

[1차년도] 21년 시니어 사용자 가치 도출과 UX/UI 실증연구 기반의 지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 통한 글로벌 신시장 창출

User-Value Analysis for designing Intelligent Senior Care Display

지능형 시니어 케어 제품 · 서비스 개발을 위한 사용자 리서치 보고서

주관기관

kidp 한국디자인진흥원
KOREA INSTITUTE OF DESIGN PROMOTION

Contents

What to make

“신시장 창출”

돌봄 대체 가능 영역과
보조 가능 영역 발굴

How to make

“시니어 가치 전달”

동기(감성/사회적) 요인
사용성(접근성/학습) 요인

0. 연구 방법 및 범위 (KIDP)	2
1. 트렌드 및 시장 동향 분석	5
2. 시니어 돌봄 관련 문헌 연구	8
3. 전문가 인사이트 도출	11
4. 시니어의 욕구 및 활동 분석	14
5. 이해관계자 인터뷰	15
6. 시니어 사용자 인터뷰	17
7. 돌봄 관점 시니어 유형 분류	18
8. 유형별 퍼소나 설계	19
9. 시니어 Life Value 분석	38
10. 제품 · 서비스 속성 분석	41
11. 서비스 기회요인 테마 도출	42
12. Life Value 기반 Smart Care Display 서비스 맵	47
13. [Senior UX] 시니어 사용자를 위한 경험 품질 요인 분석	48
14. 사용자 경험 시나리오 발굴	49
15. 1차년도 소결 및 차년도 추진 내용 (KIDP)	91

0. 연구 방법 및 범위 (KIDP)

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출



0. 연구 방법 및 범위 (KIDP)

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

데스크
리서치

1. 트렌드 및 시장 동향 분석



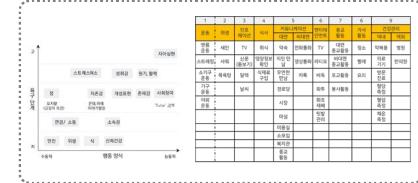
2. 시니어 관련 문헌 연구



3. 전문가 인사이트 도출



4. 시니어 욕구 · 활동 분석



사용자
모델링

5. 이해관계자 인터뷰



6. 시니어 사용자 인터뷰



7. 돌봄 관점 시니어 유형 도출



8. 유형별 퍼소나 설계

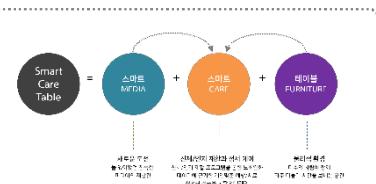


가치도출
경험매핑

9. 시니어 Life Value 분석



10. 제품 · 서비스 속성 분석



11. 서비스 기회요인 테마 도출



12. 경험 매핑 및 시나리오 발굴



스마트 돌봄 케어 분야 주요 이슈

(사회)
비대면
노인 돌봄의
가속화

돌봄 종사자 공급 부족을 넘어, 코로나19로 인한 고령층의 치명률(확진자 수 중 사망자 수)이 다른 연령층에 비해 매우 높아져 노인 돌봄 분야의 정보통신기술 활용 디지털 전환을 가속화하는 역할을 하게 될 것임

디지털 기술의 진화는 헬스케어 산업을 급속도로 변화시키고 있으며, 의료 서비스 공급자의 다변화, 사용자 중심 의료 서비스, 예방 관리 측면의 개인화된 케어 서비스로 진화 중에 있음

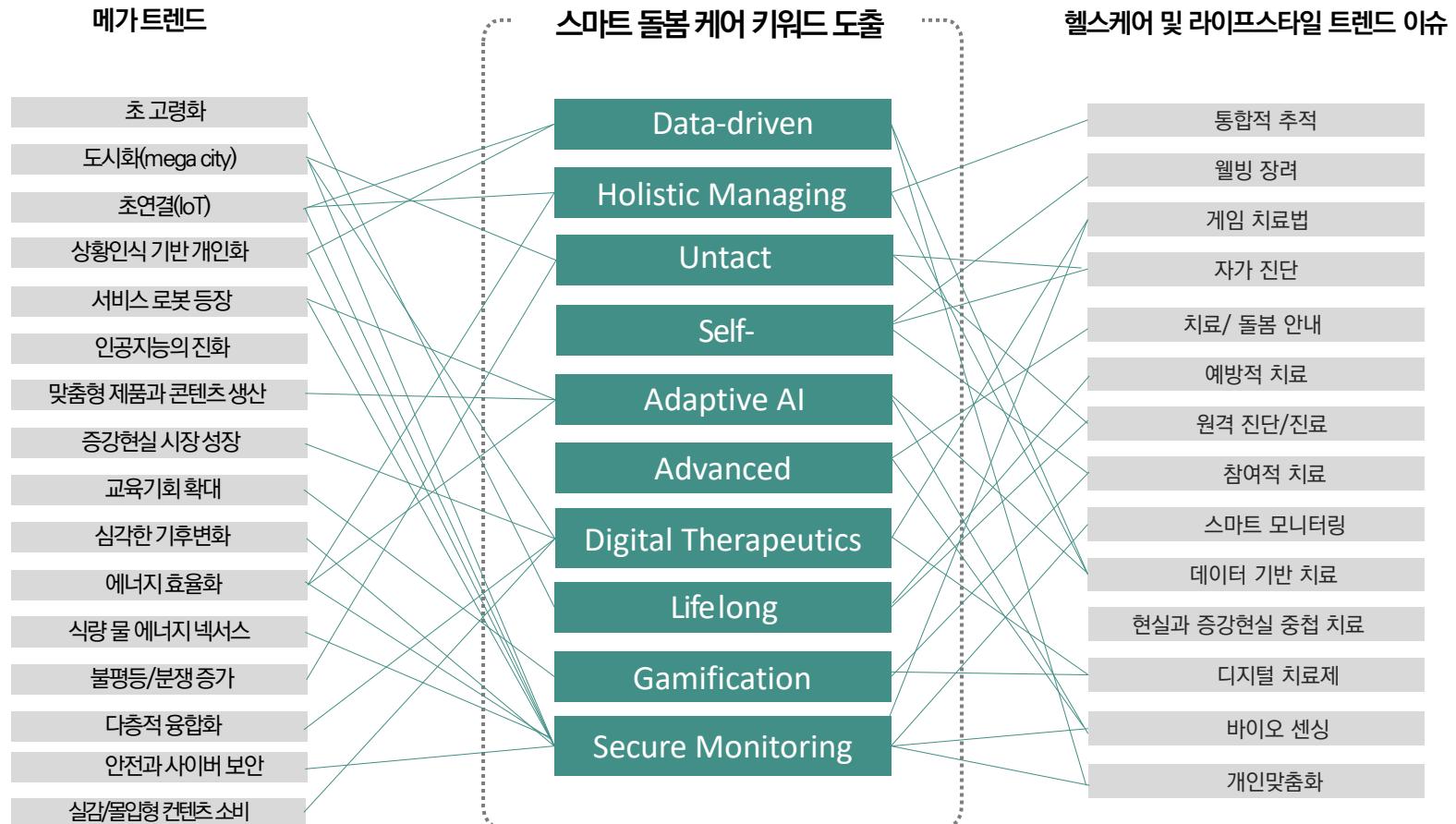
(기술/경제)
스마트
헬스케어
기술 진화

(정책)
건강하고
능동적인
고령사회
구축 추진

예방적 보건의료 서비스 및 지역 사회 통합 돌봄 전국확산, 장기요양 재가서비스 확충 (통합재가급여, 단기보호 돌봄 확대 등에 따라 등급 외 시니어에 대한 서비스가 확대될 전망) / ICT 기기 활용 건강정보 모니터링 및 전문가 비대면 컨설팅 제공. 만성질환 위험군 대상 보건소 모바일 헬스케어 사업 확대 등

■ 분야별 요인 도출과 미래 전망





스마트 돌봄 케어 Key Insight



데이터 기반

클라우드 기반 의료 기록
개인신체상태 정보분석 통한
맞춤형 헬스케어서비스 제공



통합적

여러 경로를 통해
집집된 정보 기반으로
통합된 건강관리



비대면

언제 어디서나 다양한
채널을 통해 원격검사
·진단·치료·대응가능



스스로

스스로 체크(check-up)
스스로 진단(diagnosis)
스스로 치료(therapy)



반응하고 맞춰주고

데이터기반최선의선택옵션제시
나조와 행동패턴을학습하고이해
스스로최적을실현하는인공지능



선제적 예방

정확한 예측
적극적 예방·대응
건강한 삶 장려



디지털 치료제

훈련된 현실
(앱/게임/VR)기술 활용
진단 치료 예방



인생 전주기에 걸친

질병의 예방과 관리,
가족과 세대로 이어지는
평생 추적, 정보 누적



재미와 보상

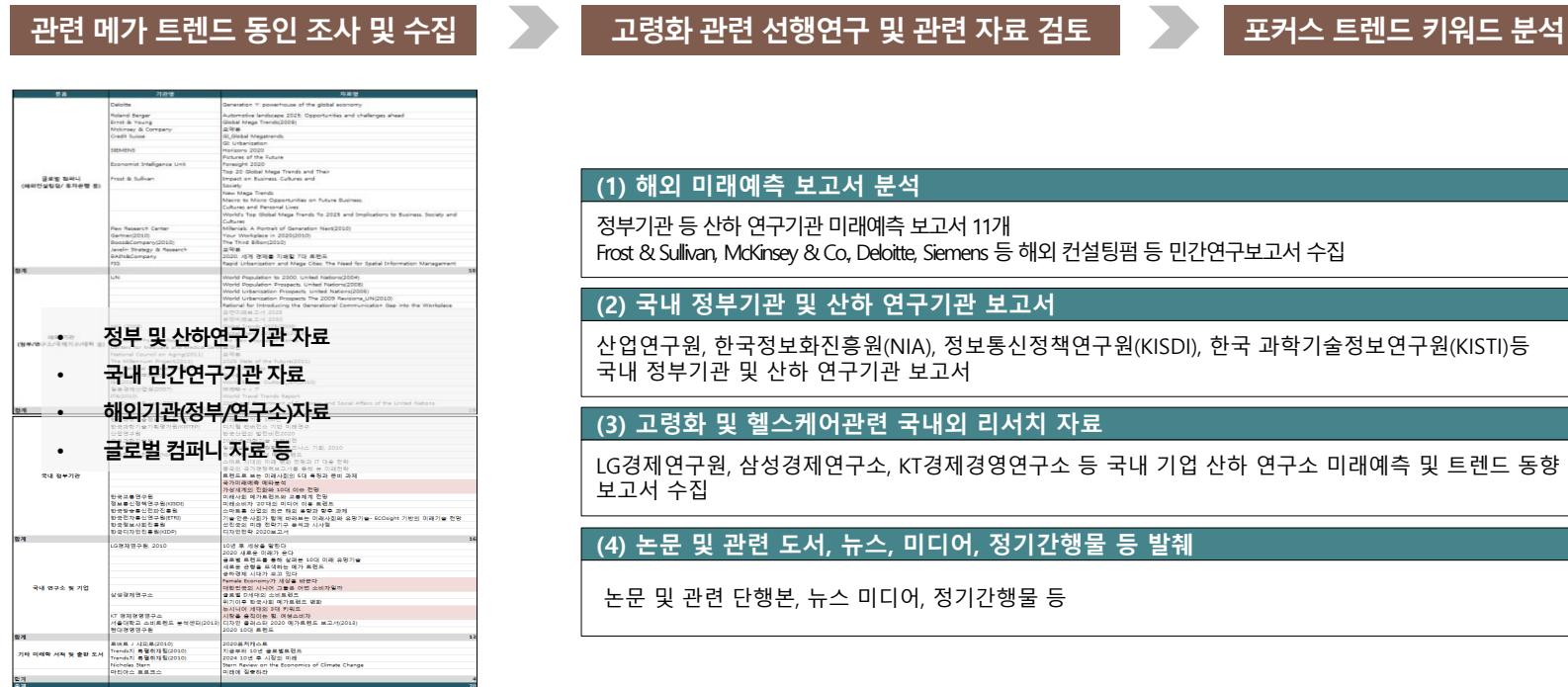
지식전달과 행동·관심 유도를 위해
게임의 요소인 재미와 경쟁과
보상의 매커니즘의 활용



안전 모니터링

외부위험감지와유해환경차단
실시간모니터링과알림정보
보호와제어를통한인도감자원

- 총 70여 개 보고서에서 시니어 케어 관련 키워드 추출

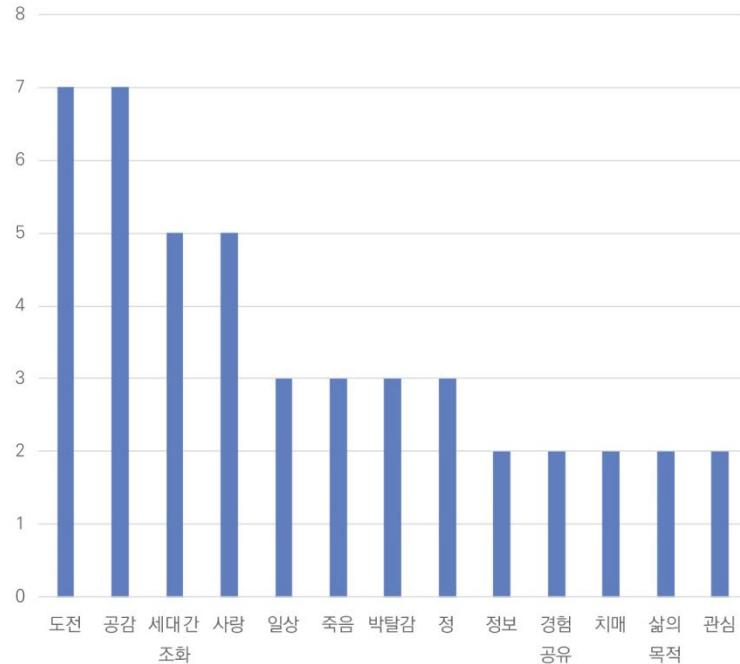


■ 미디어에서 소비되고 있는 노인(시니어)의 이미지

프로그램	키워드
오래살고 볼일	도전, 열정, 자아실현, 개성 표출
와썹K할매	정, 연결, 관심, 본인만족
꽃보다 할배 & 누나 / 할리우드에서 아침을	도전, 건강, 귀감, 박탈감
윤식당	도전, 세대 간 조화
미운우리새끼	공감, 정, 시각차이, 참견
도시어부 / 덕화TV	취미, 관심사
1호가 될 수 없어	공감, 관심
불타는 청춘	친목, 회상, 사랑, 공감
나는 자연인이다	그리움, 로망
나빌레라	도전, 세대 간 조화
눈이 부시게	치매, 공감, 세대차이, 이해
디어 마이 프렌즈	치매, 박탈감, 위로, 일상 공감
미나리	도전, 이민
인턴 (The Intern)	도전, 경험 공유, 연륜, 세대 간 조화
버킷리스트	도전, 죽음(자극), 무모함
님아 그 강을 건너지 마오	의지, 사랑

프로그램	키워드
그대를 사랑합니다	사랑, 생계, 현실적
어바웃슈미트	사회적 고립, 삶의 목적
미스/미스터 트롯 신청곡을 불러드립니다 뽕숭아 학당, 내딸하자	트로트, 레트로, 감성 자극, 경쟁, 활력, 소속감
집으로	정, 사랑, 가족
69세	편견, 범죄, 사회적 약자
죽어도 좋아!	사랑
워낭소리	일상, 삶, 죽음, 유대감
블루베일의 시간 / 목숨	죽음, 호스피스
박막례 할머니	친근함, 세대 간 조화
밀라논나 Milanonna	패션, 세대 간 조화, 경험 공유, 전문성
전지적참견 시점 157회	실버타운, 고급, 경제적 여유, 박탈감
인간극장	일상, 공감
아침마당 6시 내고향	일상, 정보
생로병사의 비밀 / 한국인의 밥상	정보, 건강식
속풀이쇼 동치미	공감, 분노, 갈등
동상이몽	공감

■ 미디어에서 소비되고 있는 노인(시니어)의 이미지



■ 복지 전문가, 돌봄 종사자, 정서/인지 치료 전문가, 서비스 딜레이너들의 Senior Care Insight

현재의 문제점

Q 1. 고령화 사회를 대비하여 현재의 돌봄 시스템에서 가장 문제가 되는 이슈는 무엇이라고 생각하나요?



