

지역사회 공헌을 위한 서비스디자인 적용 Application of Service Design for Community Outreach

정태원 김민규*, 윤소연**, 남유선***, 하광수****
한밭대학교, 한밭대학교*, 한밭대학교**,
한밭대학교***, 한밭대학교****

Jung tae-won, Kim min-kyu*, Yoon so-yeon**,
Nam you-seon***, Ha kwang-soo****
Hanbat National Univ., Hanbat National Univ.*,
Hanbat National Univ.***, Hanbat National
Univ.***, Hanbat National Univ.****

요약

오늘날 산업이 제품 중심에서 서비스 중심으로 빠르게 전환되고 있는 가운데 디자인의 방향도 이런 흐름에 맞춰 변모하고 있다. 최근 서비스디자인이 이런 변화에 따라 다양한 분야에서 각광 받고 있다. 특히 서비스디자인은 공공분야를 중심으로 사건 전반의 문제를 디자인적 관점으로 바라보고 더 높은 가치를 창출하기 위해 개선을 시도한다는데 의미가 있다. 지역의 공원시설 등 공공환경 또한 서비스디자인의 과제로 주목받고 있는데 이런 활동은 다양한 지역사회 경쟁력을 제고시키고 이용객의 만족도를 높일 수 있는 가능성을 지니며 나아가, 서비스디자인을 통해 지역 공공환경을 위한 콘텐츠의 확장을 도모한다는데 의미가 있다. 콘텐츠의 확장을 통해 구성원과 방문객의 만족을 높이기 위해서는 기존의 환경에 특색 있는 서비스를 더한 새로운 콘텐츠들을 개발해야 하며 이러한 서비스디자인 활동을 통해 지역사회에 디자인이 공헌할 수 있을 것이다.

본 연구는 대전계룡산국립공원의 수통골지역 방문객을 위한 서비스디자인프로젝트의 선행연구로 수행 되었다.

I. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

서비스의 중요성이 증대되고 그에 따라 다양한 분야에서 서비스 디자인의 수요가 증가하고 있다. 이러한 트렌드에 따라 지역사회에서도 방문객의 서비스 만족도 향상과 방문을 증대를 목표로 서비스 디자인을 활용한 다양한 콘텐츠 개발을 고려하고 있다. 그러나 아직까지는 뚜렷한 디자인의 방향을 잡지 못한 사례가 많고 그렇기에 좀 더 발전된 형태의 콘텐츠를 통해 효과를 기대해야 하는 상황이다. 본 연구는 대전 계룡산국립공원의 수통골 지역의 문제를 개선하고 수통골과 어울리는 효과적인 서비스디자인을 설계하기 위한 연구이며 다른 지역의 공헌 서비스디자인 사례들을 분석하고 이를 통해 지역사회 공헌 서비스디자인의 흐름을 파악할 수 있을 것이다. 이번 연구는 수통골을 찾는 방문객들의 만족도를 제고시킬 수 있는 새로운 콘텐츠 개발에 도움을 줄 선행연구 자료로 사용될 계획이다.

1.2 연구방법 및 범위

본 연구는 문헌 조사를 통해 서비스디자인에 대한 개념을 정의하고 서비스디자인을 통한 지역사회 공헌을 중심으로 사례를 조사하여 어떤 콘텐츠가 지역사회 방문객

들에게 긍정적인 효과를 줄 수 있는지 서비스디자인을 통해 분석함으로써 앞으로 지역사회를 위한 서비스디자인이 나아가야 할 방향을 모색하고자 하였다.

II. 서비스디자인의 정의

예전의 서비스디자인이 생산 제품의 부가적인 기능을 담당했다면 현재의 서비스디자인은 가치가 상당히 높아져 서비스디자인 그 자체로의 여러 가지 기능을 담당하게 되었다. 서비스디자인의 개념을 문헌과 전문가들의 해석으로 정리하자면 아래와 같은 내용을 들 수 있다.

서비스디자인은 서비스 개발을 위한 디자인 프로세스와 역량이다. 서비스디자인은 기존의 서비스를 개선하고 새롭게 혁신하기 위한 창조적이며 실질적인 방법이다. -리브워크, 2010 [1]. 서비스디자인은 서비스를 유용하고 효율적이며 효과적이고 매력적으로 만드는 일이다. -영국 디자인카운슬(UK Design Council), 2010 [1].

서비스 디자인은 서비스를 효과적이고 매력적으로 만드는 것이라는 관점에서 기존 지역사회가 가진 서비스의 부가가치를 증대시킬 수 있는 좋은 콘텐츠가 될 수 있다. 이러한 서비스 디자인을 공공분야에 접목시켜 활성화 한다면 공공분야의 정책과 서비스를 수요자 중심으로 혁신하는 전략으로서의 서비스디자인을 구축할 수 있을 것이다[2]. 또한 지역경제와 지역사회 발전의 긍정적인 가능성을 제공할 것이다.

Ⅲ. 지역사회 공헌 서비스디자인 사례 분석

서비스디자인을 활용해 지역사회의 부가가치를 효과적으로 높일 수 있는 방법을 모색한 사례들이 존재하는데 이는 다음과 같다.

