



친환경 전통시장을 향한 발걸음, 우리 모두 구덕(GOOD WALK)해요!

2025. 7.

❏ 목 차 ❏

[과제요약]	1
1. 과제개요	2
2. 추진배경	3
3. 추진내용	9
가. 국민디자인단 구성 현황	9
나. 국민디자인단 활동 내용	13
(이해하기 → 발견하기 → 정의하기 → 발전하기 → 전달하기)	
4. 공공서비스디자인 운영 성과	51
가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과	51
5. 향후 추진계획	52
가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안	52
첨부1. 공공서비스디자인 활동 및 홍보 실적	53
첨부2. 공공서비스디자인 활동 총평	55

제주 친환경 전통시장을 향한 발걸음, 우리 모두 구덕(GOOD WALK)해요

□ 추진배경

- 전통시장 특성(영세성·개별성)에 따른 일회용품 저감 한계
 - 개별 포장 중심의 판매 구조, 매장 간 개별성, 가판대 형태 등으로 인해 기존 일회용품 저감 정책(보증금제, 규제 중심 등)의 적용이 어려움
 - 야시장 중심의 관광객 밀집 환경에서는 무단투기, 혼합배출, 악취 등 생활 불편 발생에도 불구하고 관리 인력·인프라 부족으로 실질적 대응 한계
- 기존 정책의 공급자 중심 접근 방식에 대한 수요자 기반 전환 필요
 - 실제 이용자(관광객·상인·도민)의 경험을 기반으로 문제 재정의 및 해결책 도출
 - 공공서비스디자인 방식의 정책설계로 지속가능한 정책 수용기반 확보

□ 추진내용

- 다회용기 순환 시스템 ‘구덕(GOOD WALK)’ 및 취식공간 ‘불턱’ 조성
 - 보증금 기반의 구덕 바구니 대여 → 다회용기 포장 → 취식 및 반납 → 회수·세척·재비치로 이어지는 순환형 소비환경 구축
 - 상인회 유휴공간을 활용한 복합형 취식공간 ‘불턱’을 조성하여 혼잡 완화, 즉시 섭취, 다회용기 반납 등 통합형 환경 제공

□ 추진성과 및 기대효과

- 공급자 중심 규제정책에서 사용자 중심 공간기반 정책으로의 전환
 - 취식공간 부재, 다회용기에 대한 위생 우려, 높은 시장 혼잡도 등 복합 문제에 대해 실사용자 경험을 기반으로 윈스톱 해결책 구상
- 지역 고유의 자원순환 브랜드화 및 확장 가능성 확보
 - 제주 전통 바구니 ‘구덕’과 친환경을 결합한 문화 콘텐츠 확산
 - 포장마차 거리, 푸드트럭 축제 등 야외 소비공간으로의 확산

< 공공서비스디자인 운영 전·후 비교 >

공공서비스디자인 운영 전(AS-IS)	공공서비스디자인 운영 후(TO-BE)
<ul style="list-style-type: none"> • 행정 주도, 규제 위주의 일회용품 저감정책 • 정책 기획과 현장 운영 사이의 괴리 존재 	<ul style="list-style-type: none"> • 숨겨진 니즈 기반, 문제 재정의, 해결책 도출 • 각 주체별 역할 분담, 지속가능성 확보

□ 향후계획

- 상인회 협력을 통한 불턱 운영공간 확보, 회수·세척 민간위탁 체계 구축, 안내체계 및 반납 인프라 보완, 도내 타 시장 확산 등 단계적 실행

I

친환경 전통시장을 향한 발걸음, 우리 모두 구덕(GOOD WALK) 해요! (제주특별자치도)

과제유형	기획·협업과제	정책분야	지역환경개선(환경)
주관기관 (협업기관)	제주도청 정책기획관 (제주도청 자원순환과) (제주도청 교육정책협력과)	과제담당자	김정인 주무관 박요한 주무관

1 과제 개요

- ◆ (사업목표) 전통시장 특성(영세성·개별성)에 따른 일회용품 저감한계를 극복하고 수요자의 자발적 참여를 견인할 친환경 정책 설계
- ◆ (수요자) 도내 전통시장을 이용하는 관광객 및 제주도민
- ◆ (추진기간) 과제 기획기간('25. 2 ~ 6.) / 사업 수행기간('26년 시행 목표)
- ◆ (소요예산) ('25) 공공서비스디자인 과제 운영 12백만원 / 사업 수행예산(협의)
- ◆ (추진내용) 제주도내 전통시장에서 1회용품 사용을 줄이는 친환경 정책 설계
 - “친환경=번거로움”이라는 인식의 틀을 깨고, 수요자의 물리적·경제적 부담을 최소화하여 자연스럽게 친환경 프로그램에 참여할 수 있는 방안 모색 필요
 - 별도 지도단속 인력없이 수요자(관광객·도민·상인)만으로 문제를 해결해나가는 지속가능한 자원순환 정책구상 필요
- ◆ (기대효과) “2040 플라스틱 제로 아일랜드 제주”로의 도약



「플라스틱 제로」개념

플라스틱의 생산 및 소비, 최종처분에 이르기까지 폐기물 발생량을 원천 감축하고, 재활용을 확대해 플라스틱 폐기물로 인한 환경에 미치는 영향 '제로(이)화' 의미

제주가 대한민국을 넘어 전 세계에서 플라스틱 제로 사회 선도 의지 함의

2 추진배경

※ 추진목표

- ❖ 수요자의 물리적·경제적 부담을 최소화하여 자연스럽게 친환경 행동 유도
- ❖ 수요자(관광객·도민·상인) 중심으로 문제를 해결하여 지속가능한 자원순환 정책추진

□ 문제진단

○ 전통시장 특성(영세성·개별성)에 따른 일회용품 저감 한계

- (정책 사각지대) 일회용품 사용저감을 위해 제주는 자체적으로 일회용품 보증금제, 청정우도 프로젝트*, 다회용기 사용 활성화 지원사업 등을 선도적으로 추진하고 있으나 가판대 포장이 주를 이루는 '전통시장'에 적용하기에는 어려움이 있음(일회용 비닐, 푸드트럭 포장용기, 음료 종이컵 등)

* 일정 금액의 보증금을 지불하고 컵을 사용한 후 반납 시 보증금을 환급받는 제도

** "2040 플라스틱 제로 제주" 프로젝트 일환으로, 우도 내 카페 등에서 다회용컵 사용 및 다회용컵 세척 순환체계 구축, 플로깅 등 친환경 여행캠페인 진행



[그래픽] 제주 동문시장 아시장 구역도(2025. 7.)

- (폐기물 관리 사각지대) 전통시장에서 음식을 포장하여 현장에서 바로 섭취하는 경우 자원분리를 하지 않고 배출하거나 무단투기하는 경우가 있어 재활용이 어렵고, 악취 등으로 주변 주거여건이 악화되고 있음. 그러나 관리 인력의 부족으로 인해 지도 및 단속이 어려움

- ▶ (우리나라) 1인당 연간 약 1,312개, 약 19kg 1회용 플라스틱 제품 사용
- ▶ (제주) 생활인구 85만 명이 연간 1,115만개·16,150톤 사용
 - * 플라스틱 대한민국 2.0 보고서(2023, 그린피스)
- ▶ (제주) 관광객 1,378만 명이 배출하는 생활쓰레기는 제주 전체의 40%**를 차지
 - * 2024년 제주 관광객 1,378만 명, 평균 체류 4일(제주특별자치도관광협회)
 - ** 2020년도 전국 폐기물 발생 및 처리 현황(한국환경공단)

□ 정책구상 및 이행경과

○ (정책비전) '탄소중립 선도 도시 제주' 비전에 연계한 정책 구상

- 플라스틱 제로에 도전하다 - 'Plastic Zero Island 제주'

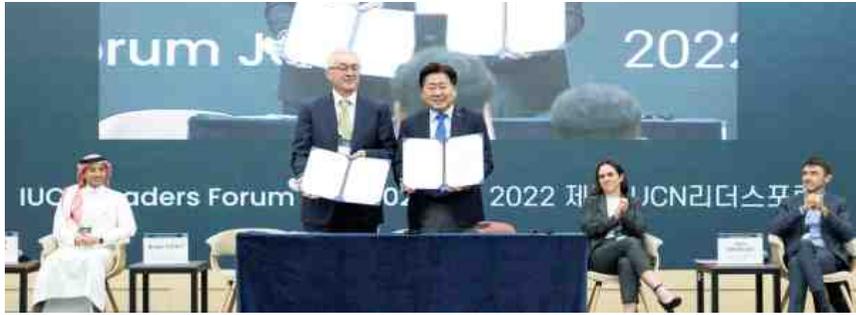


[출처] 제주 환경백서(2022-2023), '2040 PZI 범도민추진위원회 출범(2023. 2. 24.)'



[출처] 제주 환경백서(2022-2023), '달플라스틱 실천 범도민 결의대회(2023. 5. 4.)'

- 국제적인 환경 의제에 대응하는 '글로벌 친환경 스탠다드' 제주



[출처] 제주 환경백서(2022-2023), '2022 IUCN 리더스포럼-세계자연지방정부 파트너십 출범식(2022. 10)'



[출처] 제주 환경백서(2022-2023), '2023 제주플러스 국제환경포럼(2023. 9. 7.)'



[출처] 제주 환경백서(2022-2023), '제주-IUCN 협력 업무협약(2023. 12. 3.)'



○ (추진경과) 제주 친환경 핵심정책 3분야(1회용컵, 다회용컵, 다회용기)

① 1회용컵 관련: 「1회용컵 보증금제」

- (도입배경) '일회용품 없는 섬 제주' 업무협약(환경부-제주도/'22. 9. 26.)
- (운영기간) 2022년 12월 1일 ~ 현재
- (적용대상) 커피, 음료, 패스트푸드, 제과제빵 중 전국 100개 이상 매장을 운영하는 사업자(브랜드) * 제주 530여 개 매장
- (운영성과) 1회용컵 누적 11,336,338개 회수, 재활용 *'25. 6. 15. 기준



※ 운영 위기를 '제주형 선도 정책 수립' 으로 극복한 사례

위기 관련 제도 폐지 여론이 확산되어 도내 친환경 정책 추진 동력 저하

- '컵보증금제 전국 의무화 철폐' 움직임
 - * 국회, 지자체 자율화 「자원재활용법」 개정안 발의('23.9., '24.10.), 환경부, 전국 의무화에서 지자체·브랜드별 자율 추진 개선 방안 추진('24.10.)
- '1회용품 사용 줄이기 규제' 완화('23.11.) 추진

※ (관리방침) (기존)점점·과태료 부과 → (변경)자발적 참여 기반 사업자 지원
 ○ (종이컵) (기존)식당·카페·급식소 내 사용금지 → (변경)규제 제외
 ○ (플라스틱빨대) (기존)식당·카페·급식소 내 사용금지 → (변경)계도 연장
 ○ (비닐봉투) (기존)무상제공금지(편의점, 식당 등), 사용금지(제과점, 도·소매업) → (변경)대체품 사용 장려, (과태료 처분 유예)

* [참여율] ('23.9.) 96.8% → ('25.3.) 50.4% / [반환율] ('23.11.) 78% → ('25.6.) 63.2%

극복 지속적이고 다각적인 지원을 통해 친환경 의제 선도 정책 수립 및 안정화

- 1회용품 보증금제 정상화 추진계획 수립('24.2) / 자발적 참여매장 40개소 발굴
- 자원순환우수업소 지정 및 운영 물품 지원 / 130개소 지정
- 1회용품 회수보상제(컵 5개당 종량제봉투 + 1매) 운영 / 8만여 명, 24만매 보상
- 지역문제해결플랫폼 의제('24.), 청년 서포터즈(소도리단) 운영('25.4.~)
- 1회용품 보증금제 환경부 우수교육프로그램 지정('25.5.)



② 다회용컵 관련: 「청정우도 프로젝트」

- (도입배경) '일회용컵 없는 청정 제주 조성을 위한 시범사업 업무협약' (환경부, 제주도, 한국공항공사, 스타벅스, SK텔레콤, 해피커넥트 등/'21. 6. 2.)
- (운영기간) 2022년 10월 ~ 현재
- (적용대상) 우도 전 지역 (40여 개 카페)
- (운영성과) 우도 및 제주 다회용컵 순환체계 구축, 다회용기 세척센터 준공('24.3.)

