



저작자표시-비영리-변경금지 2.0 대한민국

이용자는 아래의 조건을 따르는 경우에 한하여 자유롭게

- 이 저작물을 복제, 배포, 전송, 전시, 공연 및 방송할 수 있습니다.

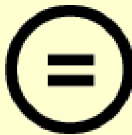
다음과 같은 조건을 따라야 합니다:



저작자표시. 귀하는 원저작자를 표시하여야 합니다.



비영리. 귀하는 이 저작물을 영리 목적으로 이용할 수 없습니다.



변경금지. 귀하는 이 저작물을 개작, 변형 또는 가공할 수 없습니다.

- 귀하는, 이 저작물의 재이용이나 배포의 경우, 이 저작물에 적용된 이용허락조건을 명확하게 나타내어야 합니다.
- 저작권자로부터 별도의 허가를 받으면 이러한 조건들은 적용되지 않습니다.

저작권법에 따른 이용자의 권리는 위의 내용에 의하여 영향을 받지 않습니다.

이것은 [이용허락규약\(Legal Code\)](#)을 이해하기 쉽게 요약한 것입니다.

[Disclaimer](#)

디자인학석사학위논문

공공서비스디자인 기반
퍼소나 구성요소의 프레임워크에 관한 연구



2024년 2월

부경대학교 일반대학원

마린융합디자인공학과

최 소 윤

디자인학석사학위논문

공공서비스디자인 기반 퍼소나
구성요소의 프레임워크에 관한 연구

지도교수 조 정 형

이 논문을 디자인학석사 학위논문으로 제출함.

2024년 2월

부경대학교 일반대학원

마린융합디자인공학과

최 소 윤

최소윤의 디자인학석사 학위논문을 인준함.

2024년 2월 16일



위 원 장 김 철 수 (인)

위 원 김 면 (인)

위 원 조 정 형 (인)

공공서비스디자인 기반 퍼소나 구성요소의 프레임워크에 관한 연구

최 소 윤

부경대학교 일반대학원 마린융합디자인공학과

요 약

'정부 1.0'의 권위적인 행정체계에서 국민의 편의를 고려한 '정부 3.0' 행정서비스로 변화하였고, 현대사회에서는 공공 부문 혁신의 요구가 중요시 되었다. 사용자 중심 디자인이 공공서비스 혁신과 효율성을 촉진하며, 다양한 사용자 요구를 충족시키고 서비스 질을 향상시키고 있다. 이러한 맥락에서, 공공서비스디자인이 중요한 역할을 하며 그 중심에는 '사용자'가 있다. 이 사용자의 이용 방식을 예측하고, 이해하는데 유용한 틀인 사용자 집단을 대표한 가상 사용자 '퍼소나'이다. 퍼소나를 제작 시에 어떤 구성요소를 사용해서 제작을 할 것인가에 대한, 구성요소 우선순위에 대한 어려움과, 주어진 시간 내에 작성해야 한다는 다양한 어려움이 발생한다. 이러한 어려움을 해결하기 위해, 몇몇의 연구자들이 퍼소나 구성요소 프레임워크를 제시하였지만 대부분의 연구가 디지털 디바이스를 기반으로 한 UX디자인 분야였기에, 공공서비스디자인에 적용하기에는 사용자(수요자)

와의 접점(Touchpoint)이 맞지 않기에 적용하기엔 어려움이 있었다. 본 연구에서는 공공서비스 분야를 지방자치단체 대상 국민정책디자인단으로 범위를 설정하였다. 이후 선행연구들의 퍼소나 구성요소 프레임워크를 분석한 뒤, 구성요소들을 분야 전문가들과 함께 선별, 수정, 추가, 검증 단계를 거쳐 공공서비스디자인에 맞는 퍼소나 프레임워크를 제시하였다. 공익적 선택적 서비스라는 특성을 가진 국민정책디자인단 프로젝트의 성격을 분석하여, 본인 중심의 경험이 아닌 ‘수요자와’ 수요자를 둘러싸고 있는 ‘이해관계자들의 경험’, ‘지역성 파악’ 등 요소를 도출할 수 있었다. 이를 크게 특성은 크게 4가지로 분류할 수 있으며, 각 구성요소 간의 상호작용도 파악하였다. 이처럼 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시 프로젝트의 상황과 성격에 맞게 활용할 수 있도록 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 연구 및 제시하였다. 본 연구를 발전시킬 수 있는 실제 퍼소나 적용 및 사례연구가 추후 필요할 것으로 사료된다.

<목 차>

제 1 장. 서론	1
1. 연구의 배경 및 목적	1
2. 연구의 내용 및 방법	3
3. 연구흐름도	5
제 2 장. 이론적 배경	6
1. 공공서비스와 공공서비스디자인	6
가. 공공서비스의 정의 및 특징	6
나. 공공서비스디자인에 대한 이해	11
다. 공공서비스디자인 정책 모델 : 국민디자인단	14
2. 서비스 디자인	17
가. 서비스 디자인 정의 및 특징	17
나. 서비스 디자인 프로세스	21
다. 공공서비스디자인 툴킷 : 국민정책디자인단 TOOL-KIT	23
3. 퍼소나	26
가. 퍼소나의 정의 및 특징	26
나. 퍼소나의 구성요소	29
다. 퍼소나 제작방법 및 종류	31
제 3 장. 연구방법 및 분석	33
1. 선행연구	35
가. 선행연구 결과	36
나. 한계점 및 시사점	40

2. 요소 선별	41
가. 전문가 구성과 가이드라인	41
나. 요소 선별	43
3. 요소 수정	46
4. 요소 추가	49
5. 검증 단계	54
가. 설문조사 방법 및 절차	54
 제 4 장. 연구 결과	55
1. 설문 결과	55
가. 인구통계학적 기술통계	55
나. 신뢰도 분석	60
다. 요인 분석	61
라. 단일표본 T-검정	62
2. 분석 결과	61
가. 공공서비스디자인 퍼소나 외적 특성 구성요소	64
나. 공공서비스디자인 퍼소나 내적 특성 구성요소	64
다. 공공서비스디자인 퍼소나 경험 및 이해도 구성요소	65
라. 공공서비스디자인 퍼소나 행태 및 경향 구성요소	66
 제 5 장. 결론	67
1. 요약 및 논의	67
2. 시사점	69
3. 연구의 한계와 후속연구의 과제	70

영문요약		71
참고문헌		73
부 록		76



〈그림 목차〉

〈그림 1〉 연구흐름도	5
〈그림 2〉 공공서비스의 패러다임 변화 과정	8
〈그림 3〉 공공서비스디자인 도입 배경	12
〈그림 4〉 영국의 디자인위원회 (Design Council)	21
〈그림 5〉 국민정책디자인단 TOOL-KIT	23
〈그림 6〉 일반적인 퍼소나의 사례	30
〈그림 7〉 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 연구 과정	33
〈그림 8〉 선행연구 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크 연구과정	35
〈그림 9〉 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 도출과정	49
〈그림 10〉 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소구성요소 플로우	50
〈그림 11〉 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 분류 특성 개념도	52

〈표 목차〉

[표 1] 공공디자인 퍼소나 특성 분류 과정 및 연구 방법	3
[표 2] 공공서비스의 유형	7
[표 3] 공공서비스 품질 요소	10
[표 4] 공공디자인의 정의	19
[표 5] 서비스 디자인 툴킷 별 퍼소나 활용 방법	28
[표 6] 쿠퍼Cooper사의 퍼소나 제작 과정	31
[표 7] 퍼소나 종류	32
[표 8] 퍼소나 구성요소들의 사례	36
[표 9] 어피니티 분류 전 퍼소나 구성요소들	37
[표 10] 어피니티 분류 결과	39
[표 11] 퍼소나 구성요소의 기본 프레임워크	39
[표 12] 전문가 선별 기준	41
[표 13] 공공서비스의 구분	42
[표 14] 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크	43
[표 15] 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 1차 선별	43
[표 16] 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 2차 수정 내용	45
[표 17] 퍼소나 프레임워크 수정 결과	47
[표 18] 퍼소나 프레임워크 요소 추가 결과	48
[표 19] 인구통계학적 기술통계	54
[표 20] 남녀 응답률	55
[표 21] 연령대 별 응답률	56
[표 22] 지역별 응답률	56
[표 23] 직업별 응답률	57

[표 24] 공공서비스디자인프로젝트 참여 별 응답률	57
[표 25] 퍼소나 제작 경험 여부별 응답률	58
[표 26] 전체 문항 신뢰도	59
[표 27] 항목별 신뢰도	59
[표 28] 설문항목별 요인분석	60
[표 29] 설문항목의 Bartlett 구형성 검정	60
[표 30] 항목별 샘플링 빈도 수	61
[표 31] 항목별 t-검정 결과	62



제 1 장. 서 론

1. 연구의 배경 및 목적

공공서비스의 혁신과 효율성은 현대 사회에서 핵심적인 주제로 떠오르고 있다. 사용자 중심의 디자인이 이에 더해져, 공공서비스의 질을 향상하고 다양한 사용자 요구를 충족시키는 데 필수적으로 부상하고 있다. 이러한 맥락에서, 공공서비스디자인이 중요한 역할을 하며 그 중심에는 '사용자'가 있다. 이 사용자의 이용 방식을 예측하고, 이해하는데 도움을 주는 사용자 유형을 대표한 가상 사용자가 바로 퍼소나이다. Cooper은 퍼소나를 구체적으로 설계할수록 유연성이 사라지기에, 디자인 도구로서 퍼소나는 더욱 강력해진다고 하였다¹⁾.

하지만, 공공서비스 프로젝트를 진행하다 보면 생성 초기에 몇 가지 문제점을 마주치곤 한다. 공공서비스는 대상이 넓고 포괄적이어서, 퍼소나를 만들 때 다양한 특성들이 존재하여 각각의 우선순위를 찾기 어렵고, 어떤 사항이 우선되어야 하는지 명확하지 않아 효율적인 시간 분배에 어려움을 겪을 수 있다.

이미 선행연구 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크가 제시되었지만, 대부분 디지털 디바이스 사용에 중점을 둔 UX 디자인을 기반으로 하고 있어, 공공서비스디자인에서 프레임워크를 효과적으로 활용하기에는 적절하지 못하였다. 이러한 부분을 개선하기 위해, 선행연구의 한계점인 모든 퍼소나

1) 정소영, 정석길(2014), 「퍼소나 구성요소의 프레임워크에 관한 연구」, 디지털디자인학연구, 14(4), 407-416.

특성의 경우의 수를 포함하는 데는 한계가 있고 절대적이라고 볼 수 없다는 점에서, 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 프레임워크 연구를 시작하였다.

본 연구에서는 선행연구를 기반으로 하여, 요소 수집, 수정, 추가, 검증 단계를 거쳐 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크를 연구하였다. 선행연구의 퍼소나 프레임워크를 참고하여 공공서비스에 보다 적합하고 유용한 형태로 수정하고 제시함으로써, 공공서비스디자인 분야에 새로운 시야를 제공하고자 한다. 따라서 본 석사학위 연구를 통해, 공공서비스디자인 특히 지방자치단체를 대상으로 하는 국민정책디자인단을 기준으로 퍼소나 제작 시 기본이 되어 효율적인 제작을 위한 공공서비스 퍼소나 구성요소의 기본 프레임워크 제안에 목적이 있다.

공공서비스디자인의 특성과 사용자의 다양한 요구를 반영한 퍼소나 프레임워크를 제안하여, 공공서비스 분야에서의 퍼소나 활용 발전을 위해, 작은 기초연구의 하나가 되었으면 하는 바람이다.

2. 연구의 내용 및 방법

본 연구는 서비스 디자인의 개념과 이론적 프로세스를 기초로 하며 특히 퍼소나의 구성요소에 집중하였다. 선행연구를 기반으로 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크를 분야 전문가들과 함께 체크리스트 법과 전문가 심층 인터뷰(FGI)을 통해 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크를 제시하였다. 단 공공서비스디자인 중 지방자치단체 대상 국민정책디자인단으로 범위를 설정하였다.

[표 1] 공공디자인 퍼소나 특성 분류 과정 및 연구 방법

순	연구단계	연구내용	연구방법
1	선행연구	기존 연구자가 분류한 특성 목록 수집 및 공공서비스 특성 분석 및 도출	선행 연구 분석
2	요소선별	선행 퍼소나 프레임워크 내 구성요소 중 공공서비스디자인에서 활용 가능한 요소 선별	체크리스트
3	요소수정	1차 분석에서 선별되지 않은 구성요소를 공공서비스디자인 특성에 맞게 수정	전문가 심층 인터뷰
4	요소추가	FGI를 통해 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소를 도출 후 추가	전문가 심층 인터뷰
5	검증단계	통계분석법으로, 설문조사를 통해 획득한 데이터를 단일 표본 t-검정방법으로 만족도 검증	전문가 심층 인터뷰

본 연구 방법은 위 [표 1]과 같은 다섯 가지 연구 방법으로 진행하였다.

