

2016년  
서비스디자인  
성과확산  
세미나



# Session 1

---

인터넷, 게임중독

---

사례발표 1 : 인터넷/게임 중독 누구나 말하는 해결할 수 없는 해결책

---

김상환 한동대학교 창의융합교육원 교수



# 인터넷/게임 중독

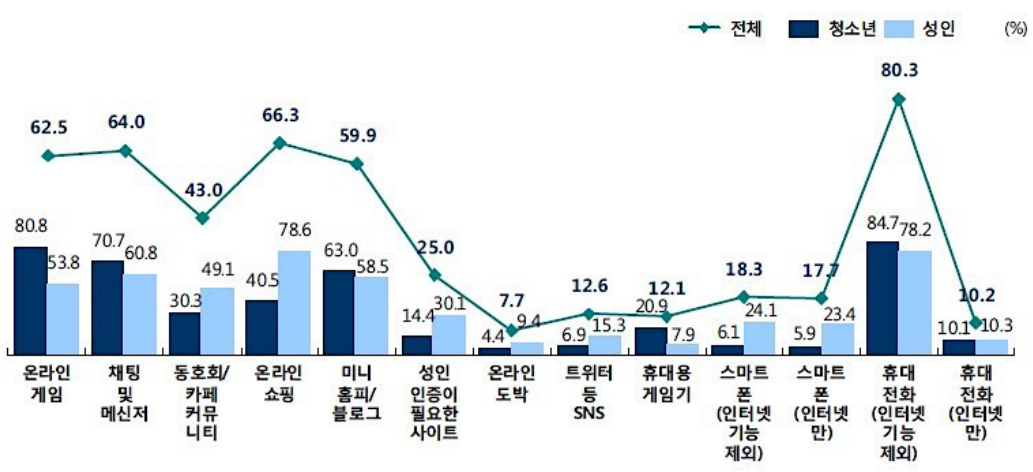
## 누구나 말하는 해결할 수 없는 해결책

김상환, 공학박사  
 한동대학교 창의융합교육원 ICT융합전공

### 인터넷/게임 사용 현황

**인터넷 이용률** (한국 인터넷 진흥원)  
 • 만 3세이상인구 78%, 10대~30대 99%

**인터넷 이용 실태** (행정안전부)

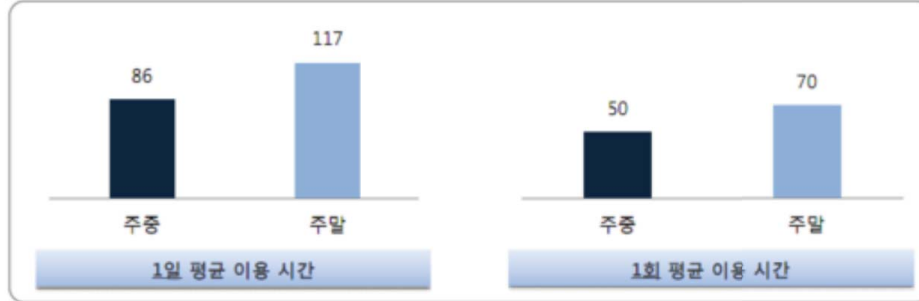


## 인터넷/게임 사용 현황

모바일 게임 이용 실태 (한국 콘텐츠진흥원)

<그림1-6> 모바일게임 평균 이용 시간

(단위 : 분 Base : 한국 모바일게임 이용자, n=300)



<표1-7> 응답자 특성별 모바일게임 평균 이용 시간

(단위 : 분)

	사례수 (명)	1일 평균 이용 시간		1회 평균 이용 시간		
		주중	주말	주중	주말	
전체	(300)	86	117	50	70	
성별	남자	(158)	81	117	47	65
	여자	(142)	91	118	54	76
연령	만10~18세	(62)	54	97	35	50
	만19~29세	(69)	107	136	59	85
	만30~39세	(68)	110	137	59	79
	만40~49세	(61)	67	97	45	62
	만50~59세	(40)	86	116	52	75

## 인터넷/게임이 초래하는 인지-심리적 변화





# 중독

## 일반적 '중독'의 정의

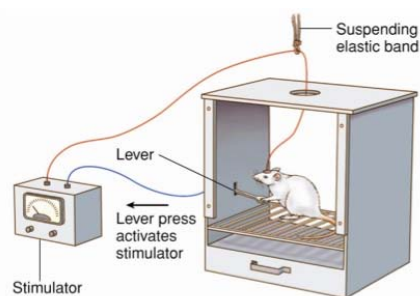
### Poisoning

- 독이 몸에 들어와서 일으키는 상태이상
- 농약, 중금속, 부패된 음식물, 독성식물, 동물성 독

### Addiction

- 의존증 (依存症), 과몰입증
- 신체적 정신적 원인으로 강화효과가 생겨 특정 행동이나 물질등에 집착하여 정신적 생활에 장애가 생긴상태. 신경증의 일종
- 일시적 쾌락을 추구하는 행위를 장기적으로 하고 있으며, 이를 통해 부정적인 결과가 발생해도 통제력을 상실하거나, 개인이 노력해도 스스로 빠져나올 수 없는 상태

Peter Milner & James Olds  
쾌감회로 발견 (1953)



## 중독의 종류와 특성

### 물질중독

- 음식중독- 탄수화물 중독, 폭식증
- 마약 중독 - 담배, 알코올, 향정신성 의약품
- 카페인중독

### 행위중독

- 도박중독, 쇼핑중독, 음악중독, 일중독, 공부중독, 섹스중독, TV중독, 종교중독, 운동중독
- 컴퓨터중독: 인터넷중독, 스마트폰 중독, 인터넷 중독

### 우리사회가 중독에 취약해진 이유

- 기술문명의 발달
- 소비사회
- 개인화된 생활 양식

### 선천적으로 중독에 취약한 성격특성

- 새로운 자극 추구
- 충동성
- 신경증경향성



## 인터넷중독이란?

- 국내외 관련학계에서 합의된 개념은 없음
- Goldberg (1996)- 지속적인 갈망, 내성, 금단, 부정적 결과
- Griffiths (1996)- 과다사용만으로는 중독이라 할수 없음. 현저성, 감정변화, 내성, 금단, 갈등, 재발이 기준
- 보편적 기준- **강박적 사용, 내성, 금단, 부정적 결과**

### 강박적 집착과 사용

- 인터넷을 하지 않는 동안에도 인터넷을 할 생각만 한다.
- 인터넷에서 뭔가 새로운 일이 일어나고 있을 것 같은 생각에 사로잡혀 있다.
- 대부분의 시간을 인터넷을 사용하는데 보낸다.
- 처음에 의도했던 시간보다 더 오래하게 된다.

### 내성과 금단

- **내성** : 이전과 똑같은 만족을 얻기 위해서는 인터넷에 몰두하는 시간이 점차 늘어나고 내용도 더욱 자극적인 것을 찾아 나서는 것을 말한다.
- **금단** : 인터넷을 하지 않으면 불안, 우울, 초조감에 시달려 안절부절못하다가 인터넷에 접속하는 순간 불안하고 초조한 현상이 사라지는 것을 말하며, 인터넷을 사용하지 않을 때에도 게임이나 채팅 등을 할 생각에 몰두하고 이로 인해 집중력이 떨어지는 상태를 말한다.

### 일상생활장애

- 인터넷을 과다 사용하여 가정, 학교, 직장 등에서 문제를 일으키는 상태를 말한다.

### 가상적 대인관계 지향성

- 면대면으로 만나는 현실적인 대인관계보다 가상의 세계에서 만나는 사람들에 대하여 더 많은 친밀감과 안정을 받고자 하는 욕구가 증가되는 상태

## 인터넷중독이란?

### 금단

"누가 인터넷을 못 하게 하면 짜증이 나서 못 견디겠어요."  
인터넷을 하지 않으면 불안과 짜증이 나는 상태

### 내성

"하면 할수록 더 하고 싶어져요."  
인터넷 사용을 이전보다 더 많이 사용해야  
만족을 느끼게 되는 상태



### 일상생활 장애

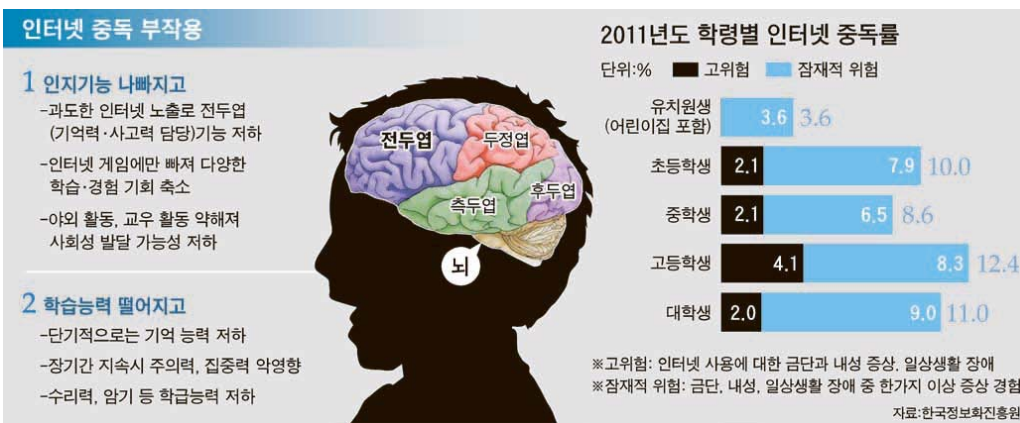
"수업시간에 너무 졸리고, 성적이 떨어지고,  
학교에 가기도 싫어요."  
가정·학교 등 일상생활에서 문제를 일으키는 상태

### 가상적 대인관계 지향

"인터넷에서 만난 사람들이 더 좋아요."  
인터넷 안에서 맺는 관계가 더 즐겁게 느껴지는 상태

## 인터넷/게임 중독의 원인과 부작용

<b>환경적 요인</b>	가정환경(가족관계, 부모의 양육태도), 학교환경(사제·교우 관계), 사회 환경(대인관계, 사회적 스트레스, 대안놀이 문화 부족, 건전한 정보문화 미형성) 등
<b>심리적 요인</b>	(내면적 요인) 우울함 및 외로움, 충동성, 무력감, 자극추구성향 등
<b>매체의 특성</b>	내재적 특성(이용의 편리성, 익명성), 사회적 특성(사회적 지지, 사이버 대인관계 형성 등)
<b>개인적 요인</b>	인구통계학적 요인(성별, 교육수준, 직업 등), 중독에 취약한 유전적·기질적 요인, 개인의 인터넷사용특성(사용기간 및 사용시간) 등



## 인터넷중독의 증상과 단계

### 병리적 인터넷 중독 증상 진단- 충동조절장애 (Young의 DSM-IV수정)

- 집착, 통제를 위한 노력의 실패, 지속적인 갈망, 내성, 금단, 의도한 것보다 긴 시간 온라인에 머무름, 문제를 회피하기 위한 인터넷 사용, 인터넷 사용을 숨기기 위한 거짓말, 중요한 관계나 직업 혹은 학업의 기회를 잃을 위험

#### 01 초기단계 : 인터넷에 점점 몰입하기 시작

- 근무(수업)시간에 졸다가 꾸중을 듣거나 가끔 멍하니 앉아있다.
- 아침에 일어나기가 힘들어 지각하기도 한다.

#### 02 중기단계 : 서서히 일상생활 부적응 발생

- 지각, 조퇴, 결석(결근)을 자주 하게 된다.
- 업무(학업)능률이 저하되기 시작하고, 거짓말이나 주변 사람을 속이기 시작한다.

