

주민주도형 안전 공동체 조성에 있어 서비스디자인의 역할 탐색

전영옥

홍익대학교 국제디자인전문대학원

A Study on the Role of Service Design in Creating Resident-driven Safe Community

Young-Ok Jeon

International Design School for Advanced Studies, Hongik University

요 약 본 연구는 다양한 유형으로 발생하는 도시범죄에 있어 차별화된 사고 패러다임과 문제 접근법으로 범죄위험의 새로운 극복모델을 제시한 서비스디자인의 실효성을 탐구한다. 실증사례는 대구시 달서구 두류동의 '서비스디자인을 통한 주민주도형 안전 공동체 조성사업'으로 선제적·주민밀착형 프로세스를 통해 예방 위주의 지역안전시스템을 마련했다고 평가받는다. 이 사업은 지역범죄의 사전예방을 위한 '자연적 감시능력배양 프로그램', 지역안전에 대한 주민의 '사회적 역할 확장 프로그램', 주민안전의 종합적 해결안을 제공하는 '범죄예방 환경디자인 설계' 영역으로 추진되었다. 이 사업에서 서비스디자이너는 주민 주도가 가능한 과업 플랫폼을 설계하고 주민 간 교류의 기회를 확대시켜 지역 환경생태계를 재구성하는 전문가로 활동한다. 이 과정에서 주민들은 지역 연대감을 강화하고 그들 스스로 안전한 삶의 공간을 유지하는 잠재역량을 배양한다. 본 사례분석을 바탕으로 안전 공동체 조성에 있어 서비스디자인의 실효성은 지역주민 간의 관계개선, 범죄예방 활동에 있어 주민참여의 활성화, 지역안전에 대한 주민인식환기로 규명한다.

주제어 : 서비스디자인, 안전 공동체, 주민주도, 사용자 중심, 도시범죄

Abstract With an increase in urban crimes in various forms, this study is intended to analyze the effectiveness of the service design that presented a new model resolving crime risks through differentiated thinking paradigm and problem approaches. The empirical case addressed in this study is 'the project to create resident-driven safe community in Duryu-dong, Dalseo-gu, Deagu though service design'. This project is evaluated as having prepared a prevention-oriented local safety system through a preemptive and resident-centered process. The project was promoted as a 'natural monitoring capacity building program' for residents to prevent local crimes, a 'social role expansion program' for local safety, and 'crime prevention environment design', which provides comprehensive solutions for residents' safety. Here, designers act as exerts in designing a task-based platform that can be driven by residents rather than a visual environment improver, and reorganizing the local ecosystem by expanding the opportunities for residents to interact. This case identifies the role of service design as binding the solidarity of local residents beyond the improvement of the crime environment and giving them the potential capacity to maintain a safe living space in relation to a safety issues of community.

Key Words : Service Design, Safe Community, Resident-driven, User-centered, Urban Crimes

Received 26 April 2017, Revised 30 May 2017

Accepted 20 June 2017, Published 28 June 2017

Corresponding Author: Young-Ok Jeon(International Design School for Advanced Studies, Hongik University)

Email: sokumi@naver.com

ISSN: 1738-1916

© The Society of Digital Policy & Management. All rights reserved. This is an open-access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0>), which permits unrestricted non-commercial use, distribution, and reproduction in any medium, provided the original work is properly cited.

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

우리나라 인구의 약 90%가 거주하는 도시라는 공간은 자연재해를 비롯해 교통, 치안, 생활안전 등 복잡한 사회적·물리적 재난 위험에 노출되어 있다[1]. 특히 최근 다양한 유형으로 발생하는 도시범죄는 도시민들에게 정서적·심리적 불안감을 야기하여 도시의 삶의 질을 저해한다. 반면 도시범죄문제에 대응하는 정부정책은 대부분 물리적인 통제와 사후수습에 치중되어 있어 현대의 범죄예방에서 그 실효성에 대한 의문이 제기된다. 이에 따라 도시범죄의 위험으로부터 도시민들의 불안감을 저감시키는 보다 실질적이고 예방적인 문제해결 접근법이 필요한 실정이다.

