

A Study on Active Senior's Local Community Service Content through the Service Design Scenario

서비스 디자인 시나리오를 통한 액티브 시니어의 지역 커뮤니티 서비스 콘텐츠 연구

Junghee Lee¹, Jounghyung Cho²

이정희¹, 조정형²

¹ Professor, BK21 MADEC Marine designeering education research group, Pukyong national University, ljh@pknu.ac.kr

² Professor, Department of Marine design convergence engineering, Pukyong national University, jhcho@pknu.ac.kr

Corresponding author: Jounghyung Cho

Abstract: The Republic of Korea has already entered an aging society and is expected to enter a super-aged society by 2026. As such, the aging of the population, in which the elderly population accounts for the majority of the population, is an inevitable reality in Korea. Therefore, this study conducted a study on active seniors who lead a healthy and high-quality life and invest for themselves among the elderly. First, after understanding the lifestyle and characteristics of active seniors, considering the needs and service design of the local community, a user survey was conducted through in-depth interviews with seniors living in apartments to collect and analyze their satisfaction, discomfort, or requirements. They are always interested in financial information and know how to enjoy spending for themselves based on their spare assets. They actively participate in meetings and occasionally meet with neighbors with common interests to communicate and volunteer. If there is an opportunity to donate talent to exercise and self-develop for health care, I want to participate." After setting up persona according to user needs, a scenario containing five types of service content in the Bravo lifestyle was written and verified through in-depth expert interviews. This study is meaningful in that it understands the deep inner world of active seniors through the service design process and derives service content by reflecting user needs in depth. With this study, we hope that service content for active seniors will be activated in the apartment community, and furthermore, we hope that it will help create practical social services that reflect the needs for social activities for senior citizens in the elderly society.

Keywords: Aged Society, Active Senior, Local Community, Service Content, Service Design Scenario

요약: 대한민국은 이미 고령사회에 진입했으며 2026년쯤에는 초고령 사회로의 진입이 예상된다. 이처럼 노령인구가 인구의 다수를 차지하게 되는 인구 고령화 현상은 대한민국의 피할 수 없는 현실이다. 이에 본 연구에서는 노인 중에서도 건강하고 질 높은 삶을 영위하고 자신을 위해 투자하는 액티브 시니어를 대상으로 연구를 진행하였다. 먼저 액티브 시니어의 라이프스타일과 특성을 이해하고 지역 커뮤니티의 필요성, 서비스 디자인을 고찰한 후 공동주택에 거

Received: February 14, 2023; 1st Review Result: March 30, 2023; 2nd Review Result: April 27, 2023
Accepted: May 31, 2023

주하는 시니어를 대상으로 심층 면접을 통한 사용자 조사를 실시하여 그들이 느끼는 만족감과 불편함, 또는 요구사항 등을 수집하고 분석하여 그들의 니즈가 반영된 콘셉트를 도출했다. 그들은 “금융 정보에 늘 관심을 가지고 여유 있는 자산을 기본으로 자신을 위해서 소비를 즐길 줄 안다. 적극적으로 모임에 참여하며 공통 관심사가 있는 이웃과 가끔 만나 소통하고 봉사활동도 함께 한다. 건강관리를 위해 운동과 자기개발을 열심히 하며 경력을 발휘할 수 있는 재능기부의 기회가 있다면 반드시 참여하고 싶다.”라는 니즈를 가진다. 사용자 니즈에 따른 페르소나 설정 후 브라보(BRAVO)라이프스타일 5가지 유형의 서비스 콘텐츠가 포함된 시나리오를 작성하고 전문가 심층면접을 통해 시나리오를 검증하였다. 본 연구는 서비스디자인 프로세스를 통하여 액티브 시니어의 깊은 내면의 세계를 이해하고 사용자 니즈를 심층적으로 반영하여 서비스 콘텐츠를 도출했다는 데 의미가 있다. 본 연구를 계기로 공동주택 커뮤니티에 액티브 시니어를 위한 서비스 콘텐츠가 활성화되기를 바라며 나아가 고령사회 시니어들을 위한 사회적 활동에 대한 니즈들을 반영한 실질적인 사회적 서비스가 만들어지는 데 있어 도움이 되었으면 한다.

핵심어: 고령사회, 액티브 시니어, 지역 커뮤니티, 서비스 콘텐츠, 서비스 디자인 시나리오

1. 서론

대한민국은 이미 고령화 사회를 거쳐 고령사회에 진입했으며 2026년쯤에는 초고령 사회로의 진입이 예상된다. 이처럼 노령인구가 인구의 다수를 차지하게 되는 인구 고령화 현상은 대한민국의 피할 수 없는 현실이다. 이는 단순한 개인의 문제로 보면 안되고 사회 구성원 모두 함께 풀어나가야 할 사회문제로 인식하여 매우 다각적인 방법으로 연구가 활발히 진행되고 있으며 특히 노인의 건강과 직결된 보건, 삶의 질을 높이기 위한 노인복지, 노인에 대한 사회 인식, 노인의 생존권 보장을 위한 노인 일자리, 노인복지시설 등에 대한 요구와 개선이 주류를 이룬다.

현대의 시니어는 의료기술과 생활환경의 발달 등으로 인하여 비교적 건강한 상태에서 노년기를 맞이하게 되면서 변화가 일어나고 있다. 여기에서 우리는 향후 실버산업의 중심이 되어 가고 있는 60대 전후의 건강한 시니어 즉, 액티브 시니어에 주목해야 한다. 그들은 과거의 시니어와 달리 높은 학력 수준과 경제적인 여유를 가지고 있어 자신에 대한 투자를 아끼지 않으며 다른 세대들과의 소통이 원활하다는 특징을 가지고 있다[1].