#### 03 후기단계 : 금단, 내성 및 일상생활 장애 등 증상 심각

- 인터넷 사용 조절이 안되고, 충동적이며 행동통제에 어려움을 느낀다.
- 가족이나 주변 사람들과 고립되어 있을 가능성이 크다.

# 인터넷중독유형

## 정보검색중독

- 자신에게 정말 필요한 필요한 것보다 정보 수집 자체에 집착에 강박적으로 웹사이트나 자료를 검색하는 상태

## 온라인게임중독

- 게임에 접속하여 자기 통제력을 잃고 병적으로 집착하여 사용하는 상태

## 채팅중독

- 문자 혹은 대화에 과도하게 집착하여 심각한 사회적 정신적 육체적 및 금전적 지장을 받는 상태

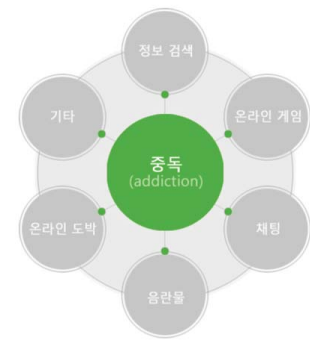
## 음란물중독

- 섹스나 포르노 등의 내용물을 담고 있는 인터넷사이트 등을 강박적으로 계속 드나드는 상태

## 온라인도박중독

- 국내외에 개설된 카지노 사이트에 금전을 송금한 후 인터넷상에서 포커, 홀라 등의 게임을 하는 상태

## 기타 쇼핑중독, 휴대폰 중독 등



# 게임 사용 및 중독유형

	게임 '경'사용자 (하루평균 2시간 미만 게임이용자)	게임 '중'사용자 (하루평균 2시간 이상 게임이용자)
성별	남성과 여성의 비율이 비슷	대다수가 남자(77%)
연령대	전체적으로 고르게 나타남	'13-15세'(21%), '19-21세'(33%) 집단의 비율이 상대적으로 높게 나타남
하루평균 여가시간	대부분(71%)이 '3시간 미만'	대다수(55%)가 3시간 이상
여가시간에 주로 하는 일	인터넷, 친구와 만남, TV, 영화/연극/음악 등 다양	대다수(41%)가 인터넷 사용
친구와 주로 가는 장소	PC방, 커피숍, 도서관, 영화관 등 다양	대다수(41%)가 'PC방/오락실' 출입
학교 성적	응답 분포가 비슷(중>상>하), 상위권 및 중위권은 변화 없음	
주로 이용하 는 게임분야 (플랫폼)	'PC게임'(41%)과 '아케이드 게임'(24%)이 대부분을 차지	'온라인게임'(59%)이 대다수
주로 이용하 는 게임 장르	'전략시뮬레이션'과 '퍼즐 게임', '롤플레이게임'이 대다수(55%)	'전략시뮬레이션'과 '롤플 레이게임'이 대다수(47%)
게임에 대한 견해	보통(52%)이 대다수	'도움'(53%)이 대다수

## 병리학적 게임중독

- 청소년중 10.6%가 병리학적 중독증세를 보임 (내성, 금단, 강박적의존, 조절능력 상실)
- 중학생이 13.3%로 최고 비율
- 이용시간이 증가할수록 병리학적 게임중독 증세는 증가
- 부모가 게임에 대해 부정적일수록 게임중독 증세는 증가



## 인터넷/게임중독 염려의 반론

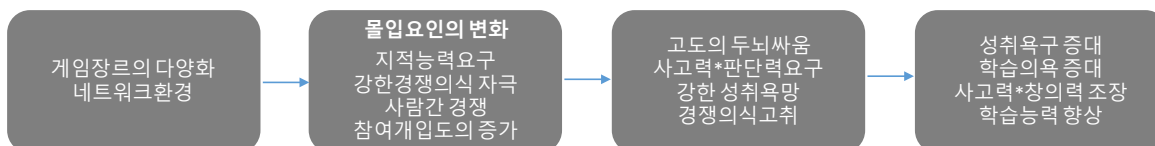
- 기존 중독원인추정의 반론으로 제기됨
- 기존이론: 접근가능성은 노출을 증가시키고, 노출은 중독을 증가시킨다
- 브루스 알렉산더박사 이론: **물질이 아니라 환경이 중독을 일으킨다.**

Rat Park 실험 (2010)



## 인터넷/게임중독 염려의 반론

- 게임이용시간이 많은 청소년일수록 게임 제작 경험이 증가함
  - 자신감과 집중력 증가
  - 정보통신 활용능력과 외국어 실력의 향상에도 긍정적인 영향
  - 오락적 기능위주의 게임에서 최근 문화적 생활에 깊이 들어오면서 사회적 영향력이 커짐
  - 고도의 사고력과 지적능력을 요구함
- 게임이용이 증가할수록 컴퓨터 관련 계열로의 진로와 연결의사가 높음
- 게임이용시간의 증가가 인간관계의 단절로 이어지지 않음
- 부모의 게임에 대한 견해가 부정적일수록 병리적 중독증세는 강화되고, 부모가 게임에 대해 긍정적일수록 게임의 긍정적 영향이 강화됨
- 어머니의 PC사용능력이 높을수록 부모의 게임에 대한 견해는 긍정적
- 친구/선생님과의 대화의 정도가 높을수록 게임이용은 긍정적
- 학교성적이 높을수록 게임이용은 긍정적
- 생활수준은 게임이용에 영향을 미치지 않음
- 부모견해가 가장 중요한 요인이 되는 것은 중학교 남학생층
- 학년이 높아질수록 부모보다는 친구/선생님과의 대화가 긍정적 영향





# 인터넷/게임중독 염려의 반론

**“게임페인이 미국 명문대 교수됐다”**

조선비즈 한국경제신문

미시간주립대 박태우 교수 (KAIST전산과 박사)

“게임을 도박, 마약, 알코올처럼 중독자 취급을 하는 것은 근본적인 해결책이 될 수 없고 가정에서의 교육과 가족 간의 소통으로 충분히 해결할 수 있는 문제라고 생각한다”



# 인터넷/게임중독을 위한 예방법

주요국 인터넷 중독 예방 및 해소를 위한 정책 추진 현황

국가	특징	주요내용
미국	민간 주도형	인터넷 중독 치료센터(Kimberly Young)에서 다양한 인터넷 중독 예방 및 치료를 위한 <b>정보화 서비스 제공</b>
영국	정부와 민간 의 상호협력형	청소년의 올바른 인터넷 사용을 권장하는 CEOP Centre와 <b>국립중독센터 설치</b>
일본	지방정부 주도형	인터넷 유료사이트의 부당한 요금 청구 피해를 예방하기 위한 <b>팝플렛 발행</b>
중국	정부 주도형	새로운 인터넷 카페 개업 <b>금지</b> , 미성년자들의 인터넷 카페 출입 <b>제한</b> , 인터넷 게임 <b>중독방지시스템</b> (피로도시스템) 시행, 온라인 음란물에 대한 대대적인 <b>단속 실시</b>
한국		인터넷 중독 예방 및 해소 종합계획 수립(2010) ‘인터넷게임중독 예방에 관한 법률안’ ‘인터넷게임중독 치유지원에 관한 법률안’ ‘중독 예방·관리 및 치료를 위한 법률안’ 발의 (2013년) <ul style="list-style-type: none"> <li>• 셋다운제 확대, 매출액 기준 기금 징수, 중독유발지수 도입</li> </ul>

## 인터넷/게임중독의 치료

### 상담심리학적 치료법

#### 동기강화상담 (Motivation Interviewing, MI)

- 다양한 중독 및 건강과 관련된 행동을 변화시킴
- 중독자 안에 있는 변화하고자 하는 동기를 강화시킴

#### 변화대화 (DARN-CT)

- 중독자가 스스로 변화의 이유를 찾고 그것을 정교화 하도록 도움
- 변화바람 (desire), 변화능력 (ability), 변화이유(reason), 변화필요성(need), 결심공약 (commitment), 실천하기 (taking steps)

#### 인터넷/게임중독의 상담심리학 치료연구

현실유지의 손해와 변화이득살펴보기(정명희, 2006), 자신의 삶에 영향을 미치는 환경적 요소들에 대한 탐색, 인터넷 사용의 장점과 단점파악, 현재상황과 가치관의 불일치를 인식하여 변화하고자하는 의지를 다지기(이지혜, 2012)는 변화 바람대화를 유발하는 내용이다. 변화를 위한 자신감 확인, 변화자원을 찾기(정명희, 2006), 성공경험탐색, 삶의 변화를 위해 가능한 해결책 탐색(이지혜, 2012) 과거와 미래의 모습에 대한 인식을 확대(정명희, 2006), 자신과 미래, 세상에 대한 인지적 재구조화(이선미, 2013), 꿈과 비전에대해 탐색, 현재 삶의 중요한 영역 탐색, 미래의 변화된 모습에 대한 희망감정 탐색(이지혜, 2012) 인터넷 사용에 관한 문제제기(정명희, 2006), 인터넷 게임 중독척도, 심리검사, 스트레스 탐색, 가족대인관계탐색(이선미, 2013), 인터넷 사용습관을 탐색 및 이해, 문제행동을 지속시키는 단기와 장기의 이득과 손실에 대한 파악(이지혜, 2012), 인터넷사용을 줄이기 위한 계획(정명희, 2006), 변화계획 수립, 대안활동 탐색(이선미, 2013), 인터넷 게임 사용일지(이선미, 2013), 대안활동, 스트레스 해소방법 찾기(이지혜, 2012) 행동변화를 선택하고 실천(정명희, 2006), 행동강화, 변화목표달성정도 (이선미, 2013), 구체적인 행동전략을 세우고 실천하기(이지혜, 2012)

## 인터넷/게임중독의 치료

### '중'사용자 (병리학적 중독은 아니나 장시간 게임을 이용) 대응방안

#### '중'사용자의 긍정적 요소 개발

- 게임 전문인력으로 육성 : 청소년 게임교육기관 및 게임이벤트 확대 실시
  - 청소년이 참여가능한 원격게임교육기관 구축 및 청소년전용 게임대회개최
- 가족과 함께 하는 게임캠프, 게임체험 프로그램 개발 운영

#### 우수 콘텐츠 개발 환경 조성

- 청소년 우수게임 인증제 실시, 인증게임에 대한 홍보 및 마케팅 지원
- 온라인게임 등급제 실시
- 에듀게임(교육용 게임), 심리치료 게임, 마케팅 게임 등 다양한 장르 개발
- PC방/게임장 평가

#### 게임이해의 장을 마련 : 부모와 교사에 대한 상담 및 게임인식/체험 교육

- 어머니 대상 PC활용법 및 게임관련 체험 교육
- 교사에 대한 상담 및 게임체험/인식 교육

#### 게임중독 상담 및 게임관련 진로상담 관련기관 확대 : 상담기관, 치료기관

- 청소년직업체험센터, 청소년직업학교 등을 통한 진로상담 및 교육 확대

사회적 디자인으로  
해결가능



# 인터넷/게임중독의 치료

## 병리학적 중독 치료를 위한 방안

### 인지행동치료

- 지금 잃어가고 있는 것을 파악한다
- 생활일지를 작성한다
- 시간관리 기법을 활용한다
- 정서적인 원인을 찾자
- 게임의 장단점 비교
- 문제해결을 위한 구체적인 조치를 계획한다
- 부정의 목소리를 들어라
- 외로움을 마주치자

### 약물치료

### 부모의 역할

- 부모가 제대로 알아야 한다
- 초점을 바꾸어라
- 동일된 입장을 유지하라
- 애정을 확인하라

### 사회적 디자인으로 지원가능



- 아이가 반발해도 부모가 통제하고 있다는 모습을 보여줘라.
- 아이가 자주 접속하는 사이트가 원지, 아이에게 이로운지 해로운지를 파악하라.