최근 서비스디자인 방법론은 사용자 공감적인 문제 접근과 관찰, 사건 현장에 대한 다각적인 환경개선으로 도시범죄의 발생원인을 사전에 제거하는 선제적·주민밀착형 문제해결 프로세스라는 점에서 정부 차원의 안전한 도시환경조성에 적극 활용되고 있다. 이주호(2015)가 일본 사례에 기반 하여 도시 내 안전 인프라 확충과 도시 삶의 질적 개선을 위해서는 무엇보다 주도적인 주민참여와 주민 스스로의 안전의식 고취가 중요하다고 주장한 점에 비추어 볼 때[2]1), 이 디자인 방법론은 지역주민들의 직접적인 행동 유도를 통해 주민 스스로가 지역 범죄 위험의 새로운 극복 모델을 제시한다는 점에서 도시문제에 접근하는 차별된 사고 패러다임의 가능성을 보여준다. 특히 서비스디자인의 사용자 중심적(user-centered)인 연구 분석과 사용자 경험가치(user experience value)의 지향은 한 사회의 장기적인 미래 비전을 계획하고 지속 가능한 실천을 독려한다는 점에서 범죄를 포함한 포괄적인 도시문제 해결에 유용하다.

본 논고는 도시 내 주민주도형 안전 공동체(safe community) 조성에 있어 서비스디자인 방법론의 역할과 그 실효성을 탐구하는 데 목적을 둔다. 그 실증적 사례로 2015년에 시행한 ‘대구시 달서구 두류동 주민주도형 안전 공동체 조성사업’을 심층 연구한다. 이 사업은 대상지역내 안전취약의 근원적인 문제 진단과 해결방안 모색에 주민 참여를 유도하여 주민 주도적으로 지역 환경 개선의 계기를 마련한 사례로 평가받는다. 이를 통해 도시범죄

의 예방과 극복을 위한 보다 현실적인 대응방안은 무엇인지, 나아가 주민이 요구하는 지역 환경 창출에 있어 확장된 디자인의 역할은 무엇인지 살펴본다.

1.2 연구의 범위 및 방법

본 연구의 범위는 2015년 2월부터 12월까지 대구시 달서구 두류 1, 2동을 대상으로 한 ‘서비스디자인을 통한 주민주도형 안전 공동체 조성사업’으로 한다. 주요 연구 방법은 다음과 같이 3단계로 구분한다. 첫째, 이론적 관점에서 공동체 안전 측면에 있어 서비스디자인의 개념과 방법론적 특성을 살펴봄으로써 연구의 논리적 준거를 마련한다. 둘째, 사업 대상지역의 일반적·특수적 현황 파악을 통해 지역안전을 위협하는 도시범죄의 핵심이슈를 파악한다. 셋째, 대상지역 거주민 및 도시환경전문가, 대구시 도시환경담당자, 관할구청 관계자 등을 대상으로 인터뷰, 관찰조사, 집단토론 등을 진행하여 해당지역 안전에 대한 잠재적인 기대치를 파악하고 범죄로부터 지역안전과 공동체의 결속력을 강화할 수 있는 핵심 개선내용을 도출한다. 마지막으로 본 사례 연구에서 도출된 결과를 바탕으로 차후 확장연구의 토대를 마련한다.

2. 공동체 안전 측면의 서비스디자인의 이해

2.1 공동체 안전에 있어 서비스디자인의 활용가치

현대 사회학적 관점에서 ‘커뮤니티(community)’는 일반적으로 사회적 상호작용, 공동의 유대 혹은 연대라는 세 가지 요소를 포함한다[3].2) 공공성, 협동성, 집단성을 수반하는 이 개념은 다양한 공동체 활동을 통해 동류의식(kind consciousness)인 커뮤니티 마인드(community mind)를 발현하는데 이것은 공동체 구성원 개개인과 공동체가 서로에게 긍정적인 상호작용을 미치 구성원들 간 정신적인 유대감 결속을 가능하게 한다[4].3) 이 커뮤니티 마인드를 강화시켜 지역안전 및 사회복지, 주거, 의료 등의 영역에서 보다 개선된 공적 환경과 시스템을 구축하는 디자인 방법론이 서비스디자인이다. 이 방법론은 서비스가 제공되는 과정상의 총체적인 사용자 경험(holistic user experience)을 설계하는 디자인 프로세스

