

초고령화 시대 서비스디자인방법론을 활용한 시니어학교 브랜딩 및 서비스 제안

A Proposal for Branding and Service of Senior School Using Service Design Methodology in a Super-Aged Era

유해영¹

Hye-Young Yoo¹

요 약

현재 한국은 인구의 고령화가 빠르게 진행되고 있으며 조기 은퇴에 따른 노동 인력의 감소가 지속적으로 증가할 것으로 전망된다. 이러한 사회적 현상은 새로운 직업군과 적응 훈련, 그리고 고령 노동 인력을 재생산할 수 있는 학습 기회의 관심이 높아지는 계기가 되었다. 본 연구는 이러한 초고령화 시대에 생애 전주기 주체로서의 삶을 영위할 수 있도록 재교육 및 사회적 참여 기회를 마련하기 위해 설립된 다시 가는 학교를 수요자의 관점에서 수요자 니즈를 반영한 정책으로 디자인하는 사회 혁신 서비스디자인을 수행한 결과이다. 국민디자인단 서비스디자인 프로세스에 따라 문제 파악과 문제 해결의 단계를 거치면서 지역사회 주체로서의 수요자의 인식 변화와 맞춤형 정책 디자인의 효과를 보였다. 리브랜딩과 서비스 개선 전략 수립으로 수요자 중심의 변화된 서비스 제안을 통해 정책 참여도와 만족도가 높아지고 민관이 소통하고 국민이 정책에 참여하는 사례로서 의의가 있다.

핵심어 : 서비스디자인, 브랜딩, 초고령화, 시니어교육, 더블다이아몬드 모델

Abstract

Currently, Korea's population is rapidly aging, and the decrease in the labor force due to early retirement is expected to continue to increase. These social phenomena have led to increased interest in new occupational groups, adaptation training, and learning opportunities to reproduce the elderly workforce. This study is the result of conducting a social innovation service design in which a re-going school established to provide opportunities for re-education and social participation in this ultra-aging era is designed from a consumer's perspective to a policy that reflects the needs of the consumer. Following the steps of problem identification according to the service design process of the Gov3.0 Design Group, consumers' perceptions as the subject of the local community changed and the effect of customized policy design was shown. It is significant as an example in which policy participation and satisfaction are increased, public-private communication participates in policies through re-branding and service improvement strategies.

Keyword : Service Design, Branding, Senior Education, Double Diamond Model

¹ Department Multimedia, Seowon University, Cheongju-si, Chungcheongbuk-do, Korea [Professor]
e-mail: hyy345@gmail.com

Received(September 1, 2020), Review Result(1st: September 23, 2020, 2nd: October 28, 2020), Accepted(December 7, 2020), Published(December 31, 2020)

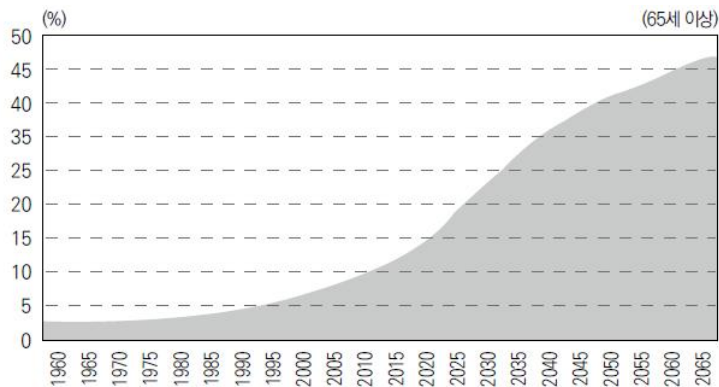


© 2020 The Authors. Published by NCISS.
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

1. 서론

1.1 연구배경 및 목적

한국은 2000년 65세 이상인 고령 인구 비율이 7.2%로 고령화 사회로 진입한 이래 현재 빠른 속도로 진행되고 있다 [1]. 2025년에는 전체 인구의 20%가 고령 인구인 초고령 사회로 진입할 것으로 예상되며 이는 일본의 고령화를 앞지르는 속도이다 [2]. 통계청에서 발표한 장래 인구추계는 [그림 1]과 같다.