### 가정에서 아이들 인터넷 중독 막으려면

- 인터넷 사용시간을 30분 줄이면 1-2주 동안은 더 좋아하고 강요하지 말라.
- 좋은 인터넷 사용시간 동안 공부를 강요하지 말고 당분간 아이가 원하는 활동을 하게 하라.
- 운동 등 아이의 대안 활동에 적극적으로 관심을 기울이고 지원 하라.
- 아이가 조금이라도 발전된 모습을 보이면 칭찬을 아끼지 말라.
- 어머니는 한 걸음 뒤로 물러나고 아버지는 한 걸음 앞으로 나서서 간여하라.



도움말: 한국청소년상담원



### 인터넷 레스큐 스쿨 프로그램

(인터넷 중독 치료 학교)

- 자기조절 능력 기르기
  - 자신의 인터넷 사용시간 계산하기
  - 인터넷에 대한 긍정적 생각 지우기
  - 상황극 통해 유혹 거절 훈련
- '나도 할 수 있다' 는 자기 효능감 키우기
  - 자신의 꿈 찾기
  - 외로울 때, 신경질 날 때 인터넷 외의 해결방법 찾기 역할극
  - '20대에 될 준비해야 할까' 미래계획 짜기
- 인터넷 대신 할 수 있는 대안활동 제시
  - 놀잇감 경매=달리기, 요리 등 인터넷 대신 하고 싶은 활동을 쓴 주고 사기
  - 도예 · 승마 · 스키보드 등 신체활동





# Session 1

---

인터넷, 게임중독

---

사례발표 2 : 사회문제 해결을 위한 디자인의 새로운 역할

---

정지연 주식회사 바이널 책임연구원

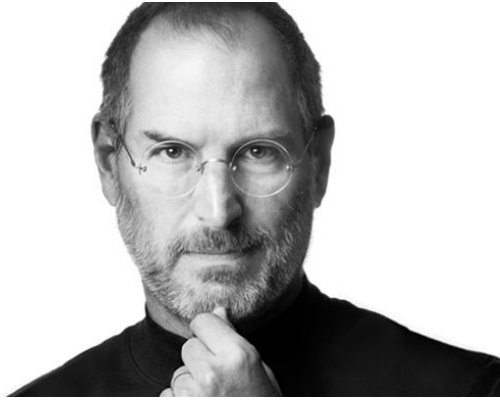
## 사회문제 해결을 위한 디자인의 새로운 역할

인터넷 게임 디톡스 서비스 디자인 사례를 중심으로

디자인하면 무엇이 떠오르시나요?



디자인하면 무엇이 떠오르시나요?



전통적으로 디자이너들이 하던 일  
소비자가 가지고 싶은 제품을 잘 만들어내는가?



ESTHETIC + TECHNOLOGY

최근 디자이너들의 새로운 역할

사용자에게 어떠한 경험과 가치를 제공하는가?



EXPERIENCE + EMOTION

서비스 디자인은 소비자를 최우선 순위로 생각하면서

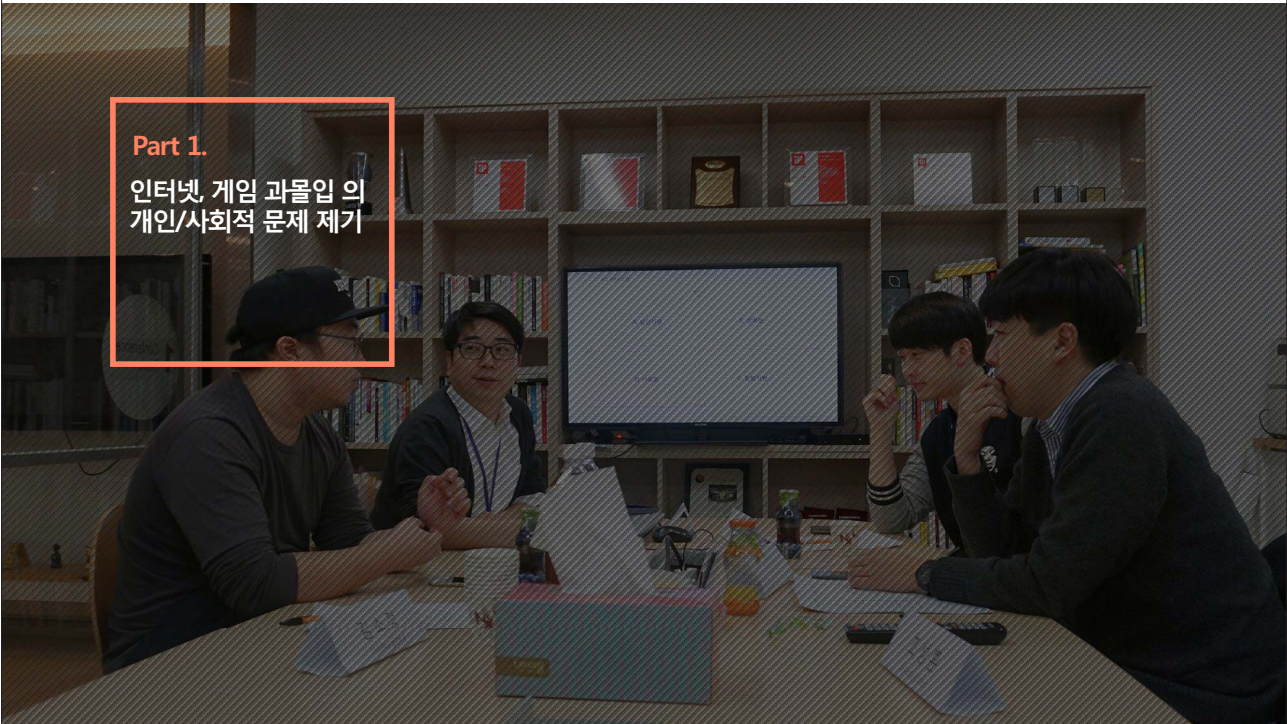
동시에 그와 관련된 다른 모든 부분을 고려해

해결책을 개발하는 것이다.

단순히 사용자를 위해 문제를 해결하기 보다는

사용자와 함께 문제를 해결하려는 디자인 측면에 중점을 두어야 한다

Francisco Pita, ANA, Marketing Team



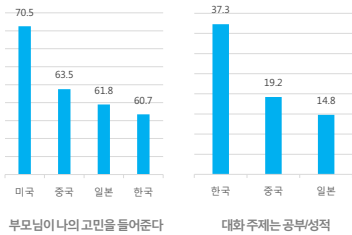
Part 1.

인터넷, 게임 과몰입의  
개인/사회적 문제 제기

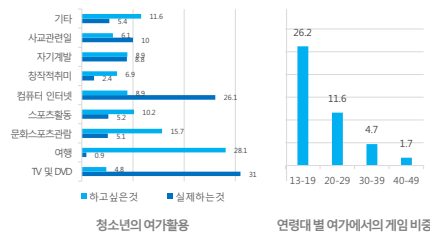
KIDP

인터넷, 게임 과몰입 심리 / 환경적 요소

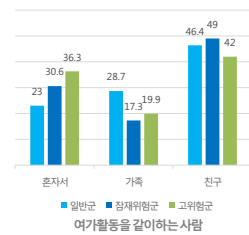
1. 부모님의 통제와 간섭



2. 경쟁문화로 인한 스트레스

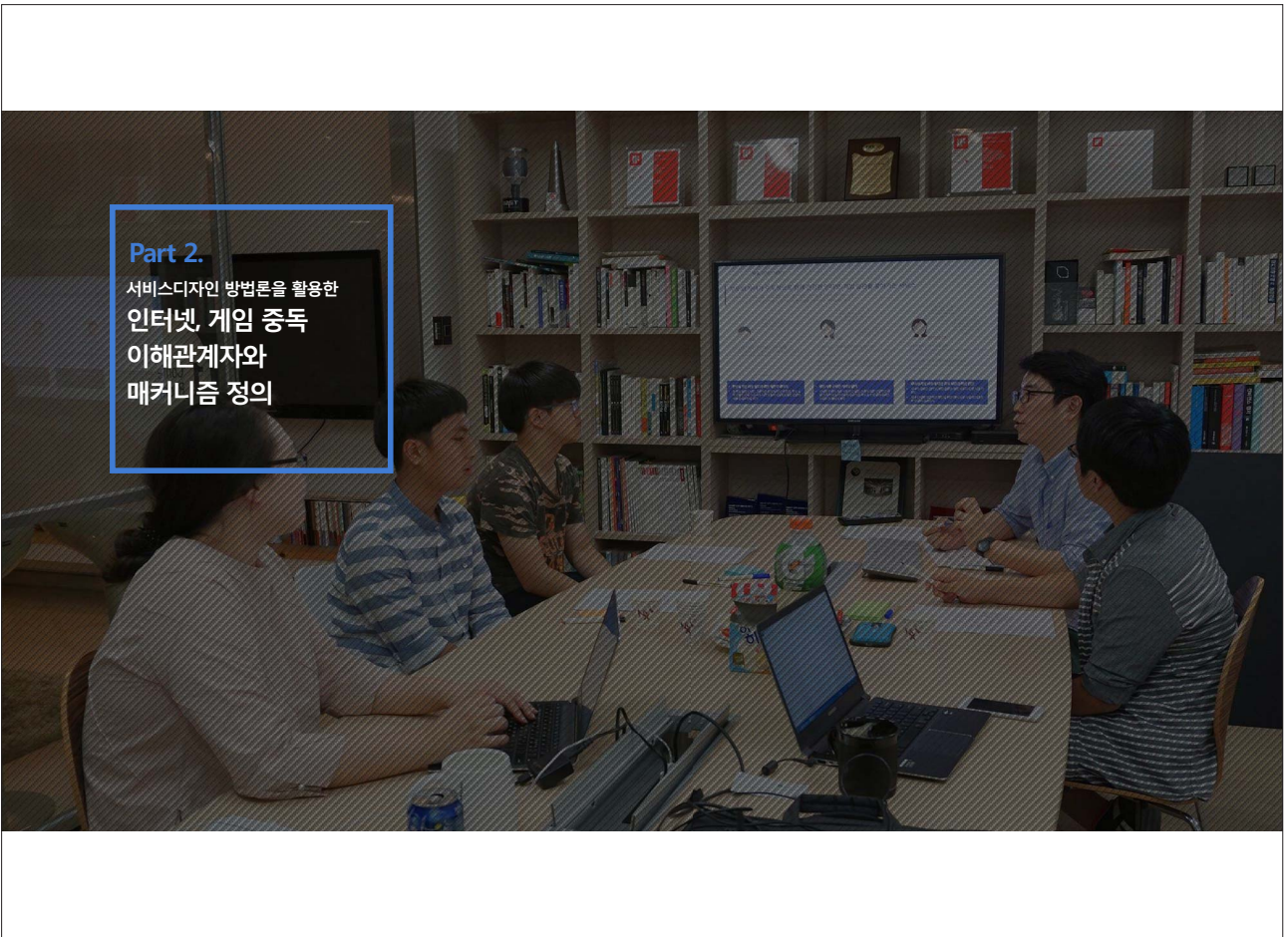


3. 또래집단의 영향력 강화



청소년에게 게임은 부모, 또래집단, 학업 경쟁사회에서 야기된 **보리독립 욕구, 현실회피, 심리적 불안감** 해소를 위한 수단. 필요할 때 바로 **접근이 가능하고, 금전적 기회비용이 적어** 가장 선호되는 해결책