2) p.25

3) p.33 : 내용기반 연구자 수정

1) p.312 : 내용기반 연구자 수정

로[5, 6] 공동체 안전에 있어 그 활용가치는 다음과 같다. 첫째, 예산책정에 신중을 기해야 하는 공공안전정책 설계에서 적은 사회적 비용으로 범죄 예방의 효과를 기대할 수 있다. 이 방법론에서 문제해결을 위한 대안들을 시각적으로 분석하는 브레인스토밍, 마인드맵, 고객여정맵, 페르소나, 카드소팅 등의 표현기법과 즉각적·반복적인 모형실험(prototyping)은 아이디어를 신속히 구현하여 초기 가설을 검증함으로써 현장 적용 전 실패의 위험부담을 줄인다[7].⁴⁾ 둘째, 서비스디자인은 범죄발생 현장 관련자들의 무의식적인 상황을 면밀히 관찰·분석하여 미처 발견하지 못했던 새로운 이슈를 발견한다. 이는 사회문제가 발생하는 지역에서 범죄예방과 사후관리를 책임지는 담당자의 역할이 제한적일 때 더욱 효과적이다. 셋째, 민(民)과 관(官)이 문제의 해결안을 설계하는 과정에 동참함으로써 상호 유대감과 공동체 내 소속감을 강화하고 공동 결과물에 대한 만족도를 향상시킬 수 있다[8].⁵⁾ 즉, 서비스디자인은 무형의 문제 접근에 최적화 된 다양한 시각적·실천적·반복적인 방법들을 활용하여 이와 관련된 주변 환경 및 당사자, 이해집단, 사회구조 등을 다각도로 분석하고 최상의 해결안을 탐색하는 총체적인 문제 해결 프로세스인 것이다. 여기에서 문제해결 주체는 디자이너를 비롯하여 다학제적 전문가, 공동체 내 직·간접적 수요자, 공공 및 민간조직 단위 이상의 구성원들을 포괄한다. 이상을 종합해 볼 때, 공동체 안전에 있어 서비스디자인은 공동체 구성원 개개인과 공동체, 개인과 개인이 상호작용하는 거시적인 현상 파악을 통해 구성원들의 공동체 경험 가치를 향상시킨다는 점에서 의미를 갖는다.

2.2 공동체 안전에 있어 서비스디자인의 접근적 특성

공동체의 안전문제에 있어 서비스디자인 방법론은 정부 및 지방자치단체와 거주민, 민간조직체를 적극적으로 연결하고 지역주민들의 내재 역량을 발굴한다는 점에서 기존 디자인 방법론과 차별된다. 이때 무엇보다도 주민들의 자발적 참여의지를 이끌어내는 것이 중요하기 때문에 지역민들과 직·간접적 이해관계자들의 행동패턴을 관찰하여 이들로부터 직접적이고 현장 중심적인 피드백을 도출하는 ‘문제에 대한 명확한 질문 행위(act of a definite

question about problems)’가 이루어진다. 실례로 ‘서울 흥은 1동 안전마을 만들기’[9, 10] 사업은 지역범죄예방을 위해 범죄자의 범죄 심리를 위축시키고 주민들의 범죄 두려움을 감소시키기 위한 해결안을 주민들 간 적극적인 소통에서 발견했다. 흥은동 지역의 지리, 사회·문화적 특성을 가장 잘 이해하는 주민들은 ‘커뮤니티 맵핑’ 설계에 적극 참여하여 범행위치 및 범죄현황 등의 정보를 공유했다. 또한 주민 중심의 안전마을협의체를 구성하여 자율적인 방법 체계를 운영했으며 온오프라인 매체를 활용한 범죄안전 교육에 적극적으로 동참했다. 간혹 주민들 간 발생할 수 있는 이해관계 해소에 있어서는 주민 인터뷰 및 페르소나(persona), 역할극 등을 활용했다. 이러한 일련의 과정은 주민 중심적 문제 접근을 통해 주민들의 행동경로에 따른 안전 편익을 제공하고 관(官)과 민(民) 간 사회 서비스의 지원 및 협력 관계를 합리적으로 조정하는 데 주력한다. 이처럼 공동체 안전에 있어 서비스디자인은 지역주민 간 의사전달의 매개체로 지역안전을 저해하는 시스템을 개선하고 직·간접적으로 정보습득, 안전편익 등을 제공함으로써 주민 스스로 범죄에 대한 선제적인 방어능력을 향상시킨다.