현재 시스템 내에서는 지역 사회, 살던 곳에서 쭉 늙어가는 것은 매우 어려움. 돌봄의 공백이 생기면 어쩔 수 없이 시설로 가게 됨. 지역사회 내에서 살아가면서 자연스럽게 서비스를 받고, 가까운 사람들, 가족들과 관계를 맺으면서 또 적절하게 독립된 생활을 이어갈 수 있도록 하는 것이 중요함. 커뮤니티 케어에 대한 정책적 대안이 전무함. 최대한 살던 장소에서 지낼 수 있는 기간을 늘릴 수 있도록 하는 지역 사회 차원의 방안들이 제공되어야 함



소통의 문제라고 생각함. 가족과의 소통. 마음의 문제에서 연유한 주변과의 불통. 돌봄인과의 관계에서 오는 불편함 등. 이러한 부분들을 지원할 수 있는 서비스를 제공하고 원활하고 풍성한 소통의 과정에서 신체적 활력과 운동, 마인드 힐링 등이 비로소 소비될 수 있으리라 생각함



요양원 등 돌봄 현장에서의 문제는 기술적인 부분으로 해결할 수 있는 부분이 적극적 재활관련 치료 프로그램 쪽에 많이 있을 것 같음. 제가 만나 뵙는 분들 중엔 비교적 건강하게 보이지만 정신적으로 불안정하시거나 억눌린 감정을 가지신 분들이 많다. 이분들의 경우 자주 밖으로 나오시게 해서 활동력을 드리고 사회에 다시 섞이도록 하는 문제가 중요하다고 생각함. 우리 사회도 이제는 이런 쪽의 접근을 준비해야 할 시점임



돌봄 대상자에 비하여 종사자가 부족한 측면이 가장 문제일 것임. 점점 더 돌봄에 대한 사회적 부담이 커질 것이고, 이에 대한 다방면의 대안들이 고려되어야 함.
현재는 가정 내의 문제로 남아있는 경우 아니면 노인의 인권은 고려되지 않은 선택으로 귀결되어 본인과 가족 모두에게 안타까운 상황이 대부분. 시스템적으로 완화할 수 있는 정책 방안이 마련되어야 할 것임



복지나 의료 쪽에서 보는 문제는 정확히 파악할 수 없겠으나, 수적으로 폭발적으로 늘어나고 있는 돌봄 대상자 자체이지 않을까.
사회 시스템이 수용할 수 있는 범위를 넘어서는 시점에서 가정 내에서, 또는 지역 사회 내에서 효과적으로 대처할 수 있는 방안을 서비스 딜레이너 관점에서 풀어낼 수 있는 여지가 있으면 좋겠다.



돌봄의 문제는 각 가정의 개인적 문제로 방치되어 있는 경우가 많음. 지역 사회 차원에서 이를 보완할 수 있는 장치를 마련해야 할 것임.
더불어 민간과의 협업을 통해 지역 사회 세대간 교류, 가족 간 프로그램 등 다양한 컨텐츠 개발 시도를 통해 시니어를 끌어안을 수 있는 분위기가 조성되도록 노력해야 함

■ 복지 전문가, 돌봄 종사자, 정서/인지 치료 전문가, 서비스 딜레이너들의 Senior Care Insight

가치와 방향성

Q2 기술 진화 측면에서 생각하는 고령자 케어의 방향과 목적은?



기술이 사람을 대체하는 쪽으로 방향을 잡으면 한계가 있을 것임. 분야별로 기술이 서포트 하는 부분은 점점 더 많이 생길 테지만, 오히려 역으로 사람을 더 연결해 주는 쪽으로 가야할 것임. 이제는 복지 공급의 입장에서가 아닌, 노인 개개인의 인권의 문제로 접근해야 할 때인 것 같음



노인에 대한 선입견. 다른 세대가 제시하는 케어 외에 노인 문제는 의외의 부분에도 많이 드러나 있음. 예를 들면 성문제 등. 사회적인 부담으로 공공의 관점으로 접근하는 의료적 케어뿐 만 아니라, 온전했던 젊은 시절의 연장인 한 인간에 대한 정서적이고 치유적인 접근도 필요한 것 같음



기술이 노인분들이 소화할 수 있는 모습으로 눈높이를 낮추면 좋을 듯함. 최첨단의 기술로 신체 제약을 뛰어넘게 해주는 것도 좋지만, 작은 기술로도 노인으로서의 삶을 행복하게 받아들이고, 시간을 풍성하게 누릴 수 있도록 돋는 케어 서비스가 많을 것 같다. 섬세하게 그분들의 감각과 감성과 경험을 건드려서.



노인 개개인의 인권의 문제로 접근한다면, 기존의 헬스케어와 안전에 관한 이슈를 넘어서서 사회적 소통을 더욱 강화시키고, 가족과의 유대를 이어갈 수 있는 쪽으로의 해결안이 나와 줘야 할 것임. 현재와 같은 비대면의 상황이 고착화되어 우울감이나 외로움 등의 부정적인 감정 해소 부분에 대한 니즈가 커질 것임.



노인을 바라보는 관점의 변화가 필요함
시니어로서의 그들의 삶을 새롭게 들여다 볼 수 있도록 하는 컨텐츠, 그 통로 안에서 자존감을 회복하고 즐겁게 신체를 훈련하고, 다시 자신과 주변을 안정된 감정으로 느낄 수 있도록 도와주는 노인들을 위한 메타버스와 같은 통합적 플랫폼의 생겨날 수 있음



개인적 경험의 소통과 공유를 통한 정서적 치유 활동이 병행되어진 돌봄 케어가 되어야만 함. 신체적 지원만으로는 한계가 있음. 자연스러운 활동을 유도하면서 그 속에 다양한 위험 요소와 결핍요소를 기술적으로 더 잘 체크할 수 있는 방향으로 지원될 수 있을 것임

04. 시니어의 욕구 및 활동 분석

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

■ 시니어의 욕구 · 행동양식 분석 및 생활 맥락 · 활동 분석



	1	2	3	4	5		6	7	8	9
운동	위생	인포 메이션	식사	커뮤니케이션		엔터테 인먼트	종교 활동	가사 활동	건강관리	
				대면	비대면				댁내	댁외
맨몸 운동	세안	TV	취식	약속	전화통화	TV	대면 종교활동	청소	약복용	병원
스트레칭	샤워	신문 (돋보기)	영양정보 확인	지인 만남	영상통화	라디오	비대면 종교활동	빨래	의료 기기	한의원
소기구 운동	목욕탕	달력	식재료 구입	우연한 만남	카톡	바둑	포교활동	요리	방문 진료	
기구 운동		날씨		경로당		화투	봉사활동		혈당 측정	
야외 운동				시장		화초 재배			혈압 측정	
				마실		텃밭 관리			체온 측정	
				미용실						
				소모임						
				복지관						
				종교 활동						

05. 이해관계자 인터뷰

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

■ 돌봄 관련 이해관계자의 관점에서 본 시니어 유형 분석 및 돌봄 케어 서비스 기회 요인 발굴



전문가 및 이해관계자 파일럿 인터뷰 진행

- 돌봄 케어 관련 정성적 항목 인터뷰 실시
- 시니어 사용자 유형 분류 및 설문 항목 자문
- 시니어 사용자 및 이해관계자 Value 영역 파악

참석자

- 돌봄 업무 기획관리 사회복지사 1명
- 돌봄 업무 실무자 재가 돌봄관리사 1명
- 시니어 정서 / 인지 치료사 1명
- 재활분야 / 작업 치료사 등 추가 인터뷰 섭외 중

1. 시니어 유형 중 프로액티브 시니어에 대한 중요도 파악
2. 정서적 케어 및 정보 교육/자기 개발에 대한 욕구/ニ즈 클것으로 예상
→ 유형별 시니어 인터뷰를 통한 잠재적 욕구/ニ즈 파악 진행
→ 돌봄 프로그램 컨텐츠 및 외부와의 정보 소통 서비스 반영
→ 정서 케어를 통한 간접적 인지/재활 및 통합예술 컨텐츠 기회요인 도출

05. 이해관계자 인터뷰

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

- 신체 재활 외, 통합예술(음악/미술/무용 등) 프로그램을 통한 정서 케어 및 간접적 인지/재활 컨텐츠 기회요인 발굴

주제 (음악)	키워드 정리	
시니어 인지/정서 케어	인지	(게이미피케이션) 시창·청음과 신체활동 연결, 가사외우기, 악기연주 등
	재활	(그룹치료) 차례맞춰부르기, 디지털 악기합주, 하모니합창 등
	정서	개인적인 리스닝/싱잉/플레잉, 그룹활동을 통한 자신감과 소속감 고취
활용 가능 음악 치료 프로그램	GIM	(Guide Image Music) 음악과 연상 이미지, 회상 기억 연결을 통한 정서 테라피
	Song Writing	노래 가사 활용, 또는 개사를 통한 그룹 활동. 개인적 경험의 소통과 공유를 통한 정서적 치유 활동
스마트 돌봄 디스플레이 컨텐츠 기회요인	보조적 도구	그룹 치료 시 보조적으로 활용될 가능성이 많음. 악기 등의 음악 치료 자체의 도구로도, 또는 미술치료+음악치료 음악치료+신체활동(재활/예방운동/무용) 등 통합예술치료로 활용할 때 매우 효과적일 것으로 예상됨
	동기 부여	비욘드 시니어의 경우 효과적인 UX(적은 조작과 큰 피드백의 악기 등)를 통해 신체 제약 넘는 기술을 제시해야 할 것임. 슬럼프 시니어의 경우에는 라포 형성과 자신감의 고취를 위한 아이스 브레이킹, 결과물의 효과적 전달 등이 고려될 수 있을 것임

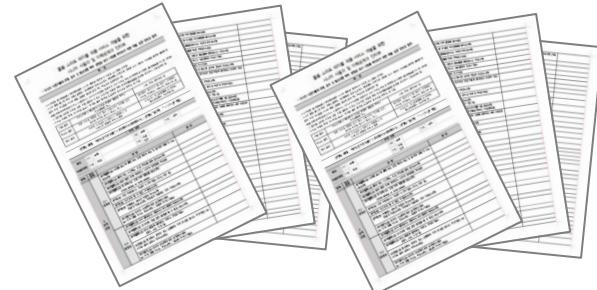
05. 이해관계자 인터뷰

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

- 신체 재활 외, 통합예술(음악/미술/무용 등) 프로그램을 통한 정서 케어 및 간접적 인지/재활 컨텐츠 기회요인 발굴

주제 (미술)	키워드 정리	
시니어 인지/정서 케어	인지	(게이미피케이션) 시창·청음과 신체활동 연결, 가사외우기, 악기연주 등
	재활	(그룹치료) 차례맞춰부르기, 디지털 악기합주, 하모니합창 등
	정서	개인적인 리스닝/싱잉/플레잉, 그룹활동을 통한 자신감과 소속감 고취
활용 가능 미술 치료 프로그램	GIM	(Guide Image Music) 음악과 연상 이미지, 회상 기억 연결을 통한 정서 테라피
	Song Writing	노래 가사 활용, 또는 개사를 통한 그룹 활동. 개인적 경험의 소통과 공유를 통한 정서적 치유 활동
스마트 돌봄 디스플레이 컨텐츠 기회요인	보조적 도구	그룹 치료 시 보조적으로 활용될 가능성이 많음. 악기 등의 음악 치료 자체의 도구로도, 또는 미술치료+음악치료 음악치료+신체활동(재활/예방운동/무용) 등 통합예술치료로 활용할 때 매우 효과적일 것으로 예상됨
	동기 부여	비욘드 시니어의 경우 효과적인 UX(적은 조작과 큰 피드백의 악기 등)를 통해 신체 제약 넘는 기술을 제시해야 할 것임. 슬럼프 시니어의 경우에는 라포 형성과 자신감의 고취를 위한 아이스 브레이킹, 결과물의 효과적 전달 등이 고려될 수 있을 것임

■ 유형별 시니어 사용자 분석 및 돌봄 케어 서비스 기회 요인 발굴



시니어 유형별 사용자 인터뷰 진행

- 돌봄 담당자들의 유형별 시니어 추천 및 섭외
- 시니어 사용자 설문 항목 인터뷰
- 시니어 사용자 Value 영역 파악

대상 : 시니어 유형별 10명

- 노인복지관 프로그램 이용자
- 시니어 음악 치료 과정 이수자
- 재가돌봄 서비스 이용자 등

07. 돌봄 관점 시니어 유형 분류

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

일상생활 수행능력 (ADL*)

*ADL(Activities of Daily Living) :

독일 등 선진국에서는 일상생활을 위한 활동들, 기본적인 자기 보호에 대한 사항들을 평가하여 수발 필요 정도를 파악

유형7. 고립적 시니어

신체적 제약은 거의 없으나
낮은 경제력, 무기력 등의 원인으로
자발적 고립 상태

다양한 Access 채널 지원

유형8. 보수적 시니어

건강 상태는 앙호하지만
보수적, 수동적, 소극적
행동양식을 보임

강력한 동기부여 필요

유형9. 프리에이징 시니어

퇴직 후 시니어로서의 제 2의
인생을 준비하는 예비 고령군

일자리 및
노후 대비 교육 프로그램 지원

유형4. 슬럼프 시니어

노쇠로 인한 생활의 질적 수준 저하
의욕 상실 및 무기력, 가족의존적 성향

감성적 활력 부여, 휴먼터치

유형5. 베이직 시니어

평균적 신체조건과 행동양식을
보유한 베이직 시니어

생활 편의와 여가, 문화 활동 등
다양한 차원의 서비스 지원

유형6. 프로액티브 시니어

자식의존성이 낮고 활발한 사회
활동을 하며 사회적, 경제적
영향력을 행사하는 고령자

전폭적 응원 및
풍부한 프리미엄 서비스 지원

유형1. 핸디캡 시니어

터안의 도움 없이는 일상생활의
유지가 힘든 수준

의료적 돌봄 서비스 지원

유형2. 헬프미 시니어

보통의 능동적 행동양식을 보이지만
신체적, 물리적 제약이 있음

일상편의적 돌봄 서비스 지원

유형3. 비욘드 시니어

로봇, AR/VR등 신기술 지원을 통해
자신의 신체 제약을 뛰어넘으려는
의지가 강한 미래형 시니어

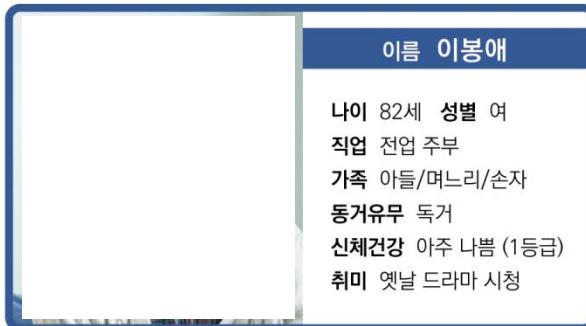
Magical 자기효능감 지원

** Rowe JW, Kahn RL. Successful aging. New York, NY: Pantheon Books; 1998.

계속적인 활동을 유지하고, 손실된
역할을 대처하며, 사회와 대인관계에
계속 참여하는 것을 바람직한 노화로
보는 활동 이론에 입각하여 성공적
노화모델 제시

→
능동적 행동양식 **

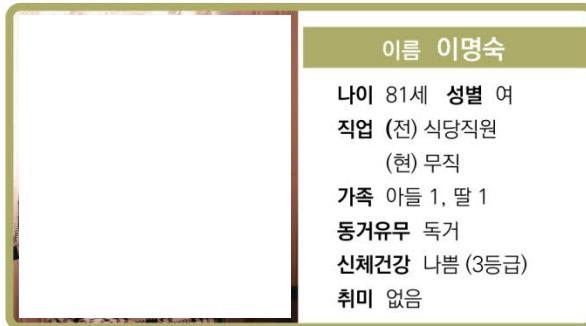
PERSONA_01 전적인 도움이 필요한 Disabled 시니어

**KEYWORD** 관리사 의존 / 옛날 드라마 / 면회 제한 / 보행 보조기구**KEY STORY**

오랜 기간 당뇨를 앓다 팔순 이후 합병증이 심해져 요양원에서 거주하게 되었다. 요양원에서 담당 관리사가 모든 일상생활을 지원해주고 있으며, 거동이 힘들어 보행 보조기구를 활용하여 요양원 내부의 좁은 범위 정도에서만 활동이 가능하다. 아들과 며느리는 한달에 한 두번 정도 손자를 데리고 병원을 찾아온다. 하지만 최근 코로나19로 면회가 제한되어 가족들을 보지 못한 지 6개월 정도가 되었다. 여가시간에는 거의 누워서 TV를 보며, 옛날 드라마를 반복해서 시청하는 것이 유일한 취미이다.

**Personality** 성격/환경**Want** 욕구 단계**Motivation** 동기 요인**Preferred Channels** 선호 채널

PERSONA_02 경제적으로 힘든 Help-me 시니어



이름 이명숙

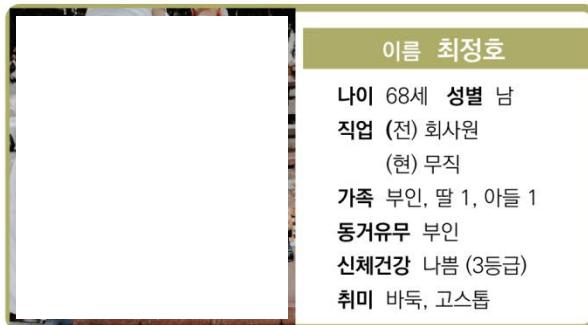
나이 81세 성별 여
직업 (전) 식당직원
(현) 무직
가족 아들 1, 딸 1
동거유무 독거
신체건강 나쁨 (3등급)
취미 없음

KEYWORD 경제적 위기 / 기초노인연금 / 응급상황 / 가사지원**KEY STORY**

경제적으로 힘든 상황으로 기초노인연금을 받아 생계를 유지해 나간다.
식사는 식당에서 일했던 경험을 살려 직접 챙겨먹지만, 경제적인 이유로 고른 영양섭취가 어렵다.
낙상사고로 인해 손목, 허리를 다친 이후 건강악화로 인해 돌봄이 필요하다. (병원비 비용부담)
복지관으로부터 'AI스피커 아리아'를 지원받아 사용하고 있다.
집에서 목욕을 하다 넘어져 크게 다쳤을 때 '아리아'로 구조요청을 보내 응급구조된 기억이 있다.