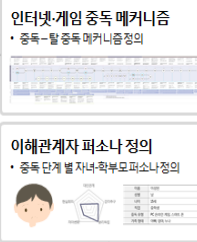
KIDP

1차년도 연구 프레임워크

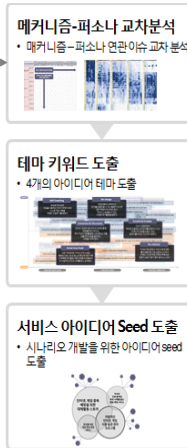
전문가 활용을 통한 중독/탈중독 모형 가설수립



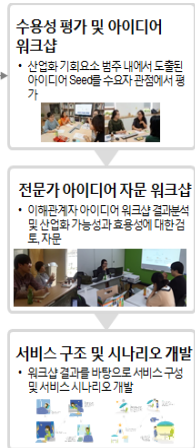
매커니즘 & 수요자 정의



서비스 테마 도출

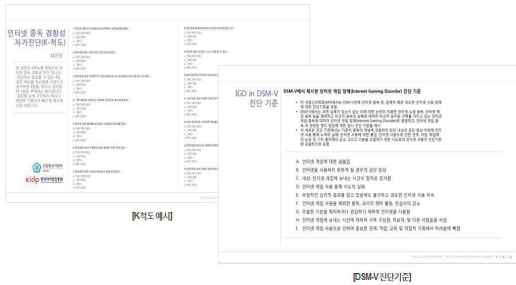


검증 및 고도화



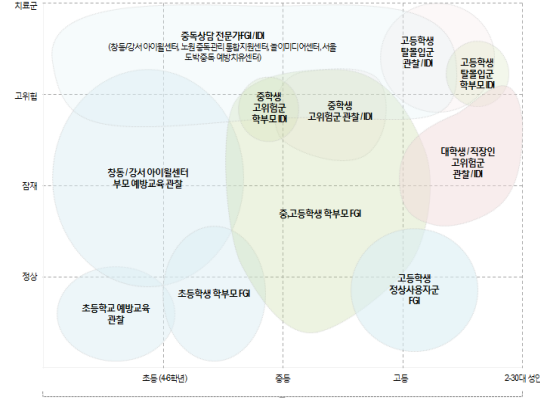
수요자 중심의 서비스 디자인 방법론을 활용한 연구

인터넷 게임 중독 기준 진단표



고려대학교 심리학과 및 서울 성모병원 협의에 따라 DSM-5와 K 척도를 함께 사용

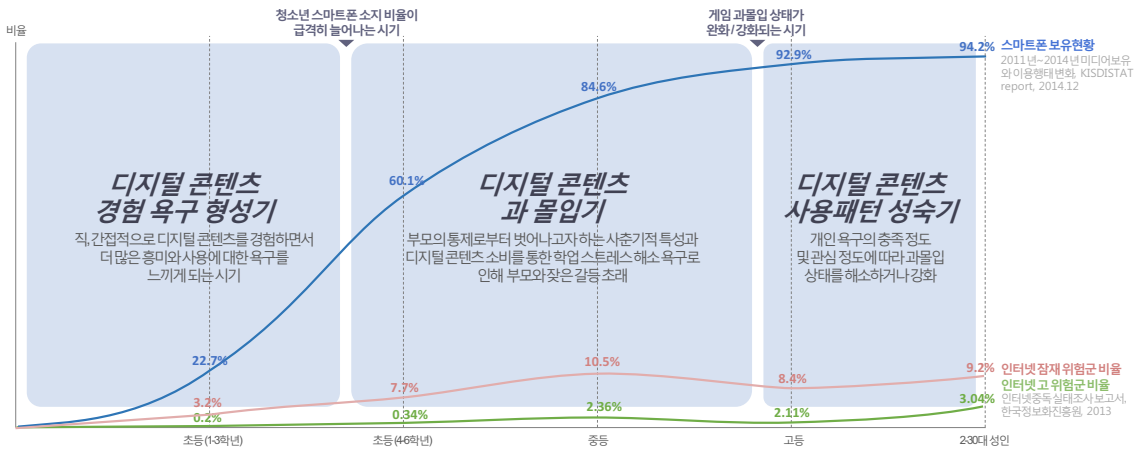
이해관계자 리서치 실행 영역



인터넷 게임 중독 문제는 다른 중독에 비해 개인적이고 청소년 비율이 가장 높음 (인터넷중독 실태조사보고서, 한국정보통신진흥협회, 2013)

인터넷, 게임 중독 기준(DSM-5 / K 척도)대상자 선정 및 이해관계자 리서치(설문, 인터뷰, 관찰)

생애주기 관점의 인터넷 게임 사용자 유형 분석



스마트폰 보유 시작 시기, 청소년 사춘기 진입시기, 자발적 도래문화 형성 시기

### 수요자 정의: 대표 퍼소나(부모와 자녀) 선정

#### Persona 1.

자녀가 인터넷 사용을 스스로 조절하기 원하지만 실패하면 무조건 통제하는 부모



“아이도 스마트폰을 오래 하면 안 좋다는 것을 알지만 정작 스스로 자제하지는 못해요.”

이름	김수영
성별	여
나이	39세
직업	사무직
자녀 종류 유형	스마트 폰
가족 형태	남편 본인 및 1남 1녀

- 아이들 자기가 부모의 통제 아래 있다고 생각하고 인터넷 사용에 대해 문제가 발생했을 때는 후회하고 고개 숙임
- 자녀의 인터넷 사용에 대해 주위 사람들의 조언을 통해 일정 수준의 가드러닝을 가지고 있음
- 주변 사람들의 이야기 및 뉴스 등의 매체를 통해 살았던 인터넷으로 인한 문제를 인지하고 있음
- 이후 사춘기 자녀에게 인터넷으로 인한 문제가 발생했을 때 강압적인 다른 해결방법이 필요할 것이라 예상
- 자녀의 학교, 교육과제, 여가시간 등에 대한 모든 활동들을 관리해주고자 함

#### Persona 2.

게임으로 대부분의 시간을 보내고 부모와 충돌이 잦은 사춘기 청소년



“성적도 중요하지만, 친구들과 지금 당장 놀 수 있는 게임이 더 좋아요.”

이름	이성빈
성별	남
나이	15세
직업	중학생
종류 유형	PC 온라인 게임, 스마트 폰
가족 형태	아버지, 어머니, 누나

- 사춘기 특성으로 분리 독립에 대한 욕구가 매우 강하며 부모의 통제를 벗어나고 싶어함
- 자신의 마음에 들지 않는 성적 수준과 부모의 요구를 스트레스로 인지하며 현실에 대한 불만족을 게임에 더욱 몰두하는 현실 외적인 열망이 두드러짐
- 자신의 생활을 스스로 통제할 수 있음 아직 노력을 안 했을 뿐이고 생각함
- 친구와 어울리는 것을 즐기기엔 게임 외에 다른 활동을 할 수 있는 게 싫어 인터넷 게임의 승리의 쾌감이 사춘기 친구와 같은 재미시간을 게임으로 보냄
- 부모보다는 친구들로부터 정제상을 찾으려 하며, 대부분의 활동 중을 친구 무리에서 보냄

#### Persona 3.

게임의 복잡스러운 변화에 당황하며 자녀를 통제하기 위해 사사건건 충돌하는 부모



“집에서 게임 하는 꼴을 볼 수가 없어요. 참아줘지 하면서도 계속 무뎠게 돼요.”

이름	유정원
성별	여
나이	41세
직업	전업주부
종류 유형	PC 온라인 게임
가족 형태	남편, 본인, 아들

- 자녀의 게임 사용을 보면 부정적 반응이 먼저 나오게 되어 자녀의 충격을 일으킴
- 게임에 대한 무조건적인 반감을 가지고 있음
- 자녀가 게임 때문에 학업에 열중하지 않는 것이라 믿고 판단함
- 자녀가 어떤 게임을 하는지 모르겠어서 관심이 없음
- 자녀와의 지속된 갈등으로 평소 자녀에게 긍정적인 반응을 보일 수 없었던 자녀의 행동이 사춘기 때문인지, 게임으로 인한 것인지 혼란스러워함

#### Persona 4.

게임 사용에 대한 자신의 상태를 인지하고 개선 의지가 있는 청소년



“제가 무엇을 하고 싶은지 모르겠어요. 고민도 스트레스도 많은데 게임 말고 무엇으로 풀어야 할까요.”

이름	최신석
성별	남
나이	17세
직업	고등학교생
자녀 종류 유형	PC 온라인 게임, 스마트 폰
가족 형태	엄마, 남동생

- 스스로 게임 사용에 고민한다는 것만 안쪽하고 주변의 부모와 상담 치료사의 조언을 받아들임
- 게임 사용에 대해 친구들의 시선과 부모의 시선과의 차이를 느끼고 있음
- 몰입 지도에 대해 부정적 선입견과 주변 시선들 의식하여 상담 치료사 상담
- 미래 진로에 대해 진지하게 고민하기 시작하며 고민을 상담할 수 있는 조언자를 찾음
- 공부에 대한 다소 낙담한 심정임(인문계)이지만 성적 향상할 수 있는 동기 부여가 이루어지지 않고 게임에 계속 몰입
- 게임 외에 다른 여가 활동을 관심 갖고 있지만 친구나 여권이 따르지 않음

#### Persona 5.

자녀 문제 해결을 위해 상담을 받고 자녀를 이해하고자 노력하는 부모



“정말 말으로 나아질지, 그냥 이런 상태가 계속될지 불안해요.”

이름	이은영
성별	여
나이	45세
직업	학원강사
자녀 종류 유형	스마트 폰
가족 형태	남편, 본인 및 1남 1녀

- 자녀의 게임 사용에 대해 충격을 느끼고 이해하고자 노력함
- 게임에 대해 알아보다 다양한 정보를 수집하며 자녀가 하는 게임의 특성을 파악하려 함
- 자녀를 살펴봐주려 지음(관외) 접촉 할 수 있는 상담 시도함
- 자녀와 충돌보다는 스스로 개관고 고쳐나갈 것을 기다림
- 교육 치료의 효과에 기대를 하지만 눈에 띄게 변하는 점이 없어 만족하지 않음

