
**먼지 쌓인 리플릿은 푹푹~
내가 원하는 관광 정보만 쓱!쓱!쓱!**

2020. 10.



단 양 군

충북 단양군 먼지 쌓인 리플릿은 툭툭툭~내가 원하는 관광 정보만 쓱쓱쓱

□ 추진배경

- 신규 관광시설 개장과 체험시설 확충으로 많은 여행객이 찾아오는 사랑받는 관광도시로 발돋움하였음. 이에 많은 정보를 줄 수 있는 다양한 리플릿을 제작하여 제공하고 있음
- 하지만 많은 양의 정보로 피로감이 높고, 원하는 정보(편의시설 등)가 없어 불편함을 느끼는 여행객이 증가함

□ 추진내용

- 주민(수요자), 공무원(공급자), 서비스디자이너로 구성된 국민디자인단 운영
 - 회의 7회(현장답사, 인터뷰 등), 아이디어워크숍 1회
- 감성홍보와 보기 쉬운 관광정보제공을 위한 관광홍보모델 제시
 - 핵심적인 관광정보를 보기 쉽게 담은 리플릿 ‘다 담은 단양(ccc)’ 제안
 - * 수요자가 원하는 여행정보 제공, 휴대가 좋고 소품으로 활용할 수 있는 똑똑한 리플릿
 - 각 관리주체별로 제공하는 관광정보제공 통합 체계(일원화) 제안

□ 추진성과 및 기대효과

- 관광객(수요자)이 원하는 내용을 담은 똑똑한 리플릿
- 효율적인 관광지도 관리 프로세스 제안 → 관광정보제공 창구 일원화

< 국민디자인단 운영 전·후 비교 >

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 관주도의 관광정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 관광지 설명, 사진, 위치 등 • 관광정보제공 창구의 다원화로 복잡성↑ <ul style="list-style-type: none"> - 관리 주체별로 각각 제공(버려지는 리플릿多) - 제작·관리에 시간과 비용이 많이 듦 - 많은 정보제공으로 혼선과 피로감 증가 	<ul style="list-style-type: none"> • 관광객이 원하는 관광정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 위치, 이용요금, 편의시설(주차장정보) 등 • 관광정보제공 창구 일원화 <ul style="list-style-type: none"> - 버려지는 리플릿 감소로 환경보호 - ‘다 담은 단양 리플릿 제공으로 시간비용 절약 - 필요한 핵심정보 제공으로 관광객 편의↑

□ 향후계획

- 감성홍보를 위한 리플릿 재개편
- 관광정보제공 창구 일원화를 위한 관계자 논의 및 통합체계 구축

1

먼지 쌓인 리플릿은 툭툭툭~내가 원하는 관광 정보만 쓱쓱쓱 (충북 단양군)

과제유형	①기획·단독과제	정책분야	문화/관광
주관기관 (협업기관)	충청북도 단양군 정책기획담당관	과제담당자	오현경 주무관 연락처 : 043-420-2054 이메일 : ohoh@korea.kr

1

과제 개요

◆ (사업목표) 단양을 찾는 관광객이 쉽고 편하게 여행정보를 얻을 수 있는 방안을 찾자

◆ (주요고객) 단양 여행을 준비하는 관광객

◆ (추진기간) 2020. 6.~10.

◆ (소요예산) ('20) 9백만 원

◆ (추진내용)

- 국민디자인단 운영

1 이해하기	2 발견하기	3 정의하기	4 발견하기	5 전달하기
국민디자인단 이해 추진방향 수립 조사목표 설정 핵심수요자선정(관광객)	데스크리서치 서비스사파리(주요관광지) 심층인터뷰(단양군 주무관) 이해관계자법	퍼소나(2명) 설정 - 주요핵심 문제 파악 서비스 목표 수립 - 여행정보 잘 전달하기	아이디어워크숍 - 브레인라이팅 - 아이디어 스케치	스토리보드 제작 프로토타입 - 다 담은 단양(ㄷㄷㄷ)



- 관광객이 원하는 내용을 담은 **똑똑한 리플릿 제안**

- 명 칭: 단양의 관광정보를 다 담았다는 의미의 '다 담은 단양(ㄷㄷㄷ)' 선정
- 구 성: 포켓형식과 포토카드의 결합(휴대성 확보와 직관적 정보제공 가능)

- 효율적인 관광리플릿 제작·관리 프로세스 제안 → **관광정보 제공 창구 일원화**

- 기존에 단양 관광 리플릿은 시설관리 주체별로 각각 제작하여 제공하기 때문에 리플릿 수가 많고, 제작과 관리를 위해 시간과 비용이 많이 듭

2 추진배경

- 단양을 찾는 관광객이 쉽고 편하게 여행정보를 얻을 수 있는 방안 필요
- 여행정보를 잘 구성하여 효율적으로 전달·관리할 수 있는 체계 마련 필요

□ 최근 5년간 단양군 관광객 현황

(단위: 명)

기준년도	2015	2016	2017	2018	2019	비고
관광객수	7,924,254	8,115,071	10,118,074	9,964,205	10,673,401	

- 만천하스카이워크(2017. 7.), 수양개빛터널(2017. 7.), 단양강잔도(2017. 9.) 등 신규 관광지 개장과 알파인코스터(2018. 6.), 사계절썰매장(2019. 8.) 등 체험시설 확충으로 관광객이 많이 유입 됨
- 여러 매체(TV, 보도자료, SNS) 홍보 등 적극적인 관광객 유치로 1천만 관광객이 찾는 사랑받는 관광도시로 발돋움하였음

