

공공서비스를 디자인하라!

디자이너가 사회문제에 어떤 역할을 할 수 있을까?

민간 영역에서 디자인을 통해 사회 혁신을 이루고자 하는 움직임이 나타나고 있다. 그중 최근 사회 혁신과 새로운 디자인 역할에 대해 인식하고, 이를 연구해보고자 하는 사회혁신디자인연구소의 모임 내용을 소개해 보고자 한다. 다음은 지난 8월 24일 서울디자인지원센터에서 열린 첫 회의에 대한 짧은 기록이다.



정리 **윤성원** 과장
(한국디자인진흥원)

사회 혁신과 새로운 디자인을 논하는 모임

정인애 저는 원래 디자인컨설팅을 해왔는데 최근 서비스디자인에 대해 알게 되면서 작년부터 ‘사회혁신 디자인연구소’라는 이름으로 공공분야의 사회 혁신을 디자인을 통해 이루는 내용과 기업들의 사회공헌 활동을 돕는 일을 하고 있습니다. 최근 사회 혁신을 디자인이 주도적으로 실천해야 한다는 생각을 갖게 되면서 디자인과 사회 혁신에 관심이 있으신 분들의 모임을 계획하게 되었고 오늘 이렇게 한자리에서 여러분을 뵈게 되었습니다.

Q) 디자인과의 만남에 대해 말해보도록 하죠.

송영일 저희 회사에서는 연간 한두 주쯤 자기가 하고 싶은 프로젝트를 선택해 실행해 볼 기회가 주어집니다. 이 기회를 통해 이주민을 위한 한글 학습 시스템을 개발하는 프로젝트를 실행해본 사례가 있습니다. 이것을 진행하면서 사용자 인터뷰 등을 통해 어떻게 하면 저렴한 비용으로 그들이 한국어를 익힐 수 있게 할 수 있을까를 고민해봤습니다. 기존에 어떤 프로젝

트를 할 때보다 더 재미있었고 디자인의 참 의미를 느낄 수 있었던 경험이었습니다. 최근 저희 기업 내부에 ‘PXD OPEN’이라는 조직을 만들고 있습니다. 사회 환원 활동을 해보자는 취지로 본격적으로 시작하게 되었습니다.

김승균 최근 저희 회사도 점점 공공과 관련된 분야로 변화되고 있음을 느끼고 있습니다. 정부의 연구 과제 등을 하면서 동반성장 등의 주제를 연구하게 되었는데 동반성장이라는 주제도 결국 지속가능한 생태계로의 변화를 고려해야 함을 느끼게 됩니다. 그것은 쉽게 이루기 어려운 일입니다.

기은경 저는 디자인다이브(design dive : 공공서비스의 수요자 중심의 혁신을 주제로 실행되고 있는 서비스디자인 워크숍. 한국디자인진흥원과 DOMC가 주관. 본지 4월호에 소개됨)라는 프로그램을 통해 디자인의 새로운 모습과 만나게 되었습니다. 디자인다이브를 통해 오래 갈망했던 교육과 의료분야의 서비스를 디자인하는 경험을 해볼 수 있었습니다. 이 경험을 통해 디자이너가 정부 정책이나 공공서비스가 시스템적 관점에서 유기적으로 물 흐르도록 돕는 역할을 할 수 있



을 것이라는 생각을 갖게 되었습니다.

윤성원 저는 2007년 영국 디자인진흥원이 실행한 디자인을 통한 사회문제 해결 프로젝트 'Dott07'에 대해 알게 되면서 디자인에 가졌던 선입견의 많은 부분을 버리게 되었습니다. 이 프로젝트에서는 특정 지역의 방문자에게 이곳이 자신을 환대한다는 느낌을 주게 하기 위해 어떤 서비스 디자인이 필요한가, 탄소배출이 없는 마을을 만들기 위해 사람들의 행동 변화를 일으키려면 어떤 공공서비스가 디자인되어야 하는가, 당뇨 환자들에게 건강관리를 자기주도적으로 해내도록 돕기 위해서는 어떤 공공서비스 디자인이 필요한가 등의 주제들이 다루어졌습니다. 이 프로젝트의 내용을 보면서 서비스 디자인이 우리의 생각과 행동을 변화시키는 핵심적인 역할을 할 수 있다고 깨달았습니다.

이진현 디자인의 사회적 역할에 대해 인식하게 된 경험을 말씀드리죠. 핀란드에 있을 때 장기간 특정 지역의 디자인 리서치를 하던 부부를 만났던 적이 있는데, 그들의 연구 주제는 현지 직업여성들의 삶에 대한 연구였습니다. 그들은 연구에서 끝내지 않고 정부와 기업의 도움을 얻어 공예를 가르치는 학교, 제조가 가능

한 공장을 만드는 식으로 직업여성들이 새로운 삶을 살 수 있도록 전체 지역도시의 인프라를 변화시키는 결과를 가져오는 것을 직접 목격했습니다. 놀라운 경험이었습니다.