3. 대구시 달서구 주민주도형 안전 공동체 조성사업 분석

3.1 대상지역 특성 및 안전 현황

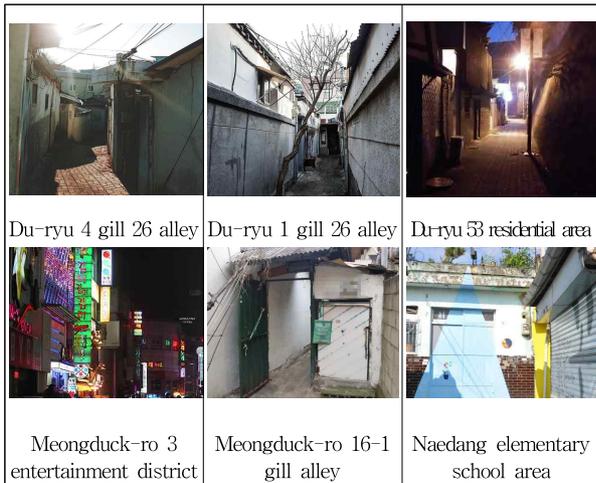
‘서비스디자인을 통한 대구시 달서구 주민주도형 안전 공동체 조성사업’은 2014~2016년간 대구시에서 추진한 지역 안전마을 구축계획의 일환으로 2015년 2월부터 12월까지 대구시 달서구 두류 1·2동을 대상으로 시행되었다. 달서구 내당초등학교 부근에 위치한 이 지역은 2014년 12월 기준 인구 1,563명, 718세대가 거주하고 있다. 약 143,100m²([Fig. 1] 참조) 면적의 이 곳은 대구 지하철 2호선 반곡개역이 관통하는 교통의 요충지로 달구벌대로를 경계로 중구, 서구, 남구와 인접한다. 반면 대도로 주변을 따라 밀집한 상가 및 아파트, 주택지역은 과거부터 형성된 도심 중심가로 노후한 취락구조를 보인다. 특히 좁고 복잡하게 연결된 주택밀집지역내 미로형 골목은 학생폭력, 음주, 절도사건이 빈번히 발생함에도 순찰차량의 접근이 어려워 사전예방과 즉각적인 대응이 쉽지 않다([Fig. 2]

4) p.111 : 내용기반 연구자 수경

5) p.553 : 내용기반 연구자 수경



[Fig. 1] the project target area



[Fig. 2] the local environment situations

참조). 반고개역 인근의 쇠퇴한 재래시장을 기점으로 형성된 유흥가 또한 이 지역에 밀집한 학교들과 대조를 이루며 크고 작은 범죄문제를 야기하고 있다. 이 지역의 인구구성을 살펴보면(<Table 1> 참조) 2014년 12월 기준 기초수급자 124명, 고령자 307명, 장애인 124명으로 다른 대구지역에 비해 상대적으로 취약한 생활환경에 노출되기 쉬운 주민수가 많았다. 해당 행정구역의 범죄 현황은 (<Table 2> 참조) 5대 범죄에 해당하는 강간, 성추행, 절도, 폭력이 2012년(356건)보다 2013년(406건)에 증가한 것으로 조사되었다[11]. 또한 각종 범죄와 화재, 붕괴 등 안전사고 발생이 우려되는 폐가 및 공가가 다수 방치되어 도시주거 환경을 저해하고 있었다[1, 12].

<Table 1> the composition of the residents (unit:person)

sec.	number of households	number of population	female	below elementary school student	the elderly	the disabled	basic living security received people	resident foreigners
the whole	222,083	606,433	304,587	1,304	57,576	26,417	22,226	8,707
Du-ryu 1,2	8,565	18,052	9,070	1,222	2,929	1,144	944	126
target area	715	1,530	739	82	307	124	98	18

<Table 2> the crime situations in the area (unit:case)

sec.	total	murder	robbery	sexual violence	burglary	violence
2012	356	-	1	12	147	196
2013	406	-	-	6	200	200

한편 이 지역은 2014년 5월부터 주민 커뮤니티의 일환으로 안전마을협의회를 운영해 왔다. 22명의 주민대표 회원으로 구성된 이 협의체는 지역 내 사업자문, 지역안전 위협요인 제거 및 기타 사회문화운동 등을 추진하고 지역에서 발생하는 갈등을 조정한다. 이 밖에도 서대구 시장상인연합회, 주민자치위원회, 자율방범대, 해밀봉사단 등 12개의 자율 커뮤니티에서 총 434명(중복 활동자 포함)이 활동 중이다. 그러나 실상 커뮤니티의 자율 운영은 매우 소극적이며 간헐적으로 이루어지고 있었다. 2015년부터 현재까지 진행 중인 지역사업으로는 대구시 건축과에서 담당하는 미로마을 조성사업으로 그 내용은 <Table 3>과 같다[12, 13].