3.1 현대카드 제주올레 디자인 재능 기부

현대카드가 진행한 제주올레 디자인 재능 기부는 2010년, 현대카드의 현대캐피탈 디자인실에서 진행된 프로젝트로 전국에 걷기 열풍을 불러일으킨 제주올레에서 진행된 프로젝트다. 콘텐츠로 제주의 조랑말을 형상화한 로고를 제작하였고 로고를 이용해 간세 사인(Sign)을 제작하였다. 간세 사인은 제주도 내에서 이정표의 역할을 하고 있으며 정보를 전달하는 표지판의 기능까지 하고 있다. 또한 제주의 지역경제와 연결될 수 있는 고리를 만들기 위해 기념품으로 간세 인형을 제작해 수익금은 지역사회와 제주올레를 위해 사용할 수 있도록 하여 일자리 창출에도 기여하는 긍정적인 시너지 효과를 유도하였다. 그 외에도 기존 웹 사이트를 리뉴얼하고 앱과 각종 문구류 디자인을 선보였다.



▶▶ 그림 1. 제주올레 간세 사인(Sign)[3]

3.2 뉴욕의 Active Design Guidelines

“The Active Design Guidelines”는 2009년 뉴욕에서 진행된 도시계획으로 미국의 비만과 비만으로 인한 당뇨 문제가 심화된 것에서 비롯되었고 시민들을 더 많이 걷고 활동하게 하는 도시, 교통, 조경, 건축 등의 분야를 총합적으로 망라한 환경디자인 가이드라인이다. 많은 사람들이 자발적으로 이용하도록 디자인 한 빌딩의 계단과 인접 정류장까지 걸어가 갈 경우 소모되는 칼로리가 얼마인지 표시하여 걷기를 유도하는 정보패널 설치, 자전거 전용도로 설치 및 대중교통과 자전거 보관소 연계를 통한 자전거 이용률 제고, 신선한 식료품 가게를 주거지역과 업무지역에 인접한 곳에 배치하여 패스트푸드 섭취를 줄이는 등의 다양한 서비스를 제공하였고 이를 통해 어린이의 비만을 감소, 대중교통 이용자 증가 및 교통사고 발생률 감소의 효과를 기대할 수 있다.

3.3 전통시장 서비스디자인 적용 패키지 모델

국내 전통시장을 소재지로한 디자인으로 산업통상자원부와 한국디자인진흥원은 디자인 전문기업들이 전통시장을 디자인할 때 활용할 수 있도록 서비스디자인 방법론과 적용과정을 담은 ‘전통시장 서비스디자인 패키지 모델’을 개발 보급했다. 전통시장 서비스디자인 패키지 모델은 지역의 특수성을 기반으로 전통시장에 다양한 가치를 제공할 서비스디자인 방법을 체계적으로 제시한 것으로, 환경 개선 사업 상품권 발행, 타 유통 시간제한 등 기존의 정부 지원책에 더하여 수요자 중심 맞춤형 통합 서비스 제공을 통해 실질적인 시장 경제 활성화에 기여할 수 있을 것으로 기대된다. 디자인이 시장을 예쁘게 치장하고 환경을 개선하는 차원을 넘어 서비스 기획단계에서부터 도입 되도록 함으로써 친편일률적 전통시장 지원사업을 고객 중심으로 혁신하는 효과를 가져오게 될 수 있을 것이다.

표 1. 지역사회 공헌 서비스디자인 사례 비교 분석

구분	콘텐츠	장점	보완점
3.1	로고, 조형물, 기념품, 웹, 앱 등	지역경제 발전, 원활한 커뮤니케이션 제공 (이정표)	지속적인 시설 보완 및 방문객의 호응과 재방문을 이끌어낼 새로운 콘텐츠 업데이트 필요
3.2	정보패널, 전용도로 등	비만/당뇨 문제 완화, 활동적 디자인 제공	
3.3	패키지 모델 책자, 상품권 발행 등	시장 이용경험 향상, 시장경제 활성화	디자인전문기업들의 전통시장 지원 사업 적극 참여 필요

IV. 결론 및 제언

앞장에서 살펴본 바와 같이 지역사회 공헌을 위해 수행된 서비스디자인의 결과물은 방문객들의 호응과 재방문을 이끌어낼 수 있을 때 성공할 수 있으며 일방적 정보제공과 환경개선을 포함하는 심미성을 중심으로 하는 콘텐츠는 방문객들의 흥미와 재방문 의사를 이끌어 내는데 한계가 존재함을 알 수 있었다. 결국 후속연구를 통해 도출될 결과물은 일방적 정보제공이 아닌 쌍방향 소통을 통한 정보의 제공과 생산이 필수적일 것이다. 또한 결과물의 지속 가능성도 확보할 수 있어야 할 것이다. 도출된 결론을 바탕으로 대전계룡산국립공원 수동골지역을 위한 서비스디자인 후속연구가 필요하다.

■ 참고 문헌 ■

- [1] 마르크 스틱도른, 야코프 슈나이더 “서비스 디자인 교과서”, 안그라픽스
- [2] 서비스디지털융합팀 “서비스디자인, 서비스산업을 다시 디자인하다2”, 한국디자인진흥원, 2013
- [3] <http://m.jejusori.net/news>
- [4] <http://www.designdb.com>