□ 단양군 관광정보 현황

○ 오프라인 관광정보(리플릿) 현황

- 다양한 관광지도

- * 단양군 통합관광지도, 맛지도, 코스지도, 관광지별 리플릿, 관광관리공단 통합관광지도 등 종류 많음
- * 중복된 내용이 있으며, 필요에 따라 여러 개의 리플릿을 들고 다녀야함



○ 관광정보 제공 및 관리 체계

관광정책과	다누리센터관리사업소	단양관광관리공단	단양관광협의회
- 통합관광리플릿 제작, 관리 - 관광관리공단, 관광협의회 협의 - 관광안내소 관리(우편택배발송)	- 만천하 리플릿 제작, 관리 - 아쿠아리움 리플릿 제작, 관리 - 휴양림 리플릿 제작, 관리	- 통합관광리플릿(요금) 제작, 관리 - 그외관리 관광지 리플릿 제작	- 맛지도 제작, 관리 - 시티투어 리플릿 제작, 관리 - 디자인 리플릿배부함(4개소) 관리

- 큰 틀에서 4개 기관이 정보제공을 제공하고 있으며, 관리시설 등에 따라 각각 리플릿을 제작하여 관리하고 있음

- (관광정책과) 각 기관에서 제작하는 리플릿을 모아 관광안내소에 배부
 - * 관광안내소는 리플릿을 요청하는 개인 또는 기관에 우편과 택배 발송
- (관광협의회) 각 기관에서 제작하는 리플릿을 모아 디자인 배부함에 배부

□ 추진 필요성

○ 오프라인 관광정보제공(리플릿) 방식 변화 필요

- 다양한 관광 리플릿은 많은 정보를 얻을 수 있다는 장점이 있지만, 핵심 정보를 한 눈에 보기 어려우며 보지 않고 버려지는 것이 많음
- 관광객을 대상으로 지도에 대한 피드백을 얻은 결과, 주차장과 병원 같은 편의시설 안내가 부족하다는 의견이 있었으며, 이미 관광지도에 안내되어 있는 정보를 보지 못하고 추가를 요청하는 의견이 다수 있었음(관광지 추천 코스 등)
- 따라서 현재 제작된 관광리플릿을 재구성하여 관광객이 필요한 정보를 보기 쉽게 제공할 필요성이 있음

○ 관광정보를 효율적으로 제공·관리하기 위한 체계 필요

- 관리주체별로 각각 리플릿을 제작하기 때문에 배부하고 관리하는데 따로 시간을 들여야 하며, 이에 따른 비용도 많이 소요됨

3 추진내용

□ [1단계] 국민디자인단 이해하기: 국민디자인단 추진 방향 수립

- 정책 수요자들이 직면하고 있는 문제점에 대해 토론하고 공감대 형성
 - 문제점 64개 도출 및 친화도 다이어그램을 통한 8개 대표성(그룹) 도출
 - * 무형 콘텐츠 부족, 접근성 불편, 킬러 콘텐츠 부족, 개성 없는 먹거리, 획일화 된 홍보 방식, 서비스 마인드 부족, 장기체류 부족, 기타
- 한 문장으로 조사 목표 정리
 - (목표) 어떻게 하면 단양군의 여행정보를 잘 전달할 수 있을까?

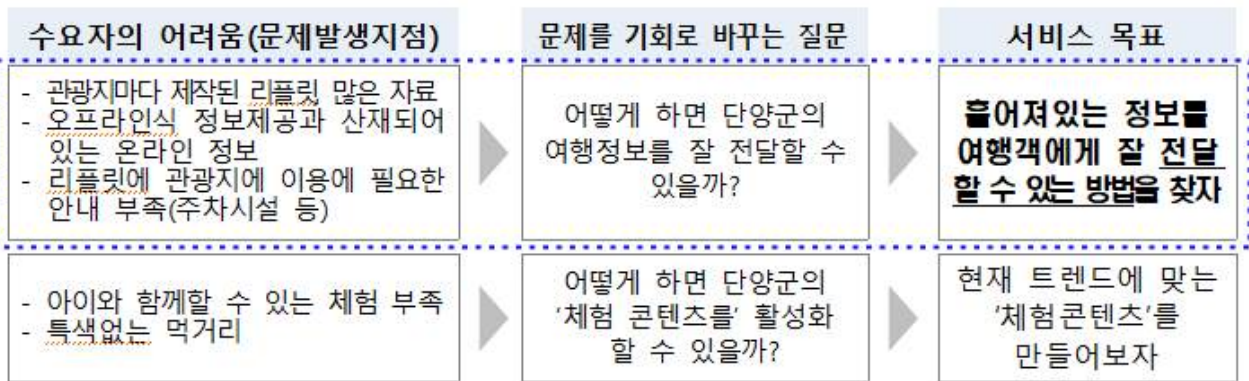
- 고객여정맵(피소나의 시공간에 따른 경험과 감정을 시각화)
 - 나가칠씨는 여행 전 정보 습득의 불편함 해소와 아이와 함께 하기 때문에 다양한 편의시설과 편리함을 원함, 모이자씨 또한 여행 전 정보 습득의 불편함, 정보의 제한성으로 인한 즐길거리, 볼거리의 한계성을 느낌