<Table 3> the miro-village development project

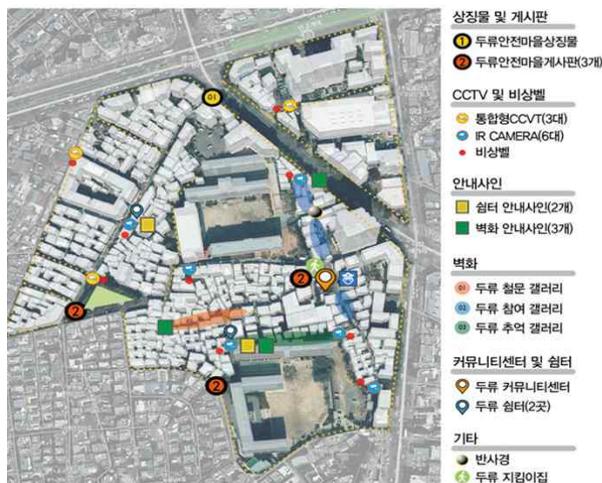
	the neung-kum park maintenance project	the seodaegu market maintenance project
term	Apr. 2015 ~ Dec. 2018	Apr. 2015 ~ Dec. 2018
place	Dalseo-gu Meongduck-ro 2 gill 57	Dalseo-gu Meongduck-ro 2 gill 30
content	environmental arrangement of the parks in the area	markets renewal project in the area
expected effect	crime prevention in the area / providing rest space creating clean urban landscape	safety management of the residents / vitalizing traditional markets

3.2 대상지역 서비스디자인 추진 내용

본 사업은 다음의 3가지 목표를 갖는다. 첫째, 지역안전 대응에 있어 사후관리 대책 중심에서 예방위주의 안전 시스템을 구축하고 둘째, 공동체 안전에 대한 지역사회의 주민연대를 강화하며 셋째, 지속가능한 주민주도형 안전 공동체 모델을 설계함으로써 장기적으로 지역의 삶의 질 향상을 도모하는 것이다. 이상의 목표 달성을 위한 사업 추진전략과 그 핵심 내용은 아래 [Fig. 3], [Fig. 4]와 같다[12, 13].⁶⁾



[Fig. 3] the business objectives & development strategy



[Fig. 4] Duryu-dong safe community master plan

본 사업의 주요 참여주체는 지역민들을 포함하여 대구경북디자인센터, 대구시자원봉사센터, 동주민센터이

6) 내용기반 연구자 수정

다. 대구시와 달서구는 물적·인적인 간접 지원을 담당했다. 이들은 서비스디자인 프로세스에 따라 환경정비사업, 주민참여프로그램, 주민자치활동을 분담하고 사업과정 전반의 기록 및 장단점 분석을 위해 약 11개월 간 다큐멘터리를 제작하였다. 사업의 주요 추진내용은 크게 표준 프로그램과 확장 프로그램으로 구분하며 확장 프로그램은 또다시 주민활동과 환경조성활동으로 나뉜다. 각 프로그램의 세부내용은 아래 [Fig. 5]와 같다[12, 13].

Standard programs	Extended programs	
	Resident activities	Environment development
<ul style="list-style-type: none"> - Safe school management - The administrative activities - Community center management 	<ul style="list-style-type: none"> - "Safe alleys on the walls" - "Healthier school life" - "Friend's day" 	<ul style="list-style-type: none"> - Installation of closed-circuit TV - Improvement the shelter for residents - Prevention of slipperiness of downhill - Reorganization of alleys pavement

[Fig. 5] the details of the project

위 프로그램들의 기본 추진방침은 첫째, 지역 내 안전하고 쾌적한 커뮤니티 공간 확보에 있다. 이것은 범죄발생 위험시대의 환경개선을 통해 주민들이 상호 소통할 수 있는 개방형 교류 공간 설계를 주요 골자로 한다. 둘째, 범죄위험에 유연하게 대응할 수 있는 유·무형의 안전 네트워크를 구축하는 것이다. 지역민이 필요로 하는 지역 커뮤니티의 역할과 요구에 적극적으로 개입할 수 있도록 사회 관계망을 구축함으로써 주민들의 심리적인 안정감과 유대감 형성을 독려한다. 셋째, 주거환경의 시각적 정비를 통한 보다 쾌적한 생활기반 확충이다. 이때 지역 환경의 표면적인 개선보다 지역이 제공하는 안전 정보와 서비스가 주민들에게 전달되는 과정을 재구성함으로써 주민들의 지역 이탈을 방지하고 재정착률을 높이는 것을 목표로 한다.