### 생애주기(육구형성기, 과 몰입기, 사용패턴 성숙기) 관점의 인터넷, 게임 서비스 대표 퍼소나 선정

### 인터넷, 게임 과몰입/탈몰입 매커니즘 정의

#### 인터넷, 게임 과/탈몰입 프로세스

문헌조사를 통해 인터넷 게임의 행동부터 치료, 후 유지까지의 과정

#### 인터넷, 게임 사용관련 이해관계자 여정(Journey)

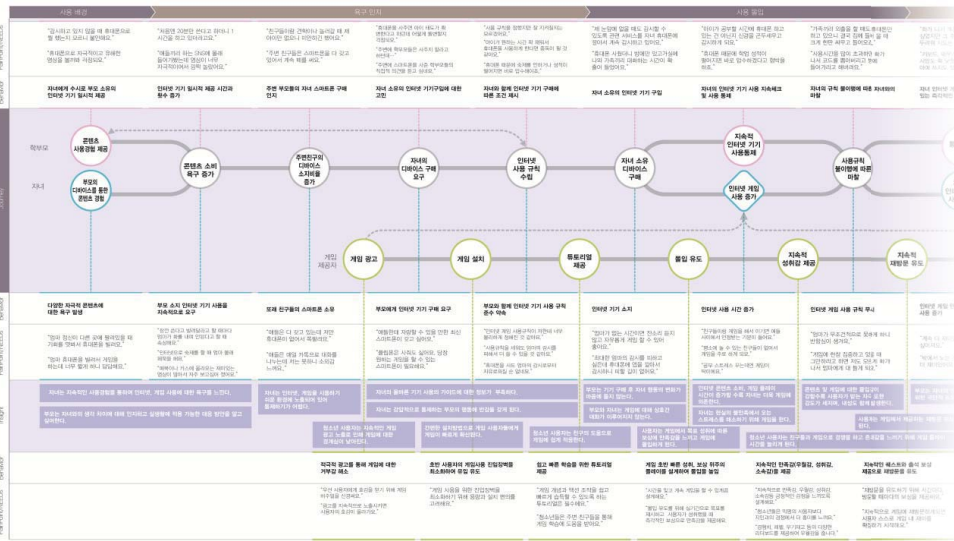
사용자 조사 과정을 통해 발견된 각 이해관계자들의 여정을 도식화

#### 여정 별 이해관계자의 상세 행위 및 답변(Quote)

해당 여정의 내용을 대변하는 이해관계자의 실제 행위 및 인터뷰 답변

#### 여정단계 관련 인사이트

사용자 리서치 데이터를 기반으로 사용자 가치 추출



### 인터넷, 게임 과몰입의 시작점에서 탈몰입까지 과정과 그에 따른 환경적 요인, 관련한 인사이트를 여정 맵(Journey map)으로 정의

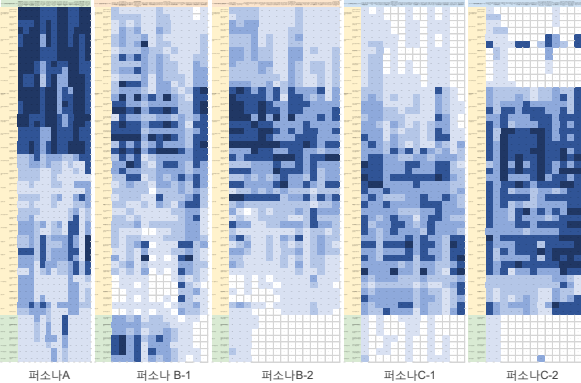


데이터 교차 분석을 통한 퍼소나 연관성 평가

퍼소나 A	퍼소나 B-1	퍼소나 B-2	퍼소나 C-1	퍼소나 C-2
0.27	0.31	0.3	0.27	0.29
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31
0.31	0.31	0.31	0.27	0.31

5점 척도(리커트 척도)를 이용한 데이터 교차 연관성 평가 수행

- 평가자: 퍼소나 군에 해당하는 사용자, 총 60명
- 퍼소나 A (12명) / 퍼소나 B-1 (12명) / 퍼소나 B-2 (12명) / 퍼소나 C-1 (12명) / 퍼소나 C-2 (12명)



인터넷, 게임 중독 / 탈중독 매커니즘과 대표 퍼소나 속성을 교차 연관성 분석하여 기회요소 발견

24 /

교차 영향 분석 기반 기회요소 발굴

**자녀주도**

**Self-Coaching**  
게임을 사용하는 자녀가 추체가 되어 스스로 게임 사용을 적절히 조절하기를 원한다.

**Re-charge**  
게임만큼이나 재미있고 친구들과 함께 할 수 있는 활동이 있다면 굳이 게임이 아니어도 된다. 자녀 스스로 즐길 수 있는 다양한 여가활동을 원한다.

**Emotional Enabler**  
자녀가 성장하면서 부모와 소원해진 유대관계를 회복하고 자녀의 정신적 성장을 도울 수 있는 중재자를 부모와 자녀 모두 원한다.

**Know how Feed**  
사춘기에 접어든 자녀의 갑작스러운 변화로 인한 고민과 청소년 특성에 대한 이해가 부족한 부모들은 다른 선행한 부모들로부터 실질적인 조언과 사례를 듣고 싶어 한다.

**Pro-Advisor**  
자녀의 게임 중독과 미래 진로에 대한 불안감을 전문가와 상담하고자 하나 주변의 시선과 전문 인력의 부족으로 전문가 상담 기회가 많지 않다고 느낀다.

**Consensus & Discussion**  
인터넷, 게임에 대한 부모의 과도한 통제, 무분별한 허가보다는 부모와 자녀가 대화를 통해 서로 원하는 바를 조율하며 규칙을 협의하는 과정을 거쳐야 한다.

**Parental Support**  
자녀에게 올바른 디바이스 활용법을 알려주고, 자녀의 인터넷 사용에 대한 관심이 필요하다고 느낀다. 자녀는 인터넷 게임을 사춘기에 접어든 자녀의 갑작스러운 변화로 인한 고민과 청소년 특성에 대한 이해가 부족한 부모들은 다른 선행한 부모들로부터 실질적인 조언과 사례를 듣고 싶어 한다.

**Re-charge**  
친구들과 함께 할 수 있는 활동이 있다면 굳이 게임이 아니어도 된다. 자녀 스스로 즐길 수 있는 다양한 여가활동을 원한다.

**Emotional Enabler**  
자녀가 성장하면서 부모와 소원해진 유대관계를 회복하고 자녀의 정신적 성장을 도울 수 있는 중재자를 부모와 자녀 모두 원한다.

**Pro-Advisor**  
자녀의 게임 중독과 미래 진로에 대한 불안감을 전문가와 상담하고자 하나 주변의 시선과 전문 인력의 부족으로 전문가 상담 기회가 많지 않다고 느낀다.

디지털 콘텐츠 경험 욕구 형성기

디지털 콘텐츠 과몰입기

디지털 콘텐츠 사용 패턴 성숙기

교차 연관성 분석을 통해 도출된 주요 기회요소를 생애주기와 퍼소나 이해관계 특성을 기준으로 그룹핑

**부모와 자녀가 주도적으로 함께 건강한 인터넷, 게임 습관을 쌓아가는 서비스**

- 엄마와 자녀가 게임 사용 규칙을 협의하고 이를 지속적으로 지킬 수 있도록 도와주는 서비스
- 자녀 스스로 게임 사용을 관리할 수 있도록 건강한 습관을 만들어주는 게임 플레이 환경

**엄마콘**



**표준모델**



**자녀가 원하는 여가활동을 보상으로 제공하여 게임 의존도를 낮추는 대체 활동 패키지**

- 엄마와 자녀가 게임 사용 규칙을 협의하고 이를 지속적으로 지킬 수 있도록 도와주는 서비스
- 자녀 스스로 게임 사용을 관리할 수 있도록 건강한 습관을 만들어주는 게임 플레이 환경

**오늘 뭐하지?**



**대체활동스토어**



**자녀의 정신적 성장을 도와주는 인생과외 선생님**

- 엄마와 자녀가 게임 사용 규칙을 협의하고 이를 지속적으로 지킬 수 있도록 도와주는 서비스
- 자녀 스스로 게임 사용을 관리할 수 있도록 건강한 습관을 만들어주는 게임 플레이 환경