※ 운영 위기를 '제주형 선도 정책 수립' 으로 극복한 사례

위기 민간기업이 추진 중이던 제주 본섬 다회용컵 사업 철수

- 다회용컵 이용 매장 감소 / 제주 130여 개 → 우도 내 35개 매장

극복 우도 내 다회용컵 매장 확대 지속 추진 및 다회용기 운영체계 활성화

- 제주 내 공공기관 다회용컵 보급 및 도청 청사 내 일회용품 반입 제한 시행
- 세계환경의날 행사 다회용컵 협찬
- 우도 다회용기 세척센터 활성화 / 1회용품 96,192개 저감

③ 다회용기 관련: 「다회용기 사용 활성화 지원사업」

- (도입배경) 2024년 공공기관 1회용품 사용 줄이기 실천 계획 수립('24.3.)
- (운영기간) 2024년 6월 4일 ~ 현재
- (적용대상) 도내 모든 행사 축제 * 다회용기 사용 신청 시 지원
- (운영성과) 행사축제 56회('24년), 다회용기 137만개 지원, 1회용 플라스틱 34톤 감축
- 행사·축제 다회용기 사업을 지속 추진(3억원)
- 공공 캠핑장 다회용기 보급 사업 도내 최초 시행(1억원)
- 공공기관 텀블러 세척기 설치 지원사업(1억원) 시행
- 텀블러 할인 매장 지원사업(1억원) 시행
- 배달 다회용기 도입 및 제주자치돌봄 식사 도시락 다회용기 전환 추진(3.3억원)
- “용기있는 주문” 배달 다회용기 이용 활성화를 위한 업무협약 체결 (배달의민족, 제주관광협회, 한국외식업중앙회제주지부, 제주소상공인연합회 등/2025. 6. 5.)

3 추진내용

가. 국민디자인단 구성 현황(총 16명) * 구성원 중 2030 이하 비율(62.5%)

구분	성명/소속/직위	역할	
국민 (8)	분야 전문가 (2)	류은화 센터장 (제주시 새활용센터)	<ul style="list-style-type: none"> • 자원순환 관련 전문가 의견 제시 및 자문 • 자원순환정책과 관련된 현장경험 공유
		임성하 사무국장 (사단법인 제주환경교육센터)	<ul style="list-style-type: none"> • 자원순환 관련 전문가 의견 제시 및 자문 • 자원순환 교육수요자의 정책 수용도 검토
	정책 수요자 (6)	강영주 학부생 (제주한라대 산업디자인과)	• (20대/청년) 공공서비스디자인 프로세스 및 과제 관련 시각화 디자인 등 수행
		김용우 학부생 (제주한라대 산업디자인과)	• (20대/청년) 공공서비스디자인 프로세스 및 사진·영상 등 현장 스케치 수행
		강지수 학부생 (제주대 경영학과)	• (20대/청년) 공공서비스디자인 프로세스 및 유사 정책현장 시뮬레이션(축제) 수행
		김서진 학부생 (제주대 언론홍보학과)	• (20대/청년) 공공서비스디자인 프로세스 및 유사 정책현장 시뮬레이션(축제) 수행
		이근영 학생 (브랜섬홀아시아 10학년)	• (10대/청소년) ❖ 정책 수요자 중 외국인 거주민·관광객 대상 설문조사 기획 및 수행
		이유림 학생 (SJA Jeju 10학년)	• (10대/청소년) ❖ 정책 수요자 중 외국인 거주민·관광객 대상 설문조사 기획 및 수행
서비스디자이너(1)	정영국 대표 (디머스)	• 공공서비스디자인 프로세스 진행	
공무원 (7)	공공서비스 디자인 담당 (3)	김정옥 사무관 (정책기획관)	• 공공서비스디자인 프로세스 총괄 기획 (운영계획, 디자인단 구성, 전문교육, 컨설팅 등)
		김정인 주무관 (정책기획관)	• (30대/청년) 공공서비스디자인 프로세스 총괄 수행(운영계획, 디자인단, 전문교육, 컨설팅 등)
		강민정 주무관 (정책기획관)	• (30대/청년) 공공서비스디자인 프로세스 총괄 지원(과제기획 지원, 디자인단 운영 지원 등)
	사업담당 (2)	강대선 사무관 (자원순환과)	<ul style="list-style-type: none"> • 공공서비스디자인 과제 수행 • 디자인단 구성 지원 및 정책구상 수행
		박요한 주무관 (자원순환과)	• (30대/청년) 공공서비스디자인 과제 수행 및 디자인단 구성 지원, 정책구상 수행
	❖ 참여담당 (2)	한진호/김원희 사무관 (교육정책협력과)	<ul style="list-style-type: none"> • 외국인 거주민 대상 설문조사 기획 총괄 • 공공서비스디자인 "N+1 역할"
김미현 주무관 (교육정책협력과)		• (30대/청년) 공공서비스디자인 "N+1 역할" 및 외국인 거주민 대상 설문조사 기획 총괄	

※ 제주시청 경제소상공인과는 추가 협업으로 진행(제주 동문시장 야시장 상인 매칭 협조)

❖ 제주, 특별한 시도

“미래 세대” 중심의 정책 구상

☞ 교육의 ‘대상’에서 정책 ‘설계자’로의 전환, 미래 세대 중심 정책 구상

['대상'에서 '주체'로]

- 공공서비스디자인 컨설팅(2025. 3. 7.) 시, 전문가 자문단 측에서 단원으로는 **환경 감수성이 높은 MZ세대를 검토해 볼 필요가 있다는 의견**을 제시함
- 이에 제주특별자치도에서는 국민디자인단 **일반 국민 분야 총 4명의 몫 전부** 친환경에 관심이 많은 **2030 도내 대학생**을 대상으로 모집 및 구성하였음

['위기'를 '기회'로]

- 구성된 단원을 중심으로 공공서비스디자인 프로세스를 운영하던 중, ‘발견하기’ 단계에서 본 과제의 수요자가 도내 거주 내국인(A)과 내국인 관광객(B) 외에도 도내 거주 외국인(C)과 외국인 관광객(D)까지 넓게 분포되어 있음을 확인함
- 단원들은 A·B 그룹에 대한 설문조사와 인터뷰 등을 원활히 진행하였으나, **언어소통 문제로 인해 C·D 그룹에 대한 조사는 공백이 발생함(→ 위기)**
- 그러나 공공서비스디자인은 다양한 수요자 그룹에 대한 조사가 이루어졌을 때 정책 수혜자의 외연을 확장하고, 더 실효성 높은 성과를 도출할 수 있기 때문에, **관련 조사가 가능한 인적 자원을 모집, 디자인단을 확대 구성하기로 결정함(→ 기회)**

['미래'를 '현재'로]

- 이에 기존 단원의 구성 취지에 맞추어 영어 등 다국어가 가능한 2030 청년을 모집하려고 하였으나, 본 과제는 ‘지속가능한 제주의 미래’를 지향한다는 점에서 그 당사자라고 할 수 있는 **‘10대 청소년’을 단원으로 위촉하기로 결정, ‘미래’의 문제를 ‘현재’로 끌어와 함께 해결하는 프로세스를 구상하게 되었음**
- 제주특별자치도에는 4개의 국제학교가 설치, 운영되고 있어 해당 학교에 재학 중인 학생 중 **글로벌 역량**, 환경 감수성 및 디지털 확산력을 갖춘 인적 자원을 공개 모집 추가 단원(2명)으로 위촉하여 **부여된 역할을 수행****함

* 글로벌 역량: 외국어 구사 능력, 글로벌 커뮤니케이션 감각, 외국인 대상 상호작용 경험 등

** 도내 거주 다국적 외국인을 대상으로 언어적·문화적 특성에 맞춘 전통시장 내 친환경 정책 의견 수렴 및 정책 홍보 수행(국제학교 교사, 영어교육도시 거주민 등)

❖❖ 제주, 특별한, 시도

“참여담당(N+1)” 부서 도입

☞ 제주형 “N+1 협업체계”를 접목, 새로운 시각과 위험요소 검토 역할을 수행

- 기존 공공서비스디자인 프로세스의 확장운명을 위하여 **제주의 협업방식인 “N+1 협업체계”와 접목하여 운영함**
- “N+1 협업체계”란, N은 해당 과제와 직접적으로 관련된 부서를 의미하며 +1은 해당 분야와 직접적인 관련이 없는 새롭고 혁신적인 아이디어를 제공할 수 있는 부서와 협업하는 것을 의미함
- 제주특별자치도는 이 체계를 공공서비스디자인 프로세스에 새롭게 시도하여 연관성이 적은 공급자의 입장으로 새로운 시각과 혁신적인 아이디어를 반영하고, 공공서비스디자인에 차용되는 ‘6색 모자 기법’ 중 검은모자(안전의 어려움, 제한 사항, 약점, 위험 등을 구상하고 제안) 역할 등을 수행하는 것으로 기획함
- 이에 제주도청 교육정책협력과를 +1 부서로 선정하여 공공서비스디자인 중간 과정부터 합류, **도내 국제학교 청소년 단원의 과제 지원과 더불어, 담당 공무원이 회의에 참석하여 위 관련 역할을 수행하였음**
- * 정책 프로토타이핑 시 예상되는 위험 요소들을 중심으로 검토해주었음

2025 제주 공공서비스디자인단



단체 포스터



단체사진(이해하기)



단체사진(발견하기)



단체사진(정의하기)



단체사진(전달하기)

나. 국민디자인단 활동 내용

단계별	주요 활동내용	산출물
이해하기 (조사계획)	① 킥오프 미팅 - 서비스디자이너 & 정책기획관(총괄부서)	- 공공서비스디자인 프로세스 개발 논의
	② 팀 오리엔테이션(서비스디자인의 이해) - 공공서비스디자인 프로세스의 이해 - 데스크 리서치 및 문제 이해하기	- 공공서비스디자인의 이해 - '친화도맵' 작성 및 분석 - '이해관계자맵' 작성 및 분석
발견하기 (조사·탐색)	① 퍼소나(Persona) 구상 - 가상의 정책 인물(타겟) 설정	- 고객 퍼소나: '김반짝' - 상인 퍼소나: '한아름' - 퍼소나별 아이덴티티 설정 - 설문조사 방식 구상 및 작성
	② 설문조사(내국인 고객/외국인 고객) - 내국인 고객 대상 스티커 설문 - 내국인 고객 대상 간단한 인터뷰 - 외국인 고객 대상 설문조사	- 고객의 불편(Pain points) 조사 - 고객의 수요(Needs) 확인
	③ 심층 인터뷰(상인) - 상인 대상 심층 인터뷰	- 상인의 불편(Pain points) 조사 - 상인의 수요(Needs) 확인
	④ 관찰조사 - 고객 대상 관찰조사(새도잉)	- 숨겨진 수요 발굴 및 파악
정의하기 (문제정의 및 전략수립)	① 퍼소나(Persona) 재정의	- 숨겨진 수요를 바탕으로 퍼소나 재정의
	② 고객여정맵 - 퍼소나의 정책현장에서의 여정 추론	- 제주 동문시장 야시장 고객여정맵 작성
발전하기 (해결안 구상 및 개발)	① 아이디어 워크숍 - 아이디어 관련 브레인스토밍	- 다화용기 관련 브레인스토밍
	② 아이디어 스케치 - 아이디어 관련 시각화, 구체화	- 아이디어 관련 시각화 작업 - 구덕(GOOD-WALK) 이미지
전달하기	① 서비스 시나리오(유사) 사전 점검 - 행사축제 다화용기 지원사업과 연계	- 제주대학교 축제 시 다화용기 프로세스 비교
	② 프로토타이핑 - 서비스 아이디어의 모형 제작 및 실험	- 제주 동문시장 야시장 다화용기 취식 존 실험

□ [이해하기]