첫째, 선행연구 단계에서는 선행 연구의 리서치 기반 퍼소나 사례에 대한 연구 프레임워크를 분석하고 수집한다.

둘째, 요소 선별 단계에서는 2년 이상의 경력을 보유한 5명의 공공서비스디자인 분야 전문가가 참여하여 체크리스트 방법을 통해 선행 퍼소나 프레임워크 중 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시 효과적으로 사용할 수 있는 구성요소를 선별한다.

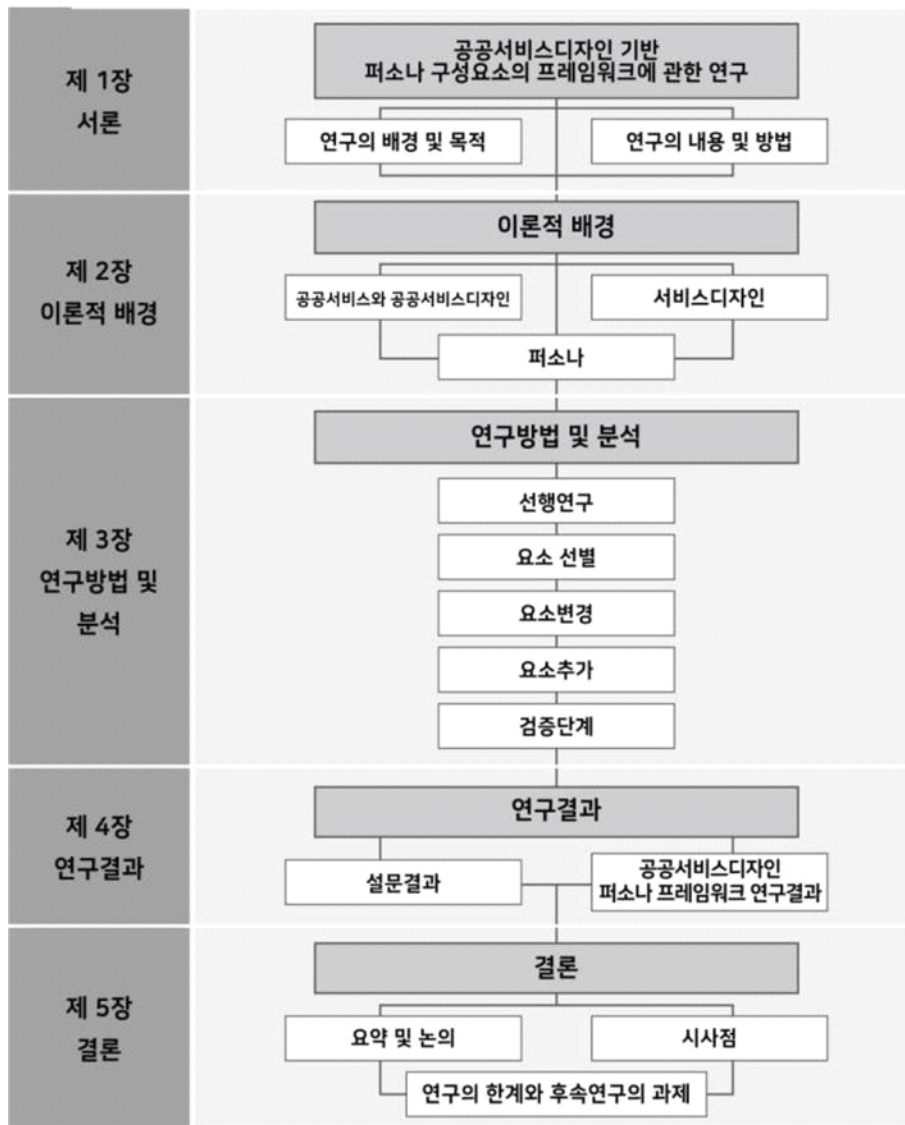
셋째, 요소 수정 단계에서는, 전문가 심층 인터뷰(FGI) 통해 1차 분석에서 선별되지 않은 구성요소를 공공서비스디자인 특성에 맞게 수정한다.

넷째, 요소 추가 단계에서는 전문가 심층 인터뷰(FGI)를 통해 공공서비스디자인의 특성을 기반으로 퍼소나 프레임워크에 포함되어 있지 않는 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소를 추가한다.

다섯째, 통계분석법으로 설문조사를 통해 획득한 통계를 토대로 Jamovi (자모비) 단일 표본 t-검정방법으로 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크를 검증하였다.

3. 연구 흐름도

본 연구는 총 5장 구조를 가지며, 서론, 본론, 결론의 형식을 갖추고 있다. 이를 도식으로 나타내면 아래 <그림 1>과 같다.



<그림 1> 연구흐름도

제 2 장. 이론적 배경

1. 공공서비스디자인

가. 공공서비스의 정의 및 특징

공공서비스(Public Service)는 시민 삶의 질을 향상하기 위해 공공기관 및 단체에서 기획하여 제공하는 유·무형의 서비스이다²⁾. 오늘날 국가의 역할이 변화되면서 공공서비스의 범위도 확장되고 있다. 국가의 역할은 국가가 시민에게 공공의 목적을 갖고 제공하는 공공행정, 국방, 교육, 질병관리 등의 광의의 역할부터, 전통적으로 가족과 지역사회가 담당했던 개인에 대한 일상생활 지원(노인 돌봄, 장애인 활동보조, 여성귀가 등)과 같은 사회적 대응의 역할까지로 변화되고 있다³⁾. 따라서 공공서비스도 광의의 서비스에서 개인에 대한 일상생활 지원 서비스까지 범위가 확장되고 있으며 오늘날 시민 삶의 질을 향상하기 위해 제공되는 모든 서비스로 정의될 수 있다. 이러한 공공서비스는 공급 특성의 관점에서 분류되어 세부적으로 정의될 수 있는데, Savas(1982)는 한정된 자원을 획득하기 위해 사람들이 경합하게 되는 경합성(Rivalry)과 자원 이용의 대가 지불을 기준으로 하는 배제성(Excludability)의 유무를 바탕으로 시장재, 요금재, 공유재, 집합재 등의 네 가지의 형태로 구분하였다⁴⁾.

2) 원혜연, 이수영(2012). 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향 : Off-line과 On-line 접촉유형 비교를 중심으로, 서울대학교 대학원 석사학위 논문.

3) 이종수, 윤영진 (2005). 새 행정학. 서울: 대명 문화사.

[표 2] 공공서비스의 유형

	경합성	비경합성
배성재	시장재 (Private goods) 사례 : 의료, 식료품 등	요금재 (Toll goods) 사례 : 대중교통, 전기, 상하수도, 도로 등
비배성재	공유재 (Common-pool goods) 사례 : 국립공원, 예방접종, 지하수, 하천 등	집합재 (Collective goods) 사례 : 소방, 치안, 국방, TV방송 등

*출처: Savas(1982).

경합성과 배제성이 모두 있는 서비스로는 의료, 식료품 등과 같이 민영화되어 제공되는 시장재가 있으며, 경합성이 없으나 배제성이 있는 서비스로는 대중교통, 전기, 상하수도, 도로 등과 같이 비교적 적은 요금을 내고 제공받는 요금재가 있다. 경합성이 있으나 배제성이 없는 서비스로는 국립공원, 예방접종, 지하수, 하천 등과 같이 시민 모두가 제공받을 수 있는 공유재가 있으며, 경합성과 배제성이 모두 없는 서비스에는 소방, 치안, 국방, TV 방송 서비스 등과 같이 시민 모두가 이미 제공받고 있는 집합재가 있다⁵⁾.

공공서비스는 시민 삶의 질을 향상하기 위해 크게 네 가지의 단계로 변화해 왔다. 첫 번째 단계는 관리 위주의 방식으로 공공서비스가 단순히 행정적 업무를 돕기 위한 서비스로 나타났으며, 이 시기에서는 ‘단순 행정 업무 서비스’가 이루어졌다. 두 번째 단계는 편리 위주의 방식으로 행정적 업무를 돕는 공공서비스가 보다 효율적으로 이루어지도록 하기 위하여 공급자에게 보다 나은 편리를 제공하는 서비스로 나타났으며, 이 시기에서는 효율성에 중점을 둔 ‘공급자 중심 서비스’가 이루어졌다. 세 번째 단

4) Savas, E. C. (1982). Privatizing the Public Sector. Chatham: Chatham House.

5) Savas, E. C. (1982). ibid.

계는 시민 만족 위주의 방식으로 시민을 기준으로 맞춤 제공을 하는 서비스로 나타났으며, 시민이 공공서비스를 이용함에 있어 만족을 느끼게 하는 ‘시민 중심 서비스’가 이루어졌다. 마지막으로 오늘날의 공공서비스가 추구하는 제공 방식은 시민 경험 위주의 방식으로 일상생활지원 서비스의 개념까지 확장된 공공서비스의 범위를 포괄하여 공공기관은 사용자 주변의 세세한 부분까지 공공서비스로 제공하는 서비스로 나타났으며, 시민의 만족은 물론 경험적 가치를 높여주는 서비스를 제공하기 위해 시민의 경험적 가치 중심 서비스’를 추구하고 있다. 따라서 공공기관은 공공서비스에서 만족을 넘어선 사용자 경험적 가치를 높이기 위해 시민을 깊이 있게 이해하는 것이 더욱 중요해진 시기를 맞고 있다.⁶⁾



〈그림 2〉 공공서비스의 패러다임 변화 과정

6) 문영란(2018). 「공공서비스디자인을 위한 사용자 만족 요인과 영향력 연구」, 이화여자대학교, 국내석사학위논문.

공공기관은 공공서비스에 대해 시민들이 무엇을 원하며 개선되어야 하는 점은 무엇인지 파악하기 위해 그 품질을 평가하는 시스템을 활용하고 있다. 이 시스템은 공공기관이 규정한 공공서비스 품질 요소를 기준으로 고객이 경험한 공공서비스의 질에 대한 사후 만족도를 시민평가를 통해 진행하는 것이다⁷⁾. 공공서비스 품질 요소는 시민이 경험한 서비스에 대해 지각할 수 있는 요소를 바탕으로 하며, 사용자를 만족시키는 정도를 의미한다. 따라서 공공서비스 품질 요소는 시민의 기대에 대한 지각의 일치라고 할 수 있으며 공공기관이 시민에게서 나타나는 다양한 서비스 욕구에 대하여 얼마나 기대감을 충족시켜 주는가를 나타내는 평가지표로 볼 수 있다⁸⁾. Gronroos(1984)는 공공서비스 품질을 기술적 품질(technical quality)과 과정적 품질(functional quality)의 합이라고 하였다. Parasuraman (1985)는 서비스 품질이 기대와 성과(performance)의 비교이고, 서비스 품질의 평가는 결과뿐만 아니라 서비스 제공 과정의 평가에서 이루어지며, 특히 서비스 제공자와 사용자 간의 상호작용이 품질평가에 있어서 중요하게 여겨져야 한다고 하였다. 즉, 공공서비스 품질 요소는 공공서비스가 갖추어야 하는 일반적인 속성이 아닌 서비스의 성공을 좌우하는 중요한 요소로 강조되고 있으며⁹⁾, 공공서비스가 제공되는 과정에서 공공기관이 추구하는 시민의 경험적 가치를 높이기 위해 반드시 필요한 요소로 볼 수 있다. [표 3]는 여러 학자들에 의해서 진행되어 온 공공서비스 품질 요소 대해 정리한 것이다.¹⁰⁾

7) 김연희, 노승완(2012), 「공공서비스 접점기관의 사용자 중심형 평가」, 한국디자인포럼, 36(0), 343-354

8) 김연희, 노승완(2012), ibid.

9) 김철중 (2014), 「제품품질, 사회적 기업, 서비스 품질 요인이 마케팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : L 유통업체를 중심으로」, 유통경영학회지, 17(3), 61-75.

10) 문영란(2018). 「공공서비스디자인을 위한 사용자 만족 요인과 영향력 연구」, 이화여자대학교, 국내석사학위논문.