4. 대구시 달서구 주민주도형 안전 공동체 조성사업 결과

4.1. 사업의 추진성과

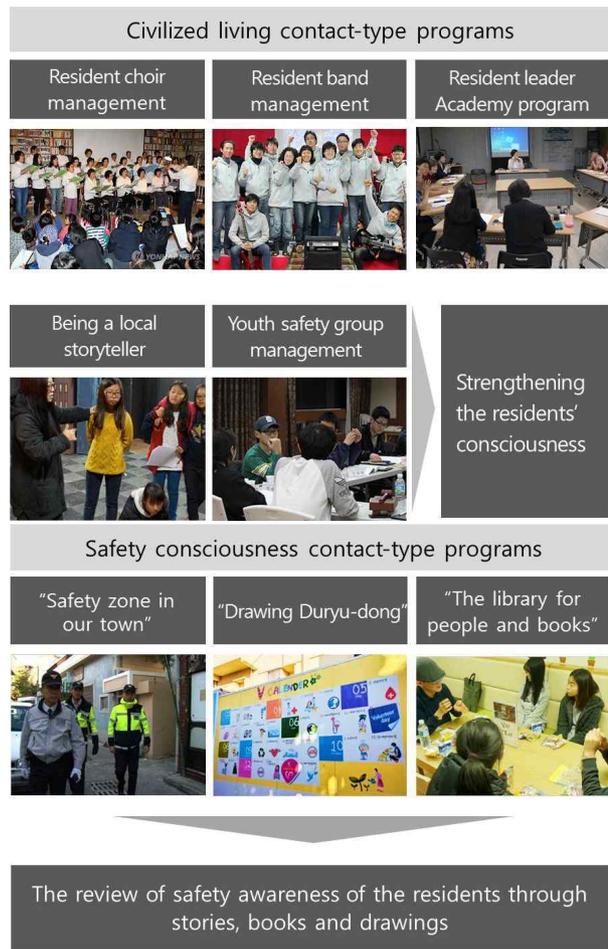
본 사업의 결과는 표준 프로그램과 확장 프로그램으로 나뉜다. 표준 프로그램의 목표는 지역 범죄문제의 사전 예방을 위한 주민들의 자연적 감시능력을 배양하는 것이다. 이 영역은 ‘세이프스쿨 운영’, 정기적인 환경정비 활동 및 안전 캠페인 등을 통한 ‘주민자치활동 전개’, 주민사랑방, 마을회의장, 자율방범센터를 활용한 ‘주민 커뮤니티센터 운영’으로 추진되었다. 이 프로그램들은 지역 주민이 기획 단계에서부터 자신들의 요구를 세심하게 반영하여 개선 방향을 제시하고 신규 활동을 계획했다는 점에서 의미가 있다([Fig. 6] 참조)[13].



[Fig. 6] the practice actions of the standard programs

확장 프로그램은 주민활동내용과 환경조성내용으로 나뉜다. 주민활동내용은 다시 ‘생활문화 밀착형 프로그램’과 ‘안전의식 제고형 프로그램’으로 구분된다. 전자는 ‘안전마을 주민합창단 및 주민밴드 운영’, ‘주민리더 아카데미 프로그램’, 지역의 역사와 이야기를 공유하는 ‘우리 동네 이야기꾼 되기’, ‘청소년 봉Go with 구남중학교’로 추진되었다. 이 같은 프로그램들은 지역에 대한 공감적 친근감과 긍정적인 평판을 증가시키고 주민들의 행동 패턴을 변화시켜 주민의식과 공동체의 결속력을 강화하는데 기여한다. 후자는 ‘뽀뽀뽀! 우리동네 안전지대’, ‘내가 살고 싶은 마을, 두류동을 그리다’, ‘사람책 도서관’으로 진행되었다. 이 프로그램들은 이야기와 그림, 독서 등의 문화 활동을 통해 지역주민의 법질서 준수의 의무를 자연스럽게 재 상기시킨다. 또한 지역 안전에 대한 공동체 비전을 함께 고민하고 발전시킨다는 점에서 주민의 사회적 역할을 환기시킨다([Fig. 7] 참조)[13].

두류동 안전 공동체 구성을 위한 환경디자인은 최적의 범죄예방 환경디자인을 구축하고 이후 유지 보수까지 주민 안전에 관련된 종합적인 해결안 제공을 목표로 한다. 그 기본계획은 ‘환경감시형 디자인’, ‘영역강화형 디자인’, ‘활동활성화 디자인’, ‘정보제공형 디자인’으로 구분