○ (데스크 리서치) 도내 플라스틱 폐기물 관련 주요 문제점 자료조사



○ (문제점 이해하기) 친화도맵 및 이해관계자 지도 작성

- (친화도맵 작성) 제주지역 전통시장에 대한 기존의 인식을 바탕으로 이와 관련한 문제점들을 자유롭게 소통하고 나누며 친화도맵을 작성

순위	주요원인	심층분석	비고
1	상인들이 일회용품 선호한다	- (신속) 단기 판매방식 위주로 회전을 중시 - (공급) 다회용기 대비 상대적으로 <u>저렴하며 공급용이</u> - (관리) 다회용기 사용 시 세척 및 보관 공간 부족 - (위생) 위생 문제 우려로 다회용기 사용 기피	◆ Key Insight
2	시장고객들이 일회용품 선호한다	- (휴대) 관광 중심의 행동 패턴(포장과 이동이 편리해야 함) - (예약) 단기 체류 관광객 비중이 높아 다회용기 반납 구조를 이용하는 공간적, 시간적 한계 - (인식) 다회용기 사용에 대한 불편함·거부감 존재	◆ Key Insight
3	쓰레기 관련 인프라가 부족하다	- (투기) 쓰레기 무단 투기 장소에 재투기되는 악순환 - (수거) 분리배출함 부족, 설치 현황 안내 부족 - (인력) 상시 관리 인력 부족으로 청결 유지 어려움	
4	전통시장 내 친환경제도가 부족하다	- (제도) 다회용기 공유 시스템, 보증금 제도 등 - (교육) 친환경 인식 교육 및 관련 제도 교육 부족 - (지원) 친환경 시장 관련 행·재정적 지원 부족	
5	과장된 포장 문제가	- (예방) 위생·안전문제 예방을 위한 중복 포장 경향 - (인식) 포장재가 유발하는 환경문제에 대한 인식 부족 - (전략) 제품의 고급화 또는 선물용 이미지를 위함	
6	일회용품 크기와 모양이 다양해져 분리가 어렵다	- (재질혼합) 플라스틱, 비닐 등 업체별 개별 소재 사용 - (안내부족) 재활용 가능 여부에 대한 안내 미흡 - (기준상이) 점포마다 사용하는 일회용품이 달라 통일된 분리배출 기준 적용 곤란	



◆ Insight

친화도맵 작성을 통해 발견한 시사점

- ☞ (시사점1) 단순 규제보다 인식 전환과 유도책 중심의 정책 설계 필요
 - 상인과 고객 모두 일회용품 사용에 익숙한 소비·판매 행태를 보임
 - 위생, 편의, 비용 등의 이유로 다회용기 사용을 기피하고 있음
 - 친환경에 대한 공감과 실천 의지 부족, 과잉포장, 분리배출 혼란 존재
- ☞ (시사점2) 제도적·물리적 기반을 통한 지속적인 실천 유도 필요
 - 공용 세척 공간, 수거함, 회수 시스템 등 인프라가 부족함
 - 점포마다 사용하는 제품의 분리배출 기준이 상이한 실정임
 - 보증금제, 다회용기 공유 시스템, 공공지원 제도 등 제도적 장치가 시장 여건에 맞춰 구체적으로 설계되어야 함



[그림 1] 공공서비스디자인 제주과제 - 고객 친화도맵



- (이해관계자맵 작성) 제주지역 전통시장 관련 친화도맵을 바탕으로 주 이해관계자를 '상인'으로 설정한 뒤 이와 관련된 사람 및 기관을 작성



구분	이해관계자	세부특성 ◆Key Insight	비고
핵심 관계자	상인 (전통시장)	- 일회용품 사용의 직접 실행 주체 - 비용, 위생, 회전을 등 현실적 이유로 다회용기 기피	
직접 이해관계자	상인회	- 집단 의사결정 구조 보유 - 상인 대상 인식 개선-제도 참여에 영향력 있음	
	사설 상인회	- 특정 상권 내 운영 기준 또는 집단문화 반영 가능 - 내부 자율규약 또는 협약 유도 필요	
	일회용품 공급업체	- 다회용기 전환에 따른 이해 상충 가능 - 공급 다변화 또는 협력 유도 필요	
	일회용품을 덜 쓰는 상인	- 친환경 전환 가능성이 높은 실행 주체 - 시범사업 및 인센티브 적용 우선 대상	
	일반 도민	- 가격-편의성 중시 소비 패턴 - 친환경 인식 부족하나 캠페인 진행 시 수용도 향상	
	일반 관광객 (현장 취식)	- 단기 체류 특성으로 다회용기 반납 활용 한계 - 불편 최소화 중심의 정책 설계 필요	
	관광객 (기념품 구매 중심)	- 과잉 포장재 활용 제품 구매, 사용 가능성 - 구입부터 사용까지 시차가 있어 다회용기 도입에 어려움	
간접 이해관계자	제주시 새활용센터	- 친환경 관련 프로그램 수행 및 지원 - 다회용기 회수-재사용 시스템 실현 가능 기관	
	소상공인과	- 전통시장 정책 담당 부서로 행정지원을 총괄 - 제도 설계 및 현장 적용 조율 필요	
	자원순환과	- 폐기물 처리 및 분리배출 기준 담당 부서 - 인프라 구축 및 제도화 추진 필요	
	다회용기 생산업체	- 일회용품 대안 용기 생산 가능 주체 - 공공-민간 협력 시범사업 참여 유도 가능	
	수거-세척업체	- 다회용기 순환 시스템의 핵심 운영 기관 - 회수 및 위생처리 체계 구축 시 필요	
	렌터카 업체	- 관광객 대상 다회용기 회수 거점으로 활용 가능 - 관련 사업 협약 등을 통해 제도 안내(홍보) 협조	
	숙박업소	- 관광객 대상 다회용기 회수 거점으로 활용 가능 - 친환경 정책 연계 서비스 유도 가능(ESG 경영 등)	
	인근 거주민	- 쓰레기 처리와 환경 문제에 한해 직접 이해관계자 - 자발적 감시자로서 제도 도입 공감대 형성 필요	
	환경단체	- 문제제기 및 정책 공론화의 핵심 주체 - 감시-홍보-캠페인 연계 가능 주체	



◆ Insight

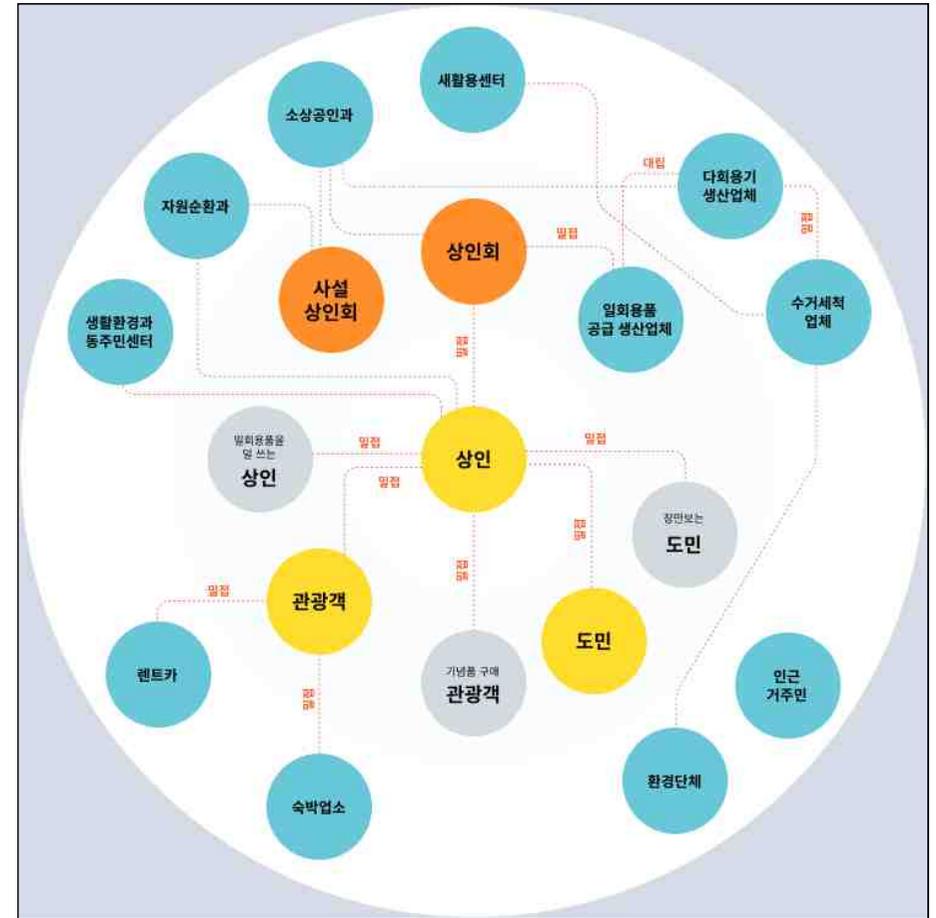
이해관계자맵 작성을 통해 발견한 시사점

- ☞ (방향 재정립) 이해관계의 정도(직접/간접) 보다 각 특성에 따른 전략적 접근 필요
 - 영향력, 정책 관심도, 실행 협조도에 따라 분류하고 분석해서 각 주체의 참여를 최대한 유도해야만 성공적인 공공서비스를 디자인할 수 있음
- ☞ (이해관계자 재분석) 이해관계자 영향력-관심도에 따른 재분류 및 전략 설정
 - ① 핵심 파트너(High Power / High Interest)
 - 정책 설계와 실행의 핵심 협력 대상으로 우선적으로 전략 설계 및 밀착 소통 필요
 - ▶ 자원순환과 / 상인(전통시장) / 친환경 포장 상인
 - ② 적극적 설득 대상(High Power / Low Interest)
 - 영향력은 크지만 정책에 대한 관심이 낮아 정책 설득 및 인센티브 설계 필요
 - ▶ 상인회 / 사설 상인회 / 소상공인과
 - ③ 잠재적 촉진자(Low Power / High Interest)
 - 자발적 실천 가능성이 높아 참여 유도 및 공동 실험 설계 적합
 - ▶ 제주시 새활용센터 / 환경단체 / 일반 도민
 - ④ 모니터링 대상(Low Power / Low Interest)
 - 직접 영향도는 낮지만, 정책 수용도 제고를 위해 정보제공을 통한 민원 예방
 - ▶ 일반 관광객(취식) / 관광객(기념품 구매 중심) / 렌터카 업체 / 숙박업소 / 인근 거주민
 - ⑤ 기타 기능적 이해관계자(역할 기반 협력 대상)
 - 제도 운영의 실무적 기반을 구성하는 협력 주체로 구체적 실행 설계 필요
 - ▶ 일회용품 공급업체 / 다회용기 생산업체 / 수거-세척업체

- (이해관계자 재분석) 이해관계자 재분석 및 상호영향 분석 추진

구분	이해관계자	상호작용	주는 영향	받는 인식	기대 역할
① 핵심 파트너	자원순환과	상인, 친환경 포장 상인	정책 설정 및 제도 조정	제도 주관자	정책 설계 및 총괄 운영
	상인 (전통시장)	자원순환과, 친환경 포장 상인	정책현장 피드백	비용·위생 부담 주체	제도 실천 및 협조
	상인 (친환경 포장)	상인, 자원순환과	모범적 실천 사례 확산	환경을 우선하는 상인	선도 사례 제공 및 확산
② 적극적 설득 대상	상인회	상인, 자원순환과	집단 설득 및 의견 수용	중재자 혹은 장애 요인	협력적 분위기 조성
	사설 상인회	상인회, 상인	이해 관계 충돌 가능	이해 관계 충돌 가능	공동 규약 형성 가능
	소상공인과	자원순환과, 상인회	행정 협업 및 연계정책 조율	실무 행정 파트너	제도 연계 실행 지원
③ 잠재적 촉진자	제주시 새활용센터	자원순환과, 수거업체	테스트 인프라 제공	정책 파트너	현장 테스트 및 검증
	환경단체	도민, 상인	정책 감시자/촉진자	이념적/비판자 or 협력자	캠페인 협력 및 신뢰 확보
	일반 도민	상인, 자원순환과	실천 의지와 여론 형성	실천 대상이자 지지 기반	자발적 실천 유도
④ 모니터링 대상	일반 관광객 (취식)	상인	단기 소비 중심 구조	무관심·불편 민원 주체	최소한의 수용성 확보
	관광객 (기념품 구매 중심)	상인, 자원순환과	과잉포장 이용 가능성	반환 협조 어려운 집단	과잉 포장 줄이기 수용
	렌터카 업체	관광객	정책 안내 및 반납 유도	보조적 협력자	반납 경로 제공
	숙박업소	관광객	정책 안내 및 반납 유도	간접 협조자	반납소 안내 및 위치 연계
	인근 거주민	자원순환과	민원 제기	불만 제기 주체	정책 수용성 관리
⑤ 기타 기능적 이해관계자	일회용품 공급업체	상인, 자원순환과	기존 제품의 전환 유도	변화에 저항할 수 있음	전환 제품 개발 협조
	다회용기 생산업체	상인, 자원순환과	제품 구조 및 디자인 적합성	비용·기술 수용성 변수	사용자 중심 제품 개선
	수거·세척업체	자원순환과, 새활용센터	운영 프로세스 설계 가능성	운영 품질 보장 책임자	지속가능성 확보

- (이해관계자맵 제작성) 상호영향 재분석을 통한 관계자맵 제작성



[그림 2] 공공서비스디자인 제주과제 - 이해관계자맵

- 노란색 원: 직접적인 이해관계자(상인, 관광객, 도민)
- 주황색 원: 대표 주체 또는 조정자(상인회, 시설 상인회)
- 회색 원: 일반적 혹은 주변 이해관계자(기타 상인, 인근 주민 등)
- 청록색 원: 정책, 지원, 인프라 제공 주체(공공기관, 센터, 업체)

□ [발견하기]

- (피소나 구상) '친화도매' 및 '이해관계자매'를 바탕으로 정책 관련 가상의 인물 구상(고객 피소나, 상인 피소나)

피소나 구상을 위한 조별 회의



고객 피소나 설정

※ 페르소나 설정: 관광객(고객) 김반짝

1. 기본 프로필

- 이름(연령대): 김반짝(20대)
- 직업/상황: 여대생 관광객 (남자친구와 커플 여행)
- 방문 목적: 기념일을 맞아 제주도 전통시장 방문

2. 목표 (Goal)

- "특별한 경험을 하고 싶어요."

