

요약 및 정책건의

I. 서론

1. 연구배경

- 2012년 세계 경제포럼에서는 세계 경제위기의 장기화와 한계에 봉착한 자본주의에 대한 회의론을 거론하면서 사회혁신이 세계가 처한 새로운 현실을 개선할 것이라는 논의를 전개
 - 버락 오바마 미국 행정부는 사회혁신과 시민참여 부서를 백악관에 설치하였으며, 이러한 변화는 사회혁신이 새로운 변화의 흐름임을 암묵적으로 드러내 주는 것임
- 서울시는 박원순 시장 이후 서울혁신국을 신설하여 서울시의 사회혁신을 주도적으로 실천하고 있는 상황으로, 이러한 맥락에서 아시아 지역의 사회혁신 네트워크를 구축하여 공공부문과 NGO의 협력 네트워크를 어떻게 구축할 것인지에 대한 논의를 전개하는 것이 필요한 시점임

2. 연구내용

- 아시아 비정부조직 혁신 서밋 개최(ANIS)
- Social Innovation Exchange(SIX) 홍콩 콘퍼런스 리뷰
- 사회혁신 촉진을 위한 지방정부의 역할 및 지원 모델 논의
- 서울시가 아시아 사회혁신 본부(헤드쿼터)로서 기능할 수 있는 전략적 방안에 대한 일부 위탁 연구 수행
 - ANIS 회의관련 기획 및 진행(희망제작소)

3. 사회혁신에 관한 이론적 논의

1) 사회혁신의 정의

○“사회(Social)”란

- 사회적 수요 또는 사회 문제
- 사회적 가치
- 창의성과 대중지향적 가치 사이의 균형

○“혁신(Innovation)”이란

- 창의성
- 성과 개선적
- 광범위적
- 실행력

○“사회혁신(Social Innovation)”이란

- 사회적 수요와 문제에 대한 창의적이고 유용한, 새로운 접근방식과 그 대안
- 기존의 방법보다 효율적이고 효과적이며, 지속가능성과 정당성을 담보
- 사회혁신의 결과로 ‘사회적 가치’ 창출
- 사회적 상호작용과정에 영향을 미치는, 사회적 요구에 대한 새로운 반응으로, 사람들의 삶의 질(well-being) 개선
- 목표와 수단의 두 측면에서 모두 ‘사회적’인 것으로, 사회적 필요를 (효율적으로) 충족시키는 새로운 아이디어(생산물, 서비스, 모델), 새로운 사회적 관계 또는 협력의 창출, ‘사회에 좋은 것’일 뿐만 아니라 ‘사회의 실행 능력을 키우는 것’(홍일표, 2012)

2) 사회혁신의 등장

- 유럽 사회가 직면한 과제들로는 기술 변화, 지구화, 에너지 식량 안전, 기

- 후변화, 성역할 전환, 이민, 경제적 사회적 배제, 고령화 등이 있으며, 이는 세계경제위기에 따라 증폭되는 추세
- 사회혁신은 지난 수십년간 이어져 온 유럽 사회의 총체적 발전 전략의 논의 맥락 속에서 등장
 - ‘혁신’은 ‘지식(knowledge)’을 경제, 사회 발전의 핵심에 둔 <리스본 전략>(Lisbon Strategy)의 주요 요소
 - <유럽 2020 전략>(Europe 2020 Strategy)도 지속가능(sustainable)하고, 현명(smart)하며, 포용적(inclusive) 성장을 추구하는데 이것은 사회혁신을 통한 빈곤퇴치, 일자리 창출, 역량과 참여 개발, 생산과 소비 습관의 변화를 유도함
 - ‘혁신은 사회에 배태되어 있다’ 등 영역과 경계를 허무는 사회혁신이 등장하며, 사회혁신을 위한 정부의 적극적이고 능동적 역할 요청
 - 그러나 사회혁신 지원을 위한 모델과 제도는 여전히 취약하여, EU 차원의 개입 시도
 - 혁신의 ‘기원(origin)’으로서 ‘사회’를 의미하며, 사회와 경제의 관계 재설정(ex. CSR from charity to self-interest) 및 OECD에서도 ‘사회’에 근거를 둔 ‘혁신’에 대한 연구가 계속됨
 - ‘GDP’를 넘어선 진보와 웰빙의 중요성이 확산되며 사회혁신은 ‘지속가능한 발전’(sustainable development)과 직결