고객여정맵 상세 1/2				고객여정맵 상세 2/2			
나가칠 씨가 여를 성수기에 아이와 추억을 쌓기 위한 여행을 하는 상황				모이자 씨가 친구들과 여행을 하는 상황			
여정	여행 전		여행 중		여행 후(입 도차)		
	여행지 선정	예약하기	여행준비 준비	여행지 도착	여행지 방문	여행 후(입 도차)	
감정	😊	😊	😊	😊	😊	😊	
문제점	1. 어디서 정보를 얻어야 할지? 2. 여행 준비물 3. 예약할 곳 찾기 4. 여행코스 찾기	1. 예약 시 예약 확인 (예약불편) 2. 예약 취소 가능 여부	1. 예약 시 예약 확인 (예약불편) 2. 예약 취소 가능 여부	1. 예약 시 예약 확인 (예약불편) 2. 예약 취소 가능 여부	1. 예약 시 예약 확인 (예약불편) 2. 예약 취소 가능 여부	1. 예약 시 예약 확인 (예약불편) 2. 예약 취소 가능 여부	

나가칠의 고객여정맵

모이자의 고객여정맵

- 서비스 목표 수립(서비스가 나아갈 방향을 정하기)
 - 수요자 문제 정의 후 ‘어떻게 하면 ~할 수 있을까’ 의 질문을 통해 두 가지 서비스 목표를 도출, 우선순위를 정해 하나의 목표 수립



□ [4단계] 아이디어 발전하기: **아이디어 발산을 통한 서비스 콘셉트 만들기**

- 아이디어 워크숍(정의한 문제를 해결하는 아이디어 발산)
 - 3명씩 2개 조로 브레인 라이팅 실시(총 54개 이상의 아이디어 도출)
 - 도출된 베스트 아이디어를 한 문장으로 정리한 뒤 우선순위 선정



- 아이디어 스케치(최종 선정된 아이디어를 시각화)
 - 총 5개의 아이디어 스케치를 도출하고, 투표를 통해 최종안을 선정
 - * 1순위 추억을 담은 관광안내지도: 봉투 형태의 관광 안내 지도를 만들어 다른 리플릿, 입장권, 사진 등의 보관 용도로도 활용할 수 있는 방안
- 최종 서비스 방향성 설정(서비스 목표에 따른 최종안 선택)
 1. 관광정보 리플릿 전달 방식 변화(외부): 추억을 담은 관광안내지도 구체화
 2. 관광정보 리플릿 전달 방식 변화(내부): 각 부서의 관광정보제공 방식 일원화

□ [5단계] 실행전략 전달하기: 최종 서비스 산출물 구체화

- 스토리보드(그림으로 아이디어 시각화)
 - 이해가 쉬운 관광정보 전달 리플릿 ‘다 담은 단양(ccc)’ 제작



- 다 담은 단양(ccc)의 구현과 효율성을 위한 정보관리 체계 일원화



○ 프로토타입(서비스 샘플 제작)

- 단양군 국민디자인단은 최종산출물로 '다담은 단양(ccc)' 을 제안합니다.

* '다 담은 단양(ccc)'은 흩어져 있는 단양군 여행정보 리플릿의 구심점 역할을 함

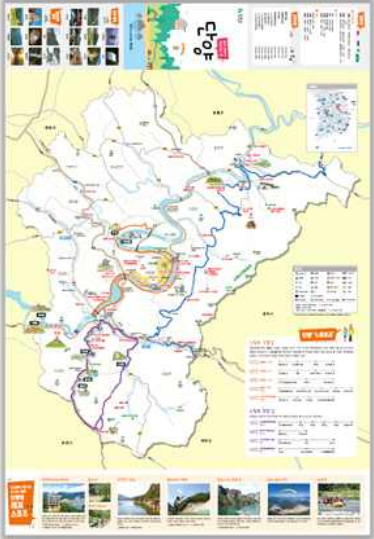
다담은 단양(ccc)

직관적이고 감성적인 여행정보 제공을 위해 국민디자인단을 통해 새로운 정보 제공 방식을 찾고자 하였습니다.
'다담은 단양(ccc)'을 통해 단양군을 방문하고자 하는 관광객에게 다음과 같은 가치를 주고자 하였습니다.

<p>1 단순하고 직관적인 정보 전달</p> <p>꼭 필요한 여행정보를 단순화하여 쉽고 빠르게 이해할 수 있도록</p>	<p>2 휴대성이 용이한 형태</p> <p>카드 형식을 통해 가볍게 들고 다닐 수 있도록</p>	<p>3 감성적인 리플릿</p> <p>리플릿을 인테리어 소품으로 활용할 수 있도록</p>
---	--	--

1 단순하고 직관적인 정보 전달

여행에 필요한 정보를 단순화하여 쉽고 빠르게 이해할 수 있도록
- 기존의 복잡하고 다양한 정보 제공으로 인한 혼선을 줄일 수 있도록 필수 정보만 넣었습니다.



<현재>



<개선안>

2

휴대성이 용이한 형태

카드 형식을 통해 가볍게 들고 다닐 수 있도록
- 카드 형식을 통해 관광객이 필요한 관광 정보를 콧아서 들고 다닐 수 있도록 하였습니다.



<'다 담은 단양' 리플렛에 카드 형식의 관광 정보를 지니는 형태>

<카드 앞/뒤 정보>

3

감성적인 리플릿

리플릿을 인테리어 소품으로 활용할 수 있도록
- 리플릿 뒷면의 포토카드를 인테리어 소품(액자)으로 활용할 수 있도록 하였습니다.
- 리플릿 내부에 여행기록을 정리해 보관할 수 있도록 하였습니다.