3. 행동 특성 및 주요 요구사항

- 시장에서 음식, 포장, 서비스 모두 특별하고 독특하길 기대
- 청결 및 위생 (조리환경, 포장 상태, 먹고 난 후 정리 상태)을 매우 중시
- 분위기 있고, 기념일에 어울리는 긍정적 기억을 남기고 싶어함

4. 고충 및 고민 (Pain Points)

- 음식 포장문제: 여러 음식을 구매하면 일회용기를 여러 개 들고 다니기 불편
- 식사 공간부족: 먹을 장소가 마땅치 않고, 앉을 공간이 매우 부족
- 가격 및 품질: 가격 대비 음식의 질이 기대에 못 미칠까 걱정, 바가지요금에 대한 불신
- 쓰레기 처리 어려움: 먹고 난 쓰레기를 버릴 공간이 부족
- 남은 음식 처리 곤란: 포장해 온 음식을 다 먹지 못했을 때 처리할 방법이 없음
- 대중교통 이용 시 불편: 버스 등 대중교통에서 음식물이나 쓰레기를 들기에 눈치

5. 서비스 기대사항

- 다회용기 제공, 음식 다회 구매 시 통합 포장 서비스
- 청결하고 포토존이 있는 먹거리 공간 조성
- 합리적이고 명확한 가격표시 (가격 투명성)
- 쓰레기 분리수거함 및 남은 음식 전용 처리 공간 마련
- 관광객 눈높이에 맞춘 '특별한 메뉴', '기념 서비스(메시지 스티커, 기념 포장 등)' 제공

6. 수요자 실제 이야기 (Voice of Customer)

- "기념일 여행이라 기대했는데, 앉을 곳도 없고 음식 들고 다니느라 너무 힘들었어요."
- "특별한 경험을 기대했는데 평범한 길거리 포장마차 느낌이면 좀 아쉬워요."
- "가격에 비해 별로거나 호갱이 된 느낌이면 진짜 기분 상할 것 같아요."

※ 페르소나 설정: 야시장 상인 한아름

1. 기본 프로필

- 이름(연령대): 한아름(30~40대)
- 직업: 동문시장 야시장 상인
- 판매상품: 흑돼지 양념구이 (포장 및 시식 가능)

2. 목표 (Goal)

- "비용을 덜 들이면서 청결한 상점 환경을 만들고 싶어요."

3. 행동 특성 및 주요 요구사항

- 매대 주변의 청결 상태를 중요하게 생각함
- 포장용기(비닐봉투, 음식포장용 접시) 지원을 희망
- 쓰레기통 설치 등 현장 청결 관리 인프라를 요구
- 미리 음식을 담아두는 것을 선호해 운영의 편의성을 추구

4. 고충 및 고민 (Pain Points)

- 규격이 다른 개인 용기를 들고 오는 손님 응대가 어려움
- 판매한 음식을 담은 일회용 용기가 주변에 무단 투기되는 상황을 목격할 때 심리적 불쾌감
- 다회용기 사용 시: 소비자 인식 부족(비위생 걱정), 세척 비용 부담 증가
- 반납률 저조로 인해 쓰레기처럼 버려지는 경우 발생
- 친환경 용기 사용 경험은 있으나 높은 단가 때문에 지속이 어려웠음

5. 서비스 기대사항

- 통일된 규격의 포장용기 제공
- 매대 주변에 쓰레기통 추가 배치
- 다회용기 사용 시 소비자 대상 명확한 안내 지원 (외국인 대응 포함)
- 친환경 실천에 따른 경제적 부담 경감 방안 마련

6. 수요자 실제 이야기 (Voice of Customer)

- "외국인 관광객에게 다회용기를 안내하는 게 어렵고, 안내해도 반납률이 낮아요."
- "친환경 용기를 써봤지만 너무 비싸서 결국 포기했어요."
- "고객이 다회용기를 쓰기도 길바닥에 버리는 경우가 있어요."



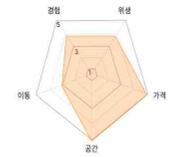
김반짝 (24 세,여)

직업: 대학생

"특별한 경험을 하고 싶어요"

Needs & Pain point

- 청결 / 위생 (조리 환경, 포장, 먹고 난 후)
- 음식, 포장, 서비스의 특별함
- 사람 수에 비해 앉을 자리 부족
- 남은 음식을 처리 할 곳이 없음
- 대중교통 이동 시 갖고 타기기가 곤란함 (눈치 + 냄새)
- 쓰레기통이 부족하고 보이지 않으며 관리가 소홀하여 넘치는 쓰레기
- 여러 음식을 구매 후 일회용기를 들고 다니기 힘들
- 가격 대비 음식 질이 좋지 않음
- '호갱' 만들기를 함 (도민과 가격을 다르게 하여 버가지 요금 요구)



필요수요: 독특하거나 인상적인 식음(여행 경험) 선호하는傾向
위생안전: 음식 청결, 쓰여기, 냄새 등 위생 요소에 민감한傾向
이동편의: 이동 시 편리함, 간단한 휴대성에 대한 필요도 인식
가격합리: 가격 대비 품질, 추가 요금에 대한 필요도
공감연호: 당에서 얻을 수 있는 공간, 될 수 있는 차이에 필요도

수요자의 이야기

- 남자친구와 기념일을 맞이해 제주도로 내려와 저녁에 야시장을 방문함



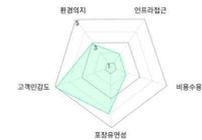
한아름 (37 세,여)

직업: 동문시장 상인

"비용을 아끼면서 청결한 환경을 만들고 싶어요"

Needs & Pain point

- 매대 근처가 청결
- 포장용기를 지원(비닐 / 음식 포장 접시)
- 근처에 쓰레기통을 배치
- 식당 판매 시 다회용기지원 요망
- 다회용기 이용 시 세척 활용 있는 시스템 요청 (별도 업체 세척 등)
- 다회용기를 주로 사용하고 싶으나 포장 판매시 일회용품 사용할 수 밖에 없음
- 규격이 다른 용기를 갖고오면 담아주기가 난감하며 미리 담는게 편함
- 지나가다가 자신의 매장에서 파는 일회용 용기가 바닥에 보일때 마음이 아픔
- 영업 이익이 줄어들까봐 고민(편리, 추가비용 부담, 시스템 지속화, 고객 선호 시스템)



환경개선: 환경 심선 역시 되는 관심
안락편안: 다회용기 위주 인공에게 대한 접근성
고객편의성: 소비자에 편의성을 통한 다회용기 사용에 따른 편의에 연관하게 대응
포장용기성: 고객에 요구에 따라 포장 방식 변경에 대한 유연성
비용수용: 다회용기 도입 시 비용 및 관리에 대한 부담 수용

수요자의 이야기

- 외국인 관광객에게 다회용품 혹은 일회용품 제도에 대해 안내하기가 힘들
- 다회용기를 사용해도 고객들이 반납하지 않고 버리는 경우가 있음
- 친환경 용기가 너무 비싸 포기한 적이 있음
- 식당 매장에서 다회용기를 사용하지만 코로나 이후 종이컵을 찾는 소비자가 있어 때로는 종이컵을 제공하고 있음
- 처리되는 쓰레기의 양보다 발생하는 쓰레기의 양이 포화되는 것이 문제



❖ Insight

퍼스나 구상을 통해 발견한 시사점

☞ 문제 정의를 공급자 중심에서 사용자 경험을 바탕으로 재정의

- 기존 행정 중심의 문제정의 방식에서 벗어나, 불편사항 및 기대사항 등 **사용자 경험(UX)에 대해 생각해봄으로써 보다 정책 수요자 기반의 문제정의가 가능해짐**
- ▶ **기존 행정 중심의 문제정의는 '일회용품'이 과다하게 발생되고 있다는 점이었으나, 퍼스나를 통해 생각해본 문제정의는 그보다도 더 생활에 밀접한 항목들이었음**
- ▶ '김반짝'의 '기념일 여행의 실망'이나 '한아름'의 '소비자 반납률 부담'과 같은 작지만 실질적인 현장의 문제를 살펴봄으로써 문제를 재정의하기 시작함

☞ '이해관계자맵'과 퍼스나를 연계하여 맞춤형, 상황별 전략 설계 필요

- 각 퍼스나별 정책 관여도, 주요 요구사항, 고충 및 고민 등이 상이하기 때문에 기존 공급자 중심의 단일화된 정책적 접근으로는 실효성 확보가 어렵다는 점에 공감하고 **맞춤형, 상황별 전략을 설정하기로 함**
- ▶ '김반짝'이 기념일 여행에서 실망하지 않도록 관광객을 대상으로 전통시장 경험을 기념할 수 있는 공간을 제공한다거나, '한아름'의 소비자 반납률에 대한 부담을 덜 수 있도록 경제적 인센티브를 설계하는 등 맞춤형, 상황별 전략 설계

☞ 정책 수요자를 정책 설계 및 실행의 동반자로 전환

- 퍼스나 구성을 통해 수요자 스스로를 정책의 참여자이자 공동 실험자로 전환
- ▶ '김반짝' 유형을 대상으로한 전통시장 친환경 프로그램, '한아름' 유형을 대상으로 반납 관련 인센티브 등을 구상하여 **정책 수요자의 참여도 제고 도모**

- (설문조사/고객) 페르소나를 중심으로 설문조사 방식 및 내용 준비
- (대상/내용) 제주 동문시장을 이용하는 고객/불편사항 및 수요확인
- (조사방식) **대면 조사형^① 스티커 설문^② 및 간단한 인터뷰^③**

※ 조사방식 설정 사유

- ① (대면 조사) **응답의 직관성과 이용 상황을 최대한 반영하기 위함**
→ 일회용기 사용, 음식 구매 및 취식, 쓰레기 배출 등과 같은 경험이 이루어지는 공간에서 조사함으로써 즉각적인 감정과 인식을 반영
- ② (스티커 설문) **현장의 특수성(공간 협소, 높은 회전률, 단기 체류 중심) 감안**
→ 스티커 설문은 단시간 내 참여 가능하며, 시각적 효과로 참여율 제고 가능
- ③ (간단한 인터뷰) **다수 응답, 특이 응답에 대해서는 보완 인터뷰 진행**
→ 스티커 설문 특성상 구체적으로 해석이 어려울 수 있는 부분을 보완

- (기대효과) 정책 설계에 대한 참여 경험을 통해 정책 수용도 제고

No.	설문 목적	문항 내용	응답 항목 → 점검 항목
Q1	고객이 실제로 경험하는 주요 불편 요소 파악	야시장 음식 섭취 시 가장 불편한 점은?	▶ 먹을 자리 부족 → 시장 내 취식 공간 필요 ▶ 쓰레기통 부족 → 분리배출 인프라 강화 필요 ▶ 주변 혼잡 → 혼잡도 완화를 위한 동선 재정비 ▶ 위생 → 조리 및 청소 강화, 시각적 청결 개선
Q2	남은 음식 처리 방식과 행동 확인	남은 음식은 어떻게 처리하셨나요?	▶ 일회용 포장 → 과대포장 및 쓰레기 유발 ▶ 다회용 포장 → 다회용기 활용 가능성 확인 ▶ 남기지 않기 위해 덜 구입 → 판매 현황 조사 ▶ 버릴 수밖에 없음 → 포장 공간 존재 여부 확인
Q3	일회용기에 대한 정책 수용성과 저항 요인 파악	포장 용기 (일회용기)에 대한 생각은?	▶ 편리해서 괜찮음 → 환경 교육 및 캠페인 필요 ▶ 환경 걱정 → 친환경 제도 적용 가능성 확인 ▶ 분리배출 곤란 → 일회용기 재질, 규격 확인 ▶ 관심 없음 → 환경 교육 및 캠페인 필요
Q4	쓰레기 배출 실태 파악	일회용(포장) 쓰레기는 어디에 버렸나요?	▶ 시장 쓰레기통 → 위치 및 개수 보강 필요 ▶ 숙소까지 가져감 → 수거 시스템 확대 필요 ▶ 상점에 둠 → 상인 협력 가능성 검토 필요 ▶ 길가 → 무단투기 예방 위한 대응책 필요
Q5	배출 인프라에 대한 인지도 점검	쓰레기통은 얼마나 잘 보였나요?	▶ 잘 보임 → 효과적 위치 확인 가능 ▶ 조금 찾아야 함 → 시각적 유도 디자인 필요 ▶ 거의 못 찾음 → 배치 간격 조정 필요 ▶ 전혀 못 봤음 → 현황 점검 및 유도 필요
Q6	청결도에 대한 고객 인식 점검	시장 내 쓰레기 처리 상태는 어땠나요?	▶ 매우 깨끗 → 모범 사례 문의 및 확인 ▶ 다소 아쉽지만 괜찮음 → 만족도 제고 방안 점검 ▶ 쓰레기가 많이 보임 → 수거 등 현장관리 보완 ▶ 잘 모르겠음 → 관심도 제고 위한 방안 검토

1회용품은 이제 그만!
노형나영 함께 그린(GREEN) 친환경 제주 전통시장

2025 공공서비스디자인

Q1 야시장 음식을 드시면서 무엇이 제일 불편했나요?