[그림 1] 고령화 지수

[Fig. 1] Aging Index

이러한 고령화 현상과 조기 은퇴로 사회경제 활동이 가능한 15~64세인 생산가능 인구가 점차 감소하는 것은 노동인력의 감소를 의미하며 국가의 성장 동력과 재정 부담으로 이어지고 나아가 미래의 부양 부담을 초래할 수 있다. 이러한 고령화와 조기 은퇴에 따른 사회적 현상은 최근 새로운 직업군과 적응 훈련, 그리고 고령 노동인력을 재생산할 수 있는 다양한 학습 기회에 관심이 높아지는 계기가 되었다 [3]. 2017년부터 서울 금천구에서 초고령화 사회로의 진입에 따른 노령인구에 대한 대책 마련과 나이 들에 대한 새로운 인식 개선 및 사회적 존재로서의 자존감 회복의 필요성에서 추진된 다시 가는 학교는 지역 어르신들의 사회 참여 욕구 증대에 따른 생애 전환기의 주체로서의 재교육의 기회를 부여하는 목적으로 설립되었다. 본 논문은 정책 공급자와 수요자를 대상으로 수요자 중심의 맞춤형 정책을 설계하기 위해 서비스방법론에 따라 진행한 다시 가는 학교의 브랜딩과 서비스 제안을 목적으로 연구하고자 하였다.

1.2 연구방법

본 연구에서는 첫째, 수요자 관점에서 정책을 설계하는 공공서비스디자인의 개념과 이해를 통해

서비스디자인을 정의하고 둘째, 수요자의 니즈와 문제 발굴의 단계부터 문제를 정의하고 아이디어를 통해 새로운 안을 제안하는 방법론인 서비스디자인 방법론의 프로세스를 살펴보았다. 셋째, 다시 가는 학교를 주제로 이해하기, 발견하기, 정의하기, 발전하기, 전달하기의 서비스디자인방법론에 따라 단계별로 진행한 내용을 통해 최종적으로 시니어 학교 브랜딩개발 및 서비스를 제시하고 결론과 제언을 통해 마무리하였다.

2. 서비스디자인

2.1 서비스디자인의 개념

어떤 것(Thing)을 디자인하는 것에서 어떤 서비스(Service)를 디자인하는 것으로 사고의 전환은 생각하는 것보다 거대한 변화라고 할 수 있다 [4]. 무형의 보이지 않는 서비스를 유형의 보이는 것으로 디자인하는 것을 서비스디자인이라고 할 수 있는데 서비스의 주체인 사용자 즉 수요자를 중심으로 한 관점에서 니즈와 욕구를 발견하여 새로운 부가가치를 창출하고 혁신을 도모할 수 있다. 서비스디자인은 사회 정책을 국민 즉, 수요자 중심으로 설계하는 공공분야에서 시작하여 점차 기업을 포함한 모든 서비스 분야에서 요구하는 디자인으로 확장되었다 [5]. 사회혁신 서비스디자인은 국민의 삶의 질 향상에 기여하고 지역사회가 참여하며 국가의 사회복지서비스 정책 모델 개선 등을 통해 사회서비스모델을 디자인하는 것이다 [6]. 현재 인구의 노령화를 주요 이슈로 시니어 세대를 정책의 대상으로 한 사회혁신서비스 연구 사례는 [표 1]과 같다.