Q) 관심을 가지고 있는 우리 사회의 문제는 무엇입니까?

송영일 저의 가장 친한 친구는 몸 전체가 불편하고 말도 하기 어려운 상태입니다. 재능이 많고 영리한 친구여서 이 친구와 함께 일하고 싶어서 그 친구와 함께 일할 수 있는 사회가 되었으면 하는 바람이 있습니다. 하지만 사회적인 여건이 갖추어지지 않으면 이들은 활동할 수 없습니다.

권태훈 디자인은 선한 뜻을 느낍니다. 디자인이 추구하는 가치, 아름다움이나 즐거움이나 모두 좋은 뜻을 가지고 있다는 것입니다. 결국 기존에 상품을 위한 디자인에서 디자인의 혜택을 받지 못하고 있는 나머지 90%의 사람들을 위한 디자인으로 발전하게 될 것이라고 생각합니다. 그리고 디자인은 이러한 일을 실천하는 방식입니다.

조형래 국제기구, 정부 등 핵심 세력의 생각을 바꾸지 못하면 변화를 이루어내기 힘들겠다는 생각을 합니다. 그럼에도 90% 이상의 나머지 사람들을 위한 일을 해내기 위해서는 프로젝트에서부터 시작해 협의회를 만들어 나가고 시스템을 구축해 공통의 목소리를 낼 수 있도록 하는 것이 필요하다고 생각합니다. 우리 사회에도 다른 사람들의 목소리를 듣고 협력할 수 있는 커뮤니케이션이 활발히 일어날 수 있게 하는 디자인이 필요하다고 생각합니다.

Q) 앞으로 나아가 할 방향이라고 생각하는 것은 무엇입니까?

김승균 사람들이 사회문제에 대해 무감각한 점을 변화시켜야 한다고 생각합니다. 내 문제가 아니라는 생각 때문에 발생하는 왕따 같은 문제가 대표적인 것입니다. 이런 문제를 인식하도록 하는 것이 우선적으로 필요하다고 생각합니다. 기업의 사회적 책임보다도

개인의 사회적 책임이 먼저 시작되어야 할 것입니다. 고민하는 분들이 많은데 분산되어 있다는 점이 문제입니다. 그간 기업과 NGO, 정부 등 분산되어 있는 힘을 응집시키는 움직임이 필요합니다. 세 가지 힘이 서로 합해져야 합니다.

김열 사회문제에 대한 무관심문제도 사람들의 관심을 어떻게 촉발시키는가에 대한 문제를 해결하면 될 것입니다. 최근 독도문제를 봐도 그렇습니다. 사회문제에 관심을 갖지 않으면 무엇이든 우리 것으로 지킬 수 없을 것입니다.

윤성원 문제를 문제답게 보여주는 연구소 같은 것이 필요하지 않을까요? 디자인은 본래 추상적인 것을 시각화해서 보여주는 분야입니다. 사회에 잠재되어 있는 많은 문제를 새로운 시각으로 해석해 문제로 부각시키는 것은 디자인이 잘 할 수 있는 주제입니다. 정보디자인과 커뮤니케이션디자인 분야에서 많은 연구가 되고 있죠. 이러한 것을 적극 활용한다면 정부나 지자



블루스토브를 사용하는 베트남 현지 주민

* **블루챌린저** 효성기업은 2011년 기아대책과 함께 적정기술을 통해 개도국의 사회문제를 해결하고자하는 목적으로 대학생 6개팀으로 구성된 봉사단 '블루챌린저'를 발족했다. 봉사단의 각 팀은 베트남 및 캄보디아 현지의 문제를 조사해 해결해야 할 과제로 선정하였는데 이중 베트남을 담당 한 팀은 타이응웡 시 소수민족 마을 주민들이 가진 폐질할 문제에 대해 주목했다. 이 문제의 근본 원인은 그들의 식생활 문화에 있었다. 베트남에서는 전통적으로 집의 한가운데에서 나무장작으로 불을 지피 음식을 조리하기 때문에 나무 연료를 태운 연기가 온 집안을 가득 메우게 된다. 이 연기에는 일반적 환경에서 요리할 때에 비해 50배 이상의 분진과 일산화탄소, 탄화수소를 배출하게 된다. 현재 전 세계에 매년 2백50만명의 사람들이 실내에서의 바이오매스 연료가