[표 3] 공공서비스 품질 요소

연구자 및 단체	공공서비스 품질 요소
Parasuraman, A. et al (1985)	신뢰성, 대응성(준비성), 능력, 친절성, 신용도, 안전성, 의사소통, 고객의 이해 및 인지, 접근 용이성, 유형성(외형적 모습)
Zeithaml, Berry & Parasuraman(1988)	유형성, 반응성, 신뢰성, 확신성, 공감성
Carman(1990)	유형성, 신뢰성, 대응성, 안전성, 개인적 관심, 접근성, 편리성, 정중성, 비용
Headley & Miller(1993)	의존 가능성, 감정이입, 신뢰성, 대응성, 유형성, 표현성
Rosen & Karwan(1994)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 고객이해, 접근성
Lin-Ogunyemi(1996)	접근성, 커뮤니케이션, 예절, 대응성, 보완성
신종화(1999)	대응성, 보증성, 유형성, 동조성, 신뢰성
서희석 외(2000)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 동조성
허정옥, 김정희(2000)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성
라휘문, 박희정(2001)	대응성, 접근성, 쾌적성, 편리성, 신속성, 정확성, 친절성, 공정성
이환범, 송건섭(2002)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 동조성
Bigne et al.(2003)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성, 결과의 질
Buckley(2003)	편의성, 만족성, 결과 품질
홍재환(2003)	접근 용이성, 대응성, 서비스 내용, 서비스 환경
이광희(2004)	유형성, 신뢰성, 대응성, 확신성, 공감성
이곤수, 송건섭(2005)	유형성, 신뢰성, 대응성, 보증성, 공감성
김인 외(2007)	간편성, 접근성, 신속성, 정확성, 공정성, 편리성, 친절성
박기관 (2009)	결과성, 형평성, 신뢰성, 환류성, 신속 정확성, 대응 성, 전문성, 쾌적성, 편리성
안정기, 문종범(2011)	신뢰성, 확신성, 유형성, 공감성, 대응성

* 출처: 김성홍(2006); 문종범(2011), 재인용 : 문영란(2018), p.36

이러한 요소들을 살펴보면 공공서비스 품질 요소는 유형성, 신뢰성, 접근성, 대응성 등 비슷한 요소로 정리할 수 있다. 이러한 품질 요소들은 오늘날 공공서비스가 목적으로 하는 ‘시민의 경험적 가치 중심 서비스’에서도 기본적으로 반영되어야 하는 요소로 볼 수 있다. 이 요소들은 사용자가 공공서비스를 경험하는 과정에서 적절한 상황과 시기에 맞게 제공되어야 한다. 이를 효과적으로 제공하기 위해 공공기관은 공공서비스디자인을 도입하고 있다¹¹⁾

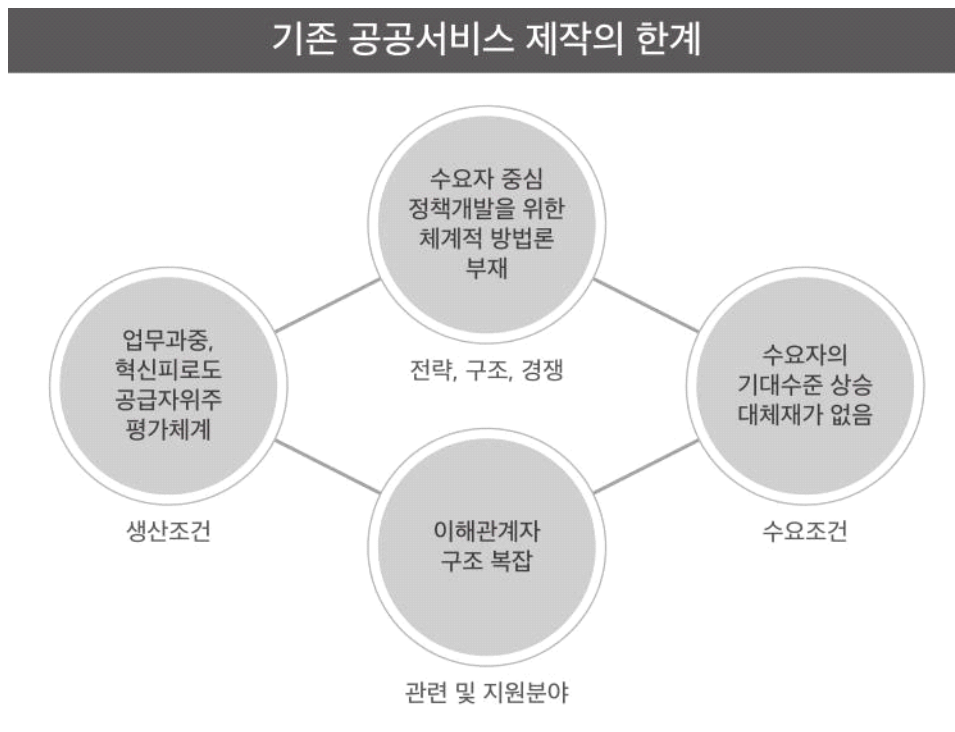
나. 공공서비스디자인에 대한 이해

오늘날 공공기관들은 공공서비스를 통해 시민들의 경험적 가치를 높이려는 시도를 하고 있지만, 그 시도는 제대로 이루어지지 않고 있다. 그 원인을 살펴보면 사람들은 세심하고 효율적으로 설계된 민간기업의 제품과 서비스를 경험하게 되고, 공공서비스에 대한 기대도 자연스럽게 높아지고 있지만, 공공기관들은 여전히 이용자의 입장을 고려하는 데 한계가 있다. 의도치 않게 공급자 중심으로 서비스 목표를 설정하고 관리하고 있는 것이다. 그리고 공공기관은 공공서비스를 통해 사용자의 경험적 가치를 높여야 한다는 것은 인지하고 있으나 많은 수요자를 대상으로 하기 때문에 다양한 이해관계가 얽혀있고 전달 체계가 복잡하여 환경변화에 순발력 있게 대응하기 어려우며, 공공서비스가 해결해야 할 문제는 더욱 어려워지고 복잡해지고 있다¹²⁾. 즉, 시민이 중심이 된 공공서비스 개발을 위한 체계적인 방

11) 문영란(2018), 「공공서비스디자인을 위한 사용자 만족 요인과 영향력 연구」, 이화여자대학교, 국내석사학위논문.

12) 윤성원 (2014), 「수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구」, 국민대학교, 국내박사학위 논문

법론이 부족하다는 것이다<그림 3>. 따라서 공공기관은 공공서비스디자인(Public Service Design)을 도입하여 문제를 해결하려는 시도를 하고 있다.



<그림 3> 공공서비스디자인 도입 배경

*출처: 안전행정부(2014)

공공서비스디자인은 서비스 디자인(Service Design)의 의미에서 공공성을 더한 개념인데, 공공서비스디자인을 이해하기 위해 먼저 서비스 디자인에 대해 살펴볼 필요가 있다. 서비스 디자인은 고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형의 요소(사람, 사물, 행동, 감성, 공간 등)와 모든 경로(프로세스, 시스템 등)에 대해 고객 중심의 결과물을 도출하여 서비스 경험을 향상시키는 방법 및 분야를 의미한다¹³⁾. 서비스 디자인은 사

13) 서비스 디자인협회, 2011

용자 경험을 향상시키기 위해 다양한 전략을 활용한다. 이를 위해 사용자들의 다양한 특성을 조사하고 이를 기반으로 하는 퍼소나(Persona) 제작하며 다양한 사용자 그룹을 대표하는 가상의 인물을 생성한다. 이후 설정된 퍼소나와 서비스 제공자 간의 접점인 터치포인트(Touch Point)를 고려하고 분석하여 사용자의 행동 패턴을 이해하고 고객여정맵(Costomer Journey map)을 작성한다. 이를 통해 예상되는 사용자 행동을 다양한 시나리오(Scenario)로 제시하여 사용자 경험을 향상시키려 노력한다. 이러한 서비스 디자인 방법론은 공공서비스디자인에도 적용될 수 있으며, 이를 통해 공공서비스질을 효과적으로 향상시킬 수 있을 것으로 기대한다. 공공서비스디자인이란 서비스 디자인의 방법론을 활용하여 공공의 영역에서 사용자의 니즈 및 행동을 깊이 있게 파악하고 사용자와 서비스가 접촉하는 모든 접점에서 유·무형의 서비스를 개선하거나 새로운 서비스를 창조하는 것이다¹⁴⁾.

14) 표현명,이원식,최미경(2008), 「서비스 디자인 시대」, 안그래픽스

다. 공공서비스디자인 정책 모델 : 국민디자인단

정부는 기존 공공서비스 전달체계의 한계를 극복하고 공행서비스가 공급되는 과정을 혁신하기 위한 대안적 모델을 꾸준히 탐색해 왔다. 행정안전부가 2014년부터 추진하고 있는 국민디자인단은 서비스 디자인을 행정에 전면적으로 도입한 세계 최초의 사례이다¹⁵⁾.

국민디자인단은 국민 중심의 정부를 구현하기 위해 국민의 입장에서 정책과 서비스를 설계하는 방법이 시도된 사업이다¹⁶⁾. 과거 공공행정의 전문가가 중심이 되어 공급자 중심으로 설계되었던 공공정책에 국민의 욕구를 파악하고 이를 토대로 정책을 구성하기 위한 방법으로 디자인이 도입된 최초의 시도라는 점에서 중요한 의미가 있다고 할 수 있다¹⁷⁾. 국민디자인단 활동을 통해 국민의 시각에서 재설계된 과제들은 '국민의 관점'에서, 국민이 직접, 국민이 주도하는 정책이 실현된 모델이라 할 수 있다¹⁸⁾.

국민디자인단은 서비스 디자이너, 공무원, 일반 국민, 관련 분야 전문가 등을 포함하여 8-15명 내외로 구성되며, 서비스 디자이너는 서비스 디자인 방법을 통해 과제 수행을 총괄 기획 및 운영하는 역할을 수행한다. 공무원은 과제와 관련한 정책서비스의 제공자(혁신 담당, 주관부서 담당, 협력부서 담당 등)로서, 해당 정책서비스의 추진현황을 국민디자인단에 제공하고 현장조사와 이해관계자 참여 협조 등 과제 수행을 관리 및 지원하는 역할을 수행한다. 일반 국민은 과제 관련 정책서비스의 수요자로서, 국민디자인단의 조사 활동에 참여하고 해결 방안의 아이디어를 제시하는 역할을 수행한다. 관련 분야의 전문가는 유관기관 담당자, 연구원, 교수 등으로

15) 국가공무원인재개발원(2017), 「공공서비스디자인기법과 국민디자인단」, PUBLIC HRD, 80, pp.32-37

16) 한국디자인진흥원, URL : <https://www.kidp.or.kr/?menuno=773>

17) 이형복(2016), 「대전광역시 공공서비스디자인 정책 기본방향」, 대전, 대전발전연구원

18) 한국디자인진흥원, ibid

구성된 관련 분야의 전문가로서, 해당 분야와 관련한 전문지식을 국민디자인단에 제공하는 역할을 수행한다¹⁹⁾.

국민디자인단은 2014년 중앙 부처 19개 정책과 지방자치단체 12개 정책에 대하여 시범적으로 운영되었으며, 2015년에는 중앙 부처 및 지방자치단체 1개, 기관 1과제 참여 활동으로 모두 248개의 정책이 추진되었다. 2016년에는 중앙 부처 및 지방자치단체 기관 275개가 참여하여 총 382개 과제에 대하여 국민디자인단을 운영함으로써 지속적인 양적 확대를 이루었다²⁰⁾. 2017년 국민디자인단은 중앙 부처 및 지방자치단체에서 총 273개 과제가 운영되었다.

또한 사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼 제작, 서비스 디자인 방법론 교육, 국민디자인단 성과 홍보 등을 통하여 제도 운영이 활성화될 수 있는 기반을 만들어가고 있으며, 행정안전부는 국민디자인단의 사업을 공직사회에 널리 확산시키기 위해 한국디자인진흥원과 협력하여 공공서비스디자인의 표준 운영모델을 수립하고, 체계적인 팀 운영을 지원하기 위하여 프로세스와 도구(툴킷)를 개발하고 공무원서비스 디자이너 워크숍 등을 통하여 자금기관에 지속적으로 보급 및 확산하고 있다²¹⁾.

정책 제공자인 공무원의 인식개선을 위해 인사혁신처 나라 배움터에서 '공공서비스디자인' 과정(수요자 중심으로 정책을 디자인하리)을 온라인 교육으로 제공하고 있으며, 중앙연수원, 관세연수원, 및 지방자치단체 인재개발원에 국민디자인단의 이해가 교과목으로 편성되어 있다²²⁾. 특히 2015년부터는 중앙부처와 지방자치단체의 혁신평가 기준에 국민디자인단 운영 여부를 포함하여 공무원들이 실행 경험할 수 있도록 기회를 제공하고 체험

19) 행정안전부(2017), 「사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼」, 행정안전부

20) 한국디자인진흥원, URL : <https://www.kidp.or.kr/?menu=773>

21) 한국디자인진흥원, ibid.