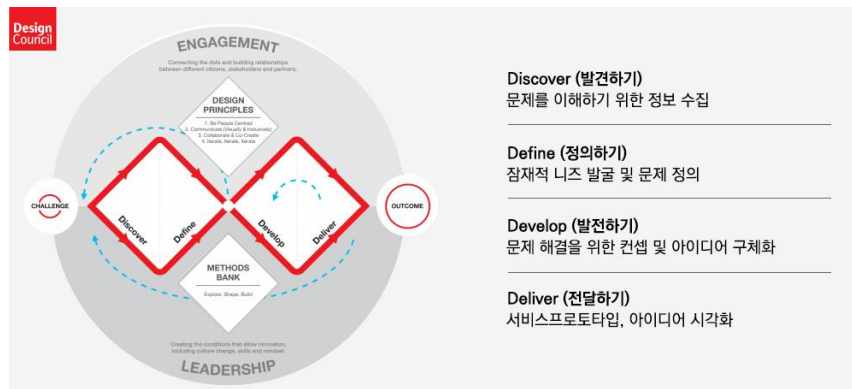
[표 1] 시니어 세대를 위한 사회혁신서비스 연구 사례

[Table 1] Case Study on Social Innovation Service for Senior Generation

혁신서비스1	어르신 생활안전 '스마트 달력'	
상세 설명	고령자들에게 안전관련 정보를 효과적으로 전달하기 위한 달력으로 '노인의 안전은 곧 생활이다'라는 핵심어를 중심으로 날짜, 일별로 시기에 맞는 건강정보 및 안전정보 등을 제공한다.	
혁신서비스2	웹페밀리하우스 모바일 어플리케이션	
상세 설명	비대면으로 노약자의 안전여부를 확인할 수 있는 사회복지 시스템 어플로 원거리에 있는 노약자를 모니터링해서 고령자 치매 및 낙상 등의 문제를 예방할 수 있다.	
혁신서비스3	시니어 디자인 팩토리	
상세 설명	스위스 복지 서비스인 시니어 디자인 팩토리는 노인들을 사회적 약자로 보지 않고 젊은 디자이너와 대등한 관계의 파트너로 함께 작업하며 제작한 상품을 판매하고 식당을 운영하며 세대 간의 교류가 이루어지는 워크숍을 진행한다.	

2.2 서비스디자인 프로세스

디자인은 기본적으로 사고와 아이디어의 발산과 수렴의 단계를 반복하는 프로세스를 통해 완성된다. 서비스디자인의 프로세스도 이와 같은 과정을 거치는데 영국 디자인카운슬(Design Council)은 이를 더블다이아몬드 모델(Double Diamond Model) [7]로 시각화 했다. [그림 2]는 서비스디자인 프로세스에 관한 그림이다. 발견하기, 정의하기, 발전하기, 전달하기 과정의 총 4단계로 구성되며 수요자 중심으로 문제를 발굴하고 혁신적인 해결안을 찾아 가는 것에 목적이 있다 [8].



[그림 2] 서비스디자인 프로세스

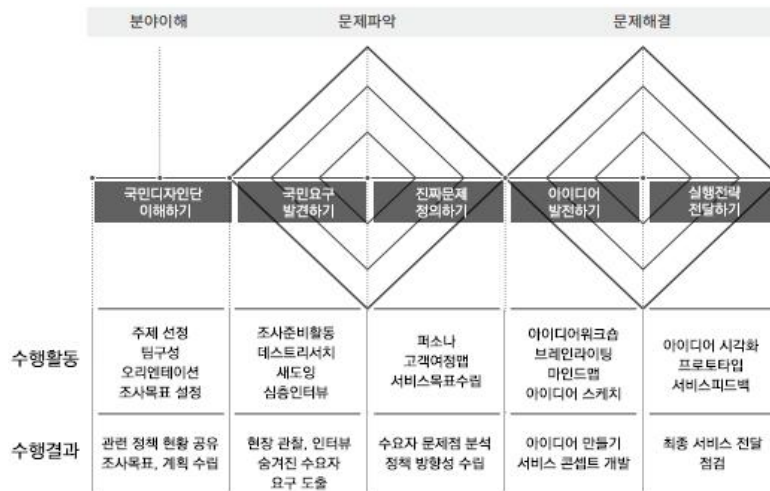
[Fig. 2] Service Design Process

2.3 국민디자인단

국민디자인단은 정책 공급자인 공무원과 정책 수요자인 국민이 함께 우리의 생활 속에서 불편하거나 개선해야 할 점을 찾아 창의적으로 정책을 디자인하는 활동이다. 국민의 숨겨진 요구 사항과 수요를 직접 반영하고 정책 수요자 관점에서 문제의식을 도출하여 행정 서비스를 제공하는 국민이 주인 되는 나라를 만드는 방법이다 [9]. 2014년부터 현재까지 중앙행정기관 및 지방자치단체에서 국민들과 함께 정책과 공공서비스를 디자인하는 1000여개 이상의 국민디자인단 과제를 수행해 왔으며 국민디자인단 공공서비스디자인 프로세스에 따라 국민의 눈높이에 맞는 다양한 정책 개선안을 통해 사회혁신서비스를 만들어 가고 있다. 국민디자인단 서비스디자인 프로세스는 디자인 카운슬의 4단계 프로세스에서 [그림 3]과 같이 이해단계를 추가한 총 5단계의 과정으로 구성된다 [10].