백요리자가 부족	쓰레기통 부족	주변음향	위생
----------	---------	------	----

Q2 남은 음식은 어떻게 처리하셨나요?

일회용 포장용기에 포장	다회용 포장용기에 포장	남기지 않기 위해 담 구매함	별일 수밖에 없음
--------------	--------------	-----------------	-----------

Q3 포장 용기(일회용기)에 대해 어떻게 생각하시나요?

편리해서 편함	환경이 걱정	본인비용(수거비용) 부담	관심 없음
---------	--------	---------------	-------

Q4 일회용(포장) 쓰레기는 어디에 버리셨나요?

시장 쓰레기통	숙소까지 가져감	상점대여업체 두고 감	없음
---------	----------	-------------	----

Q5 쓰레기통은 얼마나 잘 보였나요?

바로 보였음	조금 찾아야 함	거의 못 보였음	전혀 못 보였음
--------	----------	----------	----------

Q6 시장 내 쓰레기 처리 상태는 어땠나요?

매우 깨끗함	다소 미흡하지만 편함	쓰레기가 눈에 띄어 불편	별로 모름
--------	-------------	---------------	-------

참여해 주셔서 감사합니다

Jeju 제주특별자치도
1st Special 1st Counting Practice

[그림 3] 공공서비스디자인 제주과제 - 고객 스티커 설문

<p>(아이브레이킹)</p> <p>• 이해와 공감으로 질문</p> <ul style="list-style-type: none"> 제주도 여행은 자주 오시나요, 아니면 오랜만에 오신 건가요? 야시장 오면 꼭 먹고 싶은 음식이 있으셨나요? 혹시 오늘 가장 먼저 드셨던 음식은 뭐였어요? 만족스러우셨나요? 	<p>(쓰레기통)</p> <ul style="list-style-type: none"> 쓰레기 버릴 공간이 충분하나요? 없으시면 왜라고 생각하시나요? 쓰레기통의 부재가 야시장 사용에 문제(결정들)이 되나요? 원하는 쓰레기통의 위치가 있으셨나요? 쓰레기통이 눈에 보이지 않을 때 쓰레기 처리를 어떻게 하나요?
<p>(취식 공간)</p> <ul style="list-style-type: none"> 음식은 어디서 드셨나요? 시장 내 취식이 불편하다는 것을 인내를 받았거나 알고 계셨나요? 취식 공간이 생긴다면 어떤 형태를 원하시나요? 버릴 장소가 어디 있는지 야시장이나 확인해 보셨나요? 버릴 장소에 대해 어떤 점이 필요할 것 같나요? 포장한 음식은 어디서 취식하실 것이며 왜 취식 공간을 그곳으로 정하셨나요? 	<p>(포장 / 남은 음식)</p> <ul style="list-style-type: none"> 회망하는 포장 용기가 어떻게 되시나요? 남은 음식은 어떻게 처리하실 건가요? 야시장에서 얼마나 구매하셨나요? 많이 구매하셨을때 들고 다니기 불편하지는 않으셨나요? 포장 방식은 어떻게 생각하시나요? 내용물이 흐르거나 손에 묻거나 하는 불편은 없으셨나요?

[그림 4] 공공서비스디자인 제주과제 - 고객 간단한 인터뷰(안)

제주 동문시장 야시장 고객 대상 스티커 설문







제주 동문시장 야시장 고객 대상 스티커 설문결과 ◆Key Insight

Q1 야시장 음식을 드시면서 무엇이 제일 불편했나요?

백요리자가 부족	쓰레기통 부족	주변음향	위생
4 도민	6 관광객	5 도민	11 관광객

Q2 남은 음식은 어떻게 처리하셨나요?

상인들에게 기회요소

일회용 포장용기에 포장	다회용 포장용기에 포장	남기지 않기 위해 담 구매함	별일 수밖에 없음
2 도민	7 관광객	0 도민	0 관광객
7 도민	7 관광객	3 도민	3 관광객

Q3 포장 용기(일회용기)에 대해 어떻게 생각하시나요?

편리해서 편함	환경이 걱정	본인비용(수거비용) 부담	관심 없음
6 도민	7 관광객	6 도민	8 관광객

Q4 일회용(포장) 쓰레기는 어디에 버리셨나요?

시장 쓰레기통	숙소까지 가져감	상점대여업체 두고 감	없음
9 도민	10 관광객	3 도민	1 관광객
0 도민	3 관광객	0 도민	0 관광객

Q5 쓰레기통은 얼마나 잘 보였나요?

바로 보였음	조금 찾아야 함	거의 못 보였음	전혀 못 보였음
2 도민	8 관광객	9 도민	3 관광객

Q6 시장 내 쓰레기 처리 상태는 어땠나요?

매우 깨끗함	다소 미흡하지만 편함	쓰레기가 눈에 띄어 불편	별로 모름
0 도민	0 관광객	9 도민	13 관광객
2 도민	3 관광객	1 도민	1 관광객



❖ Insight

고객 설문조사 결과를 통해 발견한 시사점

- ☞ **시장 내 '혼잡'과 '취식 공간 부족'이 가장 두드러진 불편 요인**
 - '주변 혼잡'(16표), '먹을 자리 부족'(10표)은 총 26표로 가장 많은 불편 응답
 - 특히 관광객은 시장 내 혼잡도와 공간 부족에 큰 피로감을 느끼고 있음
 - ▶ 시사점: 혼잡 완화형 동선 설계, 간이 쉼터 및 포토존 결합형 취식 공간 검토
- ☞ **남은 음식을 '덜 사는 방식(14표)'으로 해결하는 경향이 강함**
 - 음식 낭비에 대한 의식은 있으나, 이는 소비 감소와 직결될 우려 있음
 - ▶ 시사점: 소량·소분 메뉴 구성, 남기지 않는 날 인증 캠페인 등 상인들에게 기회가 되는 요소로 검토 필요
- ☞ **다회용기 경험이 부족한 상황이나, 제도 도입을 통해 수요를 견인할 필요**
 - 남긴 음식에 대해 다회용기 사용 응답 0명으로 다회용기 시도 경험이 없으나, 역으로 접근하여 제도를 도입하여 인식을 개선하고 수요를 견인할 가능성 존재
 - ▶ 시사점: 시범 운영 통한 인식 개선, 보증금 기반 회수체계 설계, 다국어 안내·보급 홍보 강화 필요.
- ☞ **친환경 포장에 대한 공감은 높지만, 실천은 낮음**
 - '환경이 걱정됨' 14표, '관리상 관참음' 13표 → **양가감정(Guilty pleasure)**
 - 환경 문제에 공감하지만, 현재 일회용기의 편의성도 동시에 포기하기 어려움
 - ▶ 시사점: 기능적이고 친환경적인 포장, 환경정보 시각화(분해 소요기간 등) 병행 검토
- ☞ **쓰레기통 사용률은 높지만, '위치 인지'와 '분리배출'은 미흡**
 - 수요 대비 설치 수위차·표시가 불충분하며, 분리배출은 여전히 어렵다는 반응 존재
 - ▶ 시사점: 시각 유도성 높은 디자인, 분리배출 픽토그램 표기, 위치 안내 필요
- ☞ **시장 청결에 대한 평가는 '보통'이나, 명확한 인식은 부족**
 - '다소 어수선했지만 괜찮음'(22표)으로 부정 평가는 낮지만, 긍정 인상도 강하지 않음
 - ▶ 시사점: 시장의 청결도 제고를 위해 배출 등 관리 시스템 체계화 필요

- (설문조사/고객) 외국인 거주민, 관광객 대상 설문 기획 및 수행
 - (대상) 전통시장 이용 경험이 있는 도내 거주 외국인 또는 관광객
 - (수행) 공공서비스디자인 청소년 단원(제주 국제학교 재학생 2인)

공공서비스디자인 청소년 단원 활동사진



- (조사방식) 온오프라인 조사^① 객관식 응답^② 및 서술형 응답^③

※ 조사방식 설정 사유

- ① (온오프라인 조사) 조사 대상자의 상황에 맞는 방식으로 진행
 - 국제학교 방학 기간(6월~)임을 감안, 온라인(구글 설문지/영문기반)과 오프라인 설문을 병행해서 진행함
- ② (객관식 응답) 전통시장 인식과 친환경 정책에 대한 경향성 확인
- ③ (서술형 응답) 다국적 문화를 기반으로 한 상세 답변 유도

제주 동문시장 고객(외국인) 대상 심층 인터뷰 결과(서술형)

주제	답변 내용	주요 핵심 의견
쓰레기	"플라스틱 포장이 많은 편임", "쓰레기통 부족", "아무 데나 버려짐"	쓰레기 관리 체계 필요 (위치·회수·분리 등)
언어 장벽	"외국인에게 안내가 잘 되지 않음", "언어권별 안내 표시 필요"	다국어 안내 표지판, 상인용 외국어 키트 개발 필요
취식 공간	"좌석이 많아야 소비 증가", "서서 먹지 않도록 공간 제공해야"	취식 공간 확보 시 소비 유도 효과 있음
할인 유도	"용기 지참 시 할인 희망"	인센티브 설계 시 할인 정책 검토 필요
해외 사례	필리핀 마카티 시장 사례 - "식사 좌석 제공 및 용기를 유료로 제공/반납 시 환불"	국내 적용 가능한 순환형 보증금 (반납 및 재사용) 제도 검토

제주 동문시장 고객(외국인) 대상 심층 인터뷰 결과(객관식) ◆Key Insight

질문주제	답변내용	주요 핵심의견
구매 경험	- 64.3%는 길거리에서 바로 식사 - 나머지는 숙소·벤치 등에서 섭취	- 취식 공간 부족으로 불편을 겪음
취식 경험	- 92.8%가 '자리를 찾아야 했다' * 이유: 취식공간 부재(57.1%) - 취식 공간에 대해 100% 긍정 * 소형 테이블(42.9%), 스탠딩바(28.6%) ** 취식 공간에는 음식 섭취 공간, 쓰레기통, 반납함, 세척대 등	◆ Key Insight - 전용 공간 도입 시 이용할 의사가 있으며, 외국인 이용을 위한 추가 안내가 필요함 - 소형·스탠딩 등 유연한 구조 선호 - 일원화 체계 선호(반납·세척·폐기)
쓰레기 인식	- 71.4%는 쓰레기통 수량 '매우 부족' - 42.9%가 쓰레기를 숙소에서 처리 - 현장 쓰레기통 사용 비율은 35.7%	- 쓰레기통을 필요로 하는 고객 다수 (단, 정량 수량의 문제인지 추가검토) - 분리배출 및 안내 표지 필요성
포장용기 인식	- 50%는 견고한 편이라고 응답 - '무겁다, 들기 불편하다, 환경에 안 좋다' 등 복합적 불만 존재 - 먹고 남은 음식은 '숙소 보관'과 '현장 폐기'가 동률(42.9%)	◆ Key Insight - 일회용 소재의 포장 용기에 대해서 긍정인 편이나 환경 친화적이지 않다는 인식(guilty pleasure) - 개인 보관 한계로 남은 음식 처리를 위한 보조장치 검토(예: 봉투, 안내)
다회용기 인식	- 71.4%는 사용 경험 없음 - 그럼에도 85.7%가 "다회용기 사용 의향이 있다"고 응답함 * 주요 우려: 위생(35.7%), 사전 준비의 번거로움, 반납 시스템 부족 등	◆ Key Insight - 사용 경험 부족에 따른 수용성 우려 - 사용 의향은 매우 높은 편임 → 반납·위생·신뢰 구축이 핵심
인센티브	- 78.6%가 "구매가격 할인" 선호 - 적립 방식 리워드(21.4%)도 긍정	- 경제적 유인이 가장 효과적 - 상인과 사용자 부담 간 균형 고려 또는 리워드 선택형 설계 필요



답변자 B

외국인의 관점에서 보면 한국어와 유창하지 않기 때문에 모든 것을 이해하기가 어렵습니다. 외국인들을 위한 언어로도 표시된다면 있다면 더 편리할 것입니다. 한국에서 정말 즐거웠지만 시장에서 모든 쓰레기가 너무 실망감을 느꼈습니다. 지정된 식사 공간을 마련하고 재사용 가능한 용기를 제공하여 사람들이 걸어 다니면서 음식을 먹는게 아니라 한 곳에서 식사할 수 있도록 하는 것이 좋은 생각일 수 있습니다. 이렇게 하면 쓰레기를 줄이고 시장 환경을 훨씬 더 깨끗하게 만드는 데 도움이 될 것입니다.