<감성적인 포토카드>

<여행정보 기록>

< 주요 추진현황 및 계획 >

연도	주요 추진사항	소요 예산(백만원)
'20년	○ 국민디자인단 구성·운영 ○ 관광정보 관리 체계 일원화를 위한 관련부서 협의	○ 9 ○ -
'21년	○ 관리 체계 일원화를 위한 계획 수립, 예산확보 ○ 관리 체계 일원화 추진 ○ ‘다 담은 단양(ㄷㄷㄷ)’ 활용 안내 및 홍보 - 보도자료, SNS, 단양군 홈페이지 등	○ 60

4 국민디자인단 운영 성과

가. 국민디자인단 구성 현황

구분	성명/소속/직위	역할	
국민	정책수요자	오나윤	○ 아이디어 제안, 조사활동 추진
	정책수요자	정연석	○ 아이디어 제안, 조사활동 추진
	정책수요자	김동수	○ 아이디어 제안, 조사활동 추진
	정책수요자	강경옥	○ 아이디어 제안, 조사활동 추진
서비스 디자이너	이종휘 크레타입 대표	○ 과제운영 주관(총괄 기획·운영) ○ 아이디어 퍼실리테이션	
보조 디자이너	김태연 프리랜서	○ 과제운영 보조 ○ 회의기록, 시각화 자료 정리	
공무원	국민디자인단 담당	오현경 주무관 (정책기획담당관)	○ 과제 추진상황 및 사후관리 총괄 ○ 국민디자인단 추진 결과 공유 및 홍보
	사업담당	이승희 주무관 (관광정책과)	○ 과제 추진 및 이해관계자 참여 협조 ○ 사후이행과제 정책 반영 및 시행

나. 국민디자인단 추진 성과

□ 정보제공 측면 외부

- 관광객이 원하는 것(정보, 감성)을 담은 똑똑한 리플릿 제안

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 관주도의 관광정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 관광지에 대한 설명, 사진, 위치 등 • 다양하지만 한번 보고 버리는 리플릿 <ul style="list-style-type: none"> - 펼치고 접기 어려운 큰사이즈의 통합리플릿 - 한번 보고 버리는 리플릿 - 관리주체별로 제작한 다양한 리플릿 (중복된 내용 많음) 	<ul style="list-style-type: none"> • 관광객이 원하는 관광정보 제공 <ul style="list-style-type: none"> - 관광지 위치, 이용요금, 편의시설 위치 (주차장, 병원, 약국) 등 • 통합이 가능하며 보관하기 좋은 리플릿 <ul style="list-style-type: none"> - 포켓형태와 포토카드로 휴대성 ↑ - 포켓에 여행정보 기록, 카드는 소품으로! - 중복된 정보를 제거하고 필요한 정보를 알차게 담아 관광객의 피로도 ↓

□ 정보관리 측면 내부

- 관광정보를 효율적으로 제공·관리하기 위한 체계 정비 제안

국민디자인단 운영 前(AS-IS)	국민디자인단 운영 後(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 관리주체별로 각각 리플릿 제작·관리 <ul style="list-style-type: none"> - (관광정책과) 1. 관광안내소 관리, 리플릿 배부 2. 통합관광지도 제작, 배포 - (관광협의회) 1. 디자인배부함 관리, 리플릿 배부 2. 시티투어, 맛지도 제작, 배포 - (그 외 기관) 개별 리플릿 제작, 배포 • 제작 시간과 관리 비용 ↑ <ul style="list-style-type: none"> - 관리주체별로 제작하기 때문에 개별 기관이 각각 시간을 들여야 하며, 관리의 효율성이 떨어짐 - 부분 수정이 불가능해 전량 소진 또는 폐기 후 재제작 필요, 관리가 어렵고 비용이 많이 듦 * 단양군 관광리플릿 제작 총예산. 약 1.8억 원 	<ul style="list-style-type: none"> • 여행정보관리 체계 일원화 <ul style="list-style-type: none"> - (관광협의회) 단양군 관광리플릿 관리 총괄 1. 다 담은 단양 제작, 수시 관리(업데이트) 2. 관광안내소, 디자인배부함에 리플릿 배부 - (관광정책과) 리플릿 제작 지원 - (그 외 기관) 관광리플릿 제작 협조 변동(수정)사항이 생길 경우, 내용을 관광 협의회에 공유하여 리플릿 제작에 협조 • 제작 시간과 관리 비용 ↓ <ul style="list-style-type: none"> - 일원화로 최신 정보를 빠르게 반영 할 수 있으며, 제작하여 전달하는 중간 절차가 없어 관리의 효율성을 높일 수 있음 - '다 담은 단양' 초기 제작 시 신규 이미지 제작에 시간과 비용이 많이 들지만 작은 포토 카드만 제작할 수 있어 관리와 수정이 쉽기 때문에 장기적으로 시간과 비용 절감 가능

다. 국민디자인단 운영시 미흡한 점 및 향후 개선방안

□ 미흡했던 부분과 개선하기 위한 노력

- 코로나19 상황과 개인 업무 등으로 매회의 마다 모든 참여자의 참석이 어려웠음. 다음 회의에 참석하여도 지난 회의 내용을 구체적으로 알지 못해 적극적으로 참여하지 못하는 상황이 발생
- 단양군 국민디자인단 '단톡방'을 운영하여 회의 내용을 공유하고, 사전에 일정 조율을 통해 원활한 회의 진행이 가능하도록 노력함
- 또한, 코로나19로 대면 설문조사가 어려워 다양한 의견을 얻는데 어려움이 있었음
- 국민생각함을 활용하여 시간과 장소에 구애받지 않고 다양한 의견을 들을 수 있었으며, 국민디자인단 홍보 효과도 있었음