2017년 서울시 금천구는 정책수요자의 시각으로 다시 가는 학교를 디자인하기 위해 국민디자인단을 구성하고 정책공급자 3명, 정책수요자 6명, 분야전문가 1명, 디자이너 1명, 서비스디자이너 1

명이 총 12명이 참여하여 서비스디자인 프로세스에 따라 단계별로 수행 활동을 진행하고 성과를 공유하였다.



[그림 3] 국민디자인단 서비스디자인 프로세스

[Fig. 3] Service Design Process of Gov3.0 Design Group

3. 다시 가는 학교

3.1 이해하기

다시 가는 학교는 초고령 사회로의 진입에 따른 노령인구에 대한 대책 마련과 지역 어르신들의 나이 들에 대한 두려움 극복 및 사회참여 욕구 증대에 따라 생애 전환기를 맞은 65세에서 70세의 여성 어르신을 대상으로 자신의 라이프스타일을 재정립 할 수 있는 교육의 장과 공동체 일원으로서 자존감을 회복하고 사회적 네트워크를 확산시켜가는 요람으로서의 플랫폼을 구축하기 위한 목표로 설립이 추진되었다. 특히, 금천구는 65세 이상 인구 비율 증가 속도가 서울시 자치구 중 4위로 타자치구에 비해 고령화가 빠르게 진행되고 있었으며 현재 운영 중인 어르신 대상의 프로그램들 대부분이 단순 여가 향유 차원의 교육에 그침에 따라 생애 전환기의 주체로서의 교육의 기회가 부재하였다. 따라서 고령자들이 자신의 경험이나 지혜를 다른 세대들과 나누고 스스로가 사회문제 해결의 주체이자 공동체 내 지혜의 창고로서의 복원 그리고 재교육을 통한 사회적 참여 기회 마련으로 사회적 관계망 형성 및 사회적 존재로서의 자존감 회복을 추진 방향으로 진행되었다. 이해하기 단계에서는 서비스 수요자 설정 및 학교 운영 현황을 파악하고 이해 제고를 위한 교육현장 관찰을 통한 서비스 유형과 관련 정책 현황 공유를 통해 조사 목표 및 계획을 수립하였다.

3.2 발견하기

발견하기 단계에서는 다시 가는 학교의 구체적인 정체성과 방향성을 계획하고 수요자 니즈를 발견하기 위한 현장 수요자 심층 인터뷰와 설문조사를 실시하였다. 인터뷰 및 설문 결과 공유를 통해 잠재된 수요자의 요구를 [표 2]와 같이 정리하였다.