이에 본 연구에서는 노인 중에서도 건강하고 질 높은 삶을 영위하고자 자기관리를 꾸준히 하며 자신을 위해 투자하는 노인, 즉 액티브 시니어를 대상으로 연구를 진행하였다. 먼저 액티브 시니어의 라이프스타일과 특성을 이해하고 지역 커뮤니티의 필요성, 서비스 디자인을 고찰한 후 공동주택에 거주하는 시니어를 대상으로 커뮤니티 사용자 조사를 실시하여 그들이 느끼는 만족감과 불편함, 또는 요구사항 등을 수집하고 그들의 니즈가 반영된 서비스 콘텐츠를 위한 콘셉트를 도출하였다. 콘셉트에 따른 페르소나 설정 후 서비스 시나리오를 작성하고 검증함으로써 지역 커뮤니티 기반의 액티브 시니어의 삶의 질 향상을 위한 방안을 제안하고자 한다.

2. 이론적배경

2.1 액티브 시니어와 브라보(BRAVO) 라이프스타일

일반적으로 시니어는 신체적인 측면에서 쇠퇴기에 있는 사람, 심리적인 측면에서 정신 기능이 변화하고 있는 사람, 사회적인 측면에서 역할과 지위가 상실되어 가는 사람이라고 정의된다[1]. 그러나 현대의 시니어는 이전에 비해 신체적, 정신적 측면에서 더욱 건강한 노년기를 맞으며 사회적 경제적 측면의 활동에 대한 참여가 확대되고 있고 사회 전반적 수준이 향상됨에 따라 시니어들의 욕구는 더욱 다양해지고 있다. 현대의 시니어는 과거의 시니어에 비해 젊고 건강하게 살고자 하는 노력을 많이 하는데 이렇게 젊게 사는 노인을 액티브 시니어라고 부른다. 말 그대로 활동적인 노인을 뜻하며 어느 정도 여유 있는 경제력을 바탕으로 자신의 건강과 자기 계발을 위해서라면 아끼지 않고 투자하는 형태로 보아 과거 자식들을 위주로 생활하던 노인과는 확실한 차이가 있음을 [Table 1]을 보면 알 수 있다.

[표 1] 전통적 노년층과 액티브 시니어의 비교[2]

[Table 1] Comparison of Consciousness between the Traditional Elderly and Active Senior

구분	전통적 노년층	액티브시니어
생활의식	부수, 비관적인 인생관	합리적, 미래지향적
노년기 의식	인생의 종말기	자기실현의 기회, 제 3의 인생
삶의 태도	검약, 소박, 무취미	여유, 즐김, 다양한 취미
독립성	자녀에 의지	강한 독립심, 사회시스템에 의지
노후설계	자녀세대에 의지	계획적인 노후설계
가치관	노인은 노인답게	나이와 젊음은 별개
레저관	일의 재미, 여가는 수단	여가자체의 가치 목적화
자산처분	자녀에게 상속	자기를 위한 처분
여행형태	친목단체 등 단체여행	여유 있는 부부여행
취미생활	노인끼리 교류	다른 세대와 교류
생활스타일	순 한국식 선호	타문화 교류적 생활

이러한 액티브 시니어들은 예전의 노인과 달리 차별된 행동양식과 다양화된 개성을 표현하고 있다. KT경제경영연구소의 ‘액티브시니어가 이끄는 실버시장의 변화와 준비’에서는 액티브 시니어의 라이프스타일을 한마디로 브라보 라이프스타일이라고 표현하고, 이를 정리하면 아래[Table 2]와 같다[3]. 액티브 시니어의 라이프스타일을 건강, 경제적인 안정, 사회적 관계 지속, 재미있는 여가에 대한 니즈가 높아 돌봄과 연결의 가치를 제공하는 것이 중요함을 내포하고 있다[4].

[표 2] 브라보라이프스타일

[Table 2] BRAVO Lifestyle

	분류	정의
B	Bankable 노후 생활 준비	- 소득, 소비 수준이 높음 - 부동산, 예금, 연금 등 준비된 노후 - 자산 유지를 위한 금융정보 컨설팅 니즈
R	Relation	- 기존관계를 중심으로 사회활동 강화

	단체 활동 참여	- 종교, 친목, 취미 모임 증가 - 가족 관계 중시
A	Active 평생 교육 희망	- 적극적, 자기중심적 성향 - 꾸준한 건강관리 - 평생교육, 여가활동, 자원봉사 참여 활발
V	Value consumption 합리적 소비	- 가치 소비 성향, 여행, 등산, 골프 등 여가 활동 소비 증가 - 고급적 성향, 디자인 중시, 외모투자 - 인터넷 및 디지털 IT기기 적극 활용
O	Occupation 노후 희망 활동	- 지속적 근로 활동 희망 - 경력과 관련한 직업 선호 - 창업에 대한 정보, 교육니즈 강함

2.2 지역 커뮤니티 필요성

커뮤니티는 사회용어의 하나로 ‘자연에 의해 자연발생적으로 이뤄진 공동사회’를 말하며 커뮤니티의 구성원은 공통적인 사회 관념, 생활양식, 전통, 공동체 의식을 가진다 [5]. 커뮤니티는 공동체와 비슷하게 쓰이는데 즉, 생활, 행동, 또는 목적 등을 공유하는 공동사회를 뜻한다.

[표 3] 지역커뮤니티의 필요성[5]

[Table 3] The Need for Local Communities

구분	내용
삶의 질 향상	지역의 긍정적 발전과 지역구성원의 삶의 질 향상
문화, 예술적 욕구 충족	커뮤니티를 공간의 수단으로 환경개선, 창조적 환경 조성
지역문제 해결	지역의 다양한 문제를 지역구성원이 협동적으로 해결, 발전 가능

커뮤니티는 공동공간에 공통된 관심사나 동질적 특성에 따라 모인 공통 집단이며 한 지역 안에서 서로의 공통 목적으로 상호 작용하며 이에 따라 공동체 의식, 집단 내의 역할, 지역소속감을 갖는 공동생활 사회집단이다. 이러한 커뮤니티 형성을 위해서는 커뮤니티 기능을 수행할 수 있는 공간이 있어야 한다. [Table 3]을 보면 지역 커뮤니티 공간의 필요성을 확인할 수 있다. 또한, 액티브시니어에게 커뮤니티 공간이란 사회로부터 고립되지 않게 사회와의 교류를 가능하게 하며 그들에게 필요한 다양한 프로그램을 제공하는 장소이며 때로는 경제활동도 창출되므로 초고령사회를 준비하는 시점에 꼭 필요하다. [Table 4]와 같이 양현길(2018)은 액티브 커뮤니티센터의 역할을 정의했다.