5 향후 추진계획

□ 여행정보(리플릿) 관리 체계 일원화 추진과 '다 담은 단양(ccc)' 제작

- 추진기간: 2021. 1.~7.
- 추진주체: 관광정책과 관광기획팀, (사)단양군관광협의회
- 사업비: 60,000,000원(업무지원인력 인건비와 제작비 등)
- 추진내용: 여행정보 관리 체계 일원화와 통합 리플릿(다 담은 단양) 제작
- 주요추진일정
 - 관리 체계 일원화를 위한 관련부서 협의 2020. 12.~2021. 1.
 - 계획 수립 및 예산 확보 2021. 2.~3.
 - 여행정보(리플릿) 관리 체계 일원화 2021. 4.
 - * 관련 업무지원을 위한 근로자 채용(☑단양군관광협의회 소속)
 - 통합 리플릿(다 담은 단양) 제작 2021. 4.~6.
 - 홍보 및 리플릿 배포 2021. 7.

□ 국민디자인단 보도자료

○ 충청투데이, 외 19건 보도자료 배포

충청투데이 2020년 07월 15일 (수) 16면 14회



단양군이 '관광 정책도 주민 DIY'로 국민디자인단 운영에 나섰다. 사진은 국민디자인단 운영 모습. 단양군 제공

군민이 그리는 단양 관광지도

대한민국 관광 1번지 단양군이 관광 만족도 향상과 새로운 정책모델 개발을 위해 주민이 정책 제언에 직접 참여하는 '단양군 국민디자인단' 운영에 나섰다. 적극적인 주민참여에 중점을 두고 기존 '국민디자인단'의 명칭도 '국민디자인단'으로 변경했으며 DIY 단양, 주민과 함께 관광을 디자인한다'라는 주제로 사업을 추진해 지역 주민과의 소통 강화를 통한 정책 발굴에 나선다. 군은 이를 위해 지난달 10일 군청 회의실에서 서비스디자인 이종휘 cretype 대표를 비롯한 시각디자이너 1명, 군민 5명, 공무원 3명 등 총 10명의 국민디자인단을 구성해 익스트리미팅을 가졌으며, 지난 8월까지 3차례 회의를 진행했다. 특히 일반 군민의 경우 전문성과 적극 참여 여부 등을 고려해 관광 관련 종

청년사업가 등 국민디자인단 구성 온라인 커뮤니티로 의견교환 독려 9월말까지 아이디어 정책화 추진

군은 시간과 장소에 구애받지 않는 온라인 커뮤니티인 '국민생각함'과 '영화론 1번가' 등을 활용한 단원 간 의견교환도 적극 독려할 방침으로 향후 국민디자인단은 우수사례 벤치마킹과 유관부서 및 이해관계자 협의 등 과정을 거쳐 오는 9월 말까지 아이디어 정책화 및 추진방안을 수립할 계획이다. 지난해 관광객 수가 1067만명을 넘어섬에 따라 충북내륙의 대표 관광도시로 자리매김하고 있는 단양군은 '한국관광 100선' 및 '한국관광의 별' 등 각종 성과가 거듭되며 체류형 관광도시로 안착에 성공했다는 평을 받고 있다. 올해 군은 체류형 시설 확충, 사계절 관광콘텐츠 개발, 마케팅 강화 등 다채로운 관광 활성화를 위한 추진 중으로 특정 연령대의 단체관광객 집중, 관광특수 일부 업종 제한 등 개선을 위해 주민 참여형 모델인 '단양군 국민디자인단'을 발족하고 대안으로 주목하고 있다. 소재인 군 기획담당장은 "관광분야 단양군 국민디자인단 운영과 함께 향후 다양한 정책 발굴에 있어 군민의 의견을 적극 반영하고 함께 추진해 나가겠다"며 "국민디자인단이 새로운 주민참여형 모델로 뿌리내릴 수 있도록 운영에 힘쓰겠다"고 말했다. 단양·이상복 기자 cha229@ctoday.co.kr

단양군, 다양한 정책 발굴 위한 '국민디자인단' 본격 운영 - 충청일보 '이슈'
<https://www.dynews.co.kr/news/articleView.html?idxno=536363>
 [충청일보 양승주 기자] 단양군이 관광만족도 향상과 새로운 정책모델 개발을 위해 주민이 정책 제언에 직접 참여하는 '단양군 국민디자인단'을 본격 운영한다. 군에 100여 명의 국민디자인단은 'DIY 단양, 주민과 함께 관광을 디자인한다'를 주제로... 2020.07.14. 충청일보 '이슈' 9면, 10면.

충청일보 - 단양군 국민디자인단 출범
<http://www.jeongdo.co.kr/web/News.php?key=20180610010009598>
 단양군의 국민디자인단은 공무원 3명과 서비스디자이너 1명, 디자인 전문가 2명, 군민 4명 등 총 11명으로 구성됐다. 관광도시 단양군은 올해 대한민국 대표브랜드... 바탕으로 단양은 일지매치 카운트 다운 정책지로 주목받았다. 이의 함께... 2018.06.10.

단양군, 국민디자인단 본격 운영
<http://www.jbnews.com/news/articleView.html?idxno=1269448>
 HOME 충북 단양군, 국민디자인단 본격 운영 시범실 기자 승인 2020.07.14 11:04 댓글 0 기사공유하기
 프린트 메일보내기... 적극적인 주민참여에 중점을 두고 'DIY 단양, 주민과 함께 관광을 디자인한다'를 주제로 각종 사업을 추진한다. 이를 위해 지난달... 2020.07.14.