답변자 C

앞아서 취식하면서 재활용도 할 수 있는 공간이 있으면 좋겠습니다.



답변자 D

마카티(필리핀) 시장에서는 판매자가 구매자에게 식사할 수 있는 좌석을 제공하고, 테이크아웃 용기를 무료로 제공합니다. 용기를 제공받으려고 추가 지불한 비용을 다음 방문 시 용기를 반납 후 돈을 돌려받습니다. 용기의 품질이 좋아서 대부분 반납했지만, 개인적으로도 세척하고 재사용했습니다.





◆ Insight

고객(외국인) 설문조사를 통해 발견한 시사점

☞ 취식 공간 확보에 대한 기대 심리가 큼

- 별도 취식 공간이 없어 대부분 점포 인근, 쓰레기통 인근에서 식사를 하고 있어, 취식 공간 제공 시 이용 만족도 제고와 소비 심리 증가 기대

☞ 다화용기에 대한 수용성은 높지만 위생과 편리성이 보장되어야 함

- 위생 문제와 사용 절차의 번거로움이 해소되어야 함.

☞ 다국어 안내문과 실질적인 인센티브로 정책 참여 유도 필요

- 언어 장벽과 정보 제공 창구 부족으로 참여가 어려운 상태이며, 할인 등 실질적인 유인이 참여를 유도할 수 있을 것으로 보임



[그림 5] 공공서비스디자인 제주과제 - 취식공간 대상 약도(고객지원센터)

- (심층인터뷰/상인) 페르소나를 중심으로 설문조사 방식 및 내용 준비
 - (대상사용) 제주 동문시장 야시장 내 상인의 불편사항 및 수요확인
 - (조사방식) 사전 조사^① → 심층 인터뷰^② → 간단한 현장 인터뷰^③

※ 조사방식 설정 사유

- ① (사전 조사) 야시장 운영 방식, 시장 현황, 정책 경험 등 사전 정보 확보
 - 시장 관리 주관 부서(제주시청 경제소상공인과) 협조를 위한 미팅 진행
- ② (심층 인터뷰) 상인의 운영 특성에 기반한 정책 수용성 제고를 위한 논의
 - (Pain-point 확인) 전통시장 내 개별 점포 운영에 따른 판매 방식, 코로나 이후 제주를 방문하는 내국인 관광객 감소 등의 상황 속에서 일회용품 저감 정책 등 외에도 어려운 점이 많이 존재하는 것으로 간주, 현장에 대한 경험을 다각적으로 논의할 필요
 - (실행력 확보) 핵심 이해관계자인 상인에게 정책안의 '실행 가능성'에 대한 현실적 의견 수렴을 바탕으로 마찰을 최소화하고 실효성 있는 전략 수립
 - (공감대 형성) 정책에 대한 공동 설계 경험으로 정책 수용성 제고
- ③ (간단한 현장 인터뷰) 인터뷰 결과에 대한 현장 확인 진행
 - (부담 최소화) 상인의 시간 제약을 고려, 짧고 간단한 질문 위주
 - (교차 확인) 심층 인터뷰에서 도출된 아이디어의 타당성과 수용성 현장 확인

- (기대효과) 정책 설계에 대한 참여 경험을 통해 정책 수용도 제고



심층 인터뷰 질문지

작성일자	주제 주요 공공인 상황에 대한 질문
장소	<ul style="list-style-type: none"> • 매장 내외 청결 • 일회용품 • 현장에서 느끼는 가장 큰 어려움
역할분담	질문 구체적인 상황, 경험, 행동, 감정 등
진행자: 기록자:	(아이스브레이킹) <ul style="list-style-type: none"> • 이해와 공감으로 질문 <ul style="list-style-type: none"> ✓ 질문 1 모를 판매하시는 메뉴 중 가장 자신 있는 메뉴는 무엇인가요? ✓ 질문 2 아사창 분위기가 처음 시작하실 때와 많이 달라졌나요? ✓ 질문 3 이곳을 찾는 손님들 중 가장 기억에 남는 손님이 있었나요?
대상자	(매장 내외 청결) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 질문 1 포장재나 일회용품 등으로 인해 매장 내외 청결에 어떤 어려움이 있으셨나요? ✓ 질문 2 쓰레기통이나 수거함이 설치된다면 도움이 될까요? ✓ 질문 3 매장 주변 쓰레기통 보시고 매장에 어떤 영향이 끼치신다고 생각하시나요?
이름(성별): 나이: 특이사항	(일회용품) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 질문 1 친환경 포장재와 다회용기 사용경험이 있으신가요? ✓ 질문 2 일회용품으로 현재 사용하고 있는데 다회용기 사용 의향은 있으신가요? ✓ 질문 3 일회용품 플라스틱을 지향하고 나무 소재나 종이 소재로 사용할 의향이 있으신가요? ✓ 질문 4 상인 입장에서 다회용기가 가지는 장점과 단점이 있다면 어떤 것들이 있을까요? ✓ 질문 5 일회용기에서 다회용기로 전환시에 생기는 금전적 혹은 가계 운영적 면에서의 불편함은 어떤 것들이 있나요? ✓ 질문 6 일회용품 사용 줄이기를 위한 지원 / 환경은 어떤 것이 필요하다고 생각하시나요? ✓ 질문 7 다회용기를 지원을 받으신다면 매장에 어떤 도움이 되실거 같나요? ✓ 질문 8 손님에게 친환경 참여를 유도하려면 좋은 방안이 있을까요?
인터뷰 준비물	(현장에서 느끼는 가장 큰 어려움) <ul style="list-style-type: none"> ✓ 질문 1 일회용품 무단투기 문제를 겪은 적이 있나요? ✓ 질문 2 손님이 가져온 개인용기가 불편한 편인가요? ✓ 질문 3 만약 소비자에게 만원이 들어오신적이 있으시다면 어떤 이유로 자주 들어오나요?
인터뷰 질문지 인터뷰 기록자 펜, 노트 녹음 및 촬영도구 (핸드폰 카메라 등)	

[그림 6] 공공서비스디자인 제주과제 - 상인 심층인터뷰 질문지

제주 동문시장 상인 심층 인터뷰 및 현장 체험 인터뷰 사진




제주 동문시장 야시장 상인 인터뷰 결과

질문주제	답변내용	주요 핵심의견
쓰레기통	<ul style="list-style-type: none"> - 개장 전 쓰레기 방치 문제 있음 - 무분별 투기 우려로 설치 반대 - 설치 시 관리 매뉴얼 필수 	무관심/무책임 배출 우려, 관리인력 없을 경우 역효과
다회용기 인센티브	<ul style="list-style-type: none"> - 다회용기 사용 시 쿠폰 또는 할인 방안 - 할인 vs 덤 증정은 고민이 필요함 	인센티브는 실용적이지, 상인 부담은 최소화되어야
친환경 포장재	<ul style="list-style-type: none"> - 생분해 봉투 사용 경험 있음 - 사용했던 소재는 내구성 약해 민원 발생 - 나무 소재는 이물질이 있다는 민원 우려 - 환경문제 인식은 있으나 편리성 중시 	포장 용기의 단순 소재 전환은 상인고객 수용성이 낮을 것임
음식물 남기지 않는 경향	<ul style="list-style-type: none"> - 관광객은 음식 남기기 싫어 적게 구매 - 한 가치가 한 품목만 구매하는 경향이 - 코로나 이후로 강해져 매출 감소 우려 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Key Insight 구매가 많지 않아 매출에 한계가 있음
다회용기 사용	<ul style="list-style-type: none"> - 관광객은 다회용기 회수 어려움 - 고객의 다회용기는 위생문제 우려 - 고객의 다회용기는 사이즈가 다양함 - 고객의 다회용기는 제공량에 대한 신뢰이슈 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Key Insight 다회용기의 신뢰성과 위생 문제가 핵심 저해 요인임
고객 취식 공간	<ul style="list-style-type: none"> - 취식공간 현저히 부족(현장 취식 8 : 포장 1) - 별도 식사 공간이 있다면 고객의 불편사항이 줄어들 것으로 기대됨 	<ul style="list-style-type: none"> ❖ Key Insight 취식 공간 제공 시 혼잡도 해소와 고객 만족도 향상 기대





Insight

상인 심층인터뷰 결과를 통해 발견한 시사점

- ☞ **일회용품에 대한 선호도를 극복할 현실적 유도형 친환경 정책 필요**
 - 편의성과 경제성을 중시하므로, **일회용품에 대한 선호도가 높은 경향을 보임.** 정책적 강제보다 유도책 중심의 설계가 필요함
- ☞ **위생성과 신뢰를 갖춘 다회용기 체계 구축 필요**
 - 다회용기 사용에 대한 위생 우려를 해소할 수 있는 **수거·세척 체계 구축 및 판매자와 소비자 모두의 신뢰를 제고할 판매 시스템도 검토 필요**
 - * 소비자(고객) 신뢰 제고 정책: 용기 규격화, 용량 표기 등
 - ** 판매자(상인) 신뢰 제고 정책: 기능성과 내구성을 갖춘 친환경 소재 활용 등
- ☞ **상인 부담을 고려한 다각적이고 세밀한 인센티브 설계 필요**
 - 다회용기 사용자 대상 할인, 음식 양 추가 제공 등은 **상인에 따라 의향이 다를 수 있는 부분이기 때문에 검토가 필요**하며, 일정량의 소량 메뉴 개발은 잔반 줄이기 메시지 홍보와 병행해야 수용성 확보가 가능할 것임
- ☞ **쓰레기통은 '책임 기반 운영'으로 전환**
 - 관리 책임 주체가 없는 상태로 단순 설치는 오히려 무분별한 배출(혼합배출)과 쓰레기 투기 우려가 있어 가이드 라인, 관리 인력 등 책임 운영 체계를 갖춰야 함

- (관찰조사) 제주 동문 야시장 고객 대상 서비스 사과리 진행
 - (현장 새도임) 고객의 구매, 섭취, 배출 형태 체험 및 관찰



수요자 문제 발견 전	수요자 문제 발견 후
일회용품을 많이 사용하고 있음 → 일회용품에 대한 규제(사용불가 등) 내지 다회용기 공급정책 마련 필요	'일회용기 사용'은 공급자 중심의 문제분석 → 수요자는 '취식 공간의 부재'로 인해 쓰레기를 유발하고 있음
<ul style="list-style-type: none"> • 전통시장에 적용되는 친환경 정책의 부재로 일회용품 사용이 저감이 어려움 	<ul style="list-style-type: none"> • 수요자의 자발적 참여를 유도할 수 있는 '공간 기반 정책'으로 전환

□ [정의하기]

○ (퍼스나 재정의) 각 설문조사별 시사점을 종합하여 퍼소나를 재정의

고객 퍼소나 재설정

※ 페르소나 설정: 관광객(고객) 김반짱(2)

1. 기본 프로필

- 이름/연령대: 김반짱 / 20대
- 상황: 커플 여행 중, 제주 전통시장 방문
- 방문 목적: 특별한 기념일 경험

2. 목표 (Goal)

- "특별하고 기억에 남는 시장 경험을 하고 싶어요."