**Personality** 성격/환경**Want** 욕구 단계**Motivation** 동기 요인**Preferred Channels** 선호 채널

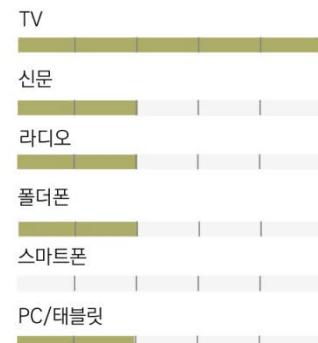
PERSONA_02 만성질환을 가진 Help-me 시니어



KEYWORD 만성질환 / 지속적인 관리 / 정보에 민감한 / 식단관리

KEY STORY

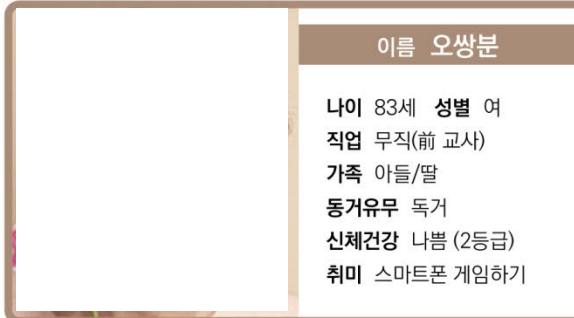
비교적 젊은 나이에 고혈압, 허리 디스크, 당뇨 등 다양한 병과 만성질환을 앓고 있어 정상적인 일상생활이 불가능함.
 식사는 부인(유형4)이 당뇨관리를 위해 매 끼니를 챙겨준다.
 신체적인 활동은 부인과 복지관의 지원에 의지하고 있다.
 경제나 사회에 관심이 많아 TV로 뉴스를 자주 시청한다.
 많이 움직이지 않고 할 수 있는 바둑, 고스톱을 좋아한다.

**Personality** 성격/환경**Want** 욕구 단계**Motivation** 동기 요인**Preferred Channels** 선호 채널

08. 유형별 퍼소나 설계

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

PERSONA_03-1 집 안에서 활동적이고 싶은 비윤드 시니어



KEYWORD 제약 극복의지 / 신체적 한계 / 지식 습득 / 스마트 기술 친화적

KEY STORY

스마트 기술 친화도가 높고 다양한 스마트 기기를 다룰 줄 안다.
건강하지 못해 집에만 머물러 있지만 신체적 한계를 극복하여 과거 건강했을 때 고등학교 교사로 하던 활동을 예전처럼 다시 하고 싶다.
가상의 세계(VR, AR)에 대해 두려움이 없고 이를 통해서 지식을 습득하고 다양한 체험을 하고 싶다.
부양해줄 가족이 있지만, 집에서만 있는 것에 지루함을 느껴 다양한 사람과 소통하고 싶다.
재가 돌봄 서비스를 받고 있으나 타인의 도움을 받는 것에는 불편함을 느낀다.



Personality 성격/환경



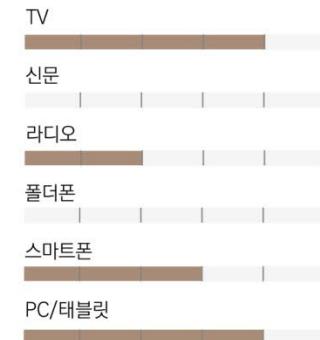
Want 욕구 단계



Motivation 동기 요인



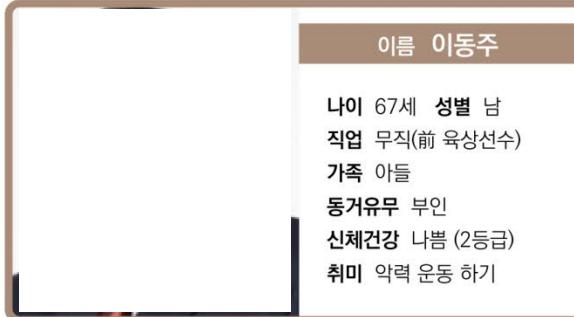
Preferred Channels 선호 채널



08. 유형별 퍼소나 설계

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

PERSONA_03-2 집 밖으로 나가고 싶은 비윤드 시니어



KEYWORD 제약 극복의지 / 신체적 한계 / 열망 / 의족

KEY STORY

어렸을 때 전국체전에서 우승한 적이 있는 육상 선수였지만 최근 등산하려 갔다가 하체를 다쳐 훈자서는 걸어 다니기 힘든 몸이 되었다.
현재 휠체어를 타고 다니고, 기계나 의족의 도움을 받아서라도 다시 뛰고 싶은 열망이 가득하다.
잘 움직이지 않는 하체를 대신하여 상체 운동을 매일 하고 있다.
아내의 도움으로 생활을 유지하고 있고 무료함을 느껴 새로운 사람과 소통하고 싶다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



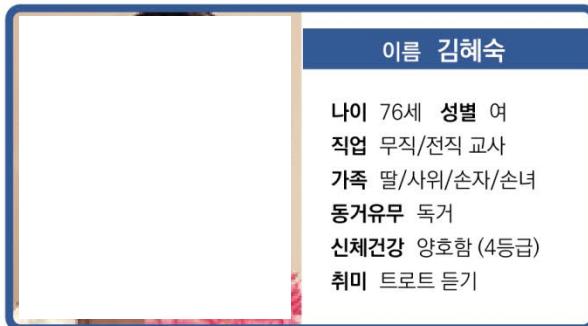
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_04 타인의존적인 슬럼프 시니어



KEYWORD 트로트 / 무기력 / 타인의존적 / 소극적 소비

KEY STORY

직접 식사준비하기 귀찮아 복지관에 자주 점심을 먹으러 가지만 프로그램은 별로 참여하지 않는다. TV에서 하는 트로트 프로그램을 매일 보는 것이 일상의 유일한 재미이다. 금술이 매우 좋던 남편과 1년 전 암으로 사별하고 홀로 살게 되면서 하루하루가 무기력하고 약간의 우울증도 겪고 있다. 김씨의 딸은 미국에서 일을 하고 있다. 딸과 사위가 매달 넉넉한 용돈을 보내주지만 떡히 쓸 곳이 없어 모아두기만 한다. 몸이 아프거나, 외로우면 자식들에게 자주 전화를 하며, 눈물을 흘리는 등 타인의존적 성향을 가지고 있다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



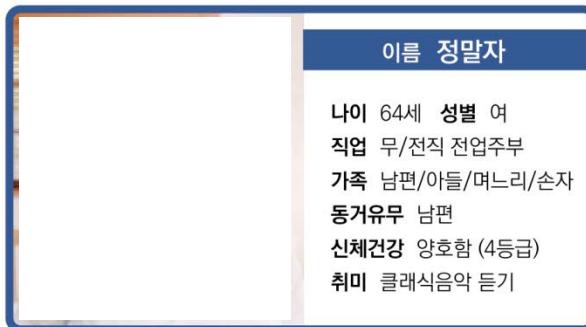
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_04 감성적인 슬럼프 시니어



KEYWORD 반려동물 / 우울증 / 감성적 / 클래식 음악

KEY STORY

남편과 함께 살고있는 정말자씨는 최근 12년간 키우던 강아지가 하늘나라로 가게된 후 우울감을 느끼고 있다.

남편의 공무원 퇴직후 연금으로 경제적으로 부족함 없는 생활을 하고 있으며 아들은 서울로 출가하였다. 가끔 아들, 손자와 영상통화하는것이 유일한 즐거움이다. 활동적인 취미는 거의 없으며 적적할 때에는 스마트폰으로 클래식 음악을 듣는다. 비가오는 날 무릎이 좀 쑤신것 외에는 큰 문제 없이 건강한 편이다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



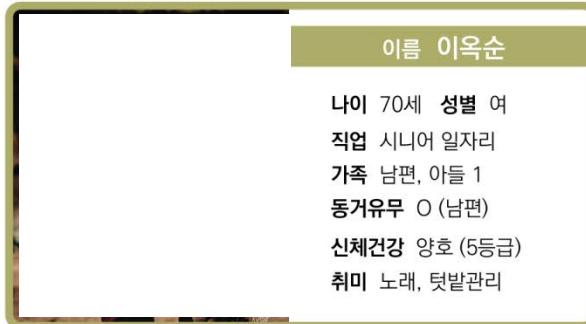
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_05 자기효능감을 느끼는 베이직 시니어



이름 이옥순

나이 70세 성별 여
직업 시니어 일자리
가족 남편, 아들 1
동거유무 O (남편)
신체건강 양호 (5등급)
취미 노래, 텃밭관리

KEYWORD 가사노동 / 외향적인 / 여가활동 / 친목**KEY STORY**

시니어 일자리로 학교급식 자원봉사를 하고 있다.
경제적 수입과 사회에서 일을 하고 있음에 만족하며 자기효능감을 얻는다.
일을 하지 않는 여가시간에는 친구와 함께 노래교실에서 평소 좋아하는 트로트를 열심히 배운다.
일을 하지 않는 평일과 주말에는 관리하는 텃밭에서 상추나 토마토, 등을 재배한다.
수확물을 가족이나 이웃에게 나눠주는 것을 기쁨으로 여긴다

**Personality** 성격/환경**Want** 욕구 단계**Motivation** 동기 요인**Preferred Channels** 선호 채널

08. 유형별 퍼소나 설계

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

PERSONA_05 가정에 집중하는 베이직 시니어

이름 김영희
나이 74세 성별 여
직업 전업주부
가족 남편, 아들가족
동거유무 남편, 아들가족
신체건강 양호 (4등급)
취미 종교활동

KEYWORD 가족 / 활동적인 / 종교활동 / 헌신

KEY STORY

신체적으로 이렇다 할 문제가 없고, 경제적으로도 안정되어 있으며 자식들과 함께 살고 있다.
매일 아침 절에 가서 기도를 드린 후 점심을 먹고 오후에 집으로 돌아온다.
오후에 돌아오면 맞벌이인 자식을 대신해 학교에서 돌아온 손주들을 챙기고 집안일을 끝낸다.
주말에는 가족과 함께 여행을 가거나 주로 외식을 하기에 개인적인 시간은 거의 없다.
아들이 부부동반 온천여행을 다녀오시라고 티켓을 끊어주겠다고 했지만, 항상 필요없다고 손사래를 친다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



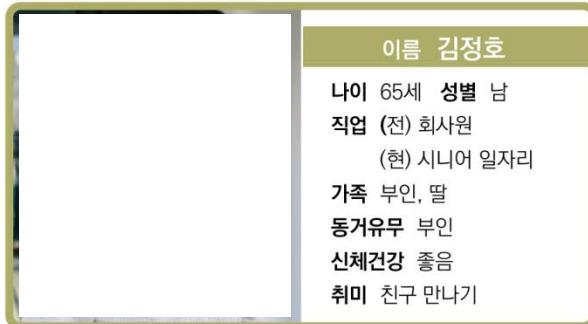
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_05 경제적 자립을 추구하는 베이직 시니어



KEYWORD 활동적인 / 외향적인 / 건강 / 친목

KEY STORY

정년퇴임 후 경제적 자립을 위해 복지관의 일자리사업에 참여해 아파트 경비원으로 근무하고 있다. 30년 동안 근무한 습관처럼 집에서 아래와 시간을 보내기보다는, 밖에서 일을 하고 동네 친구들과 술을 마시며 여가시간을 보내는 것을 좋아한다. 평소 건강에는 자신이 있었지만, 무릎이 안 좋아져 높은 산은 오르지 못할 정도로 악화되었다 이로 건강상태에 위기감을 느낀다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



08. 유형별 퍼소나 설계

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

PERSONA_05 여가활동을 추구하는 베이직 시니어

이름 박미경
나이 65세 성별 여
직업 전업주부
가족 남편, 딸
동거유무 남편
신체건강 앙호 (5등급)
취미 에어로빅, 서예

KEYWORD 가사노동 / 외향적인 / 여가활동 / 친목

KEY STORY

평일에는 친구와 함께 복지관 에어로빅, 서예교실에 등록하여 매일 복지관에 가고, 주말엔 교회에 가서 종교활동을 한다.

자식들은 이미 분가했고 정년 퇴임한 남편 아침과 저녁식사를 챙겨준다.

복지관에 다녀와서는 남아 있는 집안 일을 한다.

끝나지 않는 가사노동에 피로감을 느끼고, 퇴임 후 아무것도 하지 않는 남편에게 불만이 쌓인다.

저녁에는 항상 TV로 드라마와 트로트 프로그램을 시청한다.



Personality 성격/환경



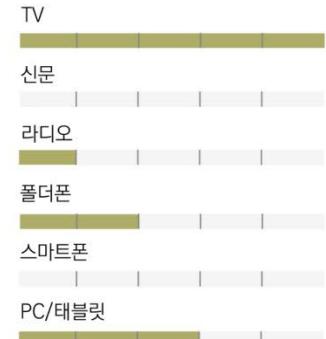
Want 욕구 단계



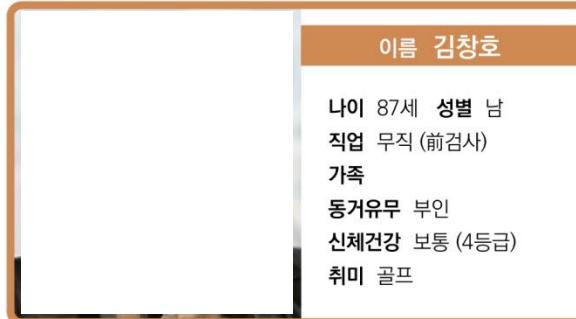
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_06-2 외롭지 않은 노후를 보내고 싶은 프로액티브 시니어



KEYWORD 부지런한 / 활동적인 / 경제적 여유 / 연륜

KEY STORY

고학력자이며 과거 검사로 활동하여 경제적으로 여유롭다
 노화에 따른 신체 저하를 막기 위해 매일 아침마다 등산을 한다.
 최근 재혼을 해 외롭지 않게 노후를 보낼 수 있게 되어 행복하고 아내와 같이 많은 시간을 보내고 싶어한다.
 아내와 오래오래 살다가 한날한시에 같이 가는 것이 인생 최종 목표이다.



Personality 성격/환경

내성적

외향적

수동적

능동적

감성적

이성적

타인의존적

자기주도적

경제력(하)

경제력(상)

Want 욕구 단계

생존 욕구(생리·안전)

정서적 욕구(소속감, 사랑, 연결)

사회적 욕구(친목, 외부활동)

존경의 욕구(존재감, 자존감)

자아실현 욕구(자기개발, 성취감)

존재가치 욕구(종교, 사회기여)

Motivation 동기 요인

불안 공포 (신체건강, 죽음)

경제성 (가성비, 물질 추구)

감각지향 (심미적 욕구, 오감 자극)

원기·활력 (재미, 호기심)

성장발전 (자기개발, 교육)

사회적관계 (친목, 소속감)

Preferred Channels 선호 채널

TV

신문

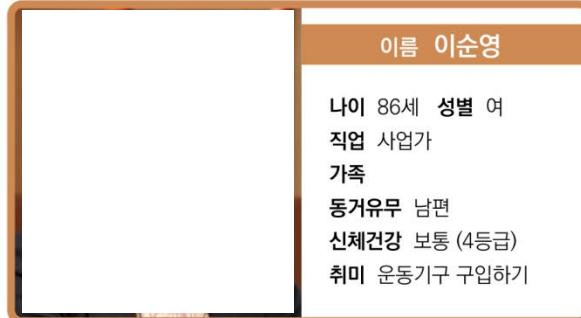
라디오

풀더폰

스마트폰

PC/태블릿

PERSONA_06-1 건강한 노후를 보내고 싶은 프로액티브 시니어



KEYWORD 외로움 / 활동적인 / 경제적 여유 / 연륜

KEY STORY

고학력자이며 창업하여 경제적으로 여유롭고 소비에 대한 망설임이 없다.
암투병을 한 경험이 있으며 복용하는 약이 많아 본인의 건강에 신경을 많이 쓰고 건강에 관련된 것에는 아낌없이 투자한다.
80년 넘게 독신 생활을 하다가 결혼했고 이후 모든 활동은 남편과 같이 하고 싶어한다. 혼자가 아닌 다른 누군가와 시간을 보내는 것을 좋아한다.
사업가로 벌어들인 돈을 경제적으로 어려운 학생들을 위해 자주 기부한다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



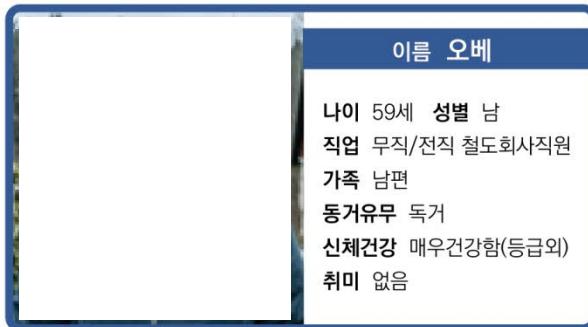
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_07 삶의 의미를 잃어버린 고립적시니어