3) 사회혁신의 분야

- 사회혁신과 관련된 주요 이슈로는 고령화, 기후변화, 국제이동성, 성장의 가치 변화가 있음



〈그림 1〉 사회혁신 6단계

4) 사회혁신의 이유

- 유럽사회가 직면한 새로운 사회적 요구와 도전들
 - 지구화와 결합된 급속한 기술 변화, 이민, 실업, 빈곤과 사회적 고립, 고령화, 기후 변화 등이 서로 긴밀히 연결
- 유럽의 재정위기
 - 유럽 국가들의 심각한 재정 압박과 부채, 경제적 위기가 사회적 위기로 전환되지 않도록 해야 하는 과제
- 전통적 방법들의 한계
 - 시장, 공공부문, 시민사회
- 유럽의 사회적 경제는 중요한 경제력(ex. EU 노동인구의 6%(11백만명) 고용, 임금소득자의 4.2% 고용)
- 사회적 경제 성장의 핵심 동력
 - 사회적기업

- 또 다른 기회(1) : ‘사회혁신’ 분야를 이끄는 유럽
 - 경제에서 사회가 차지하는 비중이 커지고 직면한 과제들 대부분이 ‘사회적인 것’
 - 성장과 일자리 원천으로서의 사회
- 또 다른 기회(2)
 - SNS를 통한 새로운 협력, 이민을 통한 노동력의 양적·질적 개선, 동아시아의 성장과 새로운 소비시장 창출, 기후 변화에 따른 녹색 기술, 지속가능기술, 재생가능에너지 수요 증대와 새로운 일자리 창출
 - 이는 ‘위기’를 ‘기회’로 전환하기 위한 전략적 개념
 - 유럽뿐만 아니라 다른 사회도 장차 직면하게 될 문제라는 점에서 관련 기술과 시장을 ‘선점’하겠다는 의도로, 사회혁신이라는 용어(또는 개념)에 대한 정의와 해설, 확산을 주도하려고 함

4. 사회혁신의 현황과 발전

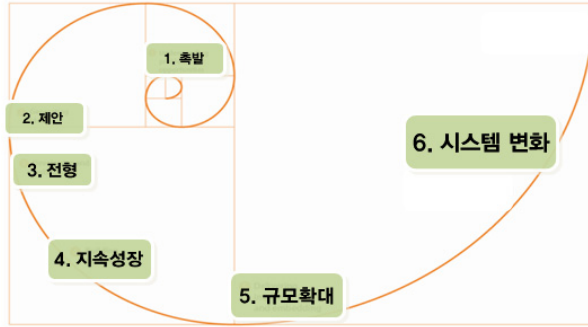
1) 아시아의 사회혁신

- 아시아 사회혁신의 방법론을 연구한 영파운데이션(Young Foundation)의 왓웍스(Whatworks) 연구팀은 아시아 사회혁신의 8가지 특징을 소개
 - 경제 성장과 통합
 - 도시화와 장소 만들기
 - 민주주의와 참여
 - 피플 파워(민중의 힘)
 - 지속가능성
 - 새로운 기술
 - 정부의 지원
 - 대안교육모델

- 한국의 사회혁신은 희망제작소의 사회혁신프로그램을 들 수 있음
 - 희망제작소 사회창안센터는 2006년 희망제작소 창립 시 참여 거버넌스의 실현을 위해 생겨났으며, 사회창안센터의 프로그램들은 시민들의 창의적인 생각에서부터 시작되고, 창의적 생각의 수혜자는 시민들이라는 “참여 거버넌스”의 믿음을 실현시킴
 - “사회창안 프로세스”는 사회창안센터의 시민 거버넌스를 실현시키는 첫 번째 시도로 2006년부터 2008년 사이에 온라인으로 등록된 약 3,300개의 아이디어 중에서 40개의 아이디어가 실제로 구현됨

2) 지방정부와 사회혁신

- 조직적인 차원을 넘어선 정부와 시민사이의 관계를 고려한 방법이 필요
- 사회혁신의 프로세스 6단계
 - (1) 촉발 : 질문하기, 촉발과 영감, 문제의 인식(연구, 조사, 자료수집, 문제의 가시화, 참여 요청, 진단)
 - (2) 제안 : 정답 찾기, 해답의 상상, 다르게 생각하기, 개방적 혁신, 참여의 촉진, 기관 활용
 - (3) 전형 : 전형 만들기, 새로운 아이디어를 위한 재원마련
 - (4) 지속성장 : 사업화, 소유구조와 조직형태, 지배구조, 조직과 경영 모델, 운영, 관련 자본, 벤처 재원, 공공 부문의 지원
 - (5) 규모확대 : 보급, 영감, 요구의 확산, 공공부문을 통한 규모확대, 위임, 조달
 - (6) 시스템 변화 : 새로운 시스템 지원을 위한 인프라 구축, 생산자/사용자 형성, 규제와 재정, 정보, 회계, 진보적 연합과 사회운동, 시스템 변화를 위한 재원마련