22) 한국디자인진흥원, ibid.

적으로 공공서비스디자인 가치를 인식할 수 있는 제도적인 기반을 마련하였다. 공무원과 기관 평가 지표로 도입되었다는 것은 마인드 개선, 서비스 디자인에 관한 역할 인식 승진을 통하여 양적으로 서비스 디자인의 수요시장을 확대함과 수요자 중심의 혁신 기반 확산에 큰 영향을 미칠 것으로 기대된다²³⁾.



23) 한국디자인진흥원, URL : <https://www.kidp.or.kr/?menu=773>

2. 서비스 디자인

가. 서비스 디자인 정의 및 특징

서비스 디자인(Service Design)은 ‘서비스(Service)’와 ‘디자인(Design)’이 합쳐진 합성어로서 서비스가 가지고 있는 무형성, 비분리성, 소멸성, 이질성과 같은 특성을 디자인이 가지고 있는 물리적, 유형적, 의미적, 상징적인 특성과 결합하여 서비스의 속성을 이전보다 자세하고 구체적으로 드러내기 위한 하나의 방법론으로 볼 수 있다.²⁴⁾ 이런 서비스 디자인이라는 개념은 Shostack(1982)이 ‘How to design a service’라는 논문에서 처음 사용했는데, 초기의 서비스 디자인은 경영 및 마케팅의 영역에서 서비스를 기획하고 설계하는 활동이라고 정의하는 견해가 주류였다.(최정일 외, 2016)²⁵⁾ 또한, Shostack(1982)은 제품과 같은 물리적 요소와 서비스와 같은 비 물리적 요소를 통합한 디자인을 제안함으로써 최초로 서비스 디자인을 디자인의 연구 영역으로 확장하였다.²⁶⁾

한국디자인진흥원(KIDP)에서는 서비스 디자인을 “서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 디자인 방법을 적용함으로써 사용자의 생각과 행동을 변화시키고 경험을 향상시키는 분야로써 사용자 중심의 리서치가 강화된 새로운 디자인 방법으로 제조에 서비스를 접목하거나 신 서비스 모델을 개발함으로써 새로운 부가가치를 창출함”이라고 정의하고 있다.²⁷⁾ 서비스 디자인협회는 “서비스 디자인이란 고객이 서비스를 통해 경험하게

24) 표현명, 이원식(2012), 「서비스 디자인 이노베이션」, 서울:안그라픽스, p.29.

25) 최정일, 김연성, 유한주, 장정빈, 황조혜(2016), 「서비스 경영 4.0」, 서울, 문우사

26) Shostack, G. (1982). How to design a service. European Journal of Marketing, 16(1), 49-63.

27) 한국디자인진흥원, URL : <http://www.kidp.or.kr>

되는 모든 유·무형 요소(사람, 사물, 행동, 감성, 공간, 커뮤니케이션, 도식 등) 및 모든 경로(프로세스, 시스템, 인터랙션, 감성로드맵 등)에 대해 고객 중심의 맥락적인(Contextual) 리서치 방법을 활용하여 이해관계자간에 잠재된 요구를 포착하고 이것을 창의적이고 다학제적·협력적인 디자인 방법을 통해 실체화(Embodiment) 함으로써 고객 및 서비스 제공자에게 효과·효율적이며 매력적인 서비스 경험을 향상시키는 방법 및 분야”라고 정의하고 있다. ²⁸⁾ Zhang et al.(2003)은 “서비스 디자인에 대한 여러 학술적인 정의가 존재하지만 서비스 디자인은 서비스 프로세스를 개선하기 위한 총체적인 활동”이라고 설명했다.²⁹⁾ Patricio et al.(2011)은 “서비스 디자인을 특정 단계에서 행하는 서비스 개발 프로세스가 아닌 고객과 서비스 공급자 그리고 사회적 측면을 모두 이해하여 개발 프로세스를 개선하는 서비스 시스템 방법론”이라고 설명하기도 하였다.³⁰⁾

서비스 디자인에 대한 정의를 연구자별로 정리하면 다음의 [표 4]와 같다.

28) 서비스 디자인협회의 웹사이트 URL : <http://servicedesigncouncil.kr/>

29) Zhang, J., Tan, K. C., & Chai, K. H. (2003). Systematic innovation in service design through TRIZ. The TRIZ Journal, 9, 1(0), 1013-1022.

30) Patrício, L., Fisk, R. P., Falcão e Cunha, J., & Constantine, L. (2011). Multilevel service design: from customer value constellation to service experience blueprinting. Journal of Service Research, 14(2), 180-200.

[표 4] 공공디자인의 정의

연구자	정의
한국디자인 진흥원	서비스를 설계하고 전달하는 과정 전반에 디자인 방법을 적용함으로써 사용자의 생각과 행동을 변화시키고 경험을 향상시키는 분야로써 사용자 중심의 리서치가 강화된 새로운 디자인 방법으로 제조에 서비스를 접목하거나 신 서비스 모델을 개발함으로써 새로운 부가가치를 창출함 (윤성원, 2012)
서비스 디자인 협의회	고객이 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형 요소(사람, 사물, 행동, 감성, 공간, 커뮤니케이션, 도식 등) 및 모든 경로(프로세스, 시스템, 인터랙션, 감성로드맵 등)에 대해 고객 중심의 맥락적인(Contextual) 리서치 방법을 활용하여 이해관계자 간에 잠재된 요구를 포착하고 이것을 창의적이고 다학제적·협력적인 디자인 방법을 통해 실체화(Embodiment)함으로써 고객 및 서비스 제공자에게 효과·효율적이며 매력적인 서비스 경험을 향상시키는 방법 및 분야(servicedesign.tistory.com, 2011)
Zhang et al.(2003)	서비스 프로세스를 개선하기 위한 총체적인 활동
Patricio et al. (2011)	특정 단계에서 행하는 서비스 개발 프로세스가 아닌 고객과 서비스 공급자 그리고 사회적 측면을 모두 이해하여 개발 프로세스를 개선하는 서비스 시스템 방법론(이성혜, 2019)

강다혜(2018)는 서비스 디자인의 특징에 대해 “1991년 독일의 쾰른국제디자인대학(KISD)의 마이클 엘호프(Michael Erlhoff) 교수가 처음 소개한 이후로 끊임없이 발전하며 진화하고 있음을 현재까지 서비스 디자인의

일반적인 정의가 존재하지 않는다는 점에서 알 수 있다”라고 했다.³¹⁾ 또한, “서비스 디자인은 다양한 분야에서 활용될 수 있는 방법과 도구가 결합되어 있는 학제적 접근이기 때문에 독립되어 있는 ‘지식 분야’라기 보다 새로운 ‘사고방식’으로 보는 것이 타당할 수도 있다”라고 주장했다. Patrício, L., Fisk, R. P., Falcão e Cunha, J., & Constantine, L.(2011)도 역시 “서비스 디자인은 지속적으로 각 산업에서 부상하고 있는 분야로 여전히 그 방법론이 개발되고 있으며 서비스와 관련된 분야에서 꾸준하게 적용이 시도되고 있는 분야”라고 말한다.³²⁾

또한, 김계임, 김억(2012)는 “서비스 디자인은 무형의 성격을 띠고 변동성이 크다는 특징을 가지고 있으며 또한 동시성을 내포하는 동시에 복잡성의 특징을 가지고 있다”라고 했다.³³⁾ 김효일(2013)은 “서비스는 기본적으로 무형성의 속성을 지니고 있기 때문에 오히려 모호한 서비스 경험의 내용을 가시적으로 표현하여 제시할 수 있어야 하고 어떠한 과정에서 고객이 불편해하는지 시각화해 보여주어야 신속한 개선 역시 가능한 것이라고 할 수 있다”라고 서비스 디자인의 속성을 설명했다. 그래서, 서비스에서 발생하는 현상과 문제를 분석하는 수준을 뛰어넘어 궁극적으로 새로운 가치를 창출하는 과정이 서비스 디자인이 추구하는 지향점이라고 할 수 있다”라고 주장했다.³⁴⁾

31) Stickdorn, Marc(2011), This is Service Design Thinking, Netherlands: BIS Publishers

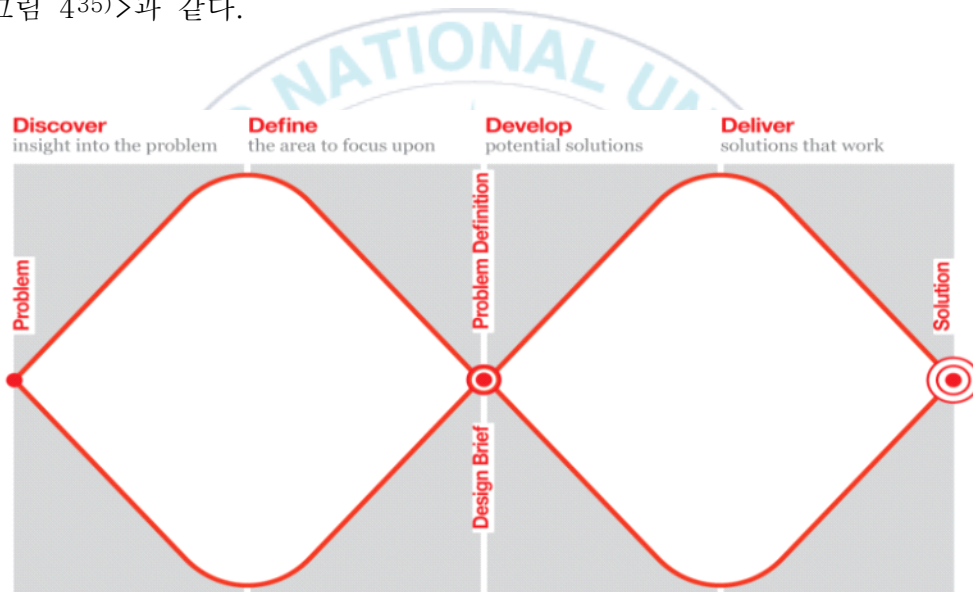
32) Patrício, L., Fisk, R. P., Falcão e Cunha, J., & Constantine, L. (2011). Multilevel service design: from customer value constellation to service experience blueprinting. Journal of Service Research, 14(2), 180-200.

33) 김계임, 김억(2012). 「서비스 디자인을 위한 방법론과 사례에 대한 분류체계의 이론적 고찰」. 한국디자인학회 국제학술대회 논문집, 148-149.

34) 김효일(2013). 「서비스 디자인의 진화와 지식의 관계 연구」. 디지털디자인학연구, 13(2), 421-430.

나. 서비스 디자인 프로세스

서비스 디자인 방법의 큰 틀은 영국의 디자인위원회(Design Council)에서 제시한 더블 다이아몬드 디자인 프로세스를 기반으로 진행되며, 크게 Discover(발견)–Define(정의)–Develop(개발)–Deliver(전달) 4단계로 확산적 사고와 수렴적 사고를 반복하며 이루어진다. 영국의 디자인위원회(Design Council)에 게재된 더블 다이아몬드 디자인 프로세스 모형은 다음 <그림 435>과 같다.



〈그림 4〉 영국의 디자인위원회(Design Council)
더블 다이아몬드 디자인

윤성원(2014)은 “서비스 디자인의 프로세스는 제조업에서 행하는 방법처럼 수치를 중심으로 분석하기보다는 정성적이고 시각화된 방식으로 접근해야 한다” 라고 했다.³⁵⁾ 김효일(2013)은 “서비스 디자인은 경험을 중

35) www.designcouncil.org.uk

심으로 이루어지며 피상적으로 떠오르는 이슈를 서비스 청사진, 퍼소나 등의 방법론으로 직접적인 체험의 과정을 거쳐 문제의 요인을 도출하는 것으로 정의하며 무엇보다 경험적 요인들을 지식으로 환원하여 구체적인 해결책을 발견하는 것이 중요하다” 라고 주장하였다.³⁷⁾

또한, 이러한 과정은 “서비스 환경에 대한 이해와 서비스 개발에서 일련의 과정들이 통합적인 유기체를 구성하고 있다고 할 수 있으며 발견과 정의단계에서는 발견되고 정의된 내용이 고객 경험 가치에 주요한 영향을 미칠 수 있게 된다.” 라고 주장했다.(김효일, 2013)³⁸⁾ 이를 파악하기 위해 홍누리, 김승인(2012)는, “사용할 수 있는 방법은 ‘고객 여정 지도(Customer Journey Map)’나 ‘서비스 청사진(Service Blueprint)’ 등이 있으며 이러한 방법들은 서비스를 디자인하는 이해관계자들과 함께 사용하여 서비스의 흐름과 고객의 불만 사항을 시각화해야 한다” 라고 했다. 또한, “서비스 디자이너는 보이지 않는 문제의 근본 요소를 직관적으로 찾아낼 수 있는 역할을 해야 하는 것이다.” 라고 주장했다.³⁹⁾ Han, Q(2018)는 “서비스 디자인 프로세스에서는 디자인이 기능적 역할 뿐만 아니라 서비스 디자이너의 경우에는 일반적인 디자이너(경험과 기술을 통합하여 지식 발전)와는 다르게 서비스 개발에 대한 접근방식을 다른 분야의 전문가들과 공유하여 서비스 발전과 혁신에 접근하고 새로운 서비스를 개발하는 과정에서 사람 중심의 접근방식으로 디자인 기법을 지속해서 실행해야 한다” 라고 했다.⁴⁰⁾

36) 윤성원(2014), 「수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구」, 국민대학교 박사학위 논문

37) 김효일(2013). 「서비스 디자인의 진화와 지식의 관계 연구. 디지털디자인학연구」, 13(2), 421-430.