[표 4] 액티브 커뮤니티센터의 역할

[Table 4] Role of the Active Senior Community Center

구분	내용
경제적 측면	노인 일자리 창출 등을 통한 노인들의 경제적 생활에 기여
심리적 측면	노인들의 새로운 여가문화를 선도, 우울증, 고립감등의 사회적 격리로부터 발생하는 심리적 문제해결, 세대간의 교류증진
사회적 측면	사회적인 관계형성 및 지역사회와의 융합으로 다양한 사회적 문제들에 효과적으로 대처

공동주택의 커뮤니티 시설은 단지 내부에 마련되어진 입주민들과 주변 지역 거주자들의 복지와 삶의 질을 증진 시킬 수 있는 일종의 시설이라고 할 수 있다[5]. 공동주택에 의무적으로 건설되고 있는 노인정은 거주지에서 가장 가깝고 친근하게 접근할 수 있는 커뮤니티 및 복지 공간이라 할 수 있다. 하지만 현재의 노인정은, 일부 노인에 의해 점유되어 이용자 수는 매우 제한적이고 배타적인 공간 특성을 보이며, 다양한 프로그램의 부족으로 노인들이 적극적으로 참여하기에 한계를 보인다[6]. 특히 도심 공동주택에 거주하는 다수의 액티브 시니어를 배려한 커뮤니티 콘텐츠의 필요성이 제기되는 부분이다.

2.3 공동주택 서비스 콘텐츠 현황

시니어를 위한 서비스 콘텐츠는 현재는 고령자 복지주택 중심으로 주거와 돌봄 위주의 서비스 콘텐츠가 형성되기 시작했으며 새로 건립 중인 고급 공동주택 위주로 생겨남을 [Table 5]를 통해 확인할 수 있다.

[표 5] 노인을 위한 서비스 콘텐츠 현황

[Table 5] Services to the Elderly in the Local Community

구분	내용
서울시 은평구 A 아파트	아파트 단지 내 공공 노인 요양시설 건립으로 노인들이 평생을 살아온 동네를 떠나지 않고도 수준 높은 돌봄 서비스를 받을 수 있음
서울시 노원구 B 아파트	아파트 동의 위치와 방향을 눈에 잘 띄는 색으로 크게 표시하여 장소를 기억하기 쉽게 하고, 아파트 산책로에는 새장 등의 조형물을 설치하여 오감을 자극함
전라남도 장성 C 고령자복지주택	점심식사 제공, 안마실, 건강관리실, 찜질방, 경로식당, 강당과 교실에서 서예·스포츠댄스 등 문화강좌 와 다양한 프로그램을 운영함
신홍 신도시 D 고령자 복지주택	건강한 노인이 다른 노인을 돌보는 노노케어를 운영함으로 일자리와 돌봄을 제공함
경기도 용인시 E 실버주택	유리벽 보행 터널설치, 무작동 감지 센서설치로 하루 동안 움직임이 감지되지 않으면 관리사무소로 알림 전송, 간호조무사가 머물며 건강관련 서비스를 제공함
서울 강서구 D 프리미엄 고령자생활주택	고령 입주자들의 의료 상담을 위한 전문의 진료, 건강검진 등의 의료 서비스 제공, 단지 내 지하 보행통로와 지하철역이 연결되며 공원과 연계한 다양한 산책 프로그램 예정되어 있음
서울 광진구 E 프리미엄 고령자생활주택	메디컬서비스, 호텔식 생활서비스, 스파와 피트니스 서비스, 시음과 연회서비스, 댄스, 요가, 와인, 재테크 강좌가 있는 호텔식 주거서비스를 제공함

노인을 위한 다양한 서비스 콘텐츠가 존재하는 것처럼 보이지만 다음과 같은 문제점을 발견할 수 있다.

첫째, 중앙 지방정부의 협업 형태로 운영되는 특징을 가지고 있는 복지주택은 65세 이상의 무주택자나 소득, 자산 등 입주자격이 갖춰진 사람에 한해 입소 가능하므로 고령사회를 살아가는 대다수의 노인을 수용하는 데는 한계가 있다.

둘째, 높은 비용을 지불해야 하는 다수의 실버주택은 액티브 시니어를 위한 몇몇 콘텐츠들이 있지만 아직은 전통적 노년층을 대상으로 한 콘텐츠가 대부분이고 노인중에서도 액티 브시니어의 행동 특성을 파악한 서비스 콘텐츠는 현저히 부족함을 알

수 있다.

따라서 노년기에 접어들면 새롭고 낯선 환경에 대한 적응력이 현저히 낮아지고 본인이 살던 익숙한 곳에서 거주하고자 하는 에이징 인 플레이스(aging in place)를 원하는 노인의 특성을 고려하여 현재 거주하는 지역 내에서 이루어지는 커뮤니티의 역할의 더욱 필요하다고 할 수 있다.

2.4 서비스디자인

서비스디자인(Service Design)은 ‘서비스(service)’와 ‘디자인(design)’이 합쳐진 합성어로서 서비스가 가지고 있는 무형성, 비 분리성, 소멸성, 이질성과 같은 특성을 디자인 이 가지고 있는 물리적, 유형적, 의미적, 상징적인 특성과 결합하여 서비스의 속성을 이전보다 자세하고 구체적으로 드러내기 위한 하나의 방법론으로 볼 수 있다[7].