3. 행동 특성 및 주요 요구사항

- 분위기 있고 청결한 먹거리 공간을 선호함
- 시장 내 혼잡도와 좌석 부족에 피로감을 느낌 → '포토존+쉼터' 결합형 취식 공간 선호
- 남은 음식은 덜 사는 방식으로 해결 → 음식 소분, 메뉴 선택지 중요
- 다회용기 사용 경험은 없지만, 제도 도입 시 긍정적 수용 가능
- 환경에 대한 인식은 높지만, 실천은 번거로움·불편 때문에 어려움
- 쓰레기통은 사용하지만, 위치 인식과 분리배출은 어려움

4. 고충 및 고민 (Pain Points)

- 음식 포장 → 여러 용기 들고 다녀야 하는 불편
- 취식 공간 없음 → 서서 먹거나 쓰레기통 근처에서 해결
- 쓰레기 처리 인프라 부족 → 남은 음식 처리 어려움
- 가격 대비 기대 미달/바가지 우려
- 버스 등 대중교통 이용 시 음식 소지 불편

5. 서비스 기대사항

- 소분·통합 포장 다회용기 제공
- 혼잡도 분산 동선 + 간이 쉼터형 취식 공간
- 다국어 메뉴판 및 기념일 특화 패키지(메시지 포장, 스티커 등)
- 보증금 회수형 다회용기, 음식 남김 방지 캠페인(예: '남기지 않는 날' 참여 시 혜택)
- 쓰레기통 픽토그램 표시, 위치 지도 안내, 분리수거 도우미 운영

6. 실제 고객의 목소리

- "기념일 여행인데 서서 먹고, 쓰레기 들고 다녀야요. 아쉽고 불편했어요."
- "환경은 중요하데 불편하니까 그냥 포장되는 대로 받아요."

상인 퍼소나 재설정

※ 페르소나 설정: 야시장 상인 한아름(2)

1. 기본 프로필

- 이름(연령대): 한아름 (30~40대)
- 직업: 동문시장 야시장 상인
- 판매상품: 흑돼지 양념구이 (포장 및 시식 가능)

2. 목표 (Goal)

- "나도 감당 가능한 방식이면서 손님의 만족도가 올라가면 좋겠어요"

3. 행동 특성 및 주요 요구사항

- 주변 정돈과 쓰레기 처리에 민감하며, 무단 투기로 인한 이미지 저하에 스트레스
- 용기는 비용보다 신뢰성과 편의성(규격, 보관, 반납 등)을 더 중요하게 여김
- 다회용기 도입 시 위생 신뢰와 고객 안내(특히 외국인 대상)가 보장되어야 수용 가능
- 판매량 감소나 운영 리스크로 이어지는 정책은 부담스럽게 느껴짐

4. 고충 및 고민 (Pain Points)

- 규격화되지 않은 개인 용기에 대한 응대 곤란
- 다회용기 반납률 저조 및 무단 투기 발생 시 부담 증가
- 쓰레기통 설치만 있고, 관리 주체가 없어 오히려 혼란 발생
- 친환경 용기 경험은 있으나 단가 부담으로 지속 불가
- 할인·서비스 제공은 상인별 부담 차이가 커서 적용 어려움

5. 서비스 기대사항

- 규격화된 다회용기 및 반납 회수 체계 (보증금 기반 등)
- 소비자용 다국어 안내물, 픽토그램 포스터 등 안내 도구 지원
- '소량 메뉴' 판매와 '남기지 않는 날' 캠페인 연계
- 쓰레기통 운영 시 명확한 관리 책임과 유지관리 매뉴얼 필요
- 환경 실천 상인으로서의 인정·홍보 또는 실적 인센티브 체계 도입

6. 수요자 실제 이야기 (Voice of Customer)

- "반납 안 하고 버려버리면 내가 더 손해예요."
- "그릇 들고 온 손님이 이건 되냐 저건 되냐 물으면 당황스러워요."
- "친환경 하고 싶은 마음은 있는데, 비용 부담을 누가 책임지냐가 문제죠."

- (고객여정맵) 제주 동문시장을 이용하는 고객의 여정 지도를 작성
 - (개념) 동문시장을 이용하는 관광객의 행동단계를 중심으로 감정 상태를 파악하고 단계별 페인포인트(Pain Point) 등을 정의



[그림 기] 공공서비스디자인 제주과제 - 고객여정지도

- (단계별) 서비스 전, 서비스 중, 서비스 후
 - 서비스 전: 야시장 검색, 입장, 둘러보기
 - 서비스 중: 줄서기, 주문/결제, 먹을 공간 찾기, 취식, 쓰레기 버리기
 - 서비스 후: 퇴장, 리뷰 작성
- (감정선) 초반 기대감 → 실제 현장에서 체험하며 반복적 불편 → 마지막엔 만족스러운 퇴장으로 감정 회복
- (PainPoint)
 - 야시장 입장: 매장 이름 및 정보 찾기 어려움
 - 야시장 둘러보기: 혼잡하고 통행이 불편함
 - 줄서기: 줄서기 사람과 통행이 겹침. 줄서기로 옆 상점 앞 침범
 - 주문 및 결제: 1인메뉴의 양이 너무 많고 가격이 비쌌음
 - 먹을공간 찾기: 먹을 곳이 따로 없어 길에서 서서 먹음
 - 쓰레기 버리기: 버리는 과정에서 음식물이 묻으면 씻을 곳이 없음
- (GainPoint)
 - 야시장 검색: SNS로 제주야시장에 대한 정보에 기대감
 - 야시장 퇴장: 야시장을 이용 후 SNS로 공유 및 자랑하고 싶음



취식공간을 제공하는 다회용기 - '구덕(GOOD-WALK)'

○ 개념설정

- '구덕'은 제주 해녀들이 채취한 해산물을 담아내던 전통 바구니입니다. 이제 그 구덕이, 지속가능한 내일을 담는 다회용기로 다시 태어납니다.
- 'GOOD-WALK'은 발음의 동음성을 활용해, "좋은 일을 위한 발걸음 (GOOD WALK)"에 함께해달라는 메시지를 전합니다.
- 제주에서 시작된 이 작은 실천은, 지역을 지키고, 환경을 지키며, 모두가 함께 걷는 지속가능한 길을 만들어가고자 합니다.

○ 운영 프로세스

- 다회용기(구덕)을 이용하는 고객들은 동문시장 야시장 옆 취식공간(불턱)을 이용할 수 있는 인센티브를 제공하여 고객의 숨겨진 니즈인 '취식공간 제공'과 '혼잡도 개선'을 이끌어내고, 상인의 숨겨진 니즈인 '가장 맛있을 때 자신의 음식을 섭취'하게 하여 좋은 후기를 누적, '많이 판매할 수 있는' 선순환 운영체계 구축

○ 핵심요소(3가지)

- 구덕: 담은 그릇, 순환의 상징, 공동체의 도구
- GOOD: 착한 소비, 환경 배려, 가치 있는 전환
- WALK: 실천하는 행위, 한 걸음의 힘

○ 한글 슬로건

- 구덕을 드는 순간, 당신의 GOOD WALK이 시작됩니다.
- "착한 걸음, '구덕'하세요"

○ 영문 슬로건

- GOOD-WALK: "Where tradition meets action."

○ 홍보문구

- '구덕', '좋아요', '반납설정필수'



친환경 전통시장을 향한 발걸음, 우리 모두 구덕(GOOD WALK)해요!

□ 정책목표

- (행정) 1회용품 Zero 동문 야시장 조성
 - (1회용품줄이기) 야시장 내 1회용품 사용 없는 공간 조성
 - (소상공인상생) 야시장 소상공인 매출이 하락하지 않는 상생형 정책 도입
- (상인) 가장 맛있고 따뜻한 음식 제공, 많이 판매 희망
 - (품질감소) 시장 외부에서 취식할 시, 최상 품질 시식 곤란
 - (다량판매) 메뉴당 양이 많고 가격이 비싸 소비자는 1회 방문시 메뉴 1~2개 정도를 경험할 수 있음
- (소비자) 즐겁고 쾌적한 야시장 체험 지향
 - (즐거움경험) 야시장 체험 다양한 음식 경험 추구
 - (쾌적한공간) 사람이 많고 비좁아 혼잡하고, 쓰레기 등 불편한 경험 지양

□ 정책개요

- (대상지역) 제주동문시장 야시장
- (주요내용) 동문야시장 취식공간 조성 · 다회용기 도입
- (운영체계)



제주 구덕 디자인 바구니 수령, QR반납



취식, 구덕(용기) 반납매일 회수, 세척 재비치

- * 구덕 디자인이나, 세탁에 편한 직물류로 제작
- * Bring your bowl, Find your tuck! / 나의 용기, 우리의 불턱!

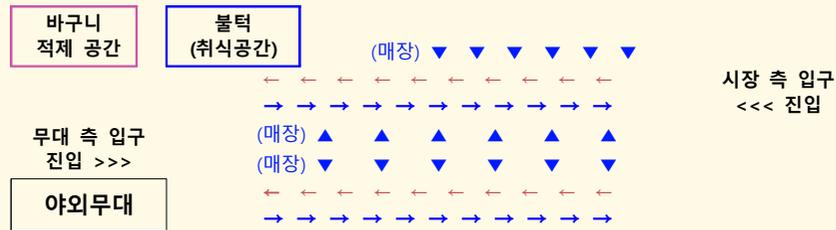
□ 세부 추진계획

- (다회용기도입) 용기 있는 발걸음 ‘Good Walk(구덕)’ 프로젝트
 - 음식 바구니 구덕 수령(대여 보증금 1,000) 후 야시장 음식 구매(다회용기)
 - 다회용기는 취식공간에서 구덕 바구니에 담아 한 번에 반납가능

○ (취식공간조성) ‘볼텍(Bowl tuck)’ 조성, 취식 반납 공간 마련

- 상인회 건물 1층 활용(현재 유희공간) 바구니 대여·취식·반납 설치

※ 공간배치도 (안)



※ (동선정리) 이동 유도선(바닥 페인팅, 천장 가랜드) 및 대기선 표시

- (비용지원) 소상공인 상생을 위해 시범기간 내 다회용기 무상 제공
 - ※ 향후 정착 시 1회용기 구매 비용 수준 부담
- (판매방식) 기존 메뉴(상인의 포장용기)에 더해 소분 메뉴(다회용기) 판매로 방문 소비자에게 다양한 음식 판매로 매출 상승 유도
- (인력채용) 상인회 등 관계자 볼텍 관리자 채용, 대여·반납 도움
- (체험/보상)
 - 바구니 QR 반납 시 ‘구덕료(대여 보증금)’ 반환 + 지역화폐 ‘탐나는전’ 등 추천권 지급 * 탐나는전(5,000원) 또는 야시장 쿠폰(1,000원)
 - 반납 SNS 인증 시 기념품(구덕 캐릭터·테왁·수경 키링) 증정

□ 기대효과

- 친환경 전통시장 브랜드 가치 제고로 지역경제 활성화
- 일정기간 운영하는 푸드트럭, 포장마차거리 등 확대적용 검토

○ (아이디어 스케치) 다회용기 취식존 아이디어 시각화, 구체화(브랜딩)



□ [전달하기]

- (서비스 시나리오 사전 점검) 제주대학교 축제 시 다회용기 프로세스 체험



다회용기 준비



다회용기 사용



다회용기 사용



다회용기 판매



다회용기 진열



다회용기 사용 취식

- (프로토타이핑) 모형 제작 및 실습을 통해 정책 구상 시 발생할 수 있는 수요자 사각지대 해소 등 정책 최종 보완(제주동문시장 야시장 취식공간)

프로토타이핑 수행

1. 돼지네	편지: 5,000 편지: 13,000	대기 5~10분
2. 탕후루집	편지: 5,000 편지: 4,000	대기 X
3. 전복이네	김밥: 7,000 김밥: 10,000	* 대기 10분 이상

취식 공간은 따로 없나?!

QR

배그된 분 주~

기각이 바빠서 (반만 앉는 공간?)