KEYWORD 고립된 / 우울한 / 갈등을 빚는 / 의지가 없는

KEY STORY

매일 새벽 5시 45분, 알람도 없이 같은 시간에 눈을 뜨며 매일 지루하고 똑같은 일상패턴을 끝없이 반복한다.
인생의 전부이던 아내와 사별한 후 삶의 의미를 찾지 못하고 자살을 생각한다.
동네를 순찰하며 규칙을 지키지 않는 주민들과 갈등을 빚는다.
그로 인해 네 주민들과 사이가 매우 나쁘다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



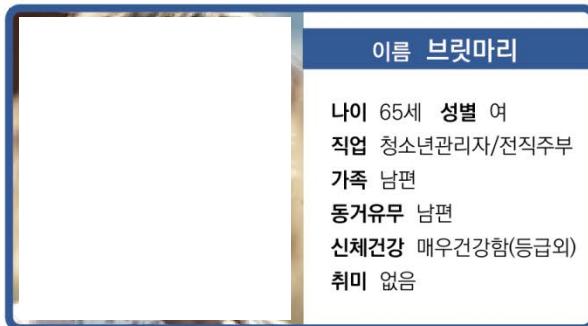
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_08 내성적인 보수적시니어



KEYWORD 반려동물 / 우울증 / 감성적 / 클래식 음악

KEY STORY

남편과 함께 살고있는 정말자씨는 최근 12년간 키우던 강아지가 하늘나라로 가게된 후 우울감을 느끼고 있다.
남편의 공무원 퇴직후 연금으로 경제적으로 부족함 없는 생활을 하고 있으며
아들은 서울로 출가하였다. 가끔 아들, 손자와 영상통화하는것이 유일한 즐거움이다.
활동적인 취미는 거의 없으며 적적할 때에는 스마트폰으로 클래식음악을 듣는다.
비가오는 날 무릎이 좀 쑤신것 외에는 큰 문제 없이 건강한 편이다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_08 건강하지만 수동적인 보수적시니어

이름	조성진
나이	65세 성별 남
직업	무직/전직 공무원
가족	부인/아들부부/손자
동거유무	부인/아들부부/손자
신체건강	매우건강함(등급외)
취미	낚시TV 시청

KEYWORD 외로운 / 수동적 / 무료한 / 건강한

KEY STORY

작년에 퇴직하여 아직 경제적인 여유가 있다. 매일 아침 운동으로 뒷산 정상에 오를 만큼 매우 건강하다. 낚시TV를 항상 배경처럼 틀어놓고 있다.
젊을 때 일만 하다 보니 취미도, 친구도 없다. 손자와 놀아주는 일 말고는 아무것도 하지 않고 시간만 보낸다. 어릴 때 바둑으로 이름을 날렸지만, 세월에 묻혀 있고 있었다. 그런데 복지관에서 동네 바둑대회에 참가하라는 연락을 받고 참가를 고민하고 있다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



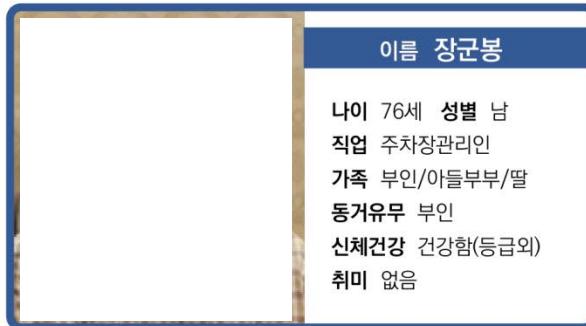
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_08 삶의 활력이 필요한 보수적시니어



KEYWORD 신체 건강함 / 우울감 / 폴더폰 / 소통의 부재

KEY STORY

나이에 비해 신체는 건강한 편이지만 경제적으로 어려운 상황이다. 작은 주차장 관리인으로 일하여 번 돈으로 중증 치매 환자인 아내를 돌보고 있다. 힘들게 사회생활을 하며 돈을 벌어 아내를 돌보지만 나이가 기미가 보이지 않아 우울감을 느낀다. 서울에 사는 자식들과는 연락을 자주 하지 않으며, 이제 먼저 연락 하기도 두렵다. 취미생활이나 여가를 즐기는 것을 사치라 생각하며, 그저 일을 하며 부인과 지금의 상황을 유지하는 것이 삶의 목표이다. 업무를 위해 폴더폰을 사용하지만 전화, 메세지 이외의 기능은 거의 활용하지 않는다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



Motivation 동기 요인



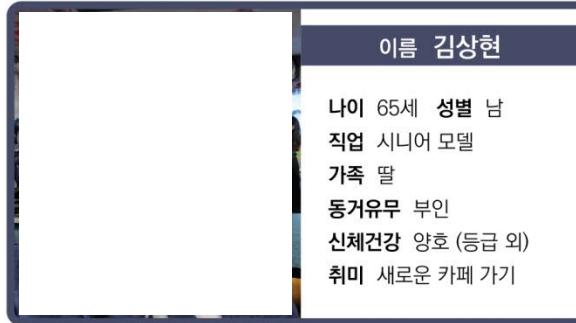
Preferred Channels 선호 채널



08. 유형별 퍼소나 설계

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

PERSONA_09-1 소비가 즐거운 프리에이징 시니어



KEYWORD 도전적인 / 적극적인 / 경제적 여유 / 적극적인 소비 활동

KEY STORY

건강한 몸으로 현재까지 경제활동을 하며 경제적으로 여유롭다.
평소 패션에 관심이 많았고 최근 '에버그린' 시니어 모델로 선발되었다.
모델 관련 교육을 배우느라 바쁘지만 즐겁다. 본인을 위한 소비를 즐겨하고 주로 취미 생활을 위해 지출한다.
디지털 미디어 사용을 활발히 하고 이를 통해 정보를 얻고 젊은 세대와 교류한다.
새로운 것을 받아들이는 것에 두려움을 느끼지 않는다.
최근 방탄소년단 팬으로 직접 돈을 내고 유료 팬클럽에 가입했다.



Personality 성격/환경



Want 욕구 단계



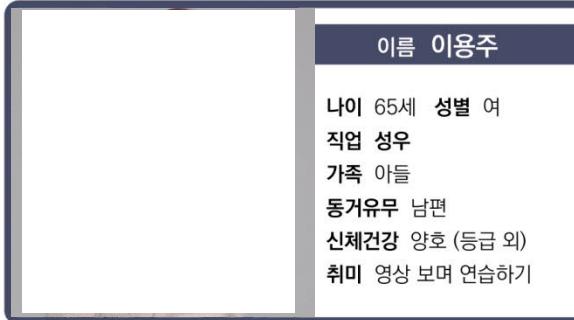
Motivation 동기 요인



Preferred Channels 선호 채널



PERSONA_09-2 인기를 유지하고 싶은 프리에이징 시니어

**KEYWORD** 도전적인 / 적극적인 / 경제적 여유 / 유명세**KEY STORY**

건강한 몸으로 현재까지 성우로 활동하며 경제적으로 여유롭다.
 목관리에 신경을 많이 쓰고 항상 물통을챙겨 다닌다.
 직접 노래 부르는 성우로 이후 음원발매가 목표이다.
 과거 녹음했던 영상이 다시 화제가 되면서 인기를 얻는다.
 현재는 유튜브에 노래 커버 영상을 올리며 인기를 유지하고 있다.
 남편과 같이 살며 함께 체력 유지를 위해 매일 1시간씩 주변 공원을 뛴다.

**Personality** 성격/환경**Want** 욕구 단계**Motivation** 동기 요인**Preferred Channels** 선호 채널

09. 시니어 Life Value 도출

지능형 돌봄 디스플레이 기전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

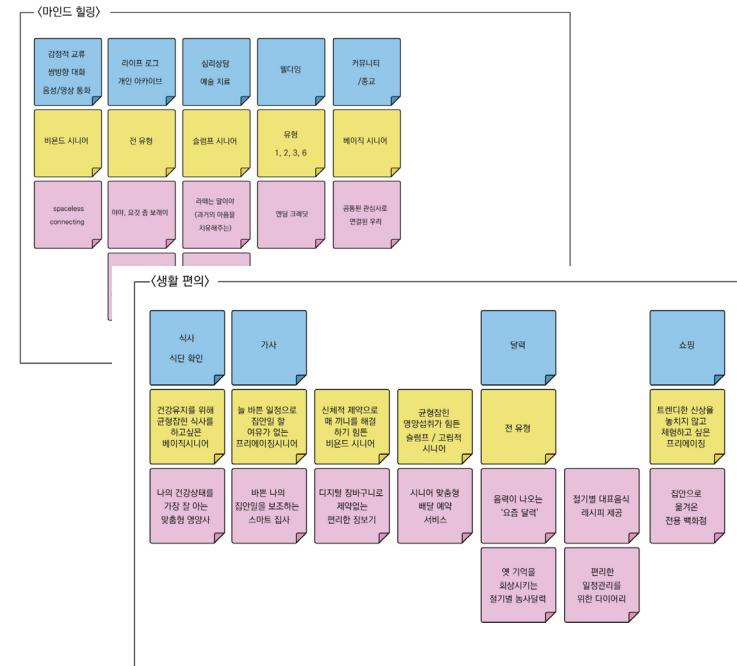
■ 활용 도구

Mandal Art

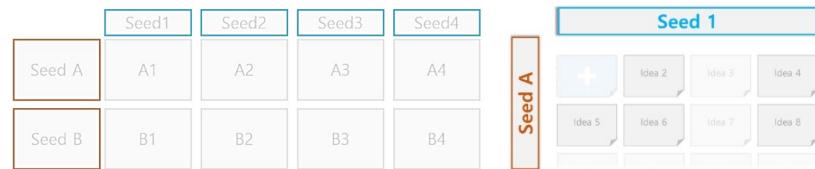
Want 진심으로 바라는 것
Need 구체적 필요와 해결방법
Seed 서비스 기회요인



Clustering & Naming



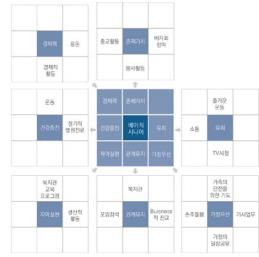
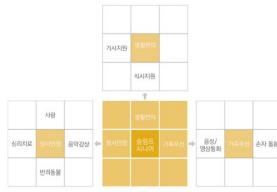
Seed Matrix