이런 서비스디자인이라는 개념은 Shostack(1982)이 ‘How to design a service’라는 논문에서 처음 사용했는데, 초기의 서비스디자인은 경영 및 마케팅의 영역에서 서비스를 기획하고 설계하는 활동이라고 정의하는 견해가 주류였다[8]. 서비스 디자인은 처음부터 결과물의 범위나 유형을 규정하지 않으며 선입견 없이 수요자의 경험에 대한 탐색을 통해 발견되는 가치를 파악하고 이를 효과적으로 달성하기 위한 최선의 방법을 모색한다[9]. 서비스디자인 협회회의 정의에 의하면 ‘고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유무형의 요소 및 모든 경로에 대해 고객 중심의 맥락적인 리서치 방법을 활용하여 이해관계자 간에 잠재된 요구를 포착하고 이것을 창의적이고 다학제적이고 협력적인 디자인 방법을 통해 실체화함으로써 고객 및 서비스 제공자에게 효과·효율적이며 매력적인 서비스 경험을 향상시키는 방법 및 분야’를 의미한다[10]. 이런 관점에서 볼 때 커뮤니티 서비스콘텐츠 개발에 있어 서비스 디자인방법론은 매우 적합하다 볼 수 있다.

3. 액티브시니어를 위한 지역커뮤니티 서비스 콘텐츠

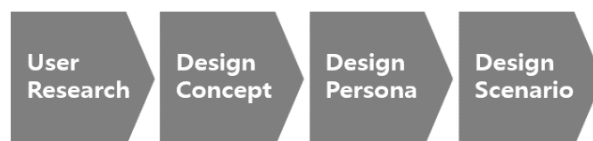
본 연구는 선행연구를 바탕으로 액티브시니어와 지역 커뮤니티의 필요성을 이해하고 서비스디자인방법론의 특성에 대해 파악하였다. 이에 액티브시니어가 필요로 하는 직접적인 니즈를 파악하기 위해 브라보 라이프스타일의 5가지 유형을 중심으로 심층 면접을 실시하였다. 심층 면접을 통해 얻고자 하는 내용은 다음과 같다.

첫째, 신 노년층인 액티브시니어의 라이프스타일과 니즈를 파악한다.

둘째, 지역 커뮤니티를 이용하는 액티브시니어에게 브라보(BRAVO) 라이프스타일의 5가지 요소를 접목한 서비스디자인 콘셉트를 도출한다.

셋째, 심층 면접을 기반으로 서비스디자인 시나리오를 구성한다.

본 연구에서 디자인시나리오 작성을 위한 조사의 설계는 이장미(2022)의 시나리오 기반 서비스디자인 연구의 설계법을 적용하여 [Fig.2]과 같이 관찰조사, 분석, 페르소나 도출, 최종 시나리오 작성의 단계로 진행되었다[11].



[Fig. 2] Process for Creating Scenarios

[그림 2] 시나리오 작성을 위한 연구설계

3.1 사용자 조사(User Research)

사용자조사는 사용자의 경험과 니즈를 파악하고자 선행연구에서 도출된 브라보(BRAVO) 라이프스타일 각 항목에 대한 액티브시니어의 의견수렴 위주로는 심층 면접으로 진행되었고, 면접을 위해 선정된 사람들은 도심 내 공동주택에 거주하는 60세 이상으로 지역 커뮤니티 이용 경험이 최소 5년 이상인 시니어 10명으로 구성되었다, 심층 면접에 참여한 인원현황을 정리하면 아래 [Table 7]과 같다.

[표 7] 심층 면접 대상자 현황

[Table 7] In-depth Interviewees

구분	그룹	이름	성별	나이	은퇴전 직업	거주지	커뮤니티 이용 경력
1	A 그룹	전연*	여	65	교사	부산시 기장군 가화더테라스아파트	5~10년
2		이남*	남	72	자영업	부산시 기장군 가화더테라스아파트	10~15년
3		전정*	여	66	주부	부산시 금정구 롯데캐슬아파트	5~10년
4		이왕*	남	69	공무원	부산시 금정구 삼성레미안아파트	10~15년
5		송순*	남	68	사업	부산시 기장군 개룡리슈빌아파트	5~10년
6	B 그룹	박화*	여	70	전업주부	부산시 해운대구 한화꿈에그린아파트	10~15년
7		전귀*	여	67	은행원	부산시 금정구 우성아파트	5~10년
8		정연*	남	65	대기업	부산시 금정구 쌍용예가아파트	5~10년
9		황순*	여	72	자영업	부산시해운대구 아시아선수촌아파트	10~15년
10		이경*	여	68	공무원	부산시해운대구 롯데캐슬아파트	5~10년

그리고, 면접 날짜와 시간을 지역별로 상호 조율하여 2022년 10월 7일에 A그룹 1차 면접, 10월 8일에 B그룹 1차 면접을 각각 가졌으며 10월 14일에 A그룹과 B그룹이 함께 모여 2차 면접을 진행함으로써 총 3회 진행되었다. 1차 면접을 앞두고는 사전의 연구목적에 부합한 설문 항목과 서비스콘텐츠 개발 관련 사항을 미리 알려주고 숙지해서 면접에 응하도록 했다.

심층 면접은 그룹별 집중 면담 방식으로 진행되었으며, 면접 대상자가 가장 편안한 곳에서 부담 없이 응할 수 있도록 다수가 제안하는 곳으로 약속 장소를 정하여 만나 진행했다.

심층 면접의 전체 내용은 사전 합의를 통해 녹취하여, 기록으로 남겼고 이후 녹취된 내용은 여러 차례 반복해 들으면서 내용을 정리했다. 1차 심층 면접의 내용은 “여가시간을 어떻게 활용하고 있는가?”와 같은 일상적인 대화로 시작해 본인이 거주 중인 “공동주택 커뮤니티 센터에 무엇이 생기면 내가 가장 행복할까?”라는 주제로 이어 나갔다, 그리고 분위기가 한층 편안해진 시점에 브라보 라이프스타일의 5가지 항목인 B:노후 생활 준비, R:단체 활동 참여, A:평생 교육 희망, V:합리적 소비, O:노후 희망 활동에 대한 학술적 정의와 조작적 정의를 구분하고 그에 대한 면접 대상자들의 생각을 들으며 대화를 나누는 방식으로 구성했다.

일주일 뒤 시행된 2차 면접은 1차 면접 때 나눴던 5가지의 세부항목별 조작적 정의에 따른 액티브시니어들의 니즈를 반영하여 개인적인 니즈를 도출할 수 있는 질문으로 구성했다. 대표적인 질문 내용은 [Table 8] 과 같다.