타면서 나오는 분진 때문에 사망하고 있다. 현지에서의 환경적 문제를 파악한 팀은 국내로 돌아와 연기가 나지 않는 스토브를 만들기 위해 프로토타입을 반복적으로 제작해가면서 다양한 실험을 통해 개선된 제품을 개발했다. 다학제로 구성된 팀의 역량을 바탕으로 베트남에서 현지 조달 가능한 자재와 지역사회에서 지속가능한 비즈니스 모델 개발에 디자인 방법을 활용함으로써 최종 제품 및 서비스 계획을 완성할 수 있었다. 지역주민들의 생활습관에 대한 관찰과 인터뷰를 바탕으로 개발된 블루스토브는 철로 만든 지름 35cm, 높이 40cm의 화덕에 단열재를 채울 수 있는 구조로서 연기가 나지 않으면서도 사용과 동시에 숯 제조가 가능한 화덕이다. 스토브는 현지 베트남 공장에서 지역 개발자와 함께 제작하므로 현지에 적합한 구조를 설계할 수 있었고, 단열재도 펄라이트(일반적으로 사용되는 단열재) 대신 모래를 활용해 비용을 절감할 수 있었다. 이러한 단열효과로 인해 내부 환경의 온도가 높아지고 결국 완전 연소에 가까워지면서 연기가 나지 않게 된다. 또한 스토브 내부 공간에 나무조각을 넣고 화덕을 사용하면 30분 내에 나무가 숯이 되도록 설계하여 이 숯으로 지역주민들의 새로운 수익창출의 효과를 기대할 수 있게 됐다.

출처: '인간 중심의 기술 적정기술과의 만남', 정인애 등, 2012, 에이지21

제가 하고자 하는 일을 국민에게 알기 쉽게 알리고 어떻게, 생각을 바꾸고 행동해야 하는지에 대해서도 강력하게 전달하며, 실질적으로 변화를 가져오게 할 수 있을 것입니다.

정인애 작년엔 적정기술을 이용해 저개발국의 문제를 해결하는 '블루챌린지' *라는 프로그램에 참여했었습니다. 효성이 실행한 프로그램이었는데 기업의 CSR 역할로서 매우 훌륭한 사례였습니다. 우리나라 기업과 학계, 국제기구, 베트남 현지 정부, NGO 등 서로의 역할이 잘 어우러져 파트너십으로 추진되었던 것이 중요한 요인이었다고 생각합니다. 이것을 경험하면서 사회구조를 바꾸려면 시스템을 변화시킬 수 있는 체계 안에 들어가야 가능하다는 생각을 하게 되었습니다.

이진현 개인이 가지고 있는 문제의식이 실질적인 행동으로 이루어질 수 있게 하는데 있어서 디자이너들이 솔루션을 제안할 수 있을 것이라고 봅니다. 휴지를 뽑아 쓰면 지구의 녹색영역이 줄어들다는 것을 보여주는 휴지케이스의 사례도 사소하지만 행동변화를 가져올 수 있는 디자인의 좋은 사례라 생각합니다.

하윤 저는 원래 가장 많은 사람들에게 유용함을 줄 수 있는 방법은 전자제품을 만드는 것이라고 생각했는데, 전자제품을 사용하지 못하는 사람이 더 많다는 것을 알게 되었습니다. 그 많은 사람들에게 디자이너들이 할 수 있는 일이 앞으로 많을 것이라고 생각합니다. 문제를 문제로 인식하지 못한 개인이나 조직이 문제를



왼쪽부터 김승균 MARCSPON CSR 컨설턴트, 윤성원 한국디자인진흥원 과장, 기은경 LOVO DESIGN 연구원, 김얼 바이널 연구원, 정인애 LOVO DESIGN 대표, 이진현 제일기획 프루, 권태훈 에코미디어 대표, 조형래 건국대학교 기술경영대학원 박사과정, 송영일 PXD 책임연구원, 하윤 LG전자 책임연구원

인식하고 해결할 수 있는 활동을 할 수 있도록 기회를 마련해주어야 합니다.

정인애 혼자서 할 수 있는 일이 아니며, 하더라도 지속되기도 어렵습니다. 그래서 얼마나 많은 사람들이 참여하고 협력해 이 문제를 지속적으로 실행해 갈 수 있을 것인지 고민이 필요합니다. 앞으로 더 복잡해지는 사회문제를 해결하기 위해서는 한 분야의 전문성으로는 불가능하고 다학제의 참여가 반드시 필요합니다. 앞으로 이 모임이 사회문제를 해결하는 디자인의 역할에 대해 논의하고 사회 변화를 가져올 수 있는 방법을 찾아 실천하는 모임으로서 지속되길 바랍니다.

이상으로 첫 모임은 디자인을 통한 사회문제 해결의 필요성과 앞으로 우리나라의 공공·민간 분야의 '작은' 문제부터 시작하는 변화의 움직임, 사회 혁신의 흐름을 만들어 보자는 의지를 확인하는 자리를 가졌다. 결국 '사회문제'란 문제를 문제로 인식하는 오늘의 첫 걸음에서 시작되며, 문제 해결의 열쇠를 가진 개개인이 힘을 모으는 단계에서 시작된다고 생각한다. 사회문제 해결을 위한, 작지만 새로운 걸음이 시작되길 기대하며 글을 맺는다. ✨



휴지를 뽑아 쓸 때마다 푸른 영토가 줄어들도록 디자인함으로써 사용자들이 휴지 사용 시 한 번 더 생각하고 필요량만 뽑아 쓸 수 있도록 한 디자인