〈그림 2〉 사회혁신 프로세스 6단계

5. 사회혁신 국내외 사례

1) 사회혁신 국외사례

○사회혁신과 관련한 기업과 지방정부의 사례를 정리하면 <표 1>과 같음

〈표 1〉 사회혁신 해외사례

구분		주요내용
기업	인텔	- 기업의 사회적 책임에서 더 나아가 사회혁신 요소를 도입한 대표적인 기업 - 인텔의 사회혁신 3가지 접근 ① 사회적기업 역량강화(Empowering social entrepreneurs) ② 아이디어로 사회문제 해결하기(Transforming ideas into solutions) ③ 파트너십 환경 만들기(Building the partnership ecosystem)
	록펠러 재단	- 갈수록 복잡해지고 한 지역 국가에서 해결하기 어려운 우리 시대 사회문제를 해결하기 위해서는 경계를 넘어선 협력과 사회혁신이 필요하다는 관점에서 출발 - 기금 지원을 통해 혁신적인 기관과 개인을 지원하고 이들의 역량 강화를 지원하며 이를 통해 사회문제 해결을 위한 생태계(eco-system)를 조성
	식스 (Social Innovation Exchange;SIX)	- 그룹 구성원 : 런던을 중심으로 활동하는 영파운데이션의 소셜벤처로서 3,000개가 넘는 사회혁신 관련 기관, 개인, 단체, 학계 등 - 최근 유럽위원회(European Commission)가 정책적으로 시작한 사회혁신 이니셔티브 프로그램을 시작 - 유럽 내 대표적인 사회혁신 네트워크인 유클리드 네트워크 등과 함께 유럽 전역에서 사회혁신 촉진 프로그램을 실시 - 매해 식스서머스쿨을 개최하고, 화상 회의 시스템을 활용해 지속적으로 논의를 진행함. 최근 식스는 지역별 식스 네트워크를 론칭했으며 그 처음이 식스 아시아임

〈표 계속〉 사회혁신 해외사례

구분		주요내용
지방 정부	일본	- 뉴공공공유(New Public Commons)라는 개념을 중심으로 공공서비스 제공을 정부만이 아니라, NPO, 일반 기업, 시민들도 할 수 있도록 함
	호주	- 혁신적 디자인을 통한 효과적 공공서비스 제공 - 공공예산 마련의 새로운 방안인 소셜임팩트본즈(Social Impact Bond) : 국가가 제공하는 서비스에 대해 민간이 투자를 하고 이 서비스가 목표를 달성할 경우 정부가 원래 지출해야했던 서비스 비용을 투자자인 민간에게 돌려준다는 개념

2) 사회혁신 국내사례

○ 서울시의 시민사회혁신 사례

- 공공투자관리센터와 희망온돌 프로젝트 : 지역 커뮤니티의 참여로 공공 지출을 최소화하고 효율성을 높임
- 트위터를 통한 즉각적인 시민 대응 시스템
- 커뮤니티 맵핑을 통한 새로운 공유 방식의 도입
- 적극적 주민참여예산제 도입
- 페이스북을 통한 새로운 의제 발굴과 시민 참여

○ 서울시의 공공서비스 혁신 추진 과제

- 서울시 재정현황과 당면한 공공서비스의 혁신이 필요하며, 이를 위해서는 4가지 조건(재정 건전성 제고, 재정 분권화 시스템 개혁, 참여, 인센티브와 동기 부여의 장치)의 선결이 요구됨
- 선결조건에 따른 서울시의 공공서비스 혁신 추제 과제는 재정 바로 세우기(Financial Soundness), 재정 나누기(Fiscal Decentralization), 함께하기(Doing Together), 보상하기(Motivation)임