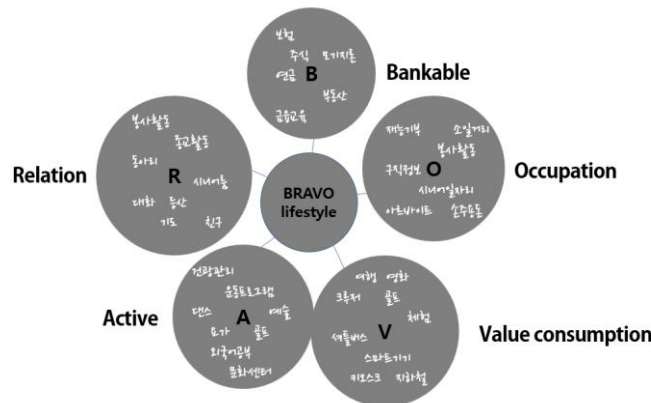
[표 8] 심층면접 내용

[Table 8] In-depth Interview Content

분류	내용
Bankable 노후 생활 준비	-노후 생활 대비를 위해 어떤 노력을 했나요? -자산관리를 위해 현재 필요한 것은 무엇입니까? -어떤 투자가 가장 이상적이라고 생각하시나요?
Relation 단체 활동 참여	-어떤 종류의 단체활동을 하나요? -단체활동시 고려하는 것은 무엇입니까? -최근 그만둔 활동이 있다면 이유는 무엇인가요?
Active 평생 교육 희망	-희망하는 교육이 있다면 어떤 종류인가요? -강좌 수강 시 중요하게 생각하는 요소는 무엇인가요? -교육이수 후 어떻게 활용하고 싶은가요?
Value consumption 합리적 소비	-자신을 위해 고가격으로 지출하는 항목이 있다면 무엇인가요? -소비를 할 때 가장 고려하는 요소는 무엇인가요? -품위유지를 위해 소비하는 부분은 어떤 것이 있나요?
Occupation 노후 희망 활동	-희망하는 구직활동은 어떤 분야인가요? -구직활동 시 가장 고려하는 요소는 무엇인가요? -구직활동시 포기했던 경험이 있다면 그 이유는 무엇인가요?

3.2 디자인 콘셉트(Design Concept)

총 3회의 심층 면접 후 결과를 분석하였고 면접 대상자들이 지역 커뮤니티를 사용하면서 느낀 경험과 평소 가지고 있던 사용자 니즈를 반영하여 브라보 라이프스타일 유형을 5개의 카테고리로 분류하여 하위 키워드를 도출한 내용은 [Fig. 3]과 같다.



[그림 3] 브라보 라이프스타일 유형에 따른 사용자 니즈 키워드

[Fig. 3] User Needs Keywords by Bravo Life Style

앞서 실시한 심층 면접을 바탕으로 사용자 라이프스타일 파악 후 지역 커뮤니티 사용자의 니즈를 도출하였다. 그들은 연금이나 주택 담보대출 등과 같은 금융 정보에 늘 관심을 가지고 여유 있는 자산을 기본으로 자신을 위해서는 해외여행이나 골프 등의 소비를 즐길 줄 안다. 적극적인 종교 생활을 위해서 거주하는 곳과 멀리 떨어지지 않은 장소에서 기도하기를 원하고 공통 관심사가 있는 이웃과 가끔 만나 대화하고 봉사활동도


기회가 되면 하고 싶다. 주 2~3회는 문화센터에 등록해 요가나 댄스 등의 운동프로그램을 수강하고 해외여행 시 자유여행을 가기 위해 꾸준히 외국어 공부의 필요성을 느낀다. 하지만 축적해 온 자산을 쓰고만 있자니 맘이 편하지 않아서 하루 3~4시간씩이라도 소일거리 삼아 아르바이트하고 자기 경력을 발휘할 재능기부의 기회가 있다면 반드시 참여하고 싶다는 니즈를 도출하게 되었다.

3.3 디자인 퍼소나(Design Persona)

사용자 경험과 니즈로 정의된 서비스 콘셉트에 따른 디자인 퍼소나를 [Table 9]와 같이 구성하였다.

[표 9] 퍼소나

[Table 9] Persona

	이름	전수미
	나이	65세
	은퇴 전 직업	초등학교 교사
	가족구성	부부가구
	거주형태	테라스가 있는 공동주택
좌우명	배움엔 끝이 없다.	
관심사	건강, 재테크	
취미	골프, 여행, 쇼핑	
고민	운전면허를 반납하면 차로 20분 거리에 위치한 교회에 새벽기도 다니기가 힘들 것이다.	
걱정	얼마 전 친구가 보이스피싱을 당해 3천만원을 잃는 걸 보니 남의 일이 아니다.	
희망사항	신앙생활 잘하며 건강하게 나이 들어 친구들이랑 많은 곳에 여행하고 싶다.	

퍼소나에서 제시한 ‘활기차고 풍요로운 노후를 꿈꾸는 전수미 님은 젊은 시절부터 40년간 직장을 다니느라 시간에 쫓겨 경험하지 못한 다양한 경험을 즐기길 원한다. 현재 운전은 하긴 하지만 두 번의 접촉 사고 이후 곧 운전면허를 반납할 예정인 그녀는 활동 반경을 좁혀 본인이 거주하는 지역 커뮤니티에서 많은 걸 해결하기를 간절히 원한다.’라는 니즈를 도출하였다.

이러한 니즈를 해결하고자 도심 공동주택 커뮤니티의 서비스 콘텐츠를 아래 [Table 10]과 같이 구성해 보았다.