**온라인 멘토**



**대체활동도우미**



**부모 인식 개선 및 자녀 이해를 위한 부모용 자녀 분석 보고서**

- 엄마와 자녀가 게임 사용 규칙을 협의하고 이를 지속적으로 지킬 수 있도록 도와주는 서비스

**NFC 모래놀이 세트**



**엄마 전용 게임 매거진**

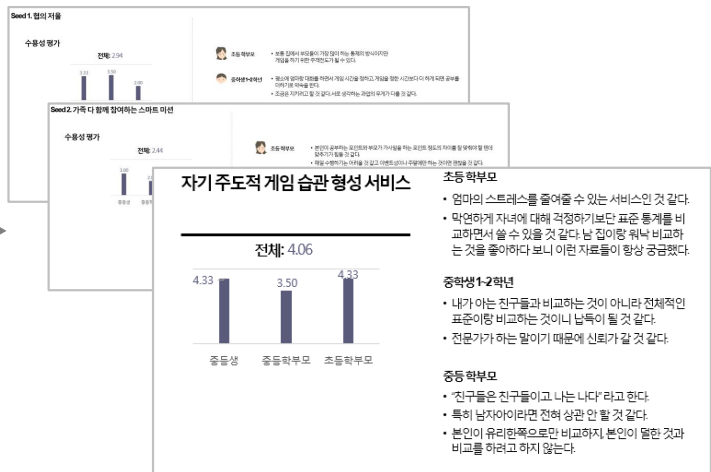


서비스 테마 정의 및 이해관계자 워크샵(Co-creation)을 통한 컨셉 구체화

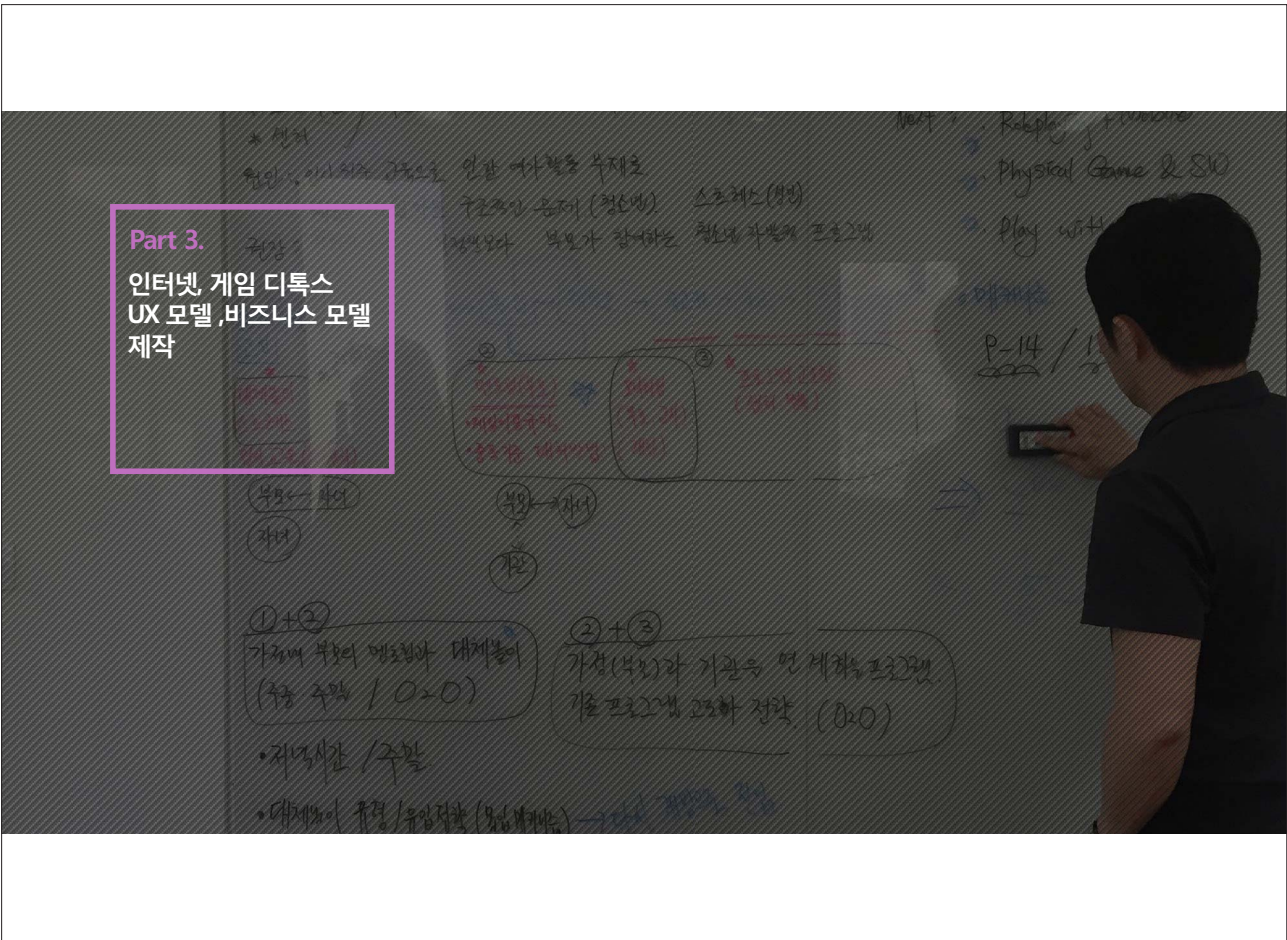
**이해관계자의 수용성 평가**



+



수요자 관점의 아이디어 수용성 평가를 통한 사업화 아이디어 선정

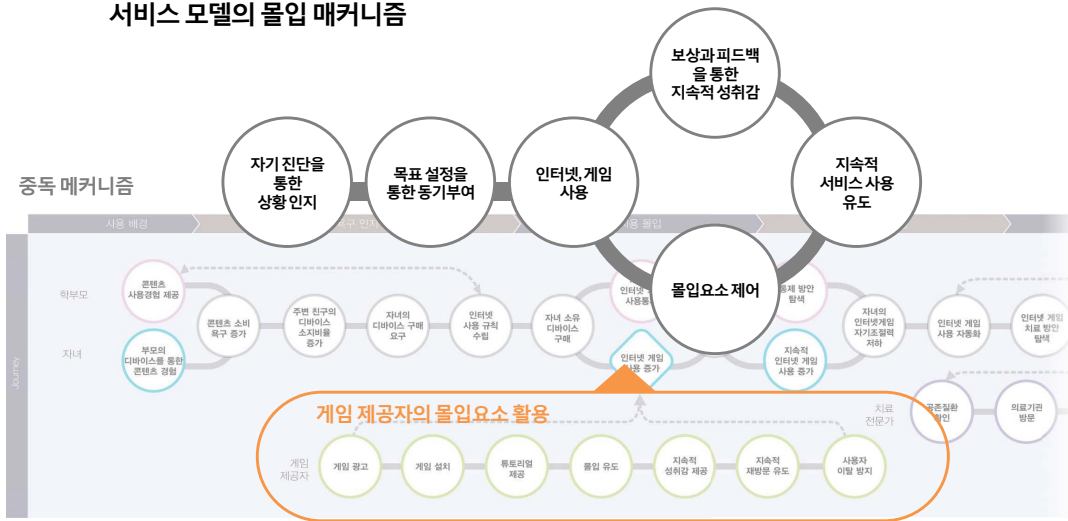


**Part 3.**  
**인터넷, 게임 디톡스**  
**UX 모델, 비즈니스 모델**  
**제작**

KIDP

**Gamification based UX 모델 개념도**

**인터넷, 게임 과몰입 조절을 위한**  
**서비스 모델의 몰입 매커니즘**

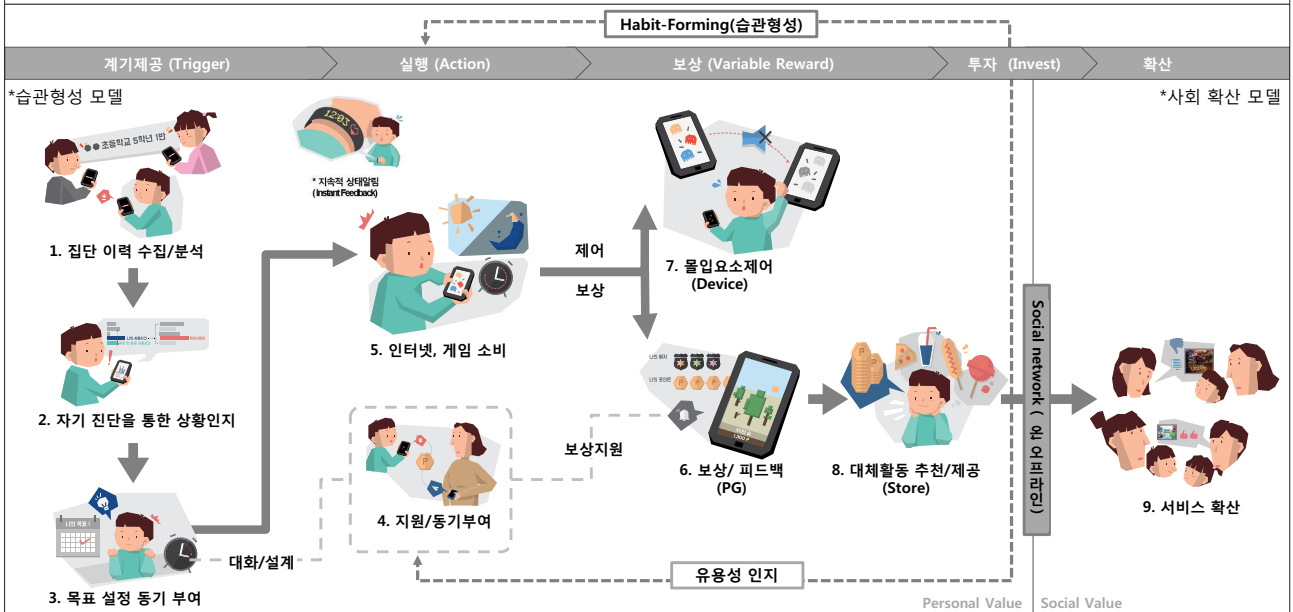


### 인터넷, 게임 과몰입 조절을 위한 서비스 모델의 콘텐츠 요소

#### 탈 중독 메커니즘



수용성 평가를 통해 검증된 서비스 아이디어 적용





# Session 2

---

## 고령화

---

사례발표 1 : 고령화 사회를 위한 디자인

---

박수진 인제대학교 디자인대학 시각디자인전공 교수

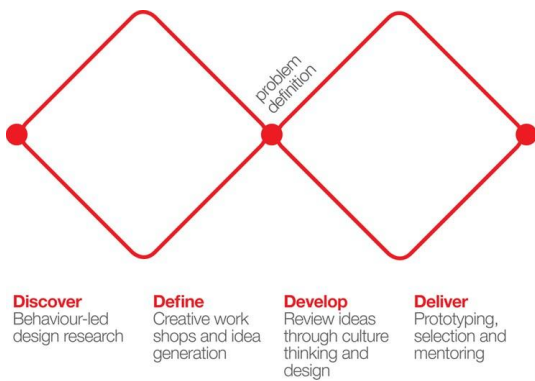
# 65 +

## 고령화 사회를 위한 디자인

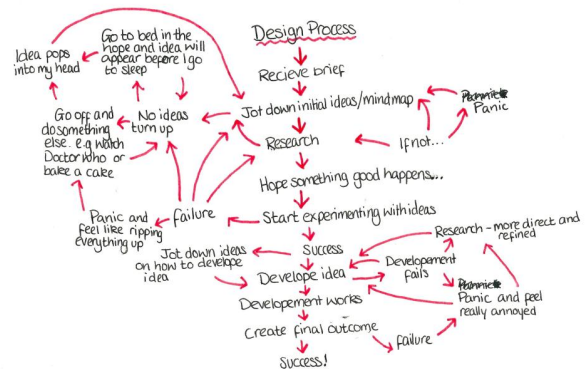
2016. 01. 29.  
박수진

### Design Process

다양한 디자인 분야가 존재하고, 분야마다 요구되는 특수한 기술이 있지만, 기본적인 디자인 과정은 유사합니다.



The Double Diamond Model, British Design Council



Design process, [www.imogenlouise.wordpress.com](http://www.imogenlouise.wordpress.com)



## Design for Society

사회나 공공을 위한 디자인에서도 디자인 과정은 거의 유사하며, 디자인 문제 해결을 위해 요구되는 디자인 기술(기능) 또한 기존의 디자인과 다르지 않습니다.



## Design for Society

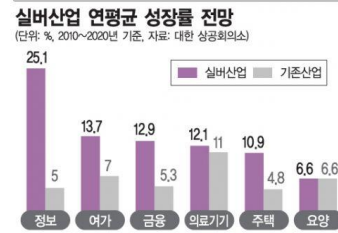
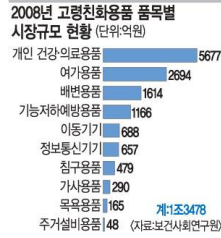
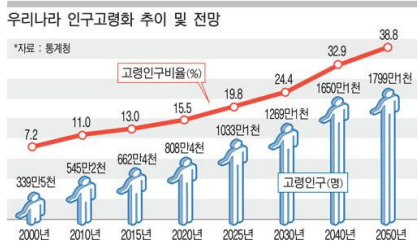
사회는 끝없이 변화하고 있으며, 변화하는 사회는 새로운 디자인 역량을 요구. “산업”을 위한 디자인과 “사회”를 위한 디자인의 가장 큰 차이에 대한 이해.



지역경제, 교육, 복지, 주거안전, 문화환경 등  
**디자인을 통한 사회문제 해결**

서비스디자인 개념과 사례  
**사람과 사회를 배려하는 서비스디자인**

## 고령화와 디자인



사회 구성원의 고령화 가속, 고령인구 증가



고령화 소비자를 위한 상품 및 서비스 요구 증대



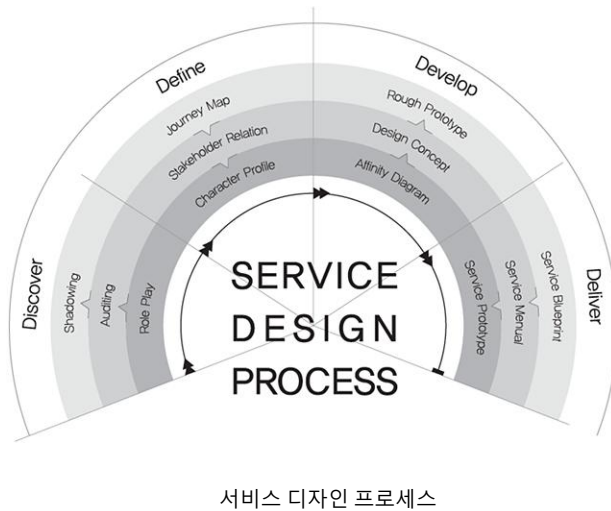
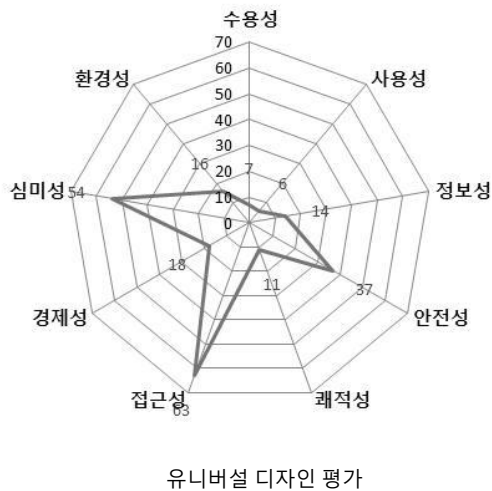
고령화 소비자를 위한 디자인 개발 증가



