생님이 모두 만족할 수 있는 멋진 수학여행을 경험함으로써 서귀포 수학여행과 관광에 대한 국민적 관심을 유도하고 서귀포 지역의 관광 진흥과 같은 성과를 얻을 수 있을 것 같습니다.

○ (전문가-마을관광 컨설턴트) 윤순희

- 코로나19로 불안하고 어수선했던 이른 봄날에 수학여행 정책기획 워크숍이 시작되었다. 누군가는 서귀포는 이리 봐도 예쁘고 저리 봐도 예쁘다고 평가를 한다. 경관 자원뿐만 아니라 온난한 기후, 풍습 등이 포함된 평가라고 생각한다. ‘트래블셰프’ 정책 제안은 요보록소보록 바라볼수록 예쁜 서귀포시를 시민의 참여와 전문가의 도움으로 완성된 결과물이다. 국민정책디자인에 참여하면서 서귀포의 자원에 관심을 두고 지켜보게 된다. 예쁘기만 하던 곳들이 의미 있게 재창출되며 소중한 보물로 자리 잡게 되었다. 관광정책이 매우 중요함을 새삼 깨닫게 되었다. 워크숍의 진행 방향은 자원 분석 못지않게 수학여행에 참여하는 미래세대들이 학창 시절의 소중한 추억으로 자리 잡길 희망하는 마음으로 워크숍에 참여하게 되었다. 부디 우리의 소중한 꿈나무들이 편안하고 즐겁고 안심할 수 있는 수학여행이 활성화되길 기대해 본다.

○ (서비스디자이너) 정영국

- 어떻게 하면 유익하고 동시에 재밌는 수학여행이 될 수 있을까? 이번 과제는 학생들에게 교육적이고 유익한 여행이 되길 원하고 선생님과 재밌고 추억을 남길 수 있길 원하는 학생들 사이에 밸런스를 맞추는 것이었다. 참여한 국민들에게서 많은 아이디어가 나왔고, 그 아이디어들 속에서 수학여행에서의 교육의 의미를 다시 한 번 생각해 보게 되었다. 책에서 봤던 유적지를 찾고 역사의 현장을 경험하는 것도 교육이지만, 어쩌면 주어진 예산 속에서 여행코스 자체를 스스로 기획하는 것 역시 교육이지 않을까? 딸아이가 올해 중1이다. 딸이 보드게임처럼 즐기면서 여행코스를 만드는 모습을 상상해 본다. 마음이 뿌듯해지면서 동시에 부러움도 생긴다. 이번 국민정책참여단을 통해 나온 여행 레시피북, ‘트래블셰프’가 꼭 세상에 나오면 좋겠다.

○ (사업담당 공무원) 김조영

- 국민들과 함께한 덕분에 다양하고 참신한 아이디어를 얻을 수 있었고, 정책수요자들의 의견을 직접 들을 수 있던 뜻깊은 시간이었다. 서귀포시의 문제 해결을 위하여 다 함께 고민하고 소통하였기에 이러한 성과를 얻을 수 있었던 것 같다. 앞으로도 정책을 추진함에 있어 현장의 소리에 더욱더 적극적으로 귀 기울여야겠다고 다짐해 본다.

□ 국민정책디자인 활동 성과

- (사회가치 실현 성과) 학창시절 최고의 사회가치이자 복지인 수학 여행을 함께 만들며 모든 연령대가 경험한 ‘수학여행(修學旅行)’의 진정한 가치와 의미 발견
- (코로나-19 대응 성과) 코로나-19 이후 안전한 여행, 교사와 부모의 안심, 학생·부모·교사가 모두 편안한 새로운 수학여행 모델 제시
- (국민참여 성과) 안전, 안심, 편안한 수학여행을 위해 교사·학부모·전문가·학생의 아이디어 융복합은 물론 서로의 이해도 제고
 - 서로의 공통된 욕구를 반영하고, 개별적 욕구를 충족할 수 있는 수학여행 서비스 디자인