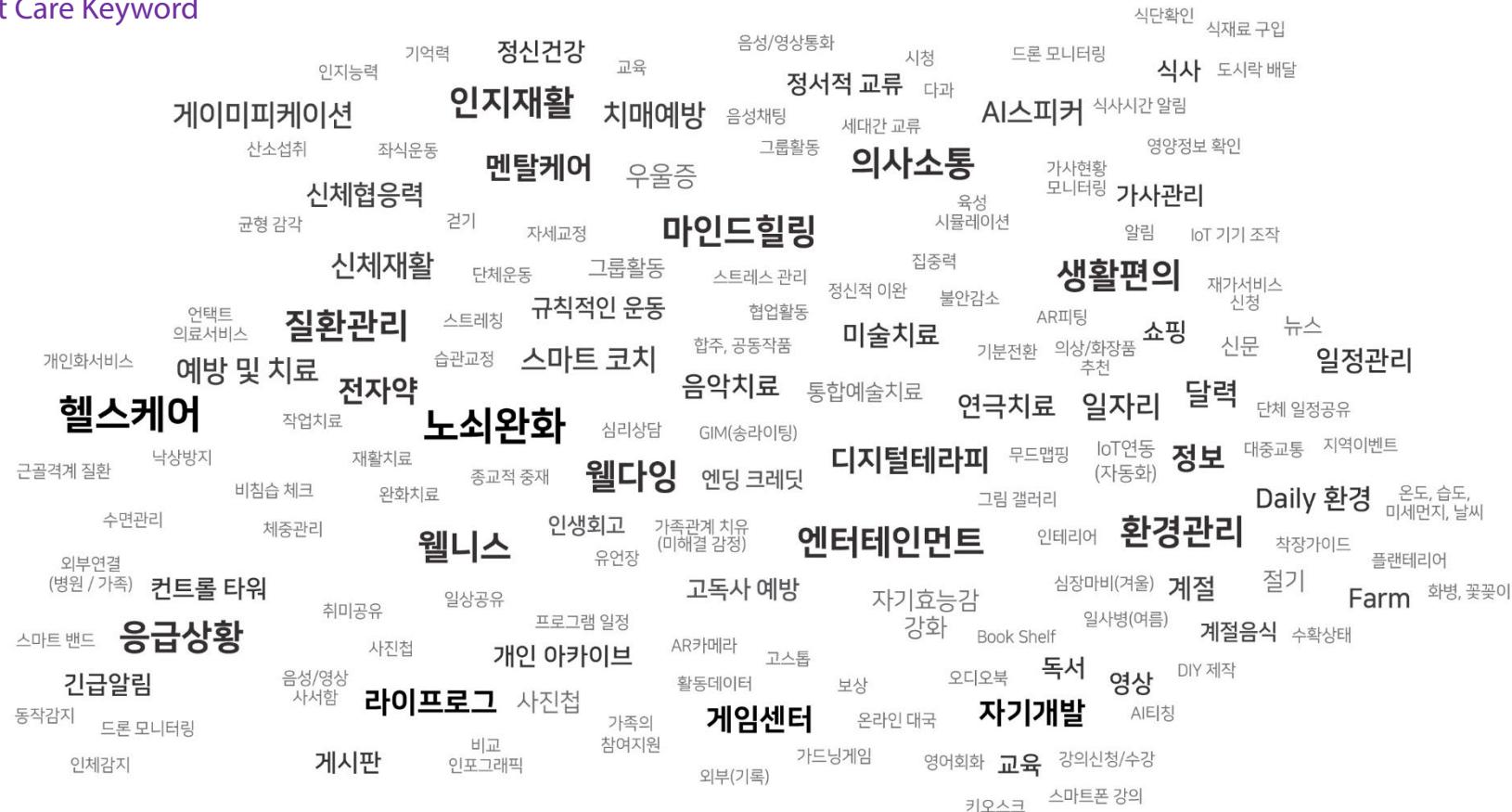
09. 시니어 Life Value 도출

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

■ 유형별 Life Value 및 Seed Idea 도출



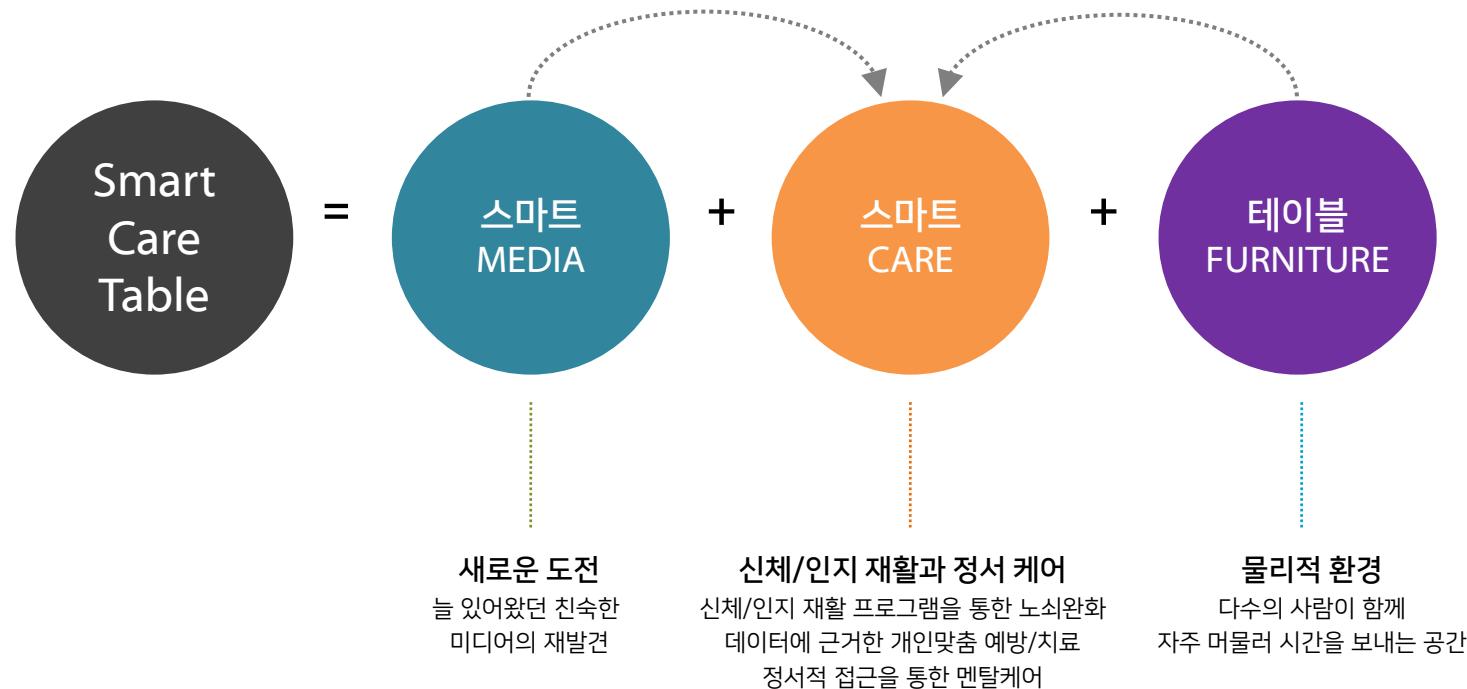
■ Smart Care Keyword



10. Smart Table 속성요인 분석

지능형 돌봄 디스플레이 기전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

- AI / IoT 기반 복합 미디어 & 집안의 가구로서의 스마트 케어 디스플레이

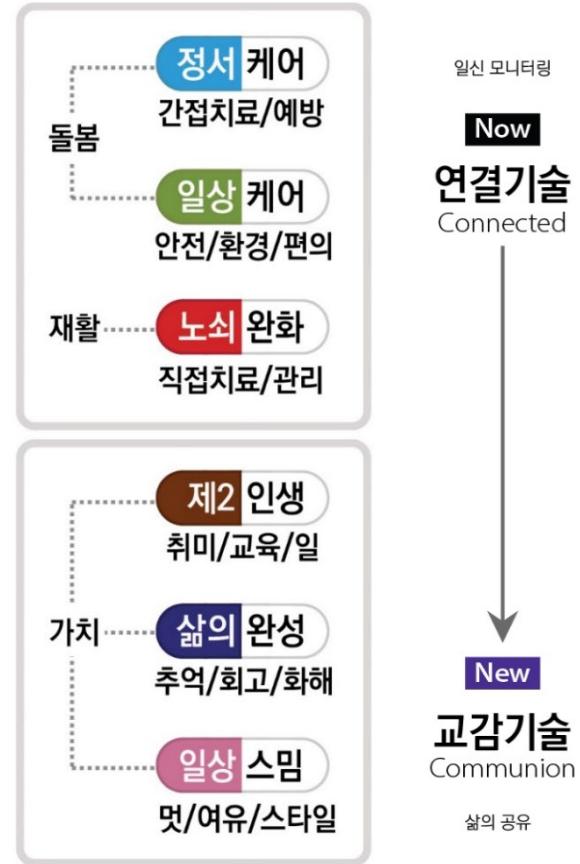
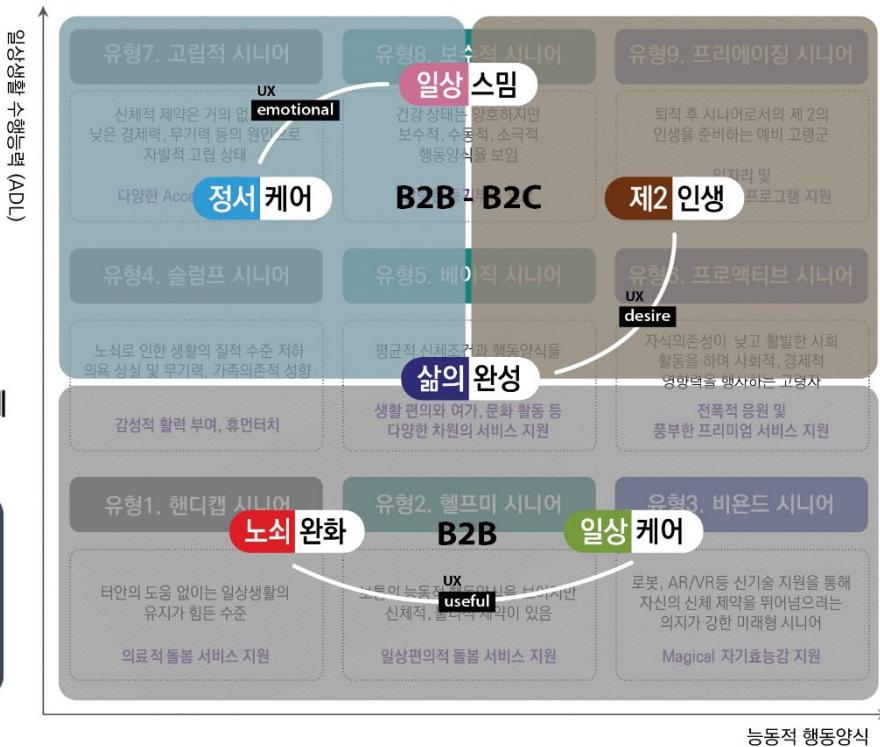


11. 서비스 기회요인 테마 도출

지능형 돌봄 디스플레이 기전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

■ THEME Brief

노쇠 완화와 정서 안정을 위한 개인 맞춤 디지털 케어 솔루션



“Basic Care Theme”

KEYWORD

CONCEPT

GOAL

SOLUTION

편의

활력

치유

“생활 편의”

“질환 예방/관리”

“마인드 힐링”

일상회복을 돋는 자연스런 기술

건강하게 준비하는 노후

정서적 평안과 치유

일상케어

노쇠완화

정서케어

Life Care

Gently Aging

Mind Healing

Daily Manager

Gamification

Art Therapy

가사 및 일상 관리

인지/신체 예방/치료

멘탈 테라피를 통한 간접 치료

돌봄 (관리)

재활 (인지/신체)

재활 (정서)

“AI Care Theme”

KEYWORD

맞춤

CONCEPT

“환경관리”

환경모니터링과 최적화

안전

“응급상황”

안전 모니터링과 알림

GOAL

연결강화

Intimate Connection

SOLUTION

Adaptive

맞춤 쾌적 환경

Sensing

동작감지/응급알림

공감

“라포 형성”

친근한 일상의 한마디

소통

“소통교류”

약하지만 따뜻한 연결

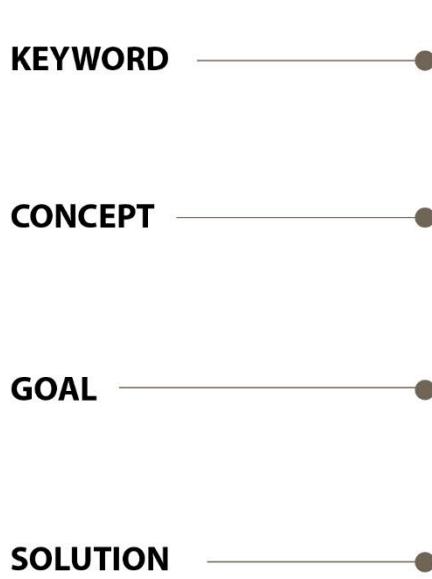
말벗집사

Considerable Care

돌봄 (자동화)

돌봄 (교감)

“Reflective Care Theme”



환경 (맞춤)

교육 (맞춤)

기록 (개인화)

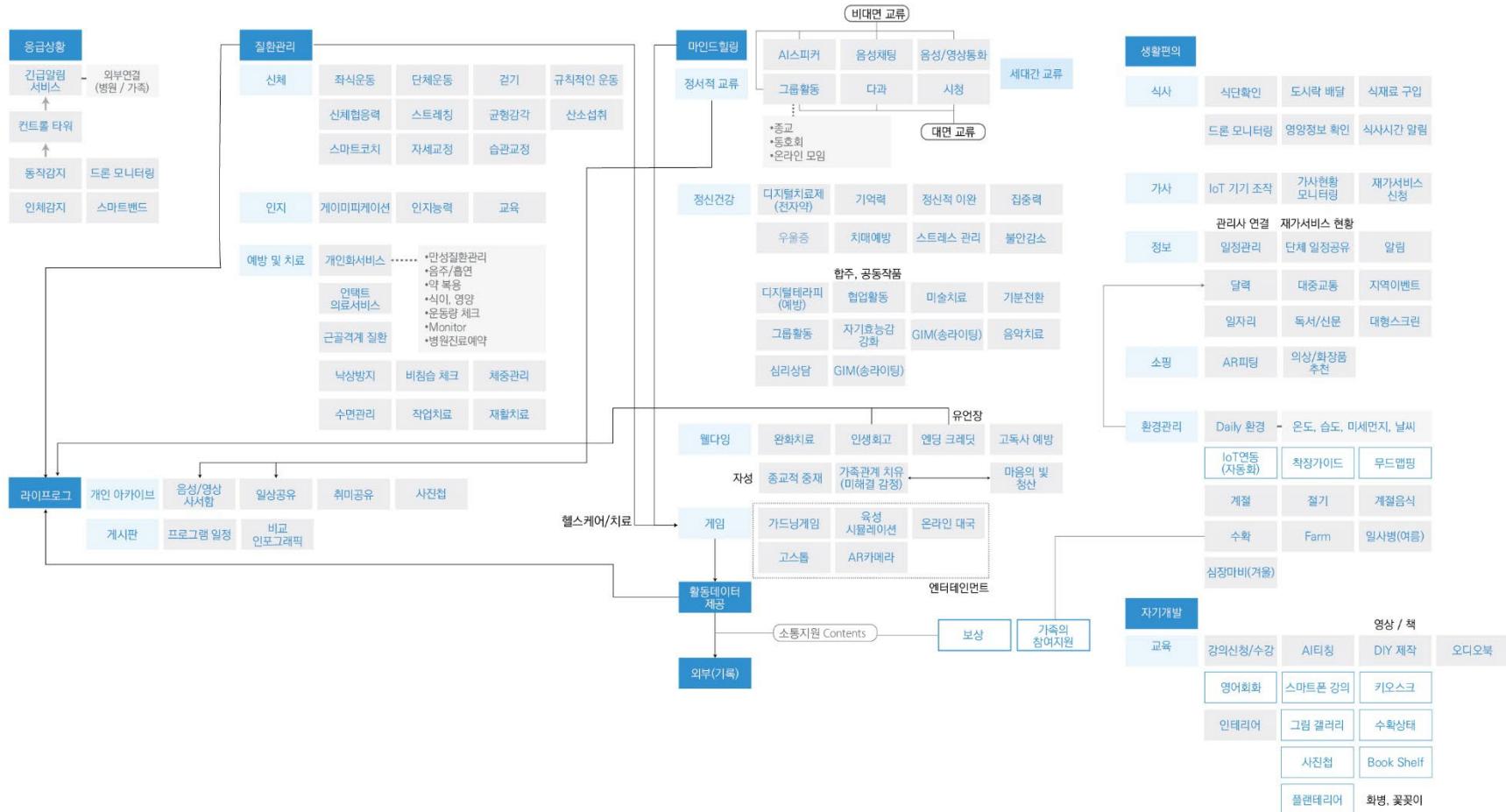
11. 서비스 기회요인 테마 도출

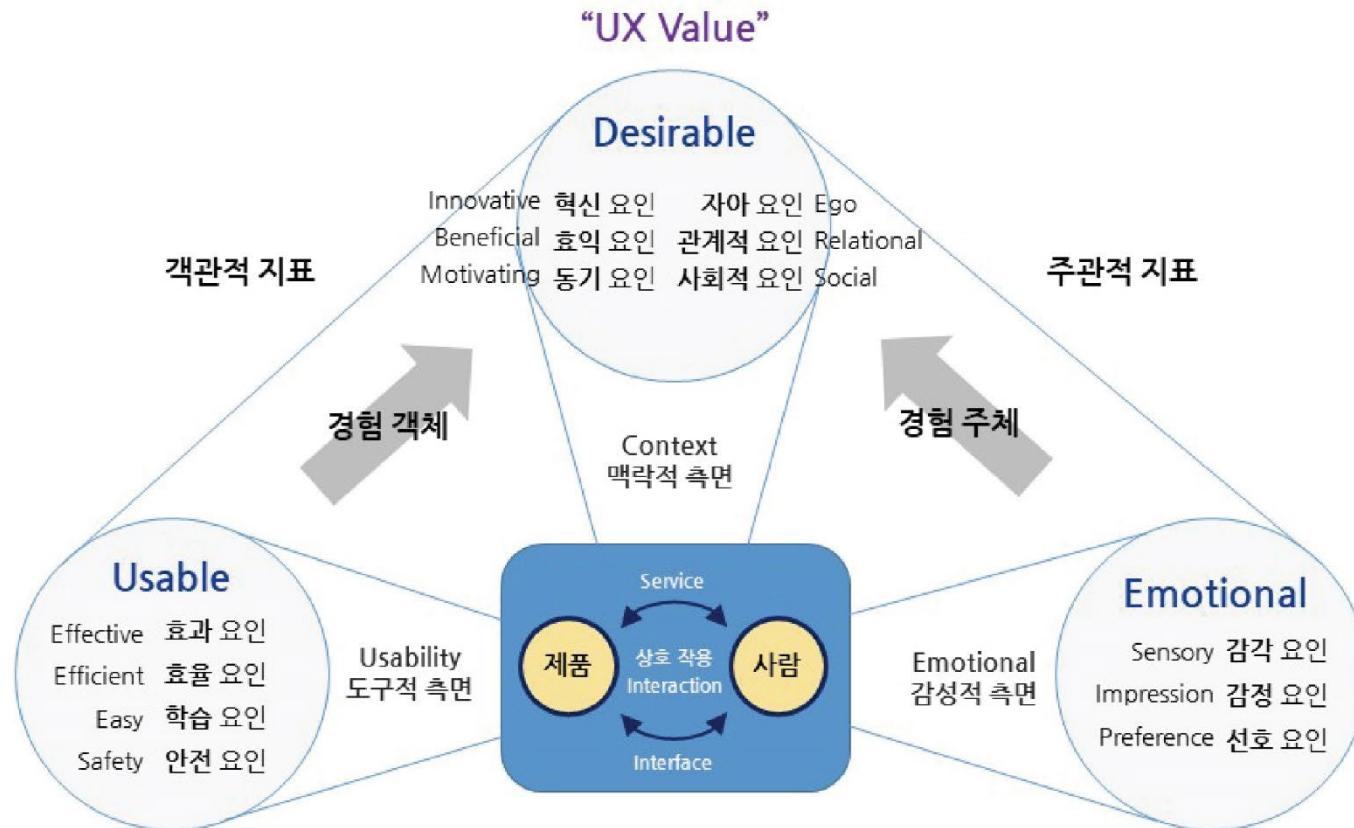
지능형 돌봄 디스플레이 기전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출



12. Life Value 기반 Smart Care Display 서비스 맵

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출





안전

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

항시대기 긴급구조대

서비스 컨셉 (Life Context)

웨어러블 디바이스와 스마트테이블의
연동으로 실시간으로 시니어를 모니터링
하고 응급상황에 즉각적으로 대처

서비스 목적 (Want/ Needs)

- 혼자 있을 때 발생하는 응급상황을
가장 두려워 하는 시니어를 위해
긴급 상황 발생 시 구조 서비스 제공

시니어 UX Value (Life Vision)

- 안전요인
- 효율요인

타겟 퍼소나 (User)

유형5. 베이직 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

- 일상 행동 모니터링
- 동작감지 활용하여 낙상 등의
긴급상황을 파악하고 구조함

혁신기술 (Tech/ Trend)

실시간 모니터링

연동 (Link)

웨어러블 디바이스, 동작감지 카메라

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

안전

시나리오 제목 (메인 테마) 항시대기 긴급구조대

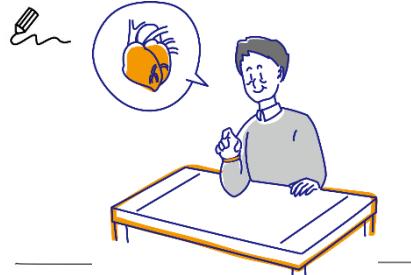
◎ 장소 집 안

⌚ 시간 오전9시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 헬프미 시니어

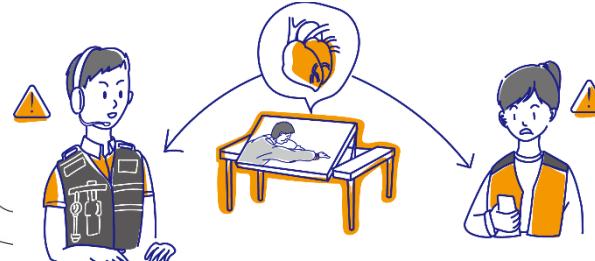
시나리오 Description



독거노인인 최영호 할아버지는 평소 심장질환을 앓고 있다.
혼자 있을 때 위급상황을 대비하여 복지관에 있는
스마트테이블의 긴급구조서비스에 명단을 올려두었다.



갑자기 심장에 이상이 느껴 할아버지가 바닥에 쓰러진다.
다행히 손목에 차고있는 웨어러블 기기가 낙상을 감지하고
스마트테이블로 구조신청을 보낸다.



복지관의 스마트테이블이 자동으로 구급대원을 할아버지의
집으로 보내고, 알람을 울려 복지사들이 가족에게 연락을
한다.