실버산업, 고령화 상품 시장의 확대와 이익 창출



## 고령화와 디자인: Universal Design / Service Design



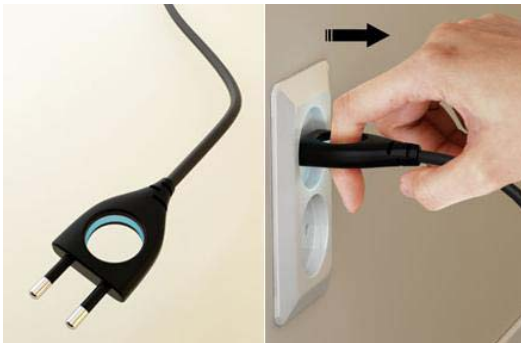


## 고령화와 디자인: Universal Design / Service Design



32 /

## 고령화와 디자인: Universal Design / Service Design



## 사회문제 해결형 디자인: 고령화



예) 출산율 증가

중국의 영·유아용품 시장 규모 전망 (단위: 위안)



~~사회문제~~



저소득층 아동 건강  
아동 복지 인프라 부족  
보육, 교육시설 부족  
진학, 취업 경쟁률 상승  
육아, 교육 비용 상승

사회문제

사회적 문제 해결을 위한 디자인 노력 필요

## 사회문제 해결형 디자인: 고령화

### 65세 이상 노인 인구 600만명 돌파

고령자(65세 이상 기준)  
인구비중 전망  
(단위: %)

\* 출처: 통계청



# 사회문제 해결형 디자인: 고령화

## 1) 고령친화 서체 개발



### イワタUDフォント

ひと目でわかりやすい 誤読しにくい  
シンプルで美しい 読みやすい  
ユニバーサルデザイン視点の書体



UDF, 이와타社, 일본



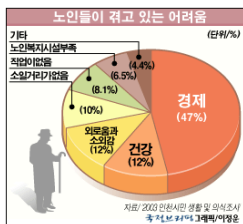
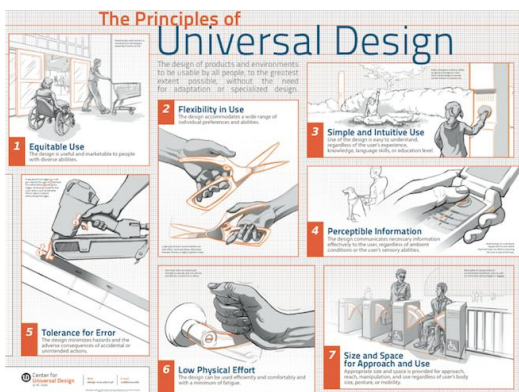
UD고덕, 윤디자인연구소



디지털UD명조, 삼성UX디자인팀

# 사회문제 해결형 디자인: 고령화

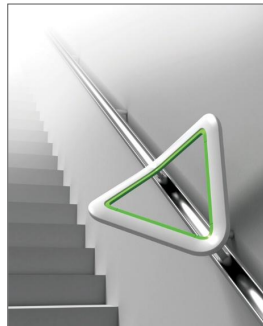
## 2) 고령화 정보 제공





## 사회문제 해결형 디자인: 고령화

### 3) 보급형 또는 공공 제품



Helping Handy Escalator,  
www.yancodesign.com



Opticane, www.yancodesign.com

## 사회문제 해결형 디자인: 고령화

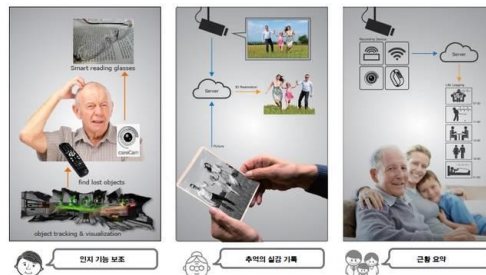
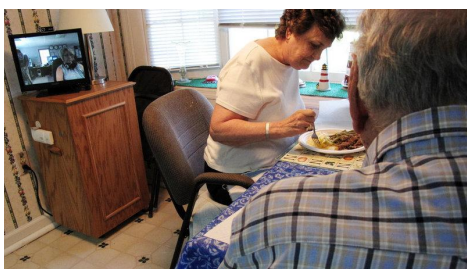
### 4) 사회 서비스



Meet2Eat, 식생활지도 서비스(www.designcouncil, org.uk)



Gusto, 노인 여가정보 서비스(www.designcouncil, org.uk)



# 사회문제 해결형 디자인: 고령화

## 5) 주거/환경

**Homes for our old age**  
Independent living by design

**Housing Learning and Improvement Network**

**Conclusion**

The plans in the case studies featured in this publication are examples of accessible housing environments where residents can enjoy their independence and quality of life, across the social care continuum. They will meet part of the continuity in a safe environment.

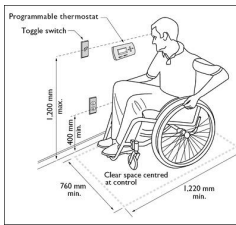
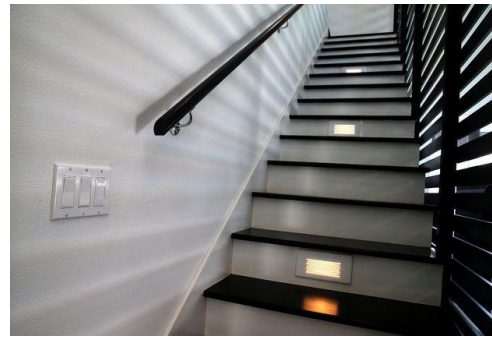
The case studies members of teams that provide care and where there has been involvement of the residents in their design and management. Effective consultation will help to ensure that the final designs respond to the needs of users. It is essential to take the views, requirements and concerns of those who have been built or are included in the delivery of that care into account. Designers and managers should make full use of the unique perspective that older people have to shape their living environments to meet the kind of person-centred care that we all want to see.

Consultation, activities and development partners should also be used to create community. This consultation could cover the need for the housing, the way that the housing might work and the way the project is to be integrated into the community. Local users, users and the organisations that will be providing the care, and all other relevant agencies, should be involved in any consultation. The consultation findings would then be used in the design process and the management of the project.

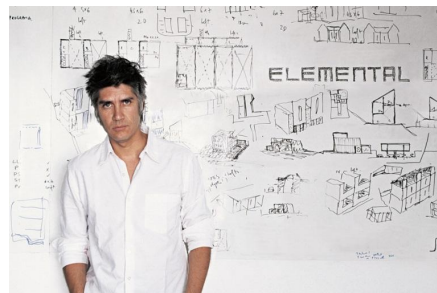
Current financial pressures will continue to place difficulties in building quality and enabling homes, particularly in housing for people with dementia, and care will be most likely still require more innovative solutions as a sector. The well-planned investment in planning, consulting and understanding housing needs, driven by user, partner and business with a disability in a holistic way.

**Designers and managers should make full use of the unique perspective that older people have to shape their living environments to create the kind of person-centred care that we all want to see**

Home for our old age, CABE, 영국 정부지원 개발 프로그램



# 사회문제 해결형 디자인 사례: 주거문제



알레한드로 아라베나(48), 칠레  
2016 프리츠키 건축상 수상자



## 사회문제 해결형 디자인 사례: 주거문제

Quinta Monroy Housing, 2004, Iquique, Chile  
An example of "half of a good house" financed with public money



## 사회문제 해결형 디자인 사례: 주거문제



최초 건축 당시의 모습



주거민들이 증축하고 확장한 모습

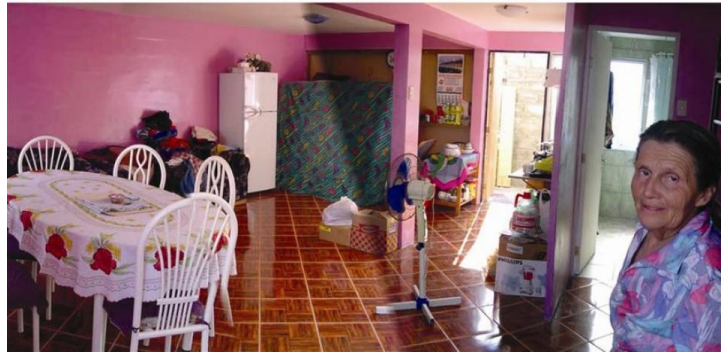


■ 사회문제 해결형 디자인 사례: 주거문제



수년 뒤, 부동산 가치는 세 배로 뛰었지만 모든 가족들이 살던 곳에 머무르며 집을 개량할 수 있었다.





## 사회문제 해결형 디자인 사례: 주거문제

Villa Verde Housing, 2013, Chile



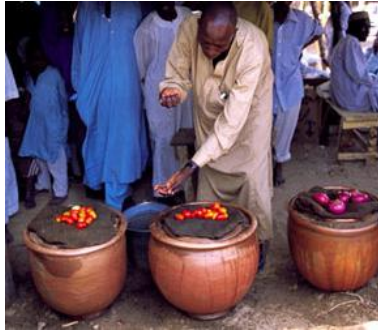


## 사회문제 해결형 디자인 사례: 빈곤문제

# DESIGN FOR THE OTHER 90%



Q Drum

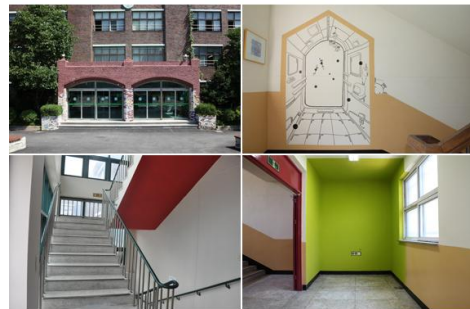
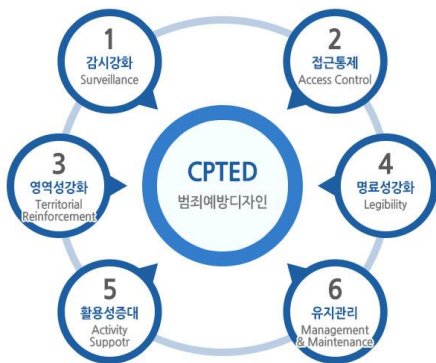


Zeer pot



Pure

## 사회문제 해결형 디자인 사례: 범죄예방



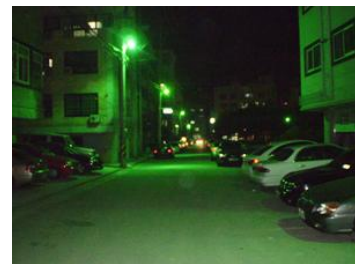
학교폭력예방을 위한 색채디자인



골목 범죄예방디자인 사례, 서울시



소지품 도난방지 의자, 영국



마약범죄예방 가로등, 경기도

# 65 +

## 고령화 사회를 위한 디자인

경청해주셔서 감사합니다.



# Session 2

---

고령화

---

사례발표 2 : 24시간 시니어 여정 디자인

---

**이보연** 주식회사 디맨드 서비스디자인연구소 소장

사회문제해결 디자인

# 24시간 시니어 여정 디자인

Demand

## 오늘날 시니어의 모습



사회적 약자

보살핌의 대상

독거 노인

경제적 문제

신체적 어려움

소외 계층

VS



액티브시니어

문화 집단

제 2의 인생

실버 문화의 주체

신 경제 집단

사회적 참여

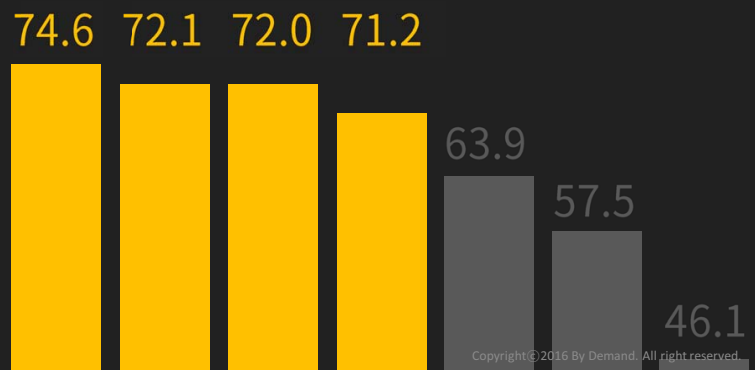


# 시니어가 기대하는 노후

44 /

Copyright © 2016 By Demand. All right reserved.