38) 상동 36)

39) 홍누리, 김승인. (2012). 「서비스 디자인 프로세스 모델 연구」. 디지털디자인학연구, 12(4), 275-284.

40) Han, Q. (2009), Managing Stakeholder Involvement in Service Design: Insights from British service designers, In CONFERENCE PROCEEDINGS ServDes. p.94.

다. 국민정책디자인단 TOOL-KIT

한국디자인진흥원에서는 공공서비스디자인에 참여하는 이들에게 서비스 디자인 참고자료로, 국민정책디자인단 TOOL-KIT을 제공한다. 이 국민정책디자인단 TOOL-KIT은 서비스 디자인 기본 프로세스인 더블 다이아몬드를 기반으로 제작되었다. 국민정책디자인단 TOOL-KIT은 다음 <그림 5>와 같다. 본 연구에서 연구하는 퍼소나 프레임워크는 퍼소나 제작 초기에 사용됨으로, 정의하기 단계에서 사용된다. 하지만, 서비스 디자인 틀은 상황에 맞게 디자이너의 관점에 따라 유동적으로 사용할 수 있다.



<그림 5> 국민정책디자인단 TOOL-KIT

국민정책디자인의 로드맵은 총 5가지 단계로 나눌 수 있으며, 각 단계에서 추천 수행 활동들과 역할을 제시한다.

(1) 이해하기

이해하기란 대상 서비스의 내외부 환경에 대한 전반적인 조사와 전체적인 이해를 통해서 조사 목표와 계획을 수립하는 단계이다. 이 단계에서는 넓은 주제 범위 안에서 어떤 문제에 집중할 것인지에 대한 조사 목표를 설정하게 된다. 이 단계에서는 팀이 처음으로 모여, 앞으로 진행할 활동 내용에 대한 안내를 받고 프로젝트 진행을 위한 방향을 설정하는 공공서비스 디자인팀 OT를 진행한다. 그리고 서비스에 대한 전반적인 이해를 위해 자료나 문헌 등을 통한 데스크리서치를 진행한다. 또한 데스크리서치 결과를 바탕으로 조사의 목표를 수립하게 된다.

(2) 발견하기

발견하기는 조사를 통해서 대상 서비스와 관계된 문제점들을 알아내고, 고객의 경험, 필요, 희망 사항, 요구사항 등을 발견하는 단계이다. 이 단계에서는 여러 가지 조사 방법론을 통해 서비스와 직/간접적으로 연관된 경험이나 환경을 조사하게 된다. 우선 탐색을 준비하기 위해 탐색 방법을 결정하고 상세한 탐색 계획표를 작성한다. 그리고 현장조사, 경험 관찰, 심층 인터뷰 등을 통해 발견하기를 실행한다. 발견하기를 마친 후에는 조사를 통해 찾아낸 현상들을 아이디어를 얻기 위한 자료와 정보로 바꾸기 위해 러닝 카드를 작성하며 팀원들과 발견 점을 공유한다.

(3) 정의하기

정의하기는 앞 단계들을 거쳐 얻어진 자료들로부터 주요 이슈를 도출하고, 이를 통해 서비스의 전략적인 방향성을 수립하는 단계이다. 조사된 데이터를 파악하고 데이터가 함축하고 있는 의미를 이해하여 아이디어로 발

전시킬 수 있는 이슈들을 도출하고, 이를 바탕으로 서비스의 전략적인 방향성을 설정하게 된다. 이를 위해 새로 만들어질 서비스를 사용할 가상의 인물인 퍼소나를 개발하고, 서비스 경험을 시간의 흐름 순으로 시각화하는 고객 여정 지도를 만들며, 이러한 과정을 통해 서비스 핵심 이슈와 서비스 목표를 도출한다. 수행 후 러닝카드를 통해 배우고 발견한 점들에 대해 팀원들과 공유한다.

(4) 발전하기

발전하기는 서비스 목표를 지원하는 다양한 문제 해결안을 구상하고 서비스 콘셉트를 개발하는 단계이다. 우선 브레인스토밍을 통해 얻어진 많은 아이디어를 확장한다. 그리고 핵심 콘셉트를 중심으로 시각화하고, 이야기 형식의 콘셉트 시나리오를 만들 수 있다. 그 후 전체적인 서비스의 흐름을 바탕으로 한 개념도를 만들게 된다.

(5) 전달하기

전달하기는 서비스 콘셉트를 가장 효과적으로 전달할 수 있는 방식으로 결과물을 발표하고 전달하는 단계이다. 최종 서비스 디자인 결과물을 소개하여, 이해관계자들의 공감, 협조, 의견을 이끌어내고 최종적으로 서비스가 적용 및 실행되도록 하는 과정이다. 이를 위해 서비스 스토리보드와 같은 형식으로 서비스 콘셉트와 내용을 전달할 수도 있으며, 시뮬레이션을 위한 서비스 프로토타입을 제작할 수도 있다. 그뿐만 아니라 서비스 청사진을 제작하기도 한다.⁴¹⁾

41) 한국디자인진흥원(2022), 서비스·경험디자인 이론서

3. 퍼소나

가. 퍼소나의 정의 및 특징

퍼소나(Persona)는 디자인 과정에서 디자인을 제공할 대상을 설명하는 자료로, 소프트웨어 개발 분야에서 처음 도입되어, 제품 디자인을 거쳐 서비스 디자인으로 도입되었다. 소비자 정보를 정리하는 도구이자, 디자인 개발에 기반이 되는 정보의 종류와 깊이의 기준을 제시하는 프레임워크이다. 디자인 대상, 프로젝트 성격 등에 따라 다양한 형태, 용어로 사용된다⁴²⁾.

퍼소나는 ‘극중 캐릭터’라는 라틴어에서 이름을 차용한 디자인 도구이자 커뮤니케이션 도구로, 잠재적 사용자 및 구매자들의 다양한 목적과 관찰된 행동 패턴을 응집시켜 놓은 원형이다. 인터뷰, 관찰 등의 조사 기법을 활용하여 수집된 자료를 활용한 교차사례분석을 통해 특화된 복합 모델 유형을 의미한다⁴³⁾. 퍼소나는 가장 중요한 행동 데이터들을 디자이너들과 이해관계자들이 이해하고 기억하며 언급하는 방법으로 압축하여 설명한 것이다. 소프트웨어 개발자인 앨런 쿠퍼에 의해 도입되어 세계적으로 활용되고 있는 퍼소나는 1998년 주장된 이래 근 20년 동안 가장 널리, 활발히 사용되고 있는 디자인 도구 중 하나이다. 유사한 개념으로는 마케팅 분야의 시장세분화(Market Segmentation)를 들 수 있다. 그러나 시장 세분화는 시장조사 자료에 의존하여 시장을 나누고, 경영적 판단을 통해 목표 시

42) 최영채(2017). 「역기능적 소비자를 고려한 새로운 퍼소나 유형 제안」, 국민대학교 디자인대학원 석사학위논문.

43) Goodwin, K(2013, 원서출판 2009) 「인간 중심 UX 디자인 : 미래를 만드는 인터랙션 디자인 프로세스」, 서울: 에이콘출판

장을 선택하는 과정을 거침으로 정량적 해석에 그치는 한계가 있다. 이 때문에 최근 마케팅 분야에서는 사이코그래픽스(Psychographics)라는 개념을 통해 목표 시장 내 사용자의 라이프스타일, 개성 등 심리적 특성을 분석하려는 시도를 하고 있다. 퍼소나의 경우, 사이코그래픽스와 유사한 정보를 다루고 있지만, 마케팅 분야의 접근과 반대로 사용자 니즈, 행동 등 정성적 자료를 수집한 후 이를 기반으로 패턴을 추출하는 과정을 거침으로, 제작 과정에서 조사 대상을 추상화하는 과정이 반대로 이루어져 있다는 특징을 가진다. 특히 사용자 행동 등 조사 데이터를 해석하기 용이한 형태로 시각화하여 상품 개발과 관련된 다양한 조직이 공유할 수 있다는 이점에 의해 디자인 과정뿐만 아니라 광고, 상품 개발, 교육 프로그램 및 제도 개발 등 다양한 영역에서 활용되고 있다⁴⁴⁾.

퍼소나는 이름, 사진, 상품 이용 목적뿐만 아니라 멘탈 모델, 환경, 능력, 불만, 기술 조건, 업무 및 선호 브랜드 등 사용자를 이해하기 위한 다양한 요인들을 포함한다. 이러한 정보들은 퍼소나를 무미건조한 특징들의 집합체가 아니라, 실제 사람처럼 인식할 수 있도록 하며, 이를 통해 디자인 조직이 디자인 대상, 그리고 사용자에게 더욱 몰입할 수 있도록 돕는다. 최근 퍼소나는 사용자 조사 자료의 종합적 정리 수준을 넘어 디자인 과정 전반에서 디자인 효과, 우선순위 판단 등 결정 사항에 대한 기준으로 사용되고 있다. 이는 [표 5]처럼 국내외 대다수의 서비스 디자인 툴킷에서 퍼소나 방법론을 리서치 결과를 정리하고 아이디어 설계의 기반이 되는 도구로 설명하고 있다는 점에서 확인할 수 있다. 퍼소나는 예상 사용자 그룹에서 분명한 니즈와 행동 패턴을 가진 특정 사용자 그룹을 구별해 내어 모델링하는 것이다. 퍼소나를 명확하게 구성하는 것은 디자인의 효과를 높이고,

44)한국 HCI 연구회 실무 워크샵(이재용) 후기에서 발췌
<http://cooldj.blog.me/50158136209>

사용자들의 이용 과정상 혼란을 막기 위해 매우 필요한 과정이라 할 수 있다. 퍼소나를 활용하여 다양한 소비자들을 모델링하면 사용자들 간의 우선 순위를 파악하고, 다양한 성격의 사용자 간 관계를 파악할 수 있기 때문이다⁴⁵⁾.

[표 5] 서비스 디자인 툴킷 별 퍼소나 활용 방법

	툴킷 명	제작기관	특징
1	서비스 디자인 툴킷 레퍼런스 북	KIDP	• Persona” 라는 명칭을 직접 사용한 툴킷 • 유저 리서치 정리 및 시각적 표현을 위함 • 사용자의 구체적인 특징을 표현함 • 팀 내 커뮤니케이션, 유저에 대한 관심 환기 • 이해관계자 설득 수단으로 사용
2	국민디자인단 운영 툴킷	KIDP	
3	Design Methods for Developing Services	Design Council	
4	New Zealand Government Webtoolkit	New Zealand Internal Affairs	
5	Development, Impact & You	Nesta	
6	Service Design Toolkit: Process and Templates	AMK Univ. of Applied Sciences	• 유저 리서치 데이터를 3단계로 구분하여 제시 • 퍼소나를 “Customer Profile” 로 표현 • 사용자 행동 중심으로 퍼소나를 세분화

45) 최영채(2017). 「역기능적 소비자를 고려한 새로운 퍼소나 유형 제안」, 국민대학교 디자인대학원 석사학위논문.