단양군, 관광 정책도 주민 DIY... 국민디자인단 본격 운영 - 신아일보
<https://www.shinailbo.co.kr/news/articleView.html?idxno=1268669>
 국민디자인단 본격 운영 (시진·단양군) 충북 단양군이 관광만족도 향상과 새로운 정책모델 개발을 위해 주민이 정책 제언에... 명칭도 '국민디자인단'으로 변경했으며 'DIY 단양, 주민과 함께 관광을 디자인한다'라는 주제로 사업을 추진해 지역... 신아일보

단양군, 관광 정책도 주민 DIY로... 국민디자인단 본격 운영 - 금강일보
<https://www.gglibo.com/news/articleView.html?idxno=393015>
 HOME 지역 충북 단양군, 관광 정책도 주민 DIY로... 국민디자인단 본격 운영 절충실 기자 승인 2020.07.14 1:16 댓글 0... 명칭도 '국민디자인단'으로 변경했으며 'DIY 단양, 주민과 함께 관광을 디자인한다'라는 주제로 사업을 추진해 지역 주민과의... 금강일보

단양군, '관광 정책도 주민 DIY'로... 충북과 나의 연결고리 '충북일보'
<https://www.sibnews365.com/news/article.html?no=628261>
 주민이 정책 제언에 직접 참여하는 '단양군 국민디자인단'이 회의를 갖고 다양한 정책을 발굴하고 있다. © 단양군... 명칭도 '국민디자인단'으로 변경했으며 'DIY 단양, 주민과 함께 관광을 디자인한다'라는 주제로 사업을 추진해 지역 주민과의 소통... 충북일보 2020.07.14.

□ 라디오 인터뷰, 단양군 홈페이지 활용 홍보

○ 라디오 인터뷰, 단양군 홈페이지 등을 활용해 홍보 및 국민참여 독려

<p>☰ KBS 계명산의 아침</p> <hr/> <p>방송내용</p> <hr/> <p>2020년 7월 29일(수) 2020.07.29 09:07:39 조회수 11</p> <hr/> <p>2020년 7월 29일 수요일</p> <p>*계명산포커스 (이영준 팀장 : 충주시 산림보호팀) -충주시 돌발해충 집중방제 돌입</p> <p>*사람과 현장 (이의진 리포터) -단양 국민디자인단</p> <p>*환경이야기 (이성우 사무처장 : 충북환경운동연합) -해폐기물 공론화</p>	<p>☰ KBS 92.1 여기는라디오 충주</p> <hr/> <p>방송내용</p> <hr/> <p>2020년 7월 23일(목) 2020.07.23 11:54:46 조회수 18</p> <hr/> <p><화제의 현장> 충주자원봉사센터, 온라인 자원봉사 교육 이의진 리포터</p> <p><건강백과> 매일의 영양과 조리법 충북대병원 조진사 임상영양사</p> <p><라디오 초대석> 단양군, 국민디자인단 본격 운영 단양군 정책기획담당관 오원정 주무관</p>	<p>단양군핫이슈</p> <hr/> <p>제목 단양군, 관광 정책도 주민 DIY로 국민디자인단 본격 운영</p> <p>작성자 관리자</p> <hr/> <p>내용</p> <p>100만 관광객이 관광만족도 향상과 새로운 정책모델 개발을 위해 주민이 정책 제언에 직접 참여하는 '단양군 국민디자인단'을 본격 운영한다. 적극적인 주민참여에 중점을 두고 기존 '국민디자인단'의 명칭도 '국민디자인단'으로 변경했으며 DIY 단양, 주민과 함께 관광을 디자인한다'라는 주제로 사업을 추진해 지역 주민과의 소통 강화를 통한 정책 발굴에 나선다. 군은 이를 위해 지난 달 10일 군청 회의실에서 서비스디자인 이종휘(cretype 대표)를 비롯한 시각디자이너 1명, 군민 5명, 공무원 3명 등 총 10명의 국민디자인단을 구성해 익스트리미팅을 가졌으며, 이달 8월까지 3차례 회의를 진행했다. 특히, 일반 군민의 경우 전문성과 적극 참여여부 등을 고려해 관광관련 봉사자 또는 청년사업가 등이 사업에 참여할 수 있도록 했다. 군은 시간과 장소에 구애 받지 않는 온라인 커뮤니티인 '국민생각함'과 '영화론1번가' 등을 활용한 단원 간 의견교환도 적극 독려할 방침으로 향후 국민디자인단은 우수사례 벤치마킹과 유관부서 및 이해관계자 협의 등 과정을 거쳐 9월 말까지 아이디어 정책화 및 추진방안을 수립할 계획이다. 지난해 관광객 수가 1067만 명을 넘어섬에 따라 충북내륙의 대표 관광도시로 자리매김하고 있는 단양군은 한국관광 100선 및 한국관광의 별 등 각종 성과가 거듭되며 체류형 관광도시로 안착에 성공했다는 평을 받고 있다. 올해 군은 체류형 시설 확충, 사계절 관광콘텐츠 개발, 마케팅 강화 등 다채로운 관광 활성화를 위한 추진 중으로 특정 연령대의 단체관광객 집중, 관광특수 일부 업종 제한 등의 개선을 위해 주민 참여형 모델인 '단양군 국민디자인단'을 발족하고 대안으로 주목하고 있다.</p> <p>등록일 2020년 7월 15일 9시 18분 18초 수정일 2020년 7월 15일 9시 18분 18초</p>
계명산의 아침	92.1 여기는 라디오 충주	단양군 홈페이지