주요 기능

일상생활 모니터링

긴급구조 및 지인알림

주요 기술

인공지능

동작감지 / 낙상감지

알람 및 긴급구조

맞춤

활력

안전

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

24시간 함께하는 스마트 주치의

서비스 컨셉 (Life Context)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
24시간 수집되는 사용자의 건강 데이터로 건강 관리를 해주고 다양한 건강 정보를 제공해줘 다방면에서 건강을 챙길 수 있도록 도와준다.	쇠약해진 시니어 각자에 맞춘 데이터 제공으로 1:1 관리가 가능한 맞춤형 헬스 케어 서비스	Safety 안전 요인
타겟 퍼소나 (User)	기능/ 서비스 (Service Function)	혁신기술 (Tech/ Trend)
건강이 걱정되어 좀 더 건강을 챙겨줄 수 있는 기기를 원하는 베이직 시니어	스마트 워치를 연동하여 사용자의 건강 정보를 실시간으로 수집하고 건강 관리 정보를 보여준다. 스마트 코치 기능으로 보다 정확한 운동 자세로 건강하게 운동할 수 있다.	스마트 코치 연동 (Link) 웨어러블 기기(스마트 워치)

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

맞춤

시나리오 제목 (메인 테마) 혼자서도 건강한 나의 노후를 책임지는 스마트 어의

◎ 장소 집 안

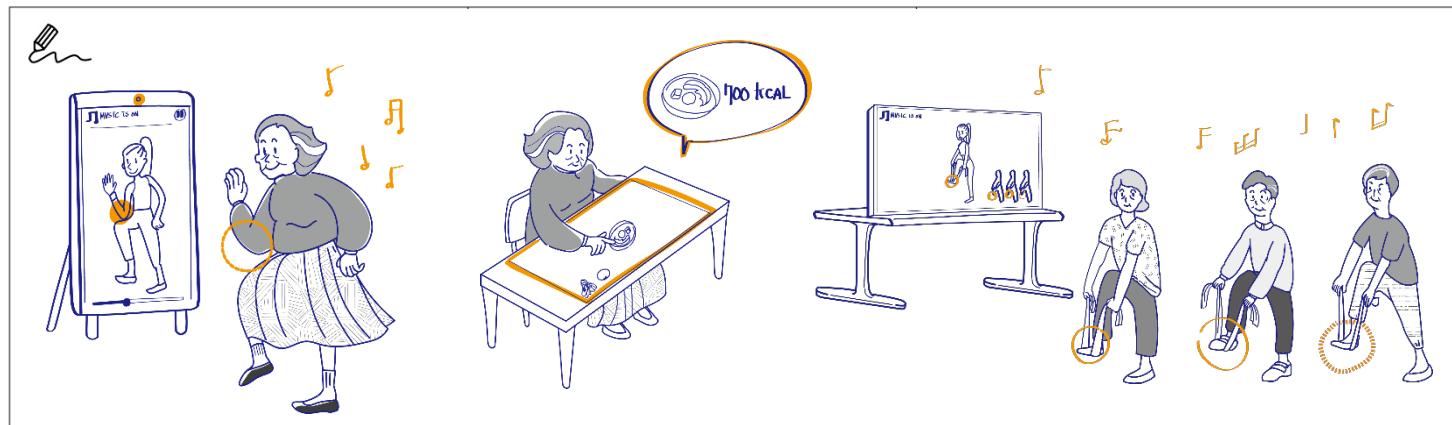
⌚ 시간 오전 7시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 베이직 시니어

활력

시나리오 Description



안전

주요 기능

건강정보 수집
및 분석

맞춤형
건강정보 제공

1:1 헬스케어 코칭

주요 기술

생체 모니터링

인공지능(AI)

동작감지

맞춤

치유

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

오늘의 뇌 건강 마음 건강 (치매, 우울증, 스트레스 지수)

서비스 컨셉 (Life Context)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
하루 하루의 치매 자기진단으로 인해 자신의 상태를 수치적으로 정확히 알 수 있으며, 그에 따른 미션 게임을 매일 지속적으로 하는 것으로 치매 진행 속도를 늦출 수 있음	치매의 악화 속도를 늦추려는 것이 가장 큰 목적이며, 현재의 상태를 더 오래 지속될 수 있게끔 한다. (치매를 완화시키기도 어렵기 때문)	효과 동기
타겟 퍼소나 (User)	기능/ 서비스 (Service Function)	혁신기술 (Tech/ Trend)
이제 막 치매가 진행되고 있는 시니어 아직 신체는 건강한 상태로 치매 진행 속도를 늦추고 싶어하는 needs가 있음	치매 자기진단 진단결과(일별, 주기별 종합 리포트 제공) 진단 결과에 따른 하루 미션 게임 or 프로그램_ex.스마일 카메라(맞춤형) 개인 맞춤형 토탈케어 서비스로 활용될 수 있다.	표정 인식 모션 인식 카메라 연동 (Link)

맞춤

치유

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

치매 없애

서비스 컨셉 (Life Context)

치매 증상이 있는 시니어와 모두 함께 즐기는 콘텐츠

서비스 목적 (Want/ Needs)

익숙하고 친숙한 노래/게임을 통해
치매환자에게 효과적인 추억 회상을 제공
많은 사람들이 함께 참여하여 즐겁게 활동

시니어 UX Value (Life Vision)

감각 요인 - 감성적 측면
동기 요인 - 맥락적 측면
관계적 요인 - 맥락적 측면
학습 요인 - 도구적 측면

타겟 퍼소나 (User)

슬럼프 시니어

경도의 치매증상이 있고 자식과 가끔 연락하지만,
외로움과 고독감을 매일 느낀다.
경제적으로 여유가 있지만 무기력함이 너무 크고
스마트폰으로는 트로트 음악을 듣는다.

기능/ 서비스 (Service Function)

- (개인 맞춤형) 시니어의 시대적 배경을 참고하여
당시 유행했던 노래를 선정하여 다함께 퀴즈 풀기
- 노래/가사 맞추기 게임
- 을동 따라하기
- 다함께 영상통화로 진행되며, 문제가 나오면
버튼을 눌러 기회를 제공하는 온라인 퀴즈게임

혁신기술 (Tech/ Trend)

비대면 소통

연동 (Link)

스마트폰

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

맞춤

시나리오 제목 (메인 테마)
치매 없애

치유

◎ 장소 재활치료센터 ① 시간 오후 1시 시점 5년 후 타겟 시니어 유형 슬럼프 시니어

시나리오 Description



재활치료센터에 근무하고 있는 최수지 씨는 스마트 테이블로 다양한 프로그램을 진행하는 중이다. 경증 치매 환자부터 중증 치매 환자까지 다양한 범위의 환자를 케어하고 있는 재활치료 센터에서는 그동안 치매 상태 호전에 목적을 두고 디지털 기술을 활용한 쇄신기기를 도입해왔다.

스마트 테이블에서 가장 인기가 좋고 효과도 뛰어난 프로그램은 '추억의 노래 따라부르기'이다. 참여 시니어의 나이와 취향을 분석해 노래를 틀어주고 함께 노래를 부를 수 있도록 유도한다. 중간 중간 가사 맞추기 게임도 진행되어 시니어의 기억력을 자극하는 효과도 있다. 또한 다른 센터와 온라인으로 퀴즈대회도 열리는데, 센터의 시니어분들이 하나가 되어 퀴즈를 맞추면 협동심을 자극하고 자연스레 두뇌활동을 유도하는 효과가 있다.

그동안 무기력하고 다른 활동에 참여하지 않으시던 시니어분들까지 함께 모여 고스톱까지 즐길 수 있으니 조용하던 센터 분위기가 매우 밝아져 기분이 좋다.



주요 기능

TV 프로그램 다시보기

게임 (고스톱, 등)

사용자 맞춤 프로그램 추천

주요 기술

스마트폰 연동

터치스크린

음성인식

치유

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

그땐 그랬지...

서비스 컨셉 (Life Context)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
과거 행복했던 추억을 회상하고 예술적인 방법으로 표현하는 치매 예방/치료	치매 환자에게 효과적인 추억 회상을 반복하여 증상 개선	효과 요인 감각 요인
타겟 퍼소나 (User)	기능/ 서비스 (Service Function)	혁신기술 (Tech/ Trend)
유형 4. 슬럼프 시니어	스마트 펜슬을 활용한 추억회상 그림 그리기 다함께 추억의 노래 따라 부르기 퍼즐 맞추기 / 낱말맞추기(크로스워드)	스마트 입력장치(Pen/Brush) Digital 미술/음악 치료
연동 (Link)		Mobile, Smart Pad, 냉장고 디스플레이

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

치유

시나리오 제목 (메인 테마)

그땐 그랬지..

◎ 장소 복지관

⌚ 시간 오후 10시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형

보수적/고립적 시니어

시나리오 Description



치매 초기인 이영자 할머니는 복지관의 치매 미술치료 프로그램에 등록했다. 평소 복지관에는 거부감이 들어 방문하지 않았지만 치매치료 프로그램은 도움이 될 것이라 생각해 등록했다. 하지만 막상 프로그램에 참여해보니 왜 평소에 참여하지 않았을까 아쉬움이 남을 정도로 시간가는 줄 모르고 정말 즐겁게 참여했다.

프로그램은 각자 나눠준 스마트 펜슬을 사용해서 테이블에 나의 고향을 그리고, 같이 참여한 분들께 설명해주는 시간을 가졌다. 초가집과 장독대를 보며 프로그램에 참여하신 다른 할머니께서 고향생각이 나신다며 눈물을 보이셨다. 치매가 많이 진행되신 분이었지만 가족들과 행복했던 그 시절만은 잊지 못하시는 모습을 보고 모두들 각자의 어린 시절을 떠올리다보니 잊고 있었던 기억들이 새록새록 떠오른다.



주요 기능

스마트 펜슬 드로잉

노래 따라부르기

주요 기술

스마트펜슬

AI 스피커, 음성인식

미술/음악 치료

성장

맞춤

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

배움에는 끝이 없다!

서비스 컨셉 (Life Context)

자기개발을 통해 제2의 인생을 위한
도전과 경험을 지원하는
스마트 성장 파트너

서비스 목적 (Want/ Needs)

- 다양한 교육 프로그램을 하나의 플랫폼
에서 경험하도록 함
- 수강 스케줄을 관리하고 조율함

시니어 UX Value (Life Vision)

- 제2의 인생
- 시니어로서의 정체성 확립

타겟 퍼소나 (User)

유형5. 베이직 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

- 다양한 카테고리의 강의 목록을 확인
하고 수강하는 기능
- 수강 스케줄을 관리
- 개인 맞춤형 강의 프로그램 추천

혁신기술 (Tech/ Trend)

AI티칭, VR/AR, 인공지능

연동 (Link)

동작감지카메라, 웨어러블 디바이스

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

성장

시나리오 제목 (메인 테마) 배움에는 끝이 없다!

◎ 장소 노인복지회관

⌚ 시간 오전9시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 베이직 시니어

맞춤

시나리오 Description



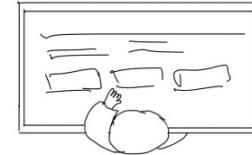
최근 스마트폰을 구입하였지만, 전화기능 이외에는 사용을 잘 하지 못하는 최순자 할머니. 값비싼 스마트폰을 100% 잘 활용하고 싶어 주변 복지관에서 강좌를 찾게 된다.



때마침 찾아간 노인복지회관에서는 스마트폰 강의 뿐만아니라 어릴적 배우고 싶었으나 여건이 안되어 배우지 못한 영어강좌도 개설되어 있었다.



총 2개의 수강스케줄을 잡은 순차할머니. 가사업무로 바빠 강의시간을 조율하기 힘들어 스마트테이블로 수강하는 원격 수업을 듣는다. 원하는 시간에 수업을 들을 수 있고, 강사님이 원격으로 개인지도도 도와주신다.



강의를 모두 마치면 스마트테이블에서 다음강의 스케줄을 확인하고, 수강시간을 미리 예약한다.

주요 기능

디지털 전시

커뮤니케이션 지원

작품 콘테스트

주요 기술

메타버스

디지털 아카이빙

소셜네트워크서비스

공감

맞춤

소통

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)		
먼길오시느라 수고하셨어요		
서비스 컨셉 (Life Context)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
복지관에 먼저 와서 기다리는 친구같은 AI	커뮤니케이션을 통해 스마트 기기에 대한 거부감/진입장벽 해소 적응에 어려움을 겪는 시니어에게 도움 제공	관계적 요인 감각 요인
타겟 퍼소나 (User)	기능/ 서비스 (Service Function)	혁신기술 (Tech/Trend)
유형 8. 보수적 시니어	아이스 브레이킹 감정 교류 활동 추천 서비스	음성 인식, Face scan, Big data
		연동 (Link)
		스마트 워치

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

공감

맞춤

소통

시나리오 제목 (메인 테마)

먼길 오시느라 수고하셨어요

◎ 장소 복지관

⌚ 시간 오전 10시

시점 3년 후

타겟 시니어 유형

보수적/고립적 시니어

시나리오 Description



평소 대인관계에 어려움을 겪는 보수적 시니어 김창훈 할아버지.
취미가 없어 무료한 나날을 보내고 있다. 적극하여 복지관에는 매일 출석해보지만 친하게 지내는
친구도 없고 스마트 기기를 활용해야하는 프로그램에는 막연한 두려움이 앞서 어색하기만 하다.

오늘 새로 신청한 수업 강의실 앞에 들어서는데, 강의실 안에서 누군가 말을 거는 것 소리가 들린다.
“누구지? 내 이름을 아네..” 오는 길에 날씨가 더워 힘들었는데 “에어컨 온도를 낮춰드릴까요?”
라고 물어보고, 지난 주에 참여했던 서예 교실이 다음 주에는 휴강이라고 친절히 알려준다.

신기하고 궁금하여 들어가 보니, 스마트 테이블이란 녀석이 말하고 있는 것이었다.
어색했던 복지관에서 말을 붙여주고 나를 알아봐 주니 마음이 한결 푸근해진다. 평소 관심있었던
바둑 대회에도 참가해보라면 신청서까지 바로 띄워주니 이것도 참여해보고 싶은 마음이 생긴다.



주요 기능

아이스 브레이킹

커뮤니케이션

활동 추천

주요 기술

빅데이터

AI 스피커, 음성인식

Face Scan

소통

성장

치유

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

SNS (시니어 네트워크 서비스)

서비스 컨셉 (Life Context)

창작 및 교류를 통한 사회적 소통
및 정서 케어

서비스 목적 (Want/ Needs)

- 사회적 소통 및 교류 강화
- 창작 활동을 통한 생활의 질적 수준 향상 (자존감 향상, 우울감 감소)
- 인지기능 강화

시니어 UX Value (Life Vision)

사회적 소통 & 휴먼 감성 터치

타겟 퍼소나 (User)

유형4. 슬럼프 시니어

70대 후반 여성, 무직(전업주부),
고학력자, 주간보호센터 이용
자녀 2명 모두 외국 거주
남편과 동거중이지만 서로 라이프 스타일
이 다르며 외로움을 자주 느낌

기능/ 서비스 (Service Function)

- 협동 창작 활동 기능
ex) 협동화 그리기, 합주하기 등
- 전반적인 예술치료 기능 제공
(음악치료, 미술치료)
- 창작물 디지털 전시 / 공연 등의
공유 서비스

혁신기술 (Tech/ Trend)

VR/AR, 인공지능(AI), IoT

연동 (Link)

미술, 음악치료에 필요한 각종 도구
(붓, 연필, 악기 채 등)

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

소통

시나리오 제목 (메인 테마) SNS (시니어 네트워크 서비스)

성장

◎ 장소 집 안

⌚ 시간 오전 7시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 슬럼프 시니어

치유

시나리오 Description



주요 기능

협동 창작 기능

예술치료 콘텐츠

창작물 저장 및 공유

주요 기술

인공지능 (AI)

IoT

화면분할, 멀티터치

맞춤

결

소통

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

사용자의 환경을 고려하는 스마트 인테리어 비서

서비스 컨셉 (Life Context) 사용자의 기분, 취향을 자동으로 분석하여 만족스러운 환경으로 조성해주는 스마트 인테리어	서비스 목적 (Want/ Needs) - 환경에 큰 영향을 받는 사용자의 취향을 고려하여 다양한 조건을 수용할 수 있는 홈 인테리어의 기능 수행	시니어 UX Value (Life Vision) - 마인드 힐링 - 시니어 맞춤형 라이프 스타일 환경 - 일상의 멋과 여유를 제공
타겟 퍼소나 (User) 유형6. 프로액티브 시니어	기능/ 서비스 (Service Function) - 스크린 세이버 기능을 통한 예술작품 전시 서비스 - Daily 무드를 반영한 인테리어 환경	혁신기술 (Tech/ Trend) IoT, 인공지능 연동 (Link) 온습도 센서, / 날씨정보

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

맞춤

시나리오 제목 (메인 테마) 사용자의 환경을 고려하는 스마트 인테리어 비서

① 장소 집 안

② 시간 오전10시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 프로액티브 시니어

결

시나리오 Description

소통



화창한 가을날씨에 약속이 없어 집에 있게된
프로액티브 시니어 이순영 할머니.
약간의 무기력함을 느끼게 된다.



스마트테이블이 온도와 채광등을 자동으로 감지하여
가을 단풍 사진을 슬라이드로 띄워주며, 어울리는
음악도 재생한다.