나. 퍼소나의 구성요소

퍼소나는 실제 인물이 아닌 사용자 디자인 모델로서, 리서치에서 관찰한 여러 명의 실제 사용자 그룹을 바탕으로 만들어진 가상의 인물이다. 퍼소나의 특징은 디자인에 필요한 주요 정보를 의인화한다는 점이다.(Constantine and Lockwood, 2002) 퍼소나는 여러 사용자의 특정 행동 패턴을 하나로 묶어서 만들며, 리서치단계에서 참여자의 유사한 행동 패턴을 관찰하는 일은 매우 중요하다. 사용자의 목표와 동기, 행동 패턴을 바탕으로 퍼소나를 완성한다. 퍼소나는 사용자 전형의 혼합물인 셈이다.(Mikkelsen, N., and Lee.W.O, 2000) 생생한 퍼소나를 만들려면 나이, 성별 등의 인구통계학적 정보를 신중하게 선택해야 한다. 실제 인터뷰에서 관찰한 참여자의 자료를 종합해 반영하는 것이 좋다. 상세한 퍼소나를 제작하기에 리서치 자료가 충분하지 않은 경우도 있다. 인구통계학적 자료가 디자인에 크게 중요하지 않은 경우도 있다. 이럴 때도 성별, 인종, 나이, 사는 지역 등의 정보는 포함하는 게 좋다⁴⁶⁾.

<그림 6>⁴⁷⁾은 일반적인 퍼소나 양식으로 이름, 사진, 성별, 연령 등 인구통계학적 특성, 삶의 목표, 성격 특성, 기술적 능력 등의 항목을 포함하고 있다.

46) Alan Cooper, Op. cit., pp.154-155

47) Fake Crow, "Persona Template", 2014.4.23, <https://fakecrow.com>, 2016.9.20



〈그림 6〉 일반적인 퍼소나의 사례

다. 퍼소나 제작 방법 및 종류

퍼소나 제작은 주요 행동 패턴을 파악하고 그들을 유용한 캐릭터로 변환시키는 것이다. 아래 [표 5]와 같이 로버트 레이만(Robert Reimann)과 킴 구드윈(Kim Goodwin), 레인 헬리(Lane Halley)가 정리한 쿠퍼Cooper의 퍼소나 제작 과정을 소개한다⁴⁸⁾.

[표 6] 쿠퍼Cooper사의 퍼소나 제작 과정

순	제작 단계	단계별 세부 내용
1	행동 변수를 파악한다	사용자가 행동하는 방식을 관찰한 내용 (활동 내역, 태도, 적성, 동기, 기술)을 행동 변수로 구성한다
2	인터뷰 참여자와 행동 변수의 관계도를 그린다	유사한 행동을 보인 사용자끼리의 그룹을 확인할 수 있고, 중요한 행동 패턴이 무엇인지 파악할 수 있다
3	중요한 행동 패턴을 검토한다	인터뷰 참여자와 행동 변수의 관계도를 그리고 나면, 각 행동 변수마다 사용자 그룹을 확인한다
4	특성과 목표를 설정한다	리서치에서 관찰한 사용자의 행동 특성과 행동을 중심으로 간단한 목록으로 정리한다
5	중복된 내용이나 누락된 부분을 확인한다	2단계의 관계도를 보면서 퍼소나의 특징과 목표 중에 빠져있는 중요한 정보는 없는지 검토한다
6	행동 패턴과 주요 특징을 중심으로 상세 설명을 작성한다	리서치에서 관찰된 내용을 바탕으로 퍼소나의 니즈와 태도, 겪고 있는 어려움을 상세히 설명한다
7	퍼소나의 종류를 결정한다	제작된 퍼소나를 중요도에 따라 구분하고 가장 중요한 1순위 대상이 누구인지 결정한다

퍼소나의 종류는 크게 6가지로 분류할 수 있으며, 그 종류는 아래의 [표 7]⁴⁹⁾와 같다.

[표 7] 퍼소나 종류

명칭	퍼소나별 세부 내용
1순위 퍼소나 (Primary Persona)	가장 중요한 사용자 그룹으로 하나의 제품에 1순위 퍼소나만 있을 수 있고 제품에 따라 여러 명의 1순위 퍼소나가 있을 수 있다. 1순위 퍼소나는 가장 중요한 사용자를 대상으로 디자인해야 하며, 1순위 퍼소나를 만족시키는 디자인은 다른 퍼소나도 만족시킬 수 있다.
2순위 퍼소나 (Secondary persona)	1순위 퍼소나가 만족하면 2순위 퍼소나의 니즈도 대부분 해결된다. 2순위 퍼소나는 퍼소나의 니즈를 방해하지 않으면서 추가적으로 특정 니즈를 만족하는 퍼소나이다
추가 퍼소나 (Supplemental persona)	1순위, 2순위가 아닌 나머지 사용자 모델을 추가 퍼소나라 한다
구매자 퍼소나 (Customer persona)	사용자가 아닌 구매자의 니즈를 대변한다. 기업용 제품의 경우에는 구매자 퍼소나가 특히 중요할 때가 있다
접대받는 퍼소나 (ServedPersona)	앞에서 소개한 퍼소나와 명확한 차이가 있다. 이 퍼소나는 제품을 사용하지는 않지만, 제품을 사용하는 사용자에게 직접적인 영향을 받는 퍼소나이다
부정적 퍼소나 (Negativepersona)	주요 대상이 아닌 사용자라 할 수 있다. 접대받는 퍼소나와 같이 제품을 전혀 사용하지 않고, 제품디자인 시 고려하지 않아도 되는 부분을 정확히 알고 있다.

* 출처: 남궁희나(2014), p.13

48) Alan Cooper, 「퍼소나로 완성하는 인터랙션 디자인 About face 3」, 에이콘, 2010, p177-189

49) Alan Cooper, 「퍼소나로 완성하는 인터랙션 디자인 About face 3」, 에이콘, 2010, p186-18

제 2 장. 이론적 배경

본 연구에서는 정소영(2014) 「퍼소나 구성요소의 프레임워크에 관한 연구」를 기반으로 진행하였다. 선행연구에서는, 디지털 디바이스 사용에 중점을 둔 UX 디자인을 기반으로 퍼소나 기본 프레임워크를 제시하였기에, 공공서비스디자인 분야에 대입하기엔 다소 맞지 않는 부분들이 존재한다. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시에 효과적으로 활용할 수 있도록, 본 연구에서는 공공서비스디자인 분야 전문가들과 함께 구성요소들을, 공공서비스디자인에 적합하게 사용 가능한 구성요소로 수정 및 추가하여 재구성하였다. 단, 공공서비스의 분야가 매우 넓기에, 본 연구는 지방자치단체 대상 국민정책디자인단을 기반으로 제시하는 것으로 그 범위를 제한한다.

공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 제시를 위해 아래 <그림 7>와 같은 방법으로 연구를 진행하였다.



<그림 7> 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 연구 과정

첫째, 선행연구 단계에서는 선행 연구의 리서치 기반 퍼소나 사례에 대한 연구 프레임워크를 분석하고 수집한다.

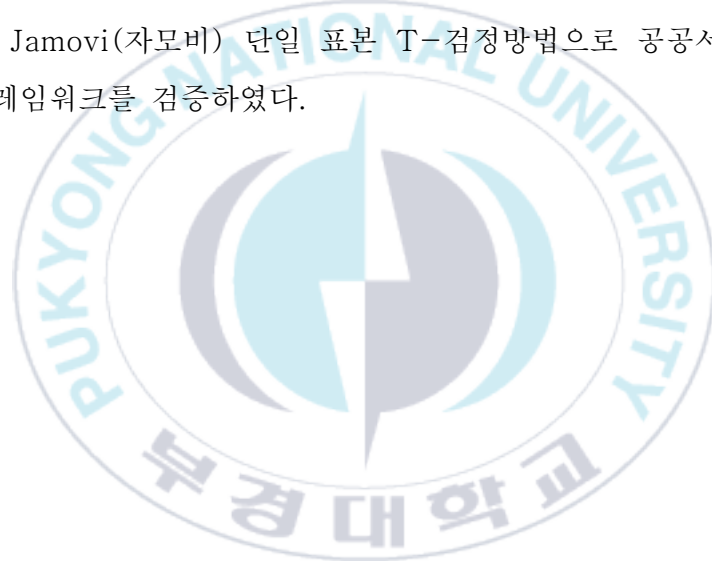
둘째, 요소 선별 단계에서는 2년 이상의 경력을 보유한 5명의 공공서비스디자인분야 전문가가 참여하여 체크리스트 방법을 통해 선행 퍼소나 프

레이아웃 중 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시 효과적으로 사용할 수 있는 구성요소를 선별한다.

셋째, 요소 수정 단계에서는, 전문가 심층 인터뷰(FGI)을 통해 1차 분석에서 선별되지 않은 구성요소를 공공서비스디자인 특성에 맞게 수정한다.

넷째, 요소 추가 단계에서는 2차 전문가 심층 인터뷰(FGI)를 통해 공공서비스디자인의 특성을 기반으로 퍼소나 프레임워크에 포함되어 있지 않는 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소를 추가한다.

다섯째, 검증 단계에서는 통계분석 방법으로 설문조사를 통해 획득한 통계를 토대로 Jamovi(자모비) 단일 표본 T-검정방법으로 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크를 검증하였다.



1. 선행연구 고찰

선행연구에서는 퍼소나의 제작 과정에서 발생하는 문제점을 해결하기 위해 퍼소나의 다양한 구성요소와 적용 사례를 수집 및 파악하고, 그 내용을 분석하여 제작의 기초가 될 수 있는 퍼소나 구성요소의 기본 프레임워크를 제시하였다.

퍼소나 구성요소 기본 프레임워크는 아래 <그림 8>과 방법으로 제시되었다.



<그림 8> 선행연구 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크 연구과정

첫째, 3가지 퍼소나 구성요소의 내용을 모두 모아서 서로 중복된 내용을 제거한 뒤 연구자별 퍼소나 구성요소를 관련 주제에 맞게 어피니티 분석을 실시하였다.

둘째, 1,2차 어피니티 분석을 통해 사용자 특성에 따라 퍼소나 구성요소를 대분류, 중분류, 소분류로 각각의 근접한 특성에 맞도록 퍼소나 구성요소를 정리하였다.

셋째, 전문가 평가(FGI)를 실시하였다. 어피니티 분류를 통해 그룹핑 한 내용의 중요도와 활용도 체크를 위해 리커트 5점 척도(Likert scale)를 이용하여 그 점수를 기준으로 중요도를 매겼다.

넷째, 전문가 평가(FGI)를 통해 나온 결과와 그룹토론으로 나온 의견을 종합적으로 반영하여, 퍼소나 구성요소의 기본 프레임워크를 제시하였다.

가. 선행연구 결과

선행연구는 리서치 기반 퍼소나의 사례에 대해, 퍼소나 프레임워크를 제시하는 것으로 범위를 제한하였다. 아래 [표8]은 퍼소나의 구성요소들의 사례이다. 퍼소나의 구성요소는 신뢰 있는 다양한 연구 자료가 미비한 관계로, 선행연구에선 퍼소나 학술연구 활동이 활발한 연구자들로 [표 8]과 같이 3가지 사례를 참고로 정리하였다. 사용된 모든 구성요소들 중 중복되는 요소를 제거한 뒤 아래 [표 9]과 같이 정리하였다

[표 8] 퍼소나 구성요소들의 사례

연구자	퍼소나 구성요소
Cooper사의 Robert Reimann, Kim Goodwin, Lane Halley	이름, 나이, 사용자의 행동과 동기, 태도, 적성, 멘탈모델, 업무의 흐름, 겪고 있는 어려움, 직업, 행동패턴, 사용자 행동변수, 사용자 특성, 목표, 거주 지역, 사용자의 능력과 기술, 업무환경묘사, 평균 수입, 궁극적 목표, 인생목표, 사회적 상호관계, 니즈, 사진, 주변환경, 이미지콜라주
UX1의 조성봉 대표	사용자 별명, 인용문(사용자들이 말했음직한), 사용자 정보, 간단한 프로필, 이용컨텍스트 정보, 제품이용 환경(장소, 시간, 상황), 사용자 니즈, 비즈 니즈 목표, 이용동기, 이용목표, 동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용기능/컨텐츠, 사용자태도
The Persona Lifecycle의 저자인 John Pruitt and Tamara Adlin	이름, 나이, 성별, 사진/일러스트, 사용자 유형, 슬로건, 불만사항, 동기, 목표, 도시/국가, 결혼여부, 가족사항, 취미, 사회생활, 교육적 배경, 주변환경 묘사, 집 묘사, 기타응답, 성격, 차량 소유여부, 중요한 개인이슈, 사회/정치적 의견, 개인용모/외모, 전형적 활동, 직업타이틀, 목표, 직업설명/책임, 회사/업종, 도전분야, 핵심역량/기술, 연봉/월급, 동