[표 10] 서비스 콘텐츠 구성

[Table 10] Service Content Configuration

	사용자 니즈	서비스 콘텐츠
Bankable 노후 생활 준비	금융교육, 부동산, 연금, 모기지론, 보험	-자산관리 강좌개설 -보이스피싱 예방교육
Relation 단체 활동 참여	기도, 봉사활동, 노인정, 대화, 동아리	-쾌적한 시니어룸 환경 -기도실 (소그룹 동아리) 공간 확보 -소그룹 봉사활동 정보 제공
Active 평생 교육 희망	문화센터, 건강관리, 운동프로그램, 댄스, 요가,	-댄스, 필라테스 강좌개설, -영어회화 강좌개설

	영어회화	
Value consumption 합리적 소비	여행, 체험, 골프연습장, 쇼핑	-아파트 셔틀버스 운행 -골프레슨 -스마트기기 활용 강좌 개설
Occupation 노후 희망 활동	시니어일자리, 구직정보, 재능기부, 아르바이트	-어린이 문화강좌에 시니어 강사로 투입, -노인정과 협의해 '키즈 돌보미' 프로그램 마련

3.4 서비스 시나리오

사용자 니즈에 따른 서비스콘텐츠를 바탕으로 피소나에서 도출한 인물 ‘전수미’님의 일상을 통해 액티브시니어에게 제공하고자 하는 지역 커뮤니티의 서비스콘텐츠를 보다 상세히 설명하고자 디자인 시나리오를 구성하였다. 심층 면접을 통해 공통적으로 원하는 사용자 니즈를 적극적으로 반영하였으며 실현 불가능한 이상적 서비스 콘텐츠가 아닌 현실적이고 합리적인 서비스콘텐츠로 구성했고, 아래 [Table 11]과 같다.

[표 11] BRAVO 서비스 시나리오

[Table 11] Service Scenario by BRAVO

#1-R Relation 단체 활동 참여	#1 이른 새벽 전수미님은 같은 아파트에 살며 예배 동아리를 함께하는 이웃이랑 커뮤니티 1층에 있는 기도실에 가서 새벽 기도로 하루를 시작한다. 40년 동안 교사로 근무하면서 새벽 기도만큼은 빠지지 않았지만 운전면허 반납 후 기동력이 떨어지니 매번 본 교회에 새벽 기도를 가는 게 쉽지 않았는데 아파트 커뮤니티에 쾌적한 기도실이 생기니 새벽 기도 걱정은 덜었다.
#2-V Value consumption 합리적 소비	#2 며칠 전 스마트폰에서 주문한 반찬 배달 서비스로 아침식사를 한다. 남편의 당뇨 때문에 매번 식사 준비가 신경 쓰였는데 이곳에서는 지병을 체크해서 주문하니 거기에 맞는 식단으로 구성돼 배달되는 장점이 있다. 지난번 시니어 스마트 기기 활용 강좌에서 배운 모바일쇼핑 사용법을 숙지하고 나니 삶의 질이 높아졌다.
#3-B Bankable 노후 생활 준비	#3 한 달에 한 번 아파트 커뮤니티에서 열리는 시니어 특강의 주제가 ‘실버 자산관리’라며 전직 은행원 출신이라는 명분으로 전수미님의 남편은 오늘 시니어 특강 강사로 재능기부를 한다. 은행 PB 팀에서 오래 근무한 남편의 강의가 기대된다.
#4-A Active 평생 교육 희망	#4 주 2회, 오후에는 시니어 뭍을 함께 이용하는 5층 이웃이랑 함께 커뮤니티 지하에 있는 체력 단련실에 가서 필라테스 강좌로 몸매 관리를 한다. 어제 아파트 셔틀버스를 타고 백화점에 가서 할인행사를 놓치지 않고 구입한 새 요가복 때문에 기분이 좋다. 마치고 돌아오는 길, 골프 레슨을 받고 올라오는 남편을 엘리베이터에서 만나서 시니어 바리스타가 운영하는 카페에 들러 이웃과 담소를 나누며 커피를 마신다.
#5-O Occupation 노후 희망 활동	#5 전수미님은 아파트 커뮤니티에서 모집 한 ‘키즈돌보미’ 시니어 가정으로 선정되어 6살 아이랑 매칭 되었다는 소식을 들었다. ‘키즈돌보미’는 시니어 가정과 같은 아파트에 거주하는 어린이 가정을 대상으로 주 1회 3시간씩(매칭 가정과 의논 후 결정) 매칭된 아이들을 대상으로 함께 시간을 보내는 프로그램이다. 초등학교 교사 출신의 전수미님은 종이접기와 그림책 읽기로 어린이와 저녁 시간을 보낸다. 그사이 마트를 잘 다녀왔다면서 아이를 데리러 온 부모가 감사의 인사를 전하니 조용했던 집에 생기도 들고 용돈도 생기니 일석이조이다.

3.5 서비스 시나리오 검증

액티브 시니어의 사용자 니즈에 따른 서비스 콘텐츠 도출 후 서비스 콘텐츠 구성의

적절성에 대하여 심층 인터뷰를 통한 검증을 실시하고자 하였다. 심층 인터뷰를 위해서 노인복지관 팀장, 사회복지관 교육 문화 프로그램 담당자, 주민센터 사회복지사, 백화점 문화센터 프로그램 담당자, 아파트 관리소장, 아파트 입주자 대표, 아파트 청년회 회장, 아파트 부녀회 회장, 아파트 노인회 총무 등 다양한 이해관계자로 구성하였다. 그러나 사회적 약자 관점의 전통적 노년층을 대상으로 한 연구가 아니라 액티브 시니어를 대상으로 진행되는 연구임을 감안하여 노인복지관 팀장, 사회복지관 담당자, 주민센터 사회복지사 등을 제외하였고 진행하였다. 전문가 심층 인터뷰에 참여한 인원 현황은 [표 12]와 같다.

[표 12] 심층면접 대상자 현황

[Table 12] In-depth Interviewees

구분	소속 및 직책	연령	경력	주요업무
1	**백화점 과장	40대	10~15년	백화점 문화센터 프로그램 담당
2	**아파트관리소장	50대	10~15년	아파트에서 발생하는 전체 업무 총괄
3	**아파트 부녀회장	40대	5년~10년	지역발전을 위한 소모임활동과 봉사활동 담당
4	**아파트 노인회 총무	60대	5년 이하	노인정에 관계되는 전반적인 행정업무 담당
5	**시니어클럽	40	10년~15년	노인일자리 담당

시나리오를 통한 서비스 콘텐츠의 적절성 검증은 단체 활동 참여, 합리적 소비, 노후생활 준비, 평생교육 희망, 노후 희망 활동의 다섯 가지 콘텐츠 시나리오를 시뮬레이션하듯이 설명을 진행하였다. 물론 다섯 개로 나눈 각 서비스 콘텐츠에도 다른 속성의 콘텐츠 요소가 있을 수도 있다는 설명도 함께 했다. 즉 #4-A시나리오를 살펴보면 평생교육 희망을 위한 콘텐츠와 합리적 소비를 위한 콘텐츠가 동시에 존재하기도 한다는 뜻이다. 시나리오를 가장 이해하기 쉽게 설명한 후 다섯명의 전문가의 의견을 종합하여 [표 13]과 같은 결과를 얻었다.