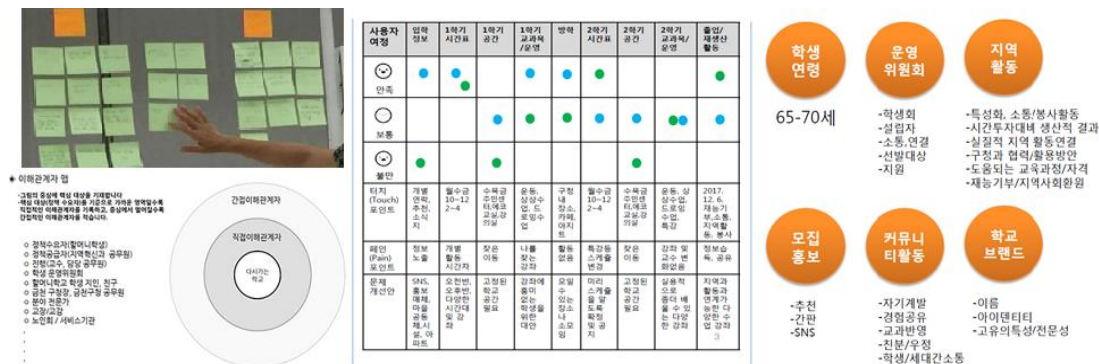
[표 2] 심층 인터뷰 및 설문 결과

[Table 2] In-depth Interview and Survey Results

결과	니즈
• 전반적으로 학교 수업과 진행에 만족 • 지식 공유와 배움에 호의적 • 할머니 학교에 대한 기대와 관심이 높음 • 금천구의 자랑 • 지역사회와의 애정과 봉사 의지 높음 • 적극적 활동과 소통의 의지 높음 • 다수 학생 위원회 참여 희망 • 나누고자 하는 열의와 뜻뜻함 • 우정 및 커뮤니티 기대 • 친구 및 지인들에게 적극적 추천	• 설립자로서 만들어가는 취지에 맞게 운영되어야 함 • 학생 위원회 구성 및 참여 필요 • 학생, 세대, 정책 운영진 간의 소통이 필요 • 봉사활동 희망, 지역 사회 활동 연결 필요 • 자기계발 및 경험 공유 • 수업과 배움 및 지식의 다양성 추구 • 학교 브랜딩 재정립 • 경제활동과 이어지는 실질적인 배움 절실 • 수업을 한곳에서 받을 수 있는 장소 필요 • 체육 수업이 다소 버거움, 시간 조정 필요

3.3 정의하기

정의하기 단계에서는 공무원, 학생, 서비스 디자이너가 함께 워크숍에 참여하여 퍼소나 및 고객 여정맵의 활동을 통해 수요자의 문제점을 분석하고 정책의 방향성을 수립하였으며 이해관계자 맵과 친화도 맵을 설정하면서 현황파악 및 개선안을 도출하였다. 워크숍을 통한 문제 정의 분류는 [그림 4]와 같다.



[그림 4] 문제 정의

[Fig. 4] Define

3.4 발전하기

발전하기 단계에서는 정의된 문제의 해결책을 구체화하는 아이디어 발전 단계를 수행했으며 브레인 와이팅을 통한 아이디어 확산과 공유를 진행하고 아이디어 시각화를 위한 브랜드 네이밍의 의견을 공유하였다. 워크샵과 국민디자인단 회의를 통해 1학기 대비 2학기에 반영된 교육 서비스의 변화점(운영회 구성, 특강 마련 등)을 리뷰하고 추가 개선점 및 향후 운영 방향에 대한 의견 도출도 함께 진행되었다. [그림 5]는 발전하기 단계의 브레인와이팅 결과이다.

'다시 가는 학교'가 졸업생의 자랑스러운 학교가 될 수 있도록 하기		'다시 가는 학교'가 가고 싶은 학교로 잘		하면 '다시 가는 학교' 동기들과 평생친구가 될 수	
Idea 1	Idea 2	Idea 1	Idea 2	Idea 1	Idea 2
졸업 후 활발한 활동 (네트워킹 구축)	지속적 개선 및 운영	여사 학교	YOLO 학교	유두브 홍보	배미원(한구지인)추천
운영사례 발굴	대외적 홍보	스마일라이프학교 (SLS)	굿라이프학교(GLS)	방송홍보	조현, 학교 행사 홍보
졸업후 정기적 모임 (음향회, 동학회)	지속적 활동 (지역 연계 활동)	동행학교	우리학교	수업 중흥회 온/오프 홍보	지역내 마을공동체, 복지시설
재능 기부활동	세대연계, 세대통합의 아이콘(상징)	심표 학교	콤마(comma) 학교	홍보 영상	구형 홈페이지 홍보

[그림 5] 브레인와이팅

[Fig. 5] Brainwriting

다시 가는 학교의 리브랜딩(Re-Branding)에 있어서 할머니라는 타겟 지향적 네이밍에서 벗어나 서비스에 대한 새로운 정의 및 서비스 확장이 가능한 새로운 브랜드에 대한 아이디어가 도출되었으며 시각화를 위한 브랜드 네이밍을 구체화하였다. 지역인 금천구와 정책수요자 대상인 65세에서 70세까지의 할머니의 학교를 상징하는 대표 이미지를 수렴하여 금천구의 상징인 ‘까치’, 노년세대를 상징하는 ‘실버’, 제 2의 인생을 준비하는 ‘학교’ 의미를 종합하여 ‘은빛까지학교’라는 학교 브랜드 명이 확정되었다.