	료와의 관계, 작업스타일, 근무일자/타임라인, 전문적 동기부여, 일에 대한 견적, 이전 작업 경험/히스토리, 회사의견, 회사묘사, 컴퓨터/인터넷 사용, 응용프로그램/언어, 기술적 의견/태도, 하드웨어/스펙, 기타/기술관련 답변, 제품에 관한 의견, 시장규모/소비영향, 사용시나리오, 기술적 의견/태도, 국가별 고려사항, 연구/참조지원, 장애시 고려사항/장애
--	---

[표 9] 어피니티 분류 전 퍼소나 구성요소들

퍼소나 구성요소
이름, 나이, 성별, 사용자 별명, 사진/일러스트, 이미지콜라주, 거주 지역(국가/도시), 직업, 회사/업종, e-mail, 가족사항/결혼여부, 학력/교육배경, 연봉/월급, 개인용모/외모, 장애시 고려사항/장애인, 집묘사/주변환경, 컴퓨터/인터넷사용, 사용자 적성, 교육적 배경, 제품이용 시간대, 기술적 의견/태도, ISP연결속도, 제품이용환경, 시장규모/소비영향, 제품이용 장소, 기술관련 답변, 제품사용 관련 능력/기술, 하드웨어/스펙, 응용프로그램/언어, 핵심역량/기술, 기타응답, 동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용기능, 행동패턴, 작업스타일, 사용 시나리오, 사회/정치적 의견, 사용자의 이전경험, 사용자 행동변수, 업무 환경묘사, 시나리오별 구체적 이용행태, 중요한 개인이슈, 전형적 활동, 사용자특성/목표, 인용문(사용자의 말), 슬로건, 불만사항, 사용자 니즈, 전문적 동기부여, 사용자 행동과 동기, 겪고있는 어려움, 궁극적 목표, 비즈니스 목표, 공급자 기대, 인생의 목표, 사회생활, 동료와의 관계, 사용자의 역할, 사용자의 태도(사용시), 성격, 사회적 상호관계

선행연구로 수집한 퍼소나 구성요소를 총 2회의 거주 지역 분석을 진행하였다. 1차 분류에서는 사용자 특성의 대분류 키워드를 중심으로 퍼소나 구성요소의 세부 항목을 그룹핑하고 아래 [표 9]과 같이 세부 구성요소를 분류하였다. 1차 분류로 도출되어 나온 내용은 2차 분류를 통해 7가지 중 분류로 나누어 정리하였다.

[표 10] 어피니티 분류 결과

거주 지역 1차 분류 결과		거주 지역 2차 분류 결과		
사용자특성	페르소나 구성요소	사용자특성		페르소나 구성요소
물리적 특성	이름, 나이, 성별, 사용자 별명, 사진/일러스트, 이미지콜라주, 거주 지역(국가/도시), 직업, 회사/업종, e-mail, 가족사항/결혼여부, 학력/교육배경, 연봉/월급, 개인용모/외모, 장애시 고려사항/장애인, 집묘사/주변환경	물리적 특성	기본 사항	이름, 나이, 성별, 사용자 별명, 사진/일러스트, 이미지콜라주
			개인 정보	
심리적 특성	사용자특성/목표, 인용문(사용자의 말), 슬로건, 불만사항, 사용자 니즈, 전문적 동기부여, 사용자 행동과 동기, 겪고 있는 어려움, 궁극적 목표, 비즈니스 목표, 공급자 기대, 인생의 목표, 사회생활, 동료와의 관계, 사용자의 역할, 사용자의 태도(사용시), 성격, 사회적 상호관계	심리적 특성	사용자 목표	사용자특성/목표, 인용문(사용자의 말), 슬로건, 불만사항, 사용자 니즈, 전문적 동기부여, 사용자 행동과 동기, 겪고있는 어려움, 궁극적 목표, 비즈니스 목표, 공급자 기대, 인생의 목표
			사용자 태도	
경험 및 지식	컴퓨터/인터넷사용, 사용자 적성, 교육적 배경, 제품이용 시간대, 기술적 의견/태도, ISP연결속도, 제품이용환경, 시장규모/소비영향, 제품이용 장소, 기술 관련 답변, 능력/기술, 하드웨어/스펙, 응용프로그램/언어, 핵심역량/기술, 기타응답	경험 및 지식	사용자 경험	컴퓨터/인터넷사용, 사용자 적성, 교육적 배경, 제품이용 시간대, 기술적 의견/태도, ISP연결속도, 제품이용환경, 시장규모/소비영향, 제품이용장소
			사용자 지식	
이용 행태적 특성	동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용기능, 행동패턴, 작업스타일, 사회/정치적 의견, 사용자의 이전경험, 사용자 행동변수, 업무 환경묘사, 시나리오별 구체적 이용행태, 중요한 개인이슈, 전형적 활동	이용 행태적 특성		동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용기능, 행동패턴, 작업스타일, 사회/정치적 의견, 사용자의 이전경험, 사용자 행동변수, 업무 환경묘사, 시나리오별 구체적 이용행태, 중요한 개인이슈, 전형적활동

이후 도출된 분류 결과를 바탕으로 전문가 심층 인터뷰(FGI)를 통해 전문가 평가를 실시하였다. FGI를 통해 나온 전문가 평가 결과와 전문가 그룹토론으로 나온 의견을 종합적으로 반영하여 퍼소나 구성요소의 중요도와 활용에 대한 세부사항을 분석한 결과, 아래와 같이 퍼소나 구성요소의 기본 프레임워크를 구성하였다⁵⁰⁾.

[표 11] 퍼소나 구성요소의 기본 프레임워크

대분류	중분류	소분류(구성요소)
물리적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별
	개인정보	거주 지역(국가/도시), 직업, 회사/업종
심리적 특성	사용자 목표	인용문(사용자의 말), 슬로건, 사용자 니즈, 불만사항, 사용자 동기
	사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 사용자 역할, 성격, 사회적 상호 관계, 사용자 선호도
경험 및 지식	사용자 경험	컴퓨터/인터넷 사용, 교육적 배경, 제품 이용 시간대, 기술적 의견/태도, 제품 이용 환경, 소비 영향, 제품 이용 장소
	사용자 지식	능력/기술, 하드웨어/스펙
이용 행태적 특성		동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용 기능, 행동 패턴, 작업 스타일, 사회/정치적 의견, 사용자의 이전 경험, 업무 환경묘사, 시나리오별 구체적 이용행태, 중요한 개인 이슈

50) 김용, 정지홍, 반영환.(2009). 「퍼소나 특성 분류를 통한 프레임워크에 관한 연구」. 한국HCI학회 학술대회, P.911-916

위와 같은 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크는 퍼소나의 다양한 구성요소 중에서 퍼소나를 제작할 때 기본적으로 사용해야 할 인물이나 구성요소를 제시함으로써 퍼소나를 쉽게 제작할 수 있도록 보조해 준다.

나. 한계점 및 시사점

퍼소나는 다양한 분야에서 활용되고 있으며, 그에 따른 고유의 특수성을 가지고 있다. 따라서 하나의 프레임워크로 모든 퍼소나 경우의 수를 포함하는 것은 한계가 있고 절대적이라고 볼 수 없다. 그럼에도 불구하고 위와 같은 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크를 제시함으로써 기하급수적으로 증가할 수 있는 특성을 체계화하는 데 의의가 있다. 또한 프로젝트의 특성에 맞게 유연하게 활용한다면 퍼소나 제작 시 복잡한 구성요소 중 핵심 구성요소를 제시하여 니즈와 우선순위를 쉽게 도출하여 효율적인 제작이 가능하다.

하지만 위 프레임워크는 UX 좀 더 구체적으로 디지털 디바이스나 서비스 이용을 기반으로 제작되었다, 그렇기에 공공서비스디자인과 서비스 접점이 다르기에 공공서비스 분야에 직접적으로 적용하기에는 부족한 점이 있다. 공공서비스는 다른 요소들과는 다른 고유한 특성을 갖고 있기 때문에, 공공서비스디자인에 적용하기 위해서는 조정과 수정이 필요하다. 본 연구는 선행연구로 제시된 퍼소나 제작 기본 프레임워크를 바탕으로 공공서비스디자인의 고유한 특성을 고려하여 제시함으로써, 공공서비스디자인 분야에서의 유용성을 높이려 한다.

2. 요소 선별

가. 전문가 구성과 가이드라인

본 연구에서는 연구 과정과 결과의 객관성과 신뢰성을 확보하기 위해 실제 프로젝트 경험이 있는 공공서비스디자인 전문가 5명이 참여하였다. 본 연구에서 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 연구에 참여한 사람들은 다음과 같은 조건을 충족하는 사람들로 구성되었다. 첫째, 공공서비스디자인 전문가, 둘째, 공공서비스디자인의 핵심 이해관계자로 2회 이상 참여한 사람, 셋째, 공공서비스디자인을 자문한 사람으로 선정하였다.

[표 12] 전문가 선별 기준

구분	인원	연령	전공	경력 및 선발기준
전문가 1	송OO	50대	디자인	공공서비스디자인 심사위원
전문가 2	김OO	40대	디자인	공공서비스디자인 PM
전문가 3	김OO	30대	디자인	공공서비스디자인 참여
전문가 4	이OO	30대	디자인	공공서비스디자인 참여
전문가 5	최OO	30대	디자인	공공서비스디자인 참여

공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 요소 선별 과정은 아래와 같이 진행되었다. 첫째, 공공서비스디자인 프로젝트 중 지방자치단체를 대상으로 진행되는 국민정책디자인단을 기준으로 진행한다. 둘째, 공공서비스디자인 분야 전문가들과 함께 선행연구로 제시된 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크 구성요소 중 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시 유용하게 사용 가능한 구성요소를 체크리스트 방법을 활용해 선별 및 제거를 진행하였다

나. 요소 선별

분류에 앞서 본 연구는 공공서비스디자인 중 지방자치단체 대상 국민정책디자인단으로 범위를 설정하였다. 공공서비스는 아래 [표 13]과 같이 크게 4가지로 구분하며, 구분되는 기준은 두 가지가 있다. 편익이 미치는 범위에 따라 편익이 시민 전체에 귀속되는 공익적 서비스와 편익이 개인에게 귀속되는 사익적 서비스로 구분되며, 시민 생활과 관련하여 시민 생활에 꼭 필요한 필수적 서비스와 선택적 서비스로 구분된다⁵¹⁾.

[표 13] 공공서비스의 구분

편익 영향 범위 시민생활 필수여부	공익적 (시민전체에 귀속)	사익적 (개인에게 귀속)
필수적	공익적 필수적 서비스	사익적 필수적 서비스
선택적	공익적 선택적 서비스	사익적 선택적 서비스

위의 공공서비스 구분을 국민정책디자인단에 대입하게 되면, 프로젝트 대부분이 공익적 선택적 서비스에 포함된다. 이는 공익적 선택적 서비스는 공익성이 높지만 주민생활을 영위하는데 2차적 이상의 선택적 서비스 분야를 의미한다. 이와 같은 공공서비스디자인 프로젝트인 국민정책디자인단의 성격을 바탕으로, 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크 [표 14] 중 구성요소들을 체크리스트 방법을 활용하여 선별하였다. 1차 분류 결과는 [표 15]와 같다. 기본적인 개인에 대한 1차원적 정보인 물리적, 심리적 특성은 공통적으로 사용 가능하다고 판단되어, 다수 선별되었지만, 퍼소나 기본 프레임워크는 UX분야(디지털디바이스 기반)에서 활용되고 있는 구성요소와

51) 문신용 외(2008).「성과분석 평가의 이해」.삼영사.

적용 사례를 기반으로 제작되어, 공공서비스디자인 분야에서 서비스와의 터치포인트(접점)이 다르기에, 경험 및 지식 파트은 전체적으로 비선별 요소 및 요소 삭제로 분류하였다.