주요 기능

자동 환경관리

디지털 전시

말벗집사

주요 기술

온습도감지

환경 모니터링

인공지능

맞춤

결

소통

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

무드에 맞춰 변화하는 갤러리 컬렉션

서비스 컨셉 (Life Context)

환경 데이터를 받아 날씨와 사용자의 선호하는 분위기에 맞춰 다양한 그림, 사진과 해당 날짜와 관련된 절기 정보를 보여주는 디지털 액자

서비스 목적 (Want/ Needs)

스마트 테이블을 가전으로만 사용하는 것이 아닌 실내 인테리어로 사용하는 것이다.

시니어 UX Value (Life Vision)

Sensory 감각 요인
Preference 선호 요인

타겟 퍼소나 (User)

서로가 서로를 의지하며 일상생활을 도우며 지내는 슬럼프 시니어, 고립적 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

사용자 선호도 맞춤 이미지 제공
외부 환경 정보를 활용하여 관련 이미지 제공
이달의 소더비/NFC 컬렉션

혁신기술 (Tech/ Trend)

NFC 컨텐츠
인공지능

연동 (Link)

편의

맞춤

결

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

AI 우렁 각시

서비스 컨셉 (Life Context)

사용하기 전 사용자가 선호하는 실내 온도와 습도를 조사하여 그에 맞춰 사용자가 조작하지 않아도 자동으로 설정된다.

서비스 목적 (Want/ Needs)

사용자가 선호하는 환경을 파악 후 그에 맞게 자동으로 설정되어 사용자가 직접 설정하지 않아도 되는 편리성을 제공한다.

시니어 UX Value (Life Vision)

Preference 선호 요인
Safety 안전 요인

타겟 퍼소나 (User)

더운 것이 싫고 일정한 환경에서 생활하고
싶은 프로액티브 시니어

추운 것이 싫고 일정한 환경에서 생활하고
싶은 프로액티브 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

사용자 개인이 설정한 온도에 맞춰
자동으로 조절해준다.

두 명의 사용자가 동시에 한 장소에
머문다면 사용자들의 평균 온도로 설정한다.

혁신기술 (Tech/ Trend)

IoT 기술
사용자 선호에 맞춰 학습하는 AI
스마트폰 연동 및 GPS 수집

연동 (Link)

난방기

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

편의

시나리오 제목 (메인 테마)

환경에 맞춘 (기분에 맞춘) [생활환경 설정]

맞춤

◎ 장소 가정 내

⌚ 시간 오후 6시

시점 10년 후

타겟 시니어 유형 프로액티브 시니어

결

시나리오 Description

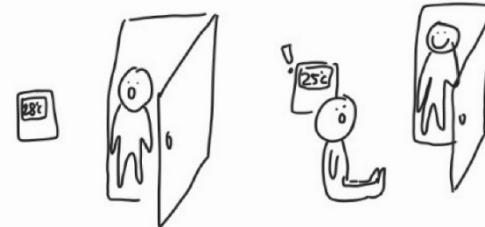


부부지만 서로 선호하는 환경이 다른 프로액티브 시니어인 황정목, 이미해 두 분은 매번 각자가 선호하는 온도로 맞춰 놓아 매번 다퉈다. 황정목씨는 몸에 열이 많아 겨울에도 보일러를 세게 틀지 않고 추위를 많이 타는 이미해씨는 초가을부터 보일러를 틈다.

이런 차이를 해소하기 위해 스마트 테이블 생활환경 설정 서비스를 이용하게 되었다. 황정목씨는 22도, 이미해씨는 28도로 설정했고 아침에 황정목씨가 외출하면 이미해씨 기준인 28도 설정되고 황정목씨가 집에 돌아오기 30분 전부터 두 분의 평균인 25도로 설정된다.

두 분 다 습도가 높은 것을 좋아하지 않기에 40%로 자동적으로 조절된다.

조절된 환경이 마음에 안들 경우 테이블에 온도를 다시 설정하여 인공지능이 학습할 수 있도록 한다.



주요 기능

온도 조절

사용자 맞춤 설정

주요 기술

인공지능

IoT

편의

맞춤

결

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

음력이 나오는 요즘달력

서비스 컨셉 (Life Context) 아날로그 달력의 장점 (시인성, 음력 표기)을 살리고, 휴대성 및 효율적 일정 관리를 지원하는 알람 서비스 등을 탑재한 스마트한 요즘 달력	서비스 목적 (Want/ Needs) - 다양한 디지털 디바이스와의 연동이 가능한 스마트 캘린더를 통한 효율적 일정 관리	시니어 UX Value (Life Vision) - 생활 편의 - 인지능력 강화
타겟 퍼소나 (User) 유형5. 베이직 시니어	기능/ 서비스 (Service Function) - 음력, 양력 동시 표시 기능 - 기념일 지정 및 알림 서비스	혁신기술 (Tech/ Trend) 인공지능, 클라우드
		연동 (Link) 스마트폰, 웨어러블 디바이스

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

편의

시나리오 제목 (메인 테마) 음력이 나오는 요즘달력

⌚ 장소 집

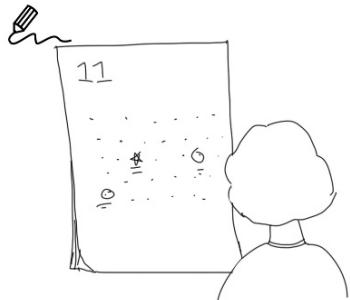
🕒 시간 오후 9시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 베이직 시니어

맞춤

시나리오 Description



매해 연말에 받은 벽걸이 달력에 항상 기념일을 표시해놓는 최영자 할머니. 특히 가족들 생일이나 기념일은 음력으로 꼭 챙겨야 마음이 편하다.



달력에 중요한 일이 항상 쓰여 있지만, 요즘따라 건망증이 심해져서 인지 달력을 매번 보지 않으면 중요한 일정을 깜박하고 놓쳐버리기 일수이다.



이러한 문제를 해결하기 위해 최영자 할머니는 스마트테이블에 있는 스마트 달력을 사용하기 시작하였다. 달력에는 음력, 양력이 동시 표시되고, 기정일로 지정해놓은 날에는 웨어러블 기기로 알림을 전송해 주어 중요한 일정을 절대 놓치지 않게 되었다.

주요 기능

음력, 양력 동시표기

기념일지정, 알림서비스

주요 기술

인공지능

클라우드

편의

맞춤

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

바쁜 나의 집안일을 보조하는 스마트 집사

서비스 컨셉 (Life Context) IoT(사물인터넷)을 기반으로 한 가사 업무 지원 서비스	서비스 목적 (Want/ Needs) <ul style="list-style-type: none">- 시니어의 효율적 가사업무 지원- 전반적인 가사업무 스케줄 관리	시니어 UX Value (Life Vision) <ul style="list-style-type: none">- 효율적 가사업무- 삶의 혁신
타겟 퍼소나 (User) 유형9. 프리에이징 시니어	기능/ 서비스 (Service Function) <ul style="list-style-type: none">- 당일 가사 업무 현황 확인- 업무 스케줄 모니터링, 알림기능- 가전제품 원격 제어	혁신기술 (Tech/ Trend) IoT, 인공지능 연동 (Link) 스마트폰, 웨어러블 디바이스 가전제품

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

편의

시나리오 제목 (메인 테마) 바쁜 나의 집안일을 보조하는 스마트 집사

⌚ 장소 집 / 회사

🕒 시간 오전 8시

시점 10년 후

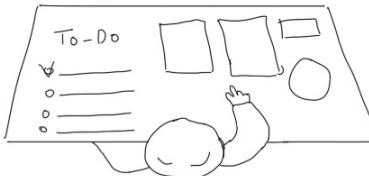
타겟 시니어 유형 프리에이징 시니어

맞춤

시나리오 Description



최수진 할머니는 혼자살며 중소기업을 운영한다.
바쁜 하루일과로 집안일을 할 시간이 부족하다.



출근 전 스마트 집사 서비스에서 오늘 해야할 가사업무를
확인하고, 연동된 가전제품의 작동시작 시간을 설정한다.



웨어러블 기기로 가전제품 작동/멈춤에
대한 알림을 받아본다.

주요 기능

잔여 가사량 측정

가전제품 연동 서비스

먼지집, 공기의 질 등
환경 데이터 수집

주요 기술

Iot

인공지능

환경데이터 수집

편의

맞춤

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

디지털 장바구니로 제약없는 편리한 장보기

서비스 컨셉 (Life Context) 핀테크 기술과 스마트 테이블의 연동으로 시공간 제약없는 편리한 장보기	서비스 목적 (Want/ Needs) 신체적 제약으로 장보기가 힘든 시니어를 위한 디지털 쇼핑 서비스	시니어 UX Value (Life Vision) - 삶의 혁신 - 효율적 소비활동
타겟 퍼소나 (User) 유형2. 헬프미 시니어	기능/ 서비스 (Service Function) - 개인별 라이프 스타일에 맞춘 장바구니 목록 추천 - VR/AR을 활용한 실감나는 쇼핑	혁신기술 (Tech/ Trend) 인공지능, 핀테크, 연동 (Link) 스마트폰, 웨어러블 디바이스

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

편의

시나리오 제목 (메인 테마) 디지털 장바구니로 제약없는 편리한 장보기

◎ 장소 집

⌚ 시간 오후 4시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 헬프미 시니어

맞춤

시나리오 Description



다리가 불편해 직접 시장보러 가기가
힘든 이미숙 할머니



복지관에 있는 스마트 테이블을 활용하여
디지털 장바구니에 필요한 물건을 담아
한번에 구매한다.



디지털 장바구니로 구매한 물품은 재가방문 복지사가
집으로 오는 날 직접 가져다 준다.

주요 기능

맞춤형 구매 물품 추천

원격 라이브 쇼핑

식재료 정기배송

주요 기술

인공지능

핀테크

드론배달

편의

맞춤

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

시니어 맞춤형 배달 예약 서비스

서비스 컨셉 (Life Context)

스스로 식사 준비가 힘든 시니어에게
도시락 메뉴, 배달 시간 등을 AI를 활용해
효율적으로 관리, 조정하는 기술

서비스 목적 (Want/ Needs)

- 체계적 식사와 식단구성을 통한 질병 및 질환의 예방, 삶의질 향상

시니어 UX Value (Life Vision)

- 질환 예방
- 편리하고 체계적인 식생활
- 삶의질 향상

타겟 퍼소나 (User)

유형8. 보수적 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

- 도시락 배달 예약 서비스
- 과거 주문 데이터를 분석하여 맞춤형 메뉴 추천 서비스

혁신기술 (Tech/ Trend)

인공지능

연동 (Link)

스마트폰

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

편의

시나리오 제목 (메인 테마) 시니어 맞춤형 배달 예약 서비스

◎ 장소 노인복지회관 / 집

⌚ 시간 오전 4시

시점 5년 후

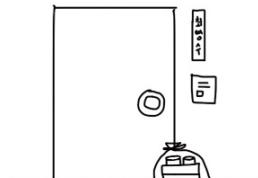
타겟 시니어 유형 보수적 시니어

맞춤

시나리오 Description



PM 5:00



독거노인 최영수 할아버지는 악간의 우울증이 있으며,
요리를 하지 못해 복지관에서 매일 점심을 해결하지만,
복지관 문이 닫는 저녁시간에는 식사를 제대로 챙기지 못한다.

복지관에서 독거노인을 대상으로 하는 비대면 도시락 배달서비스를 발견하고
신청하는 최영수 할아버지. 자신의 건강정보를 입력하면 본인의 상태에 알맞은
도시락을 추천해 주며, 원하는 시간에 배달을 예약할 수 있다.

스마트테이블에서 비대면으로 예약한 도시락이
저녁시간에 맞추어 집앞으로 도착하여 최영수씨는
저녁을 편하게 해결하게 되었다.

주요 기능

도시락 선호도 분석

과거 주문 데이터 분석

맞춤형 메뉴 추천 서비스

주요 기술

인공지능

빅데이터

드론배달

소통

치유

활력

서비스 컨셉 정의

함께하는 산책길		
서비스 이름 (Theme)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
서비스 컨셉 (Life Context) 거동이 불편한 시니어도 자연을 보며 산책할 수 있는 힙트레이닝 서비스. 세계 곳곳의 아름다운 자연이 펼쳐진 산책길을 구경하고, 그곳에 모인 다양한 시니어들과 간단한 이야기를 나눌수 있다.	외출이 신체적 제약으로 힘든 시니어에게 시각적으로 즐거움을 제공하고, 그에 따른 정서 활기와 스트레스 해소	동기 요인 : 외부 사람들과의 우연한 만남 감각 요인 : 아름다운 자연의 이미지
타겟 퍼소나 (User) 유형 2. 비욘드 시니어	기능/ 서비스 (Service Function) 유명 산책코스 VR 제공 심박도/체온 등 신체 데이터 수집 후 저장 데이터 분석 후 전문 의료진 피드백 응급상황 시 구조 알림	혁신기술 (Tech/ Trend) VR 기술 / 빅 데이터 / 동작감지 센서 연동 (Link) VR 기기, 스마트워치, 카메라, 의료시설

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

소통

시나리오 제목 (메인 테마)

함께하는 산책길

치유

◎ 장소 집

⌚ 시간 7 AM

시점 2025

타겟 시니어 유형 [유형 4] 슬럼프 시니어

활력

시나리오 Description



거리가 불편한 박옥자 할머니. 젊었을 때부터 아침 운동과 주말 산책을 늘 거르지 않았지만 건강이 악화된 이후부터는 외출은 힘들어졌고, 코로나 상황까지 겹쳐 우울한 하루를 보

하지만 스마트 테이블의 '함께하는 산책길' 서비스를 통해 집에서도 산책을 즐길 수 있고 세계 각지의 유명한 산책 코스를 다양한 사람들과 화면 속에서 함께 걸을 수 있고, 전문 실시간 신체 데이터를 바탕으로 운동량을 조절해준다. 마치 자연속에서 함께 걷고 있는 기분에 무거운 몸이 날아갈 듯 가볍게 느껴진다.

산책이 끝나면 심박수, 혈압 등 데이터를 분석해 건강 수준을 체크하고 연동된 병원으로 전송해 해당 데이터를 바탕으로 식단을 추천받고 영양제/약도 컨디션에 맞춰 조절된 복용량을 제공한다.



주요 기능

라이브 화면 공유/소통

알림 서비스

건강 관련 정보 제공

주요 기술

VR

생체 모니터링

메타버스

소통

치유

성장

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

전국 시니어 자랑

서비스 컨셉 (Life Context)

시공간의 제약없는 창작물의 공유를
통한 자아정체성 및 사회적 소통 강화

서비스 목적 (Want/ Needs)

다양한 램창작활동 프로그램에 참여
하지만 일회성으로 끝나는 현재에서
벗어나 작품을 아카이빙하고 타인과
공유하도록 함

시니어 UX Value (Life Vision)

- 도전과 경험을 통한 개인의 성장과
시니어로서의 정체성 확립

타겟 퍼소나 (User)

유형5. 베이직 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

- 다양한 카테고리의 강의 목록을 확인
하고 수강하는 기능
- 수강 스케줄을 관리
- 개인 맞춤형 강의 프로그램 추천

혁신기술 (Tech/ Trend)

메타버스, 인공지능

연동 (Link)

스마트폰, 카메라

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

소통

시나리오 제목 (메인 테마) 전국 시니어 자랑

치유

◎ 장소 노인복지회관

⌚ 시간 오후2시

시점 10년 후

타겟 시니어 유형 베이직 시니어

성장

시나리오 Description



복지관 최고의 서예실력을 가진 김복자 할머니. 학생때부터 시작된 서예를 꾸준하게 연습한 결과 복지관 프로그램에서 항상 칭찬받는 실력을 갖게 되었다. 하지만 내성적인 성격탓에 대회에 나가거나 전시를 한 적이 없다. 그러던 중 복지관에서 스마트 테이블로 개인 전시회를 열어보자는 복지사의 제안을 받고, 전시에 참가하게 되었다.



스마트 테이블에 할머니의 작품을 업로드 하면 전국의 다른 복지관의 할머니들이 가상공간의 전시를 감상할 수 있게 되었다. 높아지는 조회수와 댓글에 할머니는 작품에 자신감을 가지게 되었고, 평소 내성적이고, 어둡던 성격이 밝고 활기차게 변화하게 된다.

주요 기능

일상생활 모니터링

디지털 전시

기록물 공유 서비스

주요 기술

개인드론

얼굴인식

스크린세이버

소통

치유

활력

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

영웅이와 함께 AI 콘서트

서비스 컨셉 (Life Context)

과거 좋아했던(현재 좋아하는)
가수의 콘서트를 AR/VR로 즐긴다

서비스 목적 (Want/ Needs)

다양한 여가 문화를 접하지 못한 시니어를
위해 콘텐츠를 소개해주고 참여할 수 있도록
도와준다.

시니어 UX Value (Life Vision)

혁신요인
감각요인

타겟 퍼소나 (User)

평소 노래를 즐겨듣는 보수적 시니어
적막함을 없애기 위해 라디오를 듣는
고립적 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

AR로 가수의 모습을 볼 수 있다.
VR기기와 연동하여 콘서트에 있는 듯한
느낌을 받을 수 있다.

혁신기술 (Tech/ Trend)

AR/VR, AI로 가수 목소리 복원(구현)
구현한 오디오와 드레인

음악치료처럼 정서 안정에 효과가 있을
것이다.