6. 아시아 사회혁신 생태계 조성을 위한 참여적 방법론

1) 아시아 비정부조직 혁신 서밋(ANIS) 개요

- 제목 : 아시아 엔지오 이노베이션 서밋 2012
- 주제 : 사회혁신을 위한 섹터 간 협력
- 목적 :
 - 서울 및 아시아 도시의 사회문제 해결을 위한 새로운 솔루션인 사회혁신에 대한 이해와 공감의 폭을 넓히고, 적용 가능한 방법론을 모색해 보는 국제적인 공유의 장으로서의 기능 조성
 - 아시아 사회혁신을 촉진하고 사회혁신 생태계 조성을 위한 실질적이고 지속적인 협력적 네트워크 구축
- 일시 : 2012년 6월 13일 ~ 15일(2박 3일)
- 장소 : 웨라톤 디큐브 호텔, 그랜드 볼룸(6층), 서울, 한국
- 주최 : (재)희망제작소, 인텔 아시아, 서울연구원
- 후원 : 서울시
- 파트너 : 소셜 이노베이션 익스체인지(Social Innovation Exchange), 아름다운 커피
- 연구 펀딩 파트너 : 록펠러재단
- 참가자 : 총 16개 아시아와 그 외 지역에서 참석
 - 한국, 태국, 필리핀, 베트남, 싱가포르, 홍콩, 중국, 타이완, 파키스탄, 인도, 말레이시아, 인도네시아, 일본, 호주, 영국, 미국
 - 사회혁신계 활동가, 연구자, 공무원 98명, 서울시 특별 세션 참가자 53명, 일반 시민 43명 등 총 195명이 참가

2) 서밋 프로그램

- 행사의 목적을 달성할 수 있도록 개방적이고 유기적인 세션을 구성하며 일

방적인 정보제공이나 전통적인 강연이 아닌, 실질적인 교류가 이루어질 수 있는 최신의 참여형 토론 기법 적용

〈표 2〉 프로그램 및 주요 내용

프로그램	주요내용
국제 사회혁신 프로그램	- 아시아 엔지오 이노베이션 서밋에서는 국제적으로 활동하는 사회혁신 관련 기관을 초대해 최근 국제 사회혁신 프로그램에 대해 소개 - 리차드 홀(인텔, 기업의 사회혁신 담당), 아마라 이브라임(록펠러재단, 사회혁신 이니셔티브 담당), 루이즈 폴포드(식스)가 초대되어 각 기관의 사회혁신 활동을 소개
아시아 사회혁신 프로그램	- 아시아 사회혁신 투어는 참가자들이 아시아 사회혁신의 흐름을 빠르고 생동감 있게 살펴볼 수 있도록 이그나이트(gnite)라는 방식을 도입 - 발표 후에는 세션 진행자의 안내에 따라 아시아 사회혁신을 보는 관점과 사례들을 제안하는 그룹 토론 - 총 6개 지역(홍콩, 태국, 한국, 일본, 싱가포르, 호주)에서 대표적인 사례와 흐름을 소개
참여형 오픈토론	- 주제별 토론 및 질의 : 기초발제와 각 세션의 주제 발표 이후 한겨레경제연구소의 이원재 소장이 좌장을 맡고 토론이 진행됨. 발표자 전원과 서울산업통상진흥원 이진영 사장과 조인동 서울시 서울혁신기획관, 김인철 서울시 경영기획관, 김선순 복지정책관이 패널로 참여 - 오픈 협력 세션 : 오픈 협력 세션은 오픈 스페이스 테크놀로지를 활용하여 누구나 의제를 제안하고 자유롭게 논의하는 열린 구조의 세션으로 진행됨. 총 6개의 주제가 논의되어 워킹그룹을 형성했으며 총 88명(중복 가능)이 워킹그룹에서 활동하기로 함

3) 행사성과

- 주제에 맞게 공공섹터, 비즈니스 섹터, 시민사회섹터가 공동주최기관이 되어 섹터 간 협력 파트너십을 형성
- 사회혁신에 대한 인식과 이해를 넓힘
- 국제네트워크/기관과의 파트너십 형성 : 아시아를 넘어선 국제사회혁신네트워크(식스, SIX)와 록펠러재단의 협력을 이끌어냄
- 지속적인 대화와 활동을 위한 워킹그룹 형성
- 아시아 사회혁신 사례들과 현황에 대해 함께 논의함으로써, 직관적으로 논의되던 사례들의 혁신성, 사회성을 분석하는 기회를 마련함
- 아니스 참가자들은 다양한 사회혁신 사례를 제안하도록 요청받았으며, 이러한 사례들은 향후 아니스 사회혁신 연구에 포함될 예정임