[Fig. 7] the practice actions of the extended programs

된다. 이 콘셉트들은 각 각 지역 주변 환경 확인 및 은폐 장소의 최소화, 공간적 책임의식 및 준법정신 강화, 주민 활동을 유도하는 공간 계획, 안전의식 및 안전 메뉴얼 확산이라는 세부 지침을 갖는다. 구체적으로, 범죄 감시를 위한 시야 확보를 위해 주민 공공시설 및 휴게 공간을 주거단지 중앙에 배치하고 안내표시 등을 적재적소에 게시하였다. 학교 뒷골목, 유흥가 근접지역 등 고립지역 내 건물주소 및 도로명은 쉽고 명확하게 인식할 수 있는 안내시스템 디자인으로 범죄의 위험성을 낮추었다. 가로 조명시설 또한 야간 보행자를 고려하여 적절한 거리 간격과 높이를 조정하고 야간활동에 적합한 조도로 개선했다. 이와 함께 추가적인 보안설비(CCTV 등)를 배치하고 골목 벽면은 밝은 이미지와 색채로 정겨운 거리환경을 조성했다. 이 과정에서도 주민들은 주도적으로 프로그램의 구상과 실행 모델을 설계하고 반복적인 피드백을 통

해 아이디어를 개선해 나갔다. 지역 공간에 대한 시각적인 이미지 재구성 작업에 참여하여 보다 쾌적한 지역 환경 조성과 함께 이해하기 쉬운 안전예방 환경설계의 가이드라인을 공동으로 개발한 것이다[13]. 이러한 환경정비 과정은 지역 주민의 감성적 생활문화 생태계를 질적으로 성장시킬 수 있다는 점에서 의미가 있다(Fig. 8) 참조).



[Fig. 8] the improvements of the environmental design for crime prevention

4.2 사업의 시사점

이 사업에서 주목할 점은 디자인이 건물, 버스정류장, 도로 등 공공시설이나 지역 환경의 표면적인 개선보다 지역의 안전 서비스가 주민에게 효과적으로 전달되는 과정을 재구성했다는 것이다. 이때 서비스 디자이너는 주민과 이해관계자들의 요구사항을 파악하기 위해 충분한 시간을 할애하여 지역 각처에서 그들을 대면하면서 범죄 문제의 배경과 연관성을 파악했다. 즉, 디자이너는 시각적 환경 개선자로 참여하기보다 주민이 주도할 수 있는 과업의 플랫폼을 설계하고 주민 간 교류의 기회를 확대시키며 지역 환경생태계를 재구성하는 전문가로 활동한다. 이 프로세스의 또 다른 의의는 지역주민 뿐만 아니라 사회 각처의 도시환경 전문가 및 지역 내 직·간접적 이해관계자들에게 서비스디자인이 지역 안전문제에 어떻게 접근하고 문제의 해결점을 찾아가는지 보여줌으로써 디자인의 역할과 인식을 확장시켰다는 데 있다.

이 사업은 지역주민 간의 관계 개선, 범죄 예방활동에 있어 주민참여의 활성화, 지역에 대한 주민들의 관심 증

대, 지역안전에 대한 주민인식 개선에 긍정적인 영향을 준 것으로 조사되었다[14].⁷⁾ 이는 단순히 지역 내 범죄예방에 유용한 환경개선을 의미하는 것이 아니라 지역 구성원들의 생활양식에 변화를 가져오는 사회혁신의 한 방향성을 제시한다. 나아가 향후 디자인이 지역주민 스스로 새로운 커뮤니티 경험을 창출하는데 있어 그들 간 상호작용의 접점에서 발생하는 이슈를 조율하고 관리하는 더욱 고도화 된 방법으로 발전할 것을 요구한다.

5. 결론

이 사례로부터 안전에 대한 지역 주민들의 잠재적인 기대치는 지역이 직면한 범죄문제 접근을 통해 지역주민들의 거주 편의성뿐만 아니라 공동체적 만족감, 나아가 지역 특유의 자존감을 고취시키려는 바램이 내재되어 있음을 파악했다. 여기에서 지역의 문제는 공동체 전체의 문제인 동시에 '나'의 문제가 되어[15] 구성원들은 지역 문제를 해결하는 가장 유용한 방법인 집단지성을 발현한다. 오늘날 디자인의 중요한 역할 중 하나가 사용자의 생활 패턴을 변화시키고 그들의 삶의 경험 가치를 증진시키는 것에 있음을 상기할 때, 공동체의 안전문제에서 서비스디자인의 역할은 지역의 범죄환경 개선을 넘어 주민들의 지역 의식을 변화시키고 나아가 그들 스스로 안전한 삶의 공간을 유지하는 잠재 역량을 부여하는 것으로 이해된다. 같은 맥락에서 이 디자인 방법론의 실효성은 지역 주민들이 일정한 문제를 공유하고 이를 해결하기 위해 협력하는 자발적 실천을 이끌어 '지속 가능한 미래 공동체'로 발전시키는 것에 있음을 알 수 있다. 본 연구는 '대구시 달서구 두류동 안전 공동체 조성사업'의 사례분석에 국한된다. 그럼에도 불구하고 지역의 안전 공동체 조성 영역에서 디자인적 탐색을 시도했다는 점, 서비스디자인 관점의 접근을 통해 지역 안전문제 개선의 한 방향성을 제시했다는 점에서 연구의 의의가 있다. 차후 연구에서는 지역안전 유형별 보다 다각적인 디자인 적용 사례 분석이 진행될 것이다.