[표 13] 전문가 검증

[Table 13] Expert Validation

서비스 콘텐츠 구성의 적절성 검증결과	
#1-R	-운전에 대한 부담을 줄일 수 있다는 점이 좋음. -종교 동아리를 통해 봉사활동 정보를 공유할 수 있어서 좋음. -공동주택 단지 내 기도실이 있는 건 좋으나 종교가 다른 사용자에게 형평성의 문제가 제기될 수 있음. -유휴공간을 잘 활용하여 입주자 간 협의만 이루어진다면 공간의 크기와 용도를 고려하여 바람직한 방향으로 즐길 수 있음.
#2-V	-스마트 기기 활용 강좌를 지역 커뮤니티를 통해 교육받으면 본인이 거주 중인 공동주택의 특성에 맞게 활용하기 쉬워 경제적으로 도움이 됨. -모바일 앱 활용을 통해 비슷한 고민과 관심사를 가진 입주민들과 소통할 수 있어 삶에 활기가 생김. -가구 구성이 주로 1인 가구나 부부가구가 대부분이라 반찬 배달 앱을 활용하면 건강과 경제적 측면 모두를 고려해서 오히려 합리적이라 판단됨. -공동주택 내 셔틀버스 운영은 관리비 부담과 진입도로 상황 등의 현실적인 문제 해결이 선행되어야 함.
#3-B	-같은 공동주택에 거주하는 비슷한 경제력을 가진 입주민의 재능기부로서 액티브 시니어의 니즈에 맞춰 이루어 지는 ‘실버자산관리’교육이라 일반 자산관리 강의보다 부담이 없어서 특히

	<p>중요.</p> <p>-보이스피싱이나 스미싱과 같은 일상생활속에서 접할 수 있는 금융피해사기에 대한 경각심을 가질 수 있는 내용도 교육에 포함되면 좋을 것 같음.</p>
#4-A	<p>-공동주택 단지 내 체력단련실에서 골프와 필라테스 같은 취미를 모두 즐길 수 있어 편리함.</p> <p>-공동주택마다 여건이 다르므로 프로그램 운영에 따른 시설 설치, 유지 관리를 위해서는 공동 관리비가 추가되므로 입주자 회의에서 사전 협의가 필요함.</p>
#5-O	<p>-은퇴 후의 경제활동 기회를 본인의 거주지에서 해결할 수 있어 매우 만족함.</p> <p>-이웃을 만날 기회가 없었는데 이런 프로그램을 통해 젊은 사람과 자연스럽게 소통할 수 있다니 매우 긍정적임.</p> <p>-키즈돌보미 프로그램의 바람직한 수행을 위해서는 아이들이 추구하는 트렌드에 대한 민감함을 기를 필요가 있음.</p>

전문가 검증을 통한 분석에서는 각 서비스 콘텐츠에 대해 ‘좋음’, ‘편리함’, ‘만족함’, ‘긍정적임’ 등의 표현으로 만족스럽다는 의견이 대부분이었다. 하지만 각 이해관계자들의 입장에 따라 공간 확보에 대한 형평성으로 민원발생 우려, 대단지 공동주택 외에는 관리비 증가에 따른 부담, 키즈 돌봄을 위해서는 시니어 교육이 동반되어야 한다는 의견이 제기 되었다. 또한 선정된 퍼소나의 고객여정지도를 통한 검증을 실시했다. 도출된 시나리오 중에 #2-V의 합리적 소비와 #4-A의 평생교육 희망에 해당되는 콘텐츠로써 지역커뮤니티 스마트 기기 활용 수업을 대표 콘텐츠로 정해 검증했으며 결과는 [그림 4]와 같다.

단계	정보취득 (Before Service)	커뮤니티 접근 (Before Service)	콘텐츠 교육 (Service-1)	콘텐츠 교육 (Service-2)	콘텐츠 교육 (Service-3)	커뮤니티 후 (After Service)
생각	브라보라이프 세대에 적합한 맞춤형 스마트 기기 교육이 있을까?	적절한 시간, 구성원, 교육콘텐츠가 있을까?	나와 비슷한 나이의 사람들이 많을까?	수준이 나에게 너무 어렵지는 않을까?	배운 후 잊어버리면 다시 물어보거나 복습할 수 있을까?	반복교육 형식의 교육 콘텐츠가 있으면 좋겠다.
행동	아파트 커뮤니티 정보탐색 (게시판, 구전을 통한 방법)	커뮤니티 접근 (모바일, 인쇄물 등)	교육인원의 구성을 알아본다.	시작하기 전 수준이나 내용을 물어본다.	강사나 동료들에게 자주 물어본다.	수강생들과 반복하는 모임을 갖는다
감정	<ul style="list-style-type: none"> 매우만족 만족 보통 불만 매우불만 					
서비스 접점	아파트 내 게시판, 지인 간 대화, 비스정류장 등	아파트 내 게시판, 모바일 어플리케이션	커뮤니티 센터 정기 모임, 동대표 회의 등	콘텐츠 교육전단지, 모바일 홍보용 페이지	강사와의 면담, 수업 중 그룹 별 활동	수강생들과의 별도 모임, 커뮤니티 공간
강점	유사한 관심을 가진 실버세대 간 유대감 존재	동일한 목적의 교육인원들 간 유대감	친밀한 커뮤니티 구성원들의 이해관계	맞춤형(주문형) 콘텐츠 수준과 커리큘럼	1:1 맞춤형 진행을 통한 수준 별 관리	지속적 커뮤니티 활동을 통한 유대감강화
약점	수요자의 요구보다는 정해진 콘텐츠에 의지	소수의 활동적 인원들로 인한 한계	개인적 친분이 콘텐츠 필요성보다 우선시	실습위주 콘텐츠의 다양한 한계점 노출	확실한 교육속지를 통한 응응의 한계	소수에게 집중된 유대감에 대한 우려
기회 영역	사전설문 등을 통해 실제 필요한 교육콘텐츠 준비	폭넓은 교육콘텐츠 개발과 활용	교육을 통한 세대 구성원 간의 라포형성	맞춤식 교육을 통한 진도 관리 및 개발	손쉬운 영역부터 진행 하는 성취감 고취	교육을 중심으로 하는 다양한 커뮤니티 형성