□ 국민생각함 활용을 통한 홍보 및 다양한 의견수렴

○ 국민디자인단 홍보와 다양한 의견수렴을 위한 창구로 국민생각함 활용

안건정보			
안건번호	1AE-2008-0003431	안건단계	탄생
안전유형	대화		
참여기간	2020-08-25 ~ 2020-09-14	사전공개일	없음
발제일	2020-08-25		
기관명	충청북도 단양군	등록지구분	공공기관
안전출처	기관		
발제자	오현경	연락처	043-420-2055
전자우편	ohoh@korea.kr		
참여현황	조회 96 공감 1 공유 0 관심 0 참여자(댓글)의견 10		
제목	단양군 관광안내지도에 대한 의견을 주세요.		
내용	<p>단양군에서는 주민과 함께 관광 활성화 방안을 찾기 위해 '국민디자인단'을 운영하고 있습니다.</p> <p>단양군 국민디자인단은 회의를 통해 '다양한 여행정보를 관광객에게 잘 전달할 수 있는 방법을 찾자'는 서비스 목표를 정하여 개선방안을 찾으려고 합니다.</p> <p>이에 따라 단양군에서 제작한 단양관광안내지도에 대한 의견을 듣고자 하니 첨부파일의 관광안내지도를 살펴보고 이 지도의 좋은 점과 부족한 점, 그리고 개선방안 등 자유로운 의견을 주세요.</p> <p>소중한 의견은 '단양군 국민디자인단'에게 전달하여 좋은 방안을 찾는 데 보탬이 되겠습니다. 감사합니다.</p>		
주제	문화·체육·관광 > 관광		
첨부파일	단양관광지도.pdf		다운로드
이벤트여부	미실시		

전체 10건	
번호	내용
1	2페이지에 1일 코스 1박2일 코스를 지도 상에도 표시해주면 동선같은 걸 생각할 때 좋을 것 같아요. 노: 2020-09-02 16:11 [답글(1)] [중요] [실용] [신고] [관심지람]
2	단양군 지도가 너무 크게 보여서 불편합니다. 요즘 지도로 일을 찾기도 너무 불편해서 불편하네요. 지도가 작아지는 비율이 너무 커서 불편하네요. 지도와 사진 크기를 줄이고 관광지에 대한 정보가 더 자세하게 들어있으면 좋겠습니다. 이: 2020-09-02 15:55 [답글(1)] [중요] [실용] [신고] [관심지람]
3	단양의 대표 관광지들이 사진으로 한눈에 보이기 좋게 보이고 싶은 생각이 드네요 - 한가지 권위를 드려주면, 시각장애인을 위한 배리어프리 지도 주요관광지에 점자를 넣어 주셨으면 합니다. 사소한건지만 장애인 배리어프리 소통할 수 있는 계기가 될 수 있지 않을까 생각합니다. 이: 2020-08-25 13:11 [답글(1)] [중요] [실용] [신고] [관심지람]
4	단양 관광지도와 노원보 관광안내도 무렵길 색이 관광지도에선 주황보라인데 노원보 관광안내도에는 파랑주황이라 통일하면 더 눈에 띄지 않을까 싶어요** S: 2020-08-25 13:30 [답글(1)] [중요] [실용] [신고] [관심지람]
5	국민디자인단 취지가 정말 좋네요! 단양관광안내지도를 보면 관광 시 위급한 상황에 찾아갈 수 있는 약국 및 병원현황, 편의시설 안내가 부족한 게 아쉬웠어요-코로나19 사태가 지속되고 있는 이 시점에 관광객을 위한 지역의 안전을 위해서라도 마스크 구입처, 약국 등 표기가 반영되면 좋을 듯 합니다!-!-! 이: 2020-08-25 11:09 [답글(1)] [중요] [실용] [신고] [관심지람]

□ 향후 홍보계획

- 국민디자인단 최종성과 공유 2020. 12.
 - 보도자료, 단양군 홈페이지 등을 통해 성과물과 추진사항을 공유하고, 국민디자인단을 홍보하여 국민참여 유도
- '다 담은 단양(ㄷㄷㄷ)' 홍보 2021. 5.
 - 보도자료, 단양 관광 인스타그램(@danyang_city), 단양군 홈페이지 배너 등을 통해 '다 담은 단양(ㄷㄷㄷ)' 활용방안 및 이용 홍보

첨부1**국민디자인단 활동 실적 및 단계별 산출물**

□ 국민디자인단 활동 실적

구분	일 시	장 소	참석자
1차	2020. 6. 10. 10:00~12:00	단양군청 2층 소회의실	국민디자인단 4명 디자이너 2명, 공무원 3명
2차	2020. 6. 24. 10:00~12:00	단양군청 후관동 2층 회의실 외	국민디자인단 2명 디자이너 2명, 공무원 3명
3차	2020. 7. 8. 10:00~12:00	단양군청 후관동 2층 회의실	국민디자인단 3명 디자이너 2명, 공무원 2명
4차	2020. 7. 22. 10:00~12:00	단양군청 후관동 2층 회의실	국민디자인단 3명 디자이너 2명, 공무원 2명
5차	2020. 8. 19. 09:00~18:00	단양관광협의회 회의실 외	국민디자인단 2명 디자이너 2명, 공무원 2명
6차	2020. 9. 16. 13:30~15:30	단양군청 후관동 2층 회의실	국민디자인단 4명 디자이너 2명, 공무원 2명
7차	2020. 10. 7. 13:30~15:30	단양군청 후관동 2층 회의실	국민디자인단 3명 디자이너 2명, 공무원 2명
8차	2020. 10. 7. 15:30~17:30	단양군청 후관동 2층 회의실	국민디자인단 3명 디자이너 2명, 공무원 2명