7. 아시아 사회혁신 생태계 조성을 위한 협력 방안

1) 주체(섹터)별 역할 정립

- 성공적인 사회혁신을 위해 공공섹터는 직접적인 사업이나 프로그램을 진행하기보다 환경과 장(기금마련, 중간지원조직, 제도적 지원 등)을 마련해 다양한 섹터에서 활동하는 주체들이 협력을 통해 새로운 방법들과 서비스를 발굴하도록 돕는 것이 중요함
- 민간(비즈니스)섹터는 기업의 사회적 책임(CSR)을 기업의 사회적 혁신(Corporate Social Innovation)으로 변화해야 함
 - 기업 스스로 새로운 비즈니스를 사회문제 해결전략으로 취함으로써, 혁신적 아이디어의 생산과 성장을 돕는 환경과 생태계 조성
- 시민사회는 사회문제 해결안 제시를 위해 다른 분야와 협력을 주도함으로써, 사회혁신을 위한 협력을 이끄는 촉진제 역할과 중간지원조직의 역할을 수행하여야 할 것임

2) 주요 분야 간 협력 체계 구축

(1) 사회적기업 분야

- 사회적기업을 위한 투자와 펀딩은 기술적인 것이 아니라 사고방식의 문제로, 사회적기업의 내적인 능력 즉 흐름, 유연성, 변화에 대한 적응력, 확장성이 중요함
 - 사회적기업을 위한 투자와 펀딩은 ① 상품, 서비스 개발, ② 시장에 진입, ③ 수익성, ④ 확장성 등 4가지 단계로 구분되며, 단계마다 다른 수입/비용이 필요하고 이에 따라 다른 펀딩이 필요함
- 최근 크라우드 펀딩이 새로운 기금마련의 혁신적 방법으로 떠오르고 있으며, 그 외 개미스폰서 프로젝트, 굿펀딩, 펀듀, 업스타트, 텀블벅, 콘크리트 등이 등장함

- 아름다운재단은 1% 기부방법을 통해 많은 사람들이 쉽게 기부할 수 있는 기틀을 마련하였으며(개미스폰서 프로젝트), 이를 통해 시민들과의 소통 및 NPO 등의 재정적 어려움을 도와줄 수 있는 기회를 마련
- 현재 6천 4백만원이 모금되었으며, 총 1,618명이 참가함

(2) 커뮤니티 개발 분야(Community Building)

- 가와드 칼링가(Gawad Kalinga)는 필리핀의 가장 큰 사회적 문제인 가난과 홈리스(Homelessness)를 해결하는 혁신적인 커뮤니티 개발 모델로, 다양한 활동가들이 관계를 형성해 협력하는 것을 강조함
 - 정부 기관, 사기업, 지방정부, 그리고 개인 기부자의 협력을 강조하며 안정적이고 역량을 가진 커뮤니티를 만들고자 노력
 - 홈리스에게 물리적인 주거공간과 사회적 프로그램(가치형성, 건강, 경제력, 아이들과 청년 발전, 환경적 지속가능성, 자가 식량 생산 등)을 함께 제공해 종합적이고 체계적인 지원을 제공
- 성미산마을은 얼굴 없는 개인화와 과열되는 경쟁심리에 맞서 협력적인 마을 모델을 실험하고 창조해 옴
 - 이 공동체는 적극적인 활동과 참여, 협력을 통해 지역주민들이 지역 기반의 전통적인 마을처럼 연대하게 됨으로써, 커뮤니티 단위의 경제 생태계 형성
 - 마을기업, 협동조합 등의 방법을 활용해 지속적으로 해결

(3) 과학기술과 정보기술 분야

- 과학기술의 발전은 90%의 소비 무능력자들의 가난과 어려움을 해결하기 위해 과학적 질문에서 사회적 질문으로 넘어가고 있음
 - 적정기술은 기존의 ODA 방식에서 점차 지역 내 자원을 활용해 지역에서 직접 생산하는 것은 물론, 생산 기술과 생산품을 지역이 관리하고 판매함으로써 경제적 문제까지 해결하기 위해 노력