시니어가 즐기는 모습을 자녀에게 공유하여
관심사를 공유할 수 있다.

연동 (Link)

VR기기

소통

치유

활력

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

청춘 합창단 / 시니어 오케스트라 / 신명 풍물패

서비스 컨셉 (Life Context)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
외롭고 고독한 환경을 벗어나 음악을 즐길 줄 아는 노인들끼리 음악을 만들고 그에 맞춰 노래를 불러보는 서비스 (신체 움직임+정서적요소+인지 모두를 제어할 수 있는 서비스라고 볼 수 있음)	집에서 홀로 트로트 프로그램 시청하거나 적막한 집 안에서 심심함과 지루함을 느끼는 노인들의 욕구를 해결해 주고자 한다. 음악(or 악기)을 좋아하지만 접할 수 있는 곳이 많지 않아 연주하지 못하고 있는 노인들의 욕구를 해결해주고자 한다.	동기 사회적 선호 감각
타겟 퍼소나 (User)	기능/ 서비스 (Service Function)	혁신기술 (Tech/ Trend)
슬럼프 시니어 독거노인으로, 집에서 항상 혼자 누워서 트로트 프로그램만 보며 외로운 하루 하루를 보내고 있다. 가끔씩 동네에 오는 엿장수들의 퍼포먼스에 웃음을 짓고 이가 아파 먹지도 않지만 반가운 마음에 엿을 사곤 한다. 다른 사람들과 함께 춤을 추며 노래를 부르면서 놀고 싶은 마음이 가득하며 이 욕구를 풀고 싶어한다.	함께 연주 즉흥 연주 그에 맞춰 노래 부르기(녹음) 음악치료처럼 정서 안정에 도움이 된다.	연동 디바이스 (ex. 마이크, 악기 연주에 필요한 모든 것)
연동 (Link)		

소통

치유

활력

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

Spaceless Connecting

서비스 컨셉 (Life Context)

메타버스 기술을 활용해 신체적 제약이 있는 시니어도 가상공간에서 자유롭게 이동하고 다양한 사람들과 연결될 수 있는 서비스

서비스 목적 (Want/ Needs)

거동이 불편한 시니어의 활동공간을 확장하고 사람들과 자유롭게 소통하며 사회와의 연결 강화

시니어 UX Value (Life Vision)

혁신 요인
사회적 요인

타겟 퍼소나 (User)

유형 3. 비욘드 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

가상공간 가족/친구 모임

VR/AR 모임활동

혁신기술 (Tech/ Trend)

메타버스, HMD

연동 (Link)

스마트워치

소통

치유

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

오순도순 스마트 텃밭 관리

서비스 컨셉 (Life Context)

환경 데이터를 받아 토양의 습도를 예측하여 정확한 때에 물을 줄 수 있게 알림을 주고 작물이 자라는 정도를 파악하여 적절한 수확시기 정보를 제공한다.

서비스 목적 (Want/ Needs)

바쁜 사회생활을 보내는 시니어가 잊지 않고 작물을 잘 키울 수 있도록 도와주는 것이다.

시니어 UX Value (Life Vision)

Efficient 효율 요인
Beneficial 효익 요인

타겟 퍼소나 (User)

다시 농장을 가꾸어 보려는 프로액티브 시니어

농사일에 처음 도전해보는 보수적 시니어

기능/ 서비스 (Service Function)

키우는 작물에 대한 정보를 받을 수 있다.
(물 주는 시기, 수확 시기 등)

계절에 따른 농사에 대한 팁을 제공받을 수 있다.

혁신기술 (Tech/ Trend)

환경 데이터 및 농사 관련기록 데이터

연동 (Link)

소통

치유

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)		
산소같은 돌봄 테라피		
서비스 컨셉 (Life Context)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
있는 듯이, 없는 듯이 나를 돌봐주는 베스트 프랜드	특별한 목적없이 그냥 일상생활에서 자연스럽게 생활을 지원하며 재활 기능을 제공	감정 요인 관계적 요인
타겟 퍼소나 (User)	기능/ 서비스 (Service Function)	혁신기술 (Tech/ Trend)
노쇠로 인해 젊은 시절의 능동적이고 적극적인 태도는 감소했지만 호기심은 왕성한 유형 6. 프로액티브시니어	24시간이 모자라 → 신체상태 모니터링 애완동물 캐릭터 → 반려동물 키우기 회춘 고고 → Remote P.T(아바타) 팔찌형/발찌형 배틀	심박센서(ECG) / AI 모션캡쳐 / 홀로그램, AR
연동 (Link)		운동 디바이스 보건/의료 플랫폼

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

소통

시나리오 제목 (메인 테마)

산소같은 돌봄 테라피 Care to care

치유

◎ 장소 집

⌚ 시간 7 AM

시점 2025

타겟 시니어 유형 [유형 4] 슬럼프 시니어

시나리오 Description



주요 기능

라이브 화면 공유/소통

알림 서비스

건강 관련 정보 제공

주요 기술

VR

생체 모니터링

메타버스

성장

치유

소통

서비스 컨셉 정의 (Service Concept Brief)

내 인생의 엔딩 크레딧		
서비스 이름 (Theme)	서비스 목적 (Want/ Needs)	시니어 UX Value (Life Vision)
서비스 컨셉 (Life Context)	인생의 마지막을 미리 생각하고 준비하여 죽음에 대한 두려움을 이겨내고 긍정적인 마음가짐을 가질 수 있도록 유도	동기 요인 감정요인
타겟 퍼소나 (User)	기능/ 서비스 (Service Function)	혁신기술 (Tech/ Trend)
유형 4. 슬럼프 시니어	자서전 쓰기 함께 쓰는 인생 회고록 유언장 써보기	빅데이터
		연동 (Link) 스마트폰

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

성장

치유

소통

시나리오 제목 (메인 테마)

내 인생의 엔딩 크레딧

◎ 장소 복지관

⌚ 시간 오후 10시

시점 5년 후

タ겟 시니어 유형 보수적/고립적 시니어

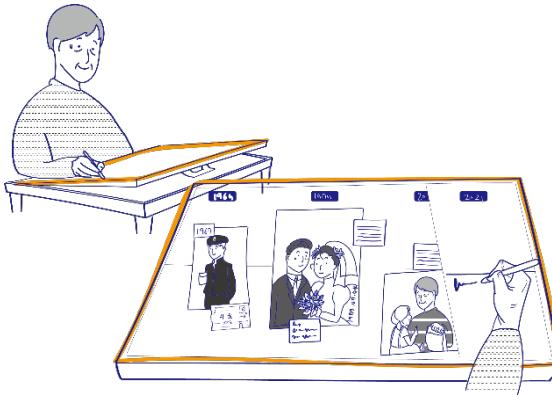
시나리오 Description



늦은 점심을 먹은 김순자 할머니는 복지관의 자서전 프로그램에 참여한다.
스마트 테이블에서 제시하는 추억의 사진들을 통해 어린 시절의 기억을 하나하나 떠올려 보고,
공유 화면을 통해 다른 사람들은 어떤 삶을 살아왔는지 들으며 서로의 이야기를 할 수 있어서 참 좋았다.

잊고 있던 꿈이 떠올랐고, 노인으로서의 내 삶에 대해 다시 한번 생각하게 되는 시간을 가질 수 있었다.
프로그램을 자연스럽게 따라가다보니 내 사진과 내 이야기로 엮어진 작은 영화같은 영상이 만들어졌다.

제작되어진 내 인생의 엔딩크레딧이 올라가는 것을 보면서 나이를 먹어감에 따라 나를 위축되게 했었던
노화와 죽음에 대한 막연한 두려움은 사라지고, 그 동안 살아온 내 삶의 주인공으로서의 나와
내 주변에서 나를 힘들게 했던 사람들도 따뜻한 시선으로 바라볼 수 있는 의미있는 시간이 되었다.



주요 기능

유언장

인생 회고록

주요 기술

빅데이터

치유

소통

서비스 컨셉 정의

서비스 이름 (Theme)

Remember me, 나를 기억해줘

서비스 컨셉 (Life Context)

- 퍼스널 디지털 아카이브
- 시니어의 일상 기록, 공유를 통한 개인 회고 및 커뮤니티 형성

서비스 목적 (Want/ Needs)

- 정서적 안정감 (회상, well-dying)
- 인지기능 향상
- 소속감 및 사회성 향상

시니어 UX Value (Life Vision)

삶의 완성, 자존감 향상

타겟 퍼소나 (User)

유형2 헬프미 시니어

81세 독거노인, 남성

친구가 많고 동호회 등 사회활동 활발

2남1녀, 손자 4명이 있고

디지털 기기 사용이 능숙함

경도인지장애가 있고, 평소 메모하는 습관을 가지고 있음

기능/ 서비스 (Service Function)

- 24시간 일상 기록
(안경, 목걸이, 드론 등 혁신 기술을 통한 일상의 모든 순간을 기록)
- 음성, 작품, 그림일기 등 다양한 방법으로 일상을 기록
- 디지털 전시, 간편한 공유 등으로 가족, 친구와의 일상을 공유함

혁신기술 (Tech/ Trend)

개인드론, 일상 모니터링, 얼굴인식

연동 (Link)

웨어러블 디바이스,
신체 모니터링 (심박수, 엔도르핀 감지)

14. 사용자 경험 시나리오 발굴

지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

치유

시나리오 제목 (메인 테마) Remember me, 나를 기억해줘

◎ 장소 집 안

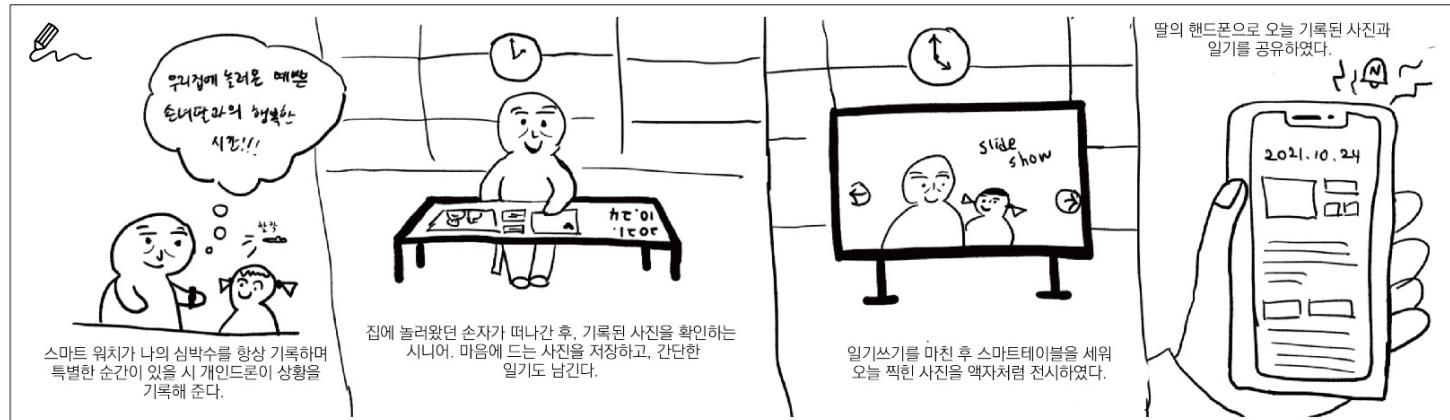
⌚ 시간 오전 7시

시점 5년 후

타겟 시니어 유형 헬프미 시니어

소통

시나리오 Description



주요 기능

일상생활 모니터링

디지털 전시

기록물 공유 서비스

주요 기술

개인드론

얼굴인식

스크린세이버

15. 1차년도 소결 및 차년도 추진 내용 (KIDP)

지능형 돌봄 디스플레이 기전 개발을 위한 시니어 사용자 가치 도출

현 시장 분석 (As is)

주요 제품군 (스마트 시니어 케어)

- **APP:** 치매 예방을 위한 셀프 평가와 관리, 인지 개선을 돋는 게임화된 훈련 컨텐츠, 일상의 생체 신호 모니터링 하는 건강정보 수집형
- **대형 디스플레이:** TV/VR/키오스크/빔프로젝터 등 신체 인식 카메라, 동작 기반 재활 훈련
- **로봇:** 음성 기반 AI 서비스. 돌봄 기능, 일상 관리 기능, 다양한 엔터테인먼트 서비스

1차년도
연구결과

기회요인 발굴 및 전략화

디자인방법론 활용 기회요인 발굴

- **사용자 분석과 설계**
시니어 유형 분류 및 생활 맥락기반 퍼소나 설계
- **잠재가치 도출과 전략 테마**
사용자 가치를 분석, 구체화할 수 있는 전략 테마 도출
- **시나리오 도출**
전략 테마별 경험 매핑 및 대표 시나리오 시각화

주요 애로 사항

- **협소한 B2C 시장**
시니어 특화 디스플레이/컨텐츠 서비스 활성화 부재
- **낮은 사용자 접근성, 사용성 (UX/UI)**
시각적 어려움/인지의 어려움/시간의 압박 등
- **낮은 동기와 시장수용성**
시니어의 지속적 동기를 끌어낼 수 있는 전략 미흡
- **테이블형 디스플레이 기능적 제약**
고정형 디스플레이의 활용 한계
원격 재활에 필요한 카메라 등 연동 기술의 한계

평가 검증 및 실증

- **문제-해결 적합성 검증**
개념설계의 타당성 검증 및 사용성 평가
- **시장 수용성 평가**
사용자 경험 품질 및 시장 경쟁력 분석

시장 로드맵 작성 및 BM 개발

- **단계별 사업화 전략 도출**
시니어 케어 가전 분야 포지셔닝 맵 분석
시장 로드맵 단계별 비즈니스 모델 확장 방향성 제시

新 시장 창출 (To be)

디자인기술 개발을 통한 해결 방안

- **시장수용성 강화 전략**
 - **(정서적 공감)** 다양하게 존재하는 시니어 유형 세분화, 드러나 있지 않은 잠재 욕구와 동기에 기반하여 스마트 미디어에 대한 새로운 경험을 자연스럽게 제시함
 - **(동기 부여)** 수동적인 돌봄 대상자로서의 접근에서 적극적 셀프 케어 주체로서의 자신감을 심어주는 전략 실질적 효익 측면에서 접근하는 서비스 및 컨텐츠 보완

제품 디자인 개선 전략

- **(H/W)** 상하/좌우/높이 조절의 3자 유도 움직임 가능 디스플레이의 위치와 상태에 따른 맞춤형 컨텐츠 적용
- **(인공지능 신체인식)** 카메라를 탑재하여 인공지능 이미지 인식 기반의 원격 운동 및 학습 가능
- **(원격 그룹 활동 지원 기술)** 그룹 커뮤니케이션 기술 적용, 각 기관에 설치된 테이블과 원격 접속을 통한 동시 컨텐츠 수행 가능
- **(연동 제품 개발)** 친근함을 주고, 접근성을 높여주는 AI 스피커 기능, 쉽고 편안한 Input 을 돋는 쿠션 등
- **(UX/UI 사용성 및 접근성 강화)** 불안감을 해소하고 사용성을 높여주는 시니어 특화 UX/UI 요소 개발

차년도
추진내용

지능형 시니어케어 제품·서비스 개발을 위한 사용자 리서치 보고서

기획

한국디자인진흥원

발행인

한국디자인진흥원장

주관·발행처

한국디자인진흥원

Tel : 055-379-3603

www.kidp.or.kr

www.designdb.com

총괄 책임

손동범 지역균형발전실 실장

실무 책임

정유원 지역균형발전실 선임연구원

연구진

조진희 지역균형발전실 센터장

김영훈 지역균형발전실 선임연구원

이지혜 지역균형발전실 주임연구원

조지혜 지역균형발전실 선임연구원

김명환 지역균형발전실 주임연구원

공동 연구진

손정은 인제대학교 연구원

이건희 동의대학교 연구원

정희정 동의대학교 연구원

문의

양산시 물금읍 부산대학로 16 미래디자인융합센터

한국디자인진흥원 지역균형발전실

정유원 선임연구원

Tel : 055-379-3603

ISBN

979-11-92250-02-1

발행일

2021년 12월

이 보고서는 산업통상자원부에서 시행한 '21년 시니어 사용자 가치 도출과 UX/UI 실증연구 기반의 지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 통한 글로벌 신시장 창출' 사업의 일환으로 한국디자인진흥원에서 발행한 연구 보고서입니다.
본 보고서 내용은 연구진의 주관적인 의견이 개입되어 있으며 활용의 책임은 이용자들에게 있습니다.
본 보고서에 쓰인 이미지는 비영리 목적의 연구·분석 자료로 쓰여 졌으며 해당 이미지의 저작권은 하단 명시된 각각의 출처에 있습니다.

본 보고서의 내용을 대외적으로 사용하실 때에는 반드시 한국디자인진흥원에서 시행한
'21년 시니어 사용자 가치 도출과 UX/UI 실증연구 기반의 지능형 돌봄 디스플레이 가전 개발을 통한 글로벌 신시장
창출' 프로젝트의 연구 결과임을 밝혀야 합니다.

그 밖에 저작권 관련 별도 협의 사항은 한국디자인진흥원으로 연락하여 주시기 바랍니다.

Copyright©KIDP2021 All rights reserved.