3.5 전달하기

전달하기 단계에서는 아이디어를 프로토타입으로 시각화하여 최종 서비스를 전달하고 피드백을 진행하였다. 학생의 연령과 금천구의 상징을 반영한 새로운 학교 네이밍인 ‘은빛까지학교’에 걸맞은 브랜딩과 문제 정의 과정에서 도출된 수요자는 ‘학생’임과 동시에 학교 운영자로서의 ‘같이 만들어가는 역할’을 수행한다는 서비스목표 수립으로 앞으로의 변화된 서비스를 제안하고 수요자의 서비스 평가 결과와 국민디자인단 활동을 통해 나타난 긍정적 변화를 공유하였다. 서비스목표 수립에 따른 개선전략은 [표 3]과 같고 새로운 학교 네이밍 아이디어를 시각화한 브랜딩 결과물은 [그림 6]과 같다.

[표 3] 서비스 개선 전략

[Table 3] Service Improvement Strategy

개선전략 목록	내용
교과과정	• 다양한 교육(특강 개설) • 졸업 후 활동에 실질적으로 도움이 되는 실용적 교과목 구성 • 생애전환기 ‘주체’로서의 삶을 영위할 수 있도록 교육
운영위원회	• 학생회 구성 • 정책 수요자와 공급자의 소통, 연결의 중심 • 설립자로서의 학교 운영 주도
지역 활동	• 공동체 내 ‘지혜의 창고’로서의 복원 및 재생산 • 사회적 관계망 형성 및 사회적 존재로서의 자존감 고취 • 사회적 참여기회 마련을 위한 구청과 협력 및 활용
커뮤니티 활동	• 자기계발, 경험공유, 동호회 활동 • 학생 및 세대 간의 소통에 기여 • 차년도 2기 운영에 적극 참여할 수 있도록 통로 개설
홍보 소통	• 졸업생을 통한 추천 • 전용 공간 확보 및 간판 • 매체를 활용한 홍보의 다양화 • 유튜브, 카카오프러스 친구 등의 SNS 활용
학교 브랜드	• 학생 연령을 반영하고 금천구의 상징인 까치를 넣어 ‘은빛까치학교’로 네이밍 • 브랜드 리뉴얼 및 응용디자인



[그림 6] 기본 아이덴티티 디자인 & 응용 아이템 브랜딩

[Fig. 6] Basic Identity Design & Application Branding

학교 로고는 고령세대를 상징하는 ‘실버’와 금천구의 상징인 ‘까치’를 조합한 감성적인 캘리그래피로 디자인하고 심벌마크는 까치가 제2의 인생을 준비하는 보금자리를 상징하며 사람인(人)에 학교, 공부를 상징하는 펜을 단순화하여 표현하고 그 위 까치가 앉아있는 형상으로 시각화하였다.

4. 결론

본 연구는 초고령화 시대 생애 전주기 주체로서의 삶을 영위할 수 있도록 교육 및 사회적 참여 기회를 마련하기 위한 금천구의 다시 가는 학교 운영에 있어서 수요자의 경험과 욕구를 반영한 정책을 디자인하도록 국민디자인단 서비스디자인 프로세스를 수행한 결과이다. 추진 결과 수요자의 정책 참여도와 만족도가 높아지고 지역사회 주체로서 정책 수요자의 인식 변화가 확인되어 맞춤형 정책 디자인의 효과성이 나타났다. 다시 가는 학교의 국민디자인단 운영 전후 변화에 대한 정리는 [표 4]와 같다.

[표 4] 국민디자인단 운영 전후

[Table 4] AS-IS and TO-BE Service by Gov3.0 Design Group

AS-IS	TO-BE
• 학생이 만들어가는 학교였지만, 학생들이 자신의 역할을 정확하게 인지하지 못했음 • 그동안은 수업에 대한 평가나 만족도 조사에만 그침	• 정책 수요자로서의 지속적인 참여와 피드백을 통한 주체적인 역할 수행 (학생회 조직 등) • 학생들의 숨은 요구까지 아우를 수 있는 설문조사, 인터뷰를 통해 정책 방향에 신속히 반영할 수 있었으며, 참여 전과 후의 할머니들의 인식 변화에 대해 알 수 있었음 • 국민디자인단 활동을 통해 정책 수요자 중심의 정책의 중요성을 더욱 인식하게 되는 계기가 되었으며 교육 내용이나 특강 구성, 체험 활동 계획 등에 적극 반영하게 됨 • 금천구만의 색깔과 학교의 상징적 의미를 시각화시킨 브랜드 네이밍과 로고 및 심벌을 통해 아이덴티티를 부각시키고 학교 고유의 특성을 표현하게 됨