- 1위 친목활동
- 2위 취미활동
- 3위 가족과 시간 보내기
- 4위 경제활동
- 5위 자원봉사
- 6위 자기개발
- 7위 휴식



Copyright © 2016 By Demand. All right reserved.

# 나이 듦을 즐기는 사람들

“할머니로서 ‘스타일’을 추구하지 않아요. ‘우아함’을 좇을 뿐이죠”



<http://m.mk.co>

30

Copyright © 2016 By Demand. All rights reserved.

# 은퇴 후 자아실현

실버 취업 증가  
학습과 교류가 결합한 자기 개발형 여가활동 수요증가 추세



안녕하세요  
새 인턴, 벤이에요

Copyright © 2016 By Demand. All rights reserved.

# 문화 주류층

동호회 활동을 통한 문화생활  
다양한 문화경험으로 문화향유 욕구 강하며 성취 증시



# 시니어가 걱정하는 노후



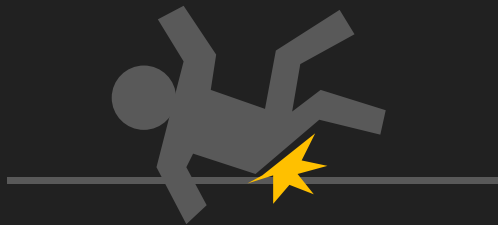
# 대중교통 불편

시니어 59%가 외출 시 불편함을 경험하고 있으며, 연령이 높아질수록 비율 증가



Copyright © 2016 By Demand. All right reserved.

# 시니어의 78.8% 낙상에 대한 두려움



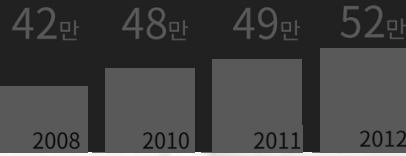
낙상 후 2년 내 사망률 일반인보다 2배 높음



Copyright © 2016 By Demand. All right reserved.



## 가장 두려운 질병. 치매



치매환자 4년간  
26.8% 증가



Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

## 시니어 우울증 환자 증가

1인 2가구 증가로 노인의 심리적 외로움 증가  
사회적 활동이 줄면서 대화단절에 따른 우울증 동반



Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

# 시니어 우울증 환자 증가

1인 2가구 증가로 노인의 심리적 외로움 증가  
사회적 활동이 줄면서 대화단절에 따른 우울증 동반

Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

# 24시간 시니어 여정을 극대화하는 디자인

Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

# 24시간 시니어여정 디자인

사용자 중심의 접근. 고령자의 일상생활 재설계가 필요하다라는 점에 있어서 디자인의 역할 요구됨

우리가 사용하는 모든 제품.공간.커뮤니티.서비스가 모두 새롭게 디자인되어야 함



유니버설  
제품디자인



생활공간  
디자인



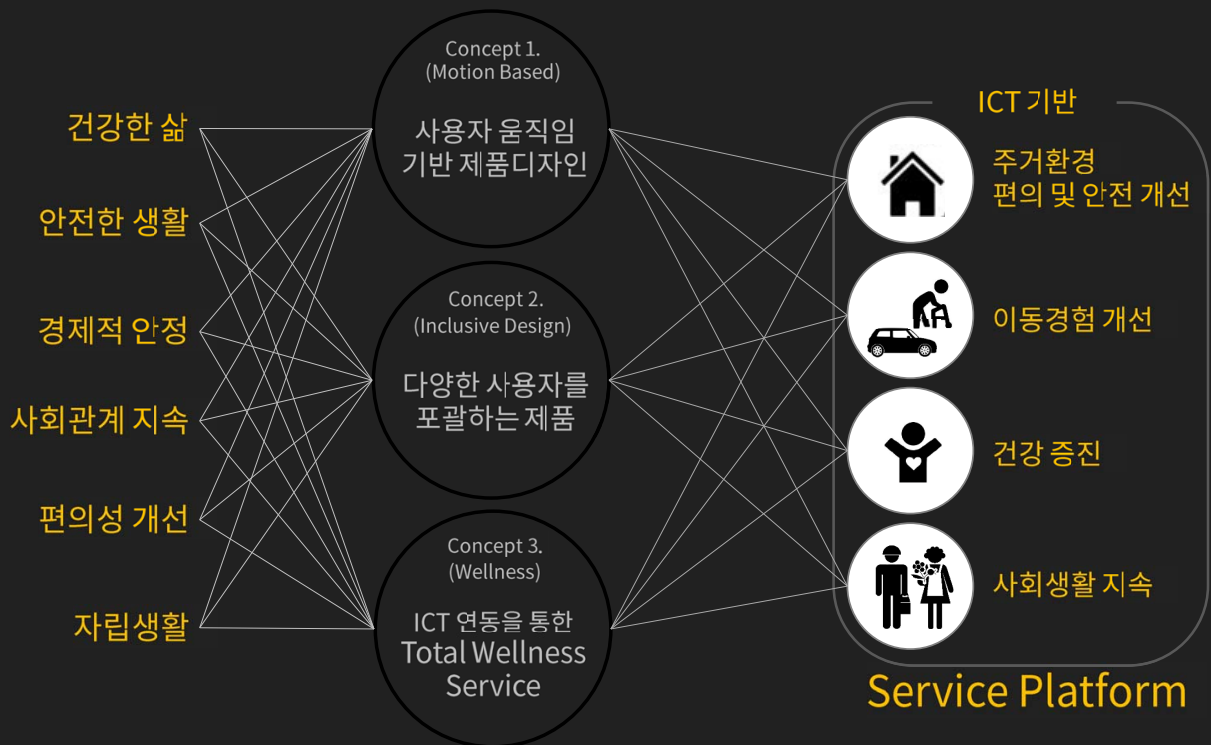
커뮤니티 공간  
디자인



서비스  
디자인

Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

# 액티브시니어를 위한 디자인



Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

# 유니버설 제품 디자인

노인을 위한 기능 중심적인 것이 아닌  
안전, 편의성에 감성과 멋을 더한 제품

## 다양한 욕구 발생 욕구의 장벽 붕괴



# 감성이 있는 제품

시니어를 위한 제품에 대한 부정적인 인식을  
디자인을 통해 패션 아이템화한 지팡이



Copyright © 2016 By Demand. All rights reserved.



# 품위를 지켜주는 제품

다용도 테이블 및 이동이 가능한 지팡이



<http://lanzavecchia-wai.com/projects/together/>



Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

# 신체노화에 대한 인식 최소화

신체적 노화로 인해 일상생활에서 경험할 수 있는 좌절감을 경감시켜주는 오프너



[http://www.ariklevy.fr/design/objects/waterlife#VqbbT\\_mLSUk](http://www.ariklevy.fr/design/objects/waterlife#VqbbT_mLSUk)



Copyright©2016 By Demand. All right reserved.

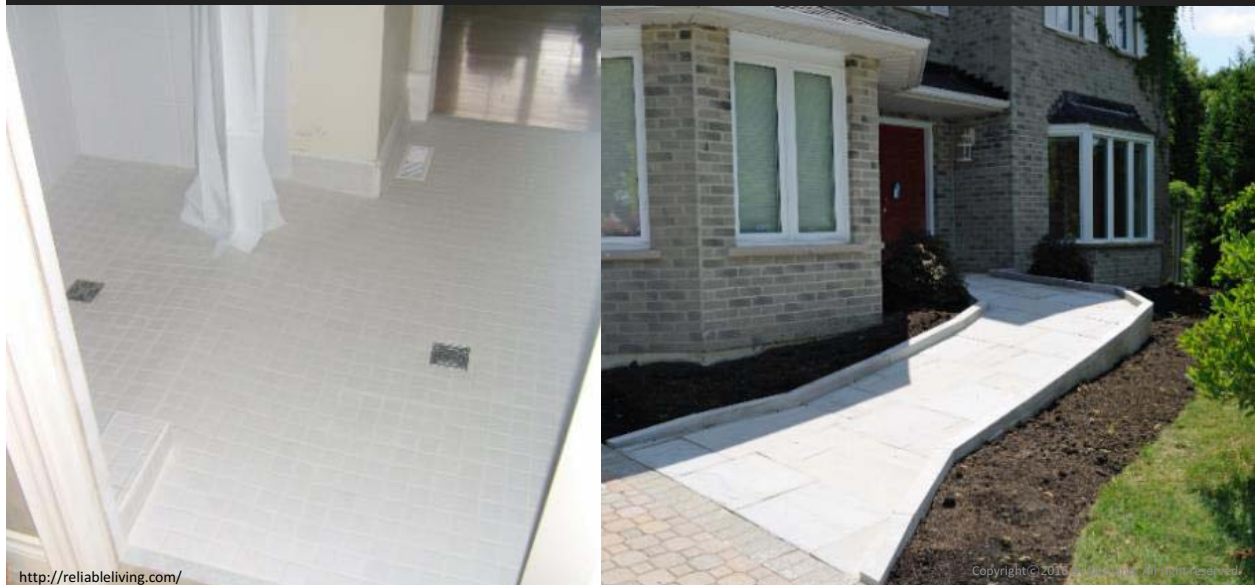
# 생활공간 디자인

안전사고예방과 건강관리가  
가능한 주거환경



# 낙상 예방

실내 생활에 불편함이 없이 편하게 활동할 수 있도록  
문턱, 계단을 최소화한 공간



<http://reliableliving.com/>

Copyright © 2016 All rights reserved.

# 신체적 어려움 극복할 수 있는 환경

높은 찬장에서 물건을 꺼내는 것이 힘든 노인들을 위해 **힘들이지 않고 꺼낼 수 있도록 고안된 찬장**



54

# 커뮤니티 공간 디자인

정보와 소통에 차별 없는 커뮤니케이션 디자인을 바탕으로 **사회약자를 배려한 공간**





# 노인친화에 대한 공감대 확산

영국, MA Design LAB, Age Friendly City Project  
Sept 2011 to Jan 2012



<http://www.namany.com>

Copyright © 2016 By Demand. All right reserved.

# 차별 없는 정보 제공

커진 글씨, 일몰 후 가로등과 연계된  
LED조명사인과 안전한 야간보행



Copyright © 2016 By Demand. All right reserved.



# 차별 없는 시설 이용

23초 안에 건너야 하는 횡단보도  
그러나 80세 이상의 노인은 불가능



# 차별 없는 시설 이용

싱가포르. 첼시 고령친화 공원 :  
Longer crossing time



# 서비스 디자인

사회참여 기회를 확대해주고,  
세대 간 공생을 통한 사회적 소외 예방



# 세대 간 소통

시니어 디자인 팩토리에서는  
시니어에게 새로운 사회적 역할 부여



<http://www.smart-magazine.com/de-smart-urban-pioneers/>

Copyright © 2016 By Demand. All right reserved.



# 인지능력 유지

일상생활 기록과 회상으로 훈련을 통해  
치매 예방이 가능한 라이프 로깅(Lifelogging) 서비스



# THE END

Demand