4 공공서비스디자인 운영 성과

가. 공공서비스디자인 추진 성과 및 기대효과

□ 정책성과

- 수요자 기반 정책설계를 통한 **자원순환형 공간정책 설계**
 - 공공서비스디자인 적용을 통해 관광객과 상인의 실제 불편을 기반으로 문제를 재정의하고, '볼텍(취식공간)'과 '구덕(다회용기 바구니)'이라는 주 콘셉트로 공간 중심의 다회용기 프로세스 구축(친환경 정책의 패러다임 전환)

구분	기존	개선
수요자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 관광객은 취식 공간 부족, 쓰레기 처리 불편, 위생에 대한 불신 등으로 불편한 경험을 호소 상인은 다회용기 비용 부담, 반납물 저조, 고객 응대 혼선 등으로 친환경 실천 유인이 부족함 	<ul style="list-style-type: none"> '볼텍' 취식공간 조성으로 즉시 섭취 및 다회용기 반납 통합 다회용기 통일 규격화 + 안내 지원으로 상인의 대응 부담 완화 반납 시 보증금 환급 및 인센티브 제공으로 소비자 실천 유도
사회구조적 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 다회용기 사용을 위한 공간·절차 보상체계 등 인프라가 부재 야시장의 혼잡한 환경은 친환경 실천을 방해하고 무단투기를 조장 	<ul style="list-style-type: none"> 다회용기 사용 전용 바구니(구덕) 순환 시스템 설계 회수→세척→재비치까지 공간 중심 인프라화 실현 이동 동선 유도, 대기선 정비 등 혼잡 완화 기반 구축
정책공급자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 공급자 중심의 규제 방식은 현장 실정과 사용자 행태를 반영하지 못함 단속·규제 위주의 접근은 도민·관광객의 반감 유발 	<ul style="list-style-type: none"> 수요자 경험 기반 정책 재정의 및 실험 중심 설계로 실효성 확보 일방적 규제 대신 유도형 구조(보증금제, 리워드 등) 적용 실행 가능성이 높은 정책안 도출
이해관계자 문제상황	<ul style="list-style-type: none"> 상인회·행정 간 소통협력 부재 민간이 직접 운영관리할 동기미흡 	<ul style="list-style-type: none"> 상인회 공간을 활용한 볼텍 운영 → 운영주체 명확화도 필요 자원순환과 총괄 + 상인회 운영 + 민간세척업체 위탁으로 협력 구조 설계 사용자 중심 문제정의 과정을 통해 이해관계자 간 공감대 형성

5 향후 추진계획

가. 공공서비스디자인 지속가능 운영 방안

주요 운영방안	자원 운용(인력, 예산, 조직법령 등)
운영주체별 역할규정	<ul style="list-style-type: none"> 운영총괄은 자원순환과가 담당하되, 실행·운영주체는 동문시장 상인회를 중심으로 한 민간위탁 방식 정착 필요 상인회 내부에 '친환경 운영팀' 또는 '구덕관리반'과 같은 상설 기구를 구성하여 볼텍(취식공간) 운영과 용기관리 전담 새활용센터 및 세척 전문업체는 기술적 협력 파트너로 참여 교육정책협력과, 관광진흥과 등 부서 간 연계(다국어 안내, 체류형 콘텐츠 개발 등) 체계화 필요
세척·반납체계 (순환구조)	<ul style="list-style-type: none"> 구덕 회수는 QR 반납 기반으로 디지털화하여 회수율·사용자 통계를 체계적으로 관리 회수된 다회용기는 민간위탁 세척 업체 또는 공공 지원시설(에서 일일 위생관리 검토 볼텍 공간에 정량으로 재비치하되, 성수기/비성수기 탄력 배치 필요 도내 숙박업소 등에 공공 다회용기 거점 반납기 설치 협의
재정·예산	<ul style="list-style-type: none"> 자원순환과 사업예산 편성 (연 2천만원 내외 기준) 인센티브 재원은 '구덕료(보증금)' 일부와 연계된 환급 및 추첨 보상(탐나는전, 기념품 등)으로 분리 구성 지역기업·친환경 유통사와의 협약을 통해 기념품·판촉물 후원 유도 가능 타 부서(소상공인과, 관광진흥과 등)의 캠페인 예산과 연계해 부담분산
시민참여 확산	<ul style="list-style-type: none"> 시민참여형 SNS 인증 챌린지, 상인 인증제(구덕마크), 외국인용 위한 다국어 안내 키트, 시각 안내물도 필수 향후 푸드트럭, 야외축제 등 적용을 위한 표준 운영 매뉴얼 제작

□ 기대효과 및 성과 활용계획

- (기대효과) 도민참여형 정책설계로 자원순환 정책 사각지대 해소, 친환경 전통시장 브랜드 가치 제고로 지역경제 활성화
- (성과활용계획) 일정기간 운영하는 푸드트럭, 포장마차거리 등 확대적용 검토하여 지속가능한 제주 자원순환 문화 확산

첨부1

공공서비스디자인 활동실적 및 홍보계획

□ 공공서비스디자인 활동실적

구분	일시	장소	참석자	주요 활동 내용
1	4.14 14~17시	제주시 새활용센터	공공서비스 디자인단 9명, 서비스디자이너	<ul style="list-style-type: none"> 공공서비스디자인단 오리엔테이션 및 단계별 운영 프로세스 공유 참여자 역할 분담 및 과제 추진방향 공유 친화도맵, 이해관계자맵 작성
2	4.28 14~17시	제주도청 회의실	공공서비스 디자인단 9명, 서비스디자이너	<ul style="list-style-type: none"> 퍼스나(관광객·상인) 설정 인터뷰 질문지 및 관찰 포인트 정리 퍼스나(가상 정책수요자)의 고객여정맵 및 질문지 작성 서비스사파리 사전계획 수립
3	5.12 17~20시	제주동문시장 및 소통협력센터	공공서비스 디자인단 5명, 자원봉사 2명, 서비스디자이너	<ul style="list-style-type: none"> 서비스사파리 1차 실시 (제주동문시장 관찰조사) 관광객·도민 대상 스티커 설문 현장 동선 관찰 및 이용행태 분석
4	5.12 17~20시	제주동문시장 및 소통협력센터	공공서비스 디자인단 7명, 서비스디자이너	<ul style="list-style-type: none"> 서비스사파리 2차 실시 상인 대상 인터뷰 다회용기 실사용 시나리오 반응 확인 공급자 입장에서의 문제 재정의
5-1	5.26 14~17시	제주도청 회의실	공공서비스 디자인단 13명, 서비스디자이너	<ul style="list-style-type: none"> 정책 아이디어 브레인스토밍 반납 시스템 세부 구상 고객여정맵 작성
5-2	6.5~ 6.10	제주영어 교육도시 사무소	공공서비스 디자인단 4명	<ul style="list-style-type: none"> 교육정책협력과 협업(N+1) 외국인 거주민(국제학교 교직원·학생) 대상 정책 설문조사 수행 취식공간 인식, 다회용기 사용 의향, 인센티브 선호도 조사
6	6.11. 14~17시	제주문학관	공공서비스 디자인단 8명, 서비스디자이너	<ul style="list-style-type: none"> 외국인 거주민 설문조사 결과공유 프로토타핑 수행 다회용기 취식존 관련 아이디어 보완
7	6.24. 14~17시	제주동문시장 및 제주도청	공공서비스 디자인단 8명, 서비스디자이너	<ul style="list-style-type: none"> 공공서비스디자인 과제 최종 브리핑 공공서비스디자인 시나리오 현장점검

□ 홍보계획

[주요 홍보 콘셉트]

- 정책 슬로건
 - (한글) “구덕을 드는 순간, 당신의 GOOD WALK이 시작됩니다.”
 - (영문) “GOOD-WALK: Where tradition meets action.”
- 캠페인 문구
 - (한글) “착한 걸음, 구덕하세요”
 - (영문) “Bring your bowl, Find your tuck!”
- 핵심 키워드
 - #구덕 #좋아요 #반납설정필수



- (1단계/사전준비) '구덕(GOOD-WALK)'의 개념 설명 위주로 인지도 확산
 - 전통 바구니 '구덕'의 의미를 담은 스토리텔링 설명자료 제작
- (2단계/모니터링) 정책이 얼마나 이해되고 있는지 확인
 - 정책 관련 현장 반응 및 온라인 반응 확인
- (3단계/현장홍보) 현장에 맞는 홍보물 설치 및 현장 홍보 추진
- (4단계/전국홍보) SNS 등을 활용한 온라인 홍보 강화
 - 제주도 공식 홈페이지 카드뉴스, SNS 챌린지, 언론 보도 활용 등
- (5단계/지속운영) 정책 수요자가 정책 홍보자가 되는 선순환구조 구축
 - 이용 후기 누적으로 선순환구조 구축, 도내 타시장으로의 확산 검토

□ 공공서비스디자인 활동 총평

○ (국민디자인단 참여국민/류은화 제주시새활용센터장)

- '환경'을 업으로 삼다 보니, 환경문제를 객관적으로 바라볼 기회는 의외로 드물었는데, 이번 활동을 통해 일반 시민의 시각으로 문제에 접근해 보려는 과정이 저에게는 흥미로웠습니다. 대학생 단원들의 참신한 아이디어는 큰 자극이 되었고, **행정의 여러 부서가 함께하면서 문제를 더욱 입체적으로 살펴볼 수 있었습니다.** 무엇보다 **현장 상인들의 어려움(Pain Point)에서 아이디어의 실마리를 찾게 되어, '답은 현장에 있다.'**는 말을 다시금 실감한 뜻깊은 경험이었습니다.

○ (국민디자인단 참여국민/임성하 제주환경교육센터 사무국장)

- 환경교육 관계자로서 참여하게 된 이번 공공서비스디자인단 활동은 환경교육 영역에서도 통상 다루는 **'일회용품 감축'**이라는 **실천적 주제를, 정책 수요자와 공급자, 관련 분야 관계자, 서비스디자이너가 함께 풀어나가는 생소한 과정**이었습니다. 현장의 구체적이고 실질적인 맥락을 반영한 정책을 설계하는데 구성원으로서 참여할 수 있는 매우 뜻깊은 기회였으며 특히 관광객의 소비 경험, 시장 상인의 운영 현실, 그리고 반납 시스템의 구조적 한계를 함께 고민하며 해결 방안을 찾아보는 과정은 개인적으로는 수요자의 언어를 분석하고, 공감 기반의 정책 아이디어를 도출하면서 환경교육이 추구하는 교육을 통한 행동의 변화를 교육장 밖에서 구현해보는 새로운 시도였습니다. 특히 '수요자 관점에서의 공공서비스란 무엇인가?'를 현장에서 고민한 경험은 개인적으로 앞으로의 환경교육 콘텐츠 개발과 지역 협력 모델을 구상하는 데도 중요한 자산이 될 것 같습니다.

○ (사업담당자/박요한 제주도청 자원순환과 주무관)

- 1회용품 사용 줄이기 정책 기획에 있어서 행사, 축제에 다회용기를 보급하거나, 출입구 통제가 가능한 건물, 실내에 1회용품 사용을 줄이는 시도는 많이 있어 왔지만, 관광객들이 많이 찾는 야외 전통 시장, 야시장의 1회용품 줄이는 일은 어떻게 접근해야 하나 생각만으로도 골치가 아팠습니다. 공공서비스디자인은 국민이 참여하여 숙의과정을 거쳐 정책 아이디어를 공유하고 다듬어가는 과정이어서, 책상에 앉아 머리만 굴리던 담당자인 저에게 신선한 시도로 다가왔고, **수요자가 누구인지 그 수요자가 직접 원하는 정책은 어떤 것인지 탐구하는 과정에서 제 사고의 방향각이 유의미하게 조정되는 기분**이 들었습니다. 공공서비스디자인 방법론이, **앞으로도 시야가 좁을 수밖에 없는 공식 사회 전반에 중요한 역할을 하면 좋겠습니다.**

○ (국민디자인단 참여국민/양지수 제주대학교 학부생)

- 약 5회 정도 회의에 참여하면서 '지속 가능한 제주'에 대해 진지한 고민을 할 수 있었고 지역 문제를 직접 체감하고 해결책을 고민할 수 있는 뜻깊은 시간이었습니다. 특히 **직접 현장의 소리를 듣고 실질적인 해결 방안을 도출하는 과정이 인상 깊었습니다.** 환경 보호의 중요성을 다시 한번 깨달으면서 동시에 팀원들과의 협업을 통해 **다양한 시각을 접하고 함께 성장할 수 있어 좋았습니다.** 앞으로도 지역 사회와 환경을 위한 활동에 적극적으로 참여하고 싶습니다.

○ (국민디자인단 참여국민/김서진 제주대학교 학부생)

- 공공서비스디자인단 활동을 시작할 때에는 '서비스디자인'의 개념이 다소 생소하게 느껴졌지만 회차가 거듭되면서 이해도가 높아진 것 같습니다. 저는 이번 활동을 통해 현재 전통시장의 가치를 높이는 활동을 했다고 생각합니다. 의미있던 점은 '쓰레기'나 '다회용기'에 관한 생각이 소상공인들과 소비자(관광객)간에 접점이 있을 거라고 생각했는데, **다회용기를 바라보는 입장이 꽤 차이가 나는 것을 보면서 다양한 입장에서 생각하는 법을 알게 되었습니다.** 그리고 이런 과정을 통해 타협점을 찾아가는 과정이 즐거웠습니다!