정책 진행에 있어서 전문가들과 정책수요자들의 의견을 적극 청취하고 반영하며 수요자의 입장에서 문제점을 파악하고 개선 방안을 반영할 수 있는 토대를 마련했으며 행정에서 진행하지 못했던 부분(수요자 인터뷰, 욕구에 대한 설문 조사, 워크숍)을 프로세스로 진행함에 따라 수요자의 인식 변화를 통한 시너지 효과를 발생하였고 향후 국민 참여형 선순환 모델로서 보완, 발전, 확산시키기 위한 민관 공조를 지속하는 계기를 마련하게 된 유의미한 결론을 도출했다는 것에 의의가 있다. 본 성과물은 2017년 행정안전부가 실시한 국민디자인단 우수과제 공모에서 최종 우수과제로 선정되어 장관상을 수상하였으며 향후 본 연구 결과를 토대로 정책수요자 중심의 사회혁신서비스를 더욱 심도 있게 연구하고 진행해 나갈 예정이다.

References

- [1] H. J. Kang, G. H. Lee, “Revitalization of Elderly Community in Aging Society”, *Journal of The Korean Society of Living Environmental System*, vol. 24, no. 3, June 2017, pp. 380-388, doi: 10.21086/ksles.2017.06.24.3.380.
- [2] J. Y. Kim, W. G. Kim, I. C. Kim, S. Y. Lim, J. H. Cho, E. S. Gil, D. B. Song, Y. J. Song, E. J. Lim, S. I. Jung, H. H. Kim, Y. H. Lee, “The Impact of Demographic Changes on the Industrial Structure and Labor Market in Korea”, *Korea Institute for Industrial Economics & Trade*, Republic of Korea, 2019-925, December 2019. [Online]. Available: http://www.kiet.re.kr/kiet_web/?sub_num=8&state=view&idx=56188.
- [3] J. D. Kim, “Aging Era and Lifelong Education”, *Chungbuk Issue & Trend*, no. 8, June 2012, pp. 50-56.
- [4] S. W. Bae, Y. K. Lim, E. G. Jung, *Service Design(Korean Edition)*, Chaos Book, 2016.
- [5] Ministry of the Interior and Safety, “Public Service Guide”, Ministry of the Interior and Safety, Seoul, Republic of Korea, September 2014. [Online]. Available: <https://www.slideshare.net/sdnight/ss-39434028>.
- [6] P. H. Kang, S. Y. Kim, Y. J. Shin, N. Y. Ahn, H. L. Sim, *Innovative Change by Service design*, Korea Institute Design Promotion, 2018.
- [7] “What is the framework for innovation? Design Council's evolved Double Diamond”, [designcouncil.org.uk](https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond), <https://www.designcouncil.org.uk/news-opinion/what-framework-innovation-design-councils-evolved-double-diamond>, (accessed August 15, 2020).
- [8] H. Y. Yoo, “A study on the service design using 360° VR prototype -Focusing on the Case of Public Service Design by Citizen”, *Journal of Digital Convergence*, vol. 17, no. 11, November 2019, pp. 531-536, doi: 10.14400/JDC.2019.17.11.531.
- [9] Ministry of the Interior and Safety, “Government Service Design Manual to learn from examples”, Ministry of the Interior and Safety, Seoul, Republic of Korea, February 2017. [Online]. Available: <https://cafe.naver.com/govservicedesign>
- [10] Y. J. Chung, “A Study on the Youth Shared Villages Based on the Service Design Methodology -Focus on Youth Sharing Village in Eoeun-dong, Daejeon”, *Journal of The Korea Contents Association*, vol. 18, no. 4, April 2018, pp. 314-322, doi: 10.5392/JKCA.2018.18.04.314.