7) 사업 종료 후 해당지역 주민대상 설문조사(240명) 결과_신우화, 신우진, '주민참여형 안전마을사업 전·후 거주민의 인식 및 행동의 변화', p.24.

REFERENCES

[1] Urban Planning Information Service, "Urban Planning Statistics 2014", 2014.

[2] J. H. Lee, "Strategies to Improve Polices on Resident-Centered Community Making for the Life Safety" Crisis and Emergency Management: Theory and Praxis, 11(2), pp.299-321, 2015.

[3] K. W. Kim, "A Study on Prosecuting the Ubiquitous Public Security Community" Local Administration, Serial Number 716, pp.24-27, 2013.

[4] J. Y. Yoon, E. J. Lee, D. S. Choi, "A Fundamental Study on Application Methods of the Service Design for Civil Safety" Busan Development Institute, 2013.

[5] Mandano Partnership, AHRC and Design Council Research Programme Scoping, 2012.

[6] "Research Report of Service Design Research Network 2013-2014" SDRN, 2014.

[7] Young-Ok Jeon, "The Development of Service Design Framework for the Innovation of Korea's Social Problems" Ph.D. dissertation, p.111, International Design School for Advanced Studies, Hongik University. 2016.

[8] K. Nah, Y. O. Jeon, "An Analysis of Solution Types for Social Problems in Service Design in Accordance with Industry Characteristics and National Policy Trends" Journal of Basic Design & Art, Vol. 16, No. 5, pp.537-551, 2015.

[9] Teaminterface, "Safe Community Development Project for Hongeun-dong" http://www.teaminterface.com/portfolio-item/cpted_pumpkinvillage (April 8, 2017)

[10] K. M. Rhu, S. K. Kim, "The region is the Future" <http://skypictures.co.kr/220173256425> (March 16, 2017)

[11] Daegu Gyeongbuk Institute, "All That Daegu 2014(III)", <http://www.dgi.re.kr/AllThatDG/Detail?seq=7444&page=1&pagesize=5> (March 17, 2017)

[12] Daegu Metropolitan City, "A Guideline to Build Resident-Centered Safe Community from Crime in Daegu", Daegu, 2015.

[13] DaeguKyungbuk Design Center, "Safe Community

Development of Inhabitants Initiative", 2016.

[14] W. H. Shin, W. J. Shin, "A Comparative Study on Before and After Building Duryu Resident-Centered Safe Community from Crime" Journal of Korea Planning Association, Vol. 51, No. 2, pp.19-30, 2016.

[15] E. H. Kim, "A Study on the Example Monitoring and Guideline for the Inhabitants Initiative Reliable Village." Anyang: Architecture & Urban Research Institute, 2014.

[16] J. M. Kim, J. K. Moo, "Design and Implementation of Safe-Guard for Elementary School Students" Journal of the Korea Convergence Society, Vol. 4, No. 2, pp.29-33, 2013.

[17] S. E. Kwon, Y. M. Jang, "Theoretical Study to Utility of Concept Mapping for Expected Outcome Draw of Multi-organizations Network : Focusing on Integrated Case Management Activities of Community Social Welfare Organizations" Journal of Convergence for Information Technology, Vol. 5, No. 1, pp.7-11, 2015.

[18] H. J. Lee, J. S. Han, Y. K. Jeong, I. W. Lee, S. H. Lee, "A Technology of Context-aware based Building Management for Energy Efficiency" Journal of Convergence for Information Technology, Vol. 2, No. 1, pp.69-75, 2012.

전 영 옥(Jeon, Young Ok)



- 2001년 2월 : 충남대학교 사학과 (인문학사)
- 2008년 12월 : Brunel University, (Master of Arts)
- 2016년 2월 : 홍익대학교국제디자인전문대학원(IDAS) (디자인학박사)
- 관심분야 : 서비스디자인, 디자인융합, 브랜드전략, 디자인매니지먼트

· E-Mail : sokumi@naver.com