[그림 4] 고객여정지도

[Fig. 4] Customer Journey Map

이 중 Before Service 단계에서 커뮤니티로의 접근이 가장 취약한 터치포인트라고 도출되었다. 액티브 시니어 활동 중 주요한 요인인 커뮤니티 콘텐츠로의 접근은 소수의 인원들로 인한 접근성의 문제라는 인식이 전문가들과의 검증을 통해 대표적인 요인으로 귀결됐다. 다양한 시나리오의 도출 중 특정한 콘텐츠의 접근 방식에 관련한 서비스 접점을 사용자 중심 방법으로 제공되어야 서비스를 경험하는 감 정곡선이 더욱 상향 조정될 것이다.

4. 결론

초고령화 사회의 핵심 계층이 될 액티브시니어에 대해 이해하고 심층 인터뷰를 통하여 그들의 라이프스타일에 맞춰 니즈를 파악한 후 지역 커뮤니티의 서비스콘텐츠를 도출 후 그에 따른 예상 시나리오를 제시하였다. 액티브시니어는 독립적, 자립적, 활동적이며, 건강을 추구하고 합리적 소비를 즐기며 지속해 사회와 관계 맺기를 원하며 근로를 희망하는 점이 기존 노인과 다르다는 점을 고려해 그들을 위한 커뮤니티의 서비스 콘텐츠가 필요하다. 본 연구에서는 선행연구와 기본 조사, 심층 면접을 통한 정성적인 조사 방법을 토대로 하여 서비스콘텐츠를 도출하고 검증하였다.

액티브시니어를 위한 지역 커뮤니티의 서비스 콘텐츠를 구성할 때는 어느 한 유형으로만 치우치지 않도록 건강, 경제적인 안정, 사회적 관계 지속, 재미있는 여가에 대한 활동적 노년의 액티브시니어의 라이프스타일에 맞춘 가치를 제공할 수 있는 콘텐츠여야 할 것이다.

본 연구는 서비스디자인 프로세스를 통하여 액티브시니어의 라이프스타일을 최대한 이해하고 사용자 니즈를 심층적으로 반영하여 서비스 콘텐츠를 도출했다는 데 의미가 있다.

본 연구를 계기로 지역 공동주택 내 커뮤니티에 액티브시니어를 위한 서비스 콘텐츠가 활성화되기를 바라며 고령화사회의 시니어들을 위한 사회적 활동에 대한 니즈들을 반영한 실질적인 사회적 서비스가 만들어지는 데 있어 도움이 되었으면 한다.

하지만 한 지역의 공동주택 거주 시니어만을 대상으로 한 심층 인터뷰 결과를 분석하여 퍼소나 생성 후 시나리오로 도출되었다는데 그 한계가 있다. 또한, 특정한 콘텐츠를 제공자의 측면보다는 수요자의 입장에서 보다 더 용이한 접근방식이 새롭게 개발되어야 할 것이며, 이 부분에 대한 실질적인 후속연구가 이어지길 기대한다. 그리고, 페르소나 역시 추후 좀 더 세분화하여 보다 체계적이고 차별화된 서비스 디자인 적용 시나리오 연구로 보완되어야 할 것이며 제시한 시나리오 검증이 보다 정량적인 결과값으로 나올 수 있는 후속연구가 반드시 진행되어야 할 것이다.

References

- [1] Choi Jungmi, A study on the community complex space with the application of life care design theory (L.C.D.) : focusing on the active senior, Seoul, Hongik University Graduate School, Master Thesis (2016)
- [2] Hasashi Yamauchi, New Giant Market Silver Industry, Management Information Publishing Company, (1991)
- [3] https://m.blog.naver.com/the_calling_/120127644138 , May 5 (2023)
- [4] Song Nayoon, A study on the design of the smart silver town in urban type fo active senior, Seoul, Hanyang University Graduate School, Master Thesis, (2011)
- [5] Yang Hyeongil, A study on space design of an active senior community center through the application of formative characteristics of junk art, Seoul, Hongik University, Master Thesis (2015)
- [6] Eun Nan-soon, Park Hae-sun, Analysis of Architectural Characteristics to Utilize Senior Centers as an Community Anchor Space in Apartment Complex Journal of The Korea Institute of Healthcare Architecture, (2019), Vol.25, No.2, pp.37-50.
Available from: <http://koreascience.or.kr/article/JAKO201917767701928.page>
- [7] Kang Da Hye, A Study on Roles of Designers and Stakeholders in a Service Design Process, Hongik University,

Master Thesis (2018)

- [8] Song Ki-yeon, A Study on the Priority of Work Competency of Public Service Design Stakeholders, Pukyong National University, Doctoral Dissertation, (2021)
- [9] Kim Hyun-joon, Kim Sun-hee, Ahn Sang-hoon, Exploring Alternative Administrative Models through 'Public Service Design, Korean Administrative Research, (2019), Vol.28, No.2, pp.85-122.
DOI: <http://dx.doi.org/10.22897/kipajn.2019.28.2.004>
- [10] Pyo Hyun-myung, Lee Won-sik, Service Design Innovation, Angrafix, (2012)
- [11] Lee Jang-mee, A Study on Scenario Based Service Design for Smart Home, Brand Design Society, (2022) Vol.20, No.1, pp.263-274.
DOI: <http://dx.doi.org/10.18852/bdak.2022.20.1.263>