- 트리 몐푸니는 커뮤니티 중심의 수력발전소 개발을 통해 전력 공급 해결 및 전력 생산을 커뮤니티가 관리하게 함으로써 공동체 형성과 더불어 커뮤니티의 경제력도 향상시킴
 - 수력발전은 커뮤니티를 기반으로 투자받아 설치한 시설을 커뮤니티가 소유해 지속적인 수익을 만들어내는 소셜 비즈니스 모델이 가능함
 - 이를 위해 마을 단위에서 가능한 교육프로그램을 통해 30%의 기술과 70%의 사회적 노력으로 커뮤니티의 역량을 강화해야 함
- 베리어브레이커스 기술(BarriersBreakers)은 청각장애인들을 위한 화상 수화 통/번역 서비스를 전화와 인터넷을 통해 제공해 청각장애인들이 전화 등의 통신기술을 자유롭게 활용할 수 있도록 하는 서비스 기술임
 - 이를 위해 ① 전화 및 인터넷 할인 서비스 운영을 위한 제도적인 논의가 필요하며, ② 수화전문가 부족 문제를 해결하기 위한 훈련 프로그램 운영 등에 대한 정부의 인식 제고가 필요함

(4) 디자인 분야

- 디자인은 최근 사회혁신과 관련된 새로운 문제해결 방법으로 떠오르면서 다양한 프로젝트에 도입되고 있음
 - 그러나 디자인이 무엇인가에 대한 논의는 물론, 디자인의 활용방식과 디자인에 대한 이해의 차이 및 이해의 부족이 여전히 존재
 - 이에 따라 직업 디자이너를 넘어서 우리 모두가 디자이너로서 새로운 참여자와 이해관계자를 새로운 자리에 개입시키는 등 일련의 과정 자체 및 개선과 해결의 과정을 디자인으로 인식하는 등의 사고의 전환이 필요함

3) 지속적 협력 네트워크 조성

- 아니스의 워킹그룹은 아니스에 참여한 사람들이 아시아 사회혁신 생태계 조성을 위한 다양한 프로그램이나 활동을 제안하고 이를 실제로 실행하는

주체가 되는 모임이며, 아니스 공동주최자들은 이 활동이 지속적으로 진행되고 구체적인 실행 사업이 될 수 있도록 지원함

○아니스 워킹그룹은 다음과 같은 4가지 방식으로 지속적인 대화와 활동을 통해 지속적 협력네트워크 구성에 주력

- ① 아니시드(ANISeed) 온라인 플랫폼 : <https://aniseed.basecampHQ.com/>에서 워킹그룹별로 활동 및 관련 자료와 글 공유
- ② 워킹그룹별 미팅 진행 : 인텔에서 지원하는 웨비나(Web+Seminar) 플랫폼이나 그 외 전화, 스카이프 등을 통해 정기적인 토론 운영
- ③ 아니스 웨비나 시리즈 : 지역적인 거리와 시간적 한계를 극복하고 지속적인 교류가 이루어질 수 있도록 개발된 온라인 콘퍼런스 톨로, 사회혁신 트렌트 소개 및 베스트 사례를 공유
- ④ 아니스 콘퍼런스 : 매년 진행되는 아시아 사회혁신가들의 플랫폼으로 워킹그룹의 활동 내용이 오픈 협력 세션 외에도 세션 주제로 진행

II. 결론

1. 사회혁신 활성화 방법

- 중간지원조직
- 우수 혁신 사례 선정과 시상
- 혁신지원팀 설립
- 혁신 허브 구축
- 혁신 지원 기관/조직 설립
- 혁신 네트워크 구축
- 혁신 플랫폼 마련

- ‘사회적 경제’의 발전(사회적 경제는 사회혁신의 원천)
- 정부는 ‘사회혁신’ 지원
 - 과거에 정부는 사회혁신의 선구자였으나 혁신을 제약하는 구조로 고착되어 표준화된 해법만 양산
- 사회혁신에 관한 전략적 사고
- 혁신 활성화를 위한 공적 재원의 활용
 - R&D 예산의 효과적 활용, 조직 내부 혁신 지원을 위한 예산 활용, 책임의 배분과 민주적 혁신, 새로운 과세와 공적 자원 확대, 지급방식과 수단 혁신, 공적 투자 등
- 법제화
- 혁신에 대한 인센티브 제공
- 직업장으로부터의 혁신
- 조직 내·외부 협력 강화

2. 주요 분야 간 협력 방안

- 적정한 기술의 사용과 가난한 사람, 장애가 있는 사람, 마을 단위에 알맞은 새로운 프로그램의 개발이 필요
- 커뮤니티 간의 협력은 사람들 사이의 신뢰를 바탕으로, 참여자들 간의 활발한 논의 및 진정성이 필요
- 청각장애인을 위한 수화통역서비스는 새로운 모델 개발에 따른 규제 및 기술활용을 위한 법적 장치의 필요 때문에 무엇보다 정부와 섹터 간 협력이 중요