□ 국민디자인단 활동 단계별 산출물

구분	단계별	주요 활동내용	산출물
1차	1단계 (이해하기)	① 서비스디자인 이해하기 - 국민디자인단과 서비스디자인 안내 ② 팀 오리엔테이션, 조사목표 설정	· 조사목표와 방법 선정
2차	2단계 (발견하기)	① 서비스 사파리 - 단양군 주요관광지(만천하스카이워크, 수양개 선사유물전시관·빗더널) 현장조사 ② 심층인터뷰: 단양군 관광사업담당 주무관	· 정책수요자와 공급자를 대상으로 정보 전달방식의 문제점과 새로운 콘텐츠에 대한 요구사항 파악
3차	3단계 (정의하기)	① 이해관계자맵 작성 - 관광객과 관련된 다양한 사람과 그룹간의 관계를 정의하고 파악 ② 퍼소나 설정 - 서비스를 이용할 대표 수요자 2명 설정 (36세 여성 나까칠씨/50세 여성 모이자씨)	· 2명의 대표 수요자를 설정하여 핵심요구와 이해관계자의 연결관계 파악
4차	3단계 (정의하기)	① 고객여정맵 - 퍼소나로 이입해 상황을 간접경험하고, 상황마다 느끼는 감정을 정리 * (나까칠) 편의시설과 편한 정보 습득 원함 * (모이자) 정보의 제한으로 한계를 느낌 ② 서비스 목표 수립 - 어떻게 하면 단양군의 여행정보를 잘 전달할 수 있을까? → 흩어진 정보를 잘 전달할 수 있는 방법 찾자	· 상황에 따라 수요자가 겪는 어려움을 발견하고 이를 통해 서비스 목표 수립
5차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 워크숍 - 브레인라이팅: 3명씩 2개조로 실시, 총 54개 이상의 아이디어를 도출하여 베스트 5개 선정 - 아이디어 스케치: 5개의 아이디어를 시각화하여 정리한 뒤 투표를 통해 최종안 선정	· 아이디어 선정(추억을 담은 관광안내지도)
6차	4단계 (발전하기)	① 아이디어 스케치 강화 - 현재 단양군 지도에 대한 관광객의 의견 (30명 정도)과 컨설팅 받은 내용을 공유하여 기존 아이디어 강화방안 논의 * 관광정보 관리 체계 일원화 제안 ② 프로토타입 도출 - 강화한 아이디어를 직접 만들어 구체화	· 포켓(외지)과 포토카드(내지)를 결합한 형태의 관광리플릿 제안과 이를 실현할 수 있는 관리 체계 일원화 논의
7차	5단계 (전달하기)	① 최종산출물 도출 - 통합 관광리플릿 명칭 선정 - 통합 관광리플릿의 효율적인 관리를 위해 관광정보 관리 체계 일원화에 대한 논의	· 리플릿 명칭 '다 담은 단양(ㄷㄷㄷ)' 선정
8차	5단계 (전달하기)	① 스토리 보드 제작, 최종 점검	· 서비스 실행전략과 향후 추진계획 마련

□ 국민디자인단 활동 총평

○ 국민디자인단의 진정한 목적을 깨닫다

- 국민과 공무원 참여자 모두 처음 접해 본 문제해결법인 국민디자인단은 생소했지만 서로의 생각을 듣고 다양한 관점에서 논의할 수 있어서 좋았다. 우리는 서비스디자이너의 진행 아래 얽히고설킨 실타래를 풀어가는 모든 과정을 즐기며 적극적으로 참여했다.
- 코로나19로 인해 회의 회차가 줄고, 벤치마킹이 취소되면서 진행에 어려움을 겪었다. 코로나19 상황에 따라 회의시간과 장소를 변경했는데 한 회에 세 번도 변경된 적이 있다. 함께 편하게 식사 한번 하지 못하고 화합할 수 있는 시간이 없던 점도 많은 아쉬움으로 남는다. 하지만 혼란스러운 상황에도 적극적으로 참여해준 국민디자인단에게 감사하다.
- 국민디자인단 운영 취지는 정책추진 방식을 수요자 중심으로 변화시켜 국민의 욕구를 충족시키는 좋은 정책을 만드는 것이다. 그만큼 결과도 중요하지만, 국민과 공무원이 의견을 공유하면서 얻는 깨달음과 서로를 이해해 나가는 과정도 가치 있다는 것을 배웠다.

□ 국민디자인단 추진시 애로 및 건의사항

○ 국민디자인단에 대한 교육, 워크숍 제공이 필요합니다.

- 현재 진행되는 교육은 추진기관, 추진예정기관 외에도 참석이 가능하며, 교육대상자에 국민참여자는 해당이 없습니다. 따라서 국민디자인단 과제를 추진하고 있는 기관 또는 추진 예정 기관만을 대상으로 워크숍 또는 교육을 해주었으면 좋겠습니다. 또한, 국민참여자도 참석할 수 있게 검토해주세요. 국민디자인단에 대한 이해도를 높이고 추진흐름을 파악 할 수 있는 시간이 필요합니다.