[표 14] 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크

대분류	중분류	소분류(구성요소)
물리적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별
	개인정보	거주 지역(국가/도시), 직업, 회사/업종
심리적 특성	사용자 목표	인용문(사용자의 말), 슬로건, 사용자 니즈, 불만사항, 사용자 동기
	사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 사용자 역할, 성격, 사회적 상호 관계, 사용자 선호도
경험 및 지식	사용자 경험	컴퓨터/인터넷 사용, 교육적 배경, 제품 이용 시간대, 기술적 의견/태도, 제품 이용 환경, 소비 영향, 제품 이용 장소
	사용자 지식	능력/기술, 하드웨어/스펙
이용 행태적 특성		동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용 기능, 행동 패턴, 작업 스타일, 사회/정치적 의견, 사용자의 이전 경험, 업무 환경묘사, 시나리오별 구체적 이용행태, 중요한 개인 이슈

[표 15] 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 1차 선별

대분류	중분류	소분류(구성요소)
물리적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별
	개인정보	거주 지역(국가/도시), 직업
심리적 특성	사용자 목표	거주 지역(국가/도시), 직업
	사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 성격
경험 및 지식	사용자 경험	-
	사용자 지식	능력/기술
이용 행태적 특성		행동 패턴, 사회/정치적 의견, 중요한 개인 이슈
비선별 요소(수정요함)		
슬로건, 불만사항, 회사/업종, 사용자 역할, 교육적 배경, 제품 이용 시간대, 제품 이용 환경, 제품 이용 장소, 사용자의 이전 경험		
요소 삭제		
사회적 상호 관계, 사용자 선호도, 컴퓨터/인터넷 사용, 기술적 의견/ 태도, 소비 영향, 하드웨어/스펙, 동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용 기능, 업무 환경묘사, 시나리오별 구체적 이용행태, 작업 스타일		

3. 요소 수정

그다음 1차 분류를 통해 비선별된 요소들을 공공서비스디자인에 활용하기 용이하도록 수정하였다. 공공서비스 퍼소나는 일반적인 서비스나 제품보다 포괄적이기 때문에, 사용자 그룹을 보다 포용하고 공공적으로 활용하기 쉽도록 구성요소를 단순화하였다. 지방자치단체의 특성을 반영하기 위해 지역사회의 특성과 주민들의 다양한 요구와 문제점을 고려하는 데 중점을 두어, 사회적 상호관계 구성요소를 지역기반 상호관계 요소로 고도화하였다. 추가적으로, 제품 중심의 사용자 경험을 정책 및 서비스 경험으로 변환하여 적용하였다. 수정 결과는 [표 16]에 표시된 것과 같다.

[표 16] 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 2차 수정 내용

	구성요소 특성			
	물리적 특성	심리적 특성	경험 및 지식	이용 행태적 특성
수정전	물리적 특성	심리적 특성	경험 및 지식	이용 행태적 특성
수정후	외적 특성	내적 특성	경험 및 이해도	행태 및 경향

	외적 특성	내적 특성			
	개인정보	사용자 목표	사용자 태도	‘행태 및 경향’ 부분으로 이동	
수정전	회사/ 업종	사용자 선호도/ 불만사항	사용자 역할	사회적 상호관계	
수정후	소득수준	선호·불만족 요소	역할	관계 내 성향	지역기반 상호관계

	경험 및 이해도			
	사용자 경험			
수정 전	교육적 배경	사용자의 이전 경험	제품 이용 환경/ 장소	제품 이용 시간대
수정 후	공공서비스 인지도	유사 정책 및 서비스 경험	서비스 이용환경	서비스 이용 시간대



[표 17] 퍼소나 프레임워크 수정 결과

대분류	중분류	소분류(구성요소)
외적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별
	개인정보	거주 지역(국가/도시), 직업, 소득수준
내적 특성	사용자 목표	인용문(사용자의 말), 사용자 니즈, 사용자 동기, 선호·불만족 요소
	사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 성격, 역할
경험 및 이해도	사용자 경험	공공서비스 인지도, 유사 정책 및 서비스 경험, 서비스 이용 환경, 서비스 이용 시간대
	사용자 지식	능력/기술
행태 및 경향		행동 패턴, 사회/정치적 의견, 중요한 개인 이슈, 관계 내 성향, 지역기반 상호 관계

4. 요소 추가

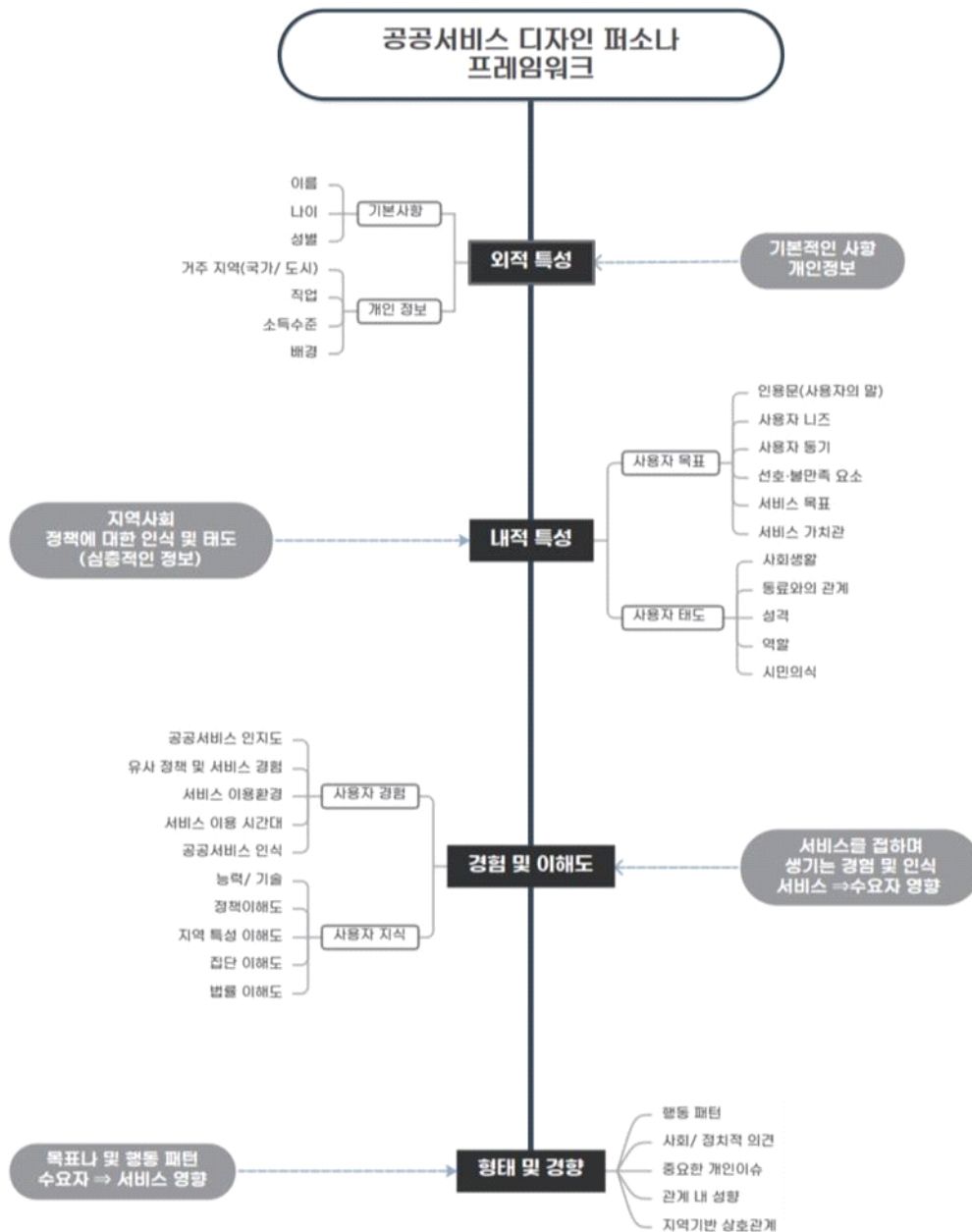
수정 요소 이외, 추가적으로 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소를 도출하기 위해 전문가들과의 토론을 통해 공공서비스디자인을 위한 퍼소나 구성요소를 [표 17]과 같이 총 9가지 도출하였다. 각 요소들은 기존의 선별된 구성요소들을 보완하고, 공공서비스디자인 특성에 부합하도록 하였다.

[표 18] 퍼소나 프레임워크 요소 추가 결과

대분류	중분류	소분류(구성요소)
외적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별
	개인정보	거주 지역(국가/도시), 직업, 소득수준, 배경
내적 특성	사용자 목표	인용문(사용자의 말), 사용자 니즈, 사용자 동기, 선호·불만족 요소, 서비스 목표, 서비스 가치관
	사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 성격, 역할, 시민의식
경험 및 이해도	사용자 경험	공공서비스 인지도, 유사 정책 및 서비스 경험, 서비스 이용환경, 서비스 이용 시간대, 공공서비스 인식
	사용자 지식	능력/기술, 정책 이해도, 지역 특성 이해도, 집단 이해도, 법률 이해도
행태 및 경향		행동패턴, 사회/정치적 의견, 중요한 개인이슈, 관계 내 성향, 지역기반 상호관계

대분류	중분류	소분류(구성요소)	1차(선별)	대분류	중분류	2차(수정)	3차(추가)
물리적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별	이름, 나이, 성별	외적 특성	기본사항	-	-
	개인정보	거주지(영국개도시), 직업, 회사명	거주지(영국개도시), 직업		개인정보	소득수준	배경
심리적 특성	사용자 목표	인문(사용자의 힘, 슬로건, 사용자 니즈, 불만사항, 사용자 동기)	인문(사용자의 힘, 사용자 니즈, 사용자 동기)	내적 특성	사용자 목표	선호 불만족 요소	서비스 목표, 서비스 가치관
	사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 사용자 역할, 성격, 사회적 상호관계, 사용자 지지도	사회생활, 동료와의 관계, 성격		사용자 태도	연감	시민의식
경험 및 지식	사용자 경험	컴퓨터(인터넷) 사용, 교육적 배경, 제품이용 시간대, 기술적 의견/태도, 제품이용환경, 소비행위, 제품 이용 장소	-	경험 및 이해도	사용자 경험	공공서비스 인지도, 유사 경험 및 서비스 경험, 서비스 이용환경, 서비스 이용 시간대	공공서비스 인식
	사용자 지식	능력(기술, 하드웨어스펙)	능력(기술)		사용자 지식	-	정책이해도, 지역 특성 이해도, 집단 이해도, 법률 이해도
이용 행태적 특성		동기별 이용 시간/빈도, 시나리오별 이용기능, 행동패턴, 좌상스타일, 사회/정치적 의견, 사용자의 이전 경험, 정보 활용도/파사, 시나리오별 구체적 이용행태, 중요한 개인이슈	행동패턴, 사회/정치적의견, 중요한 개인이슈	행태 및 경험		관계 내 영향, 지역기반 상호관계	-

<그림 9> 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 도출과정



〈그림 10〉 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소구성요소 플로우

공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 연구를 통해 <그림 10>과 같은 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 분류 특성에 대해 도출하게 되었다.

공공서비스디자인의 퍼소나 구성요소 특성을 크게 제공 서비스 공공서비스와 수요자인 국민으로 구분할 수 있으며, 각 특성들은 이용자의 내·외부 요소, 그리고 서비스 이용 간에 생기는 요소들로 나눌 수 있다.

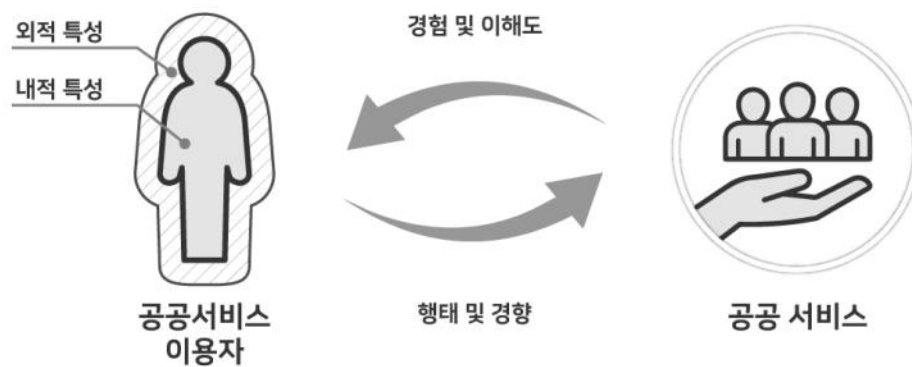
첫째, 이용자의 외부에 구성되는 외적 특성은 이름, 나이, 성별과 같은 ‘기본사항’ 부터 거주 지역이나 배경과 같은 범위적인 요소를 담은 ‘개인 정보’가 있다. 이는 기본 퍼소나 프레임워크와 거의 동일하며, 수요자에 더욱 집중하기 위한 ‘배경’ 구성요소를 추가하였다.

둘째, 이용자의 내부에 구성되는 내적 특성은 사용자 동기, 사용자 니즈와 같은 ‘사용자 목표’와, 성격이나 시민의식과 같은 ‘사용자 태도’가 포함된다. 공공서비스는 사회 공동체의 편익을 위하여 제공되는 것이고, 공공서비스디자인은 수요자가 직접 공공서비스디자인에 참여하는 것이기에 더욱더 원하는 서비스 가치관과 목표 설립이 중요하다 판단되었다. 추가적으로 수요자가 속한 지역사회와 정책에 대한 인식과 태도를 이해하기 위해선, 시민의식이 중요하기에 사용자의 태도 부분에 추가하였다.

셋째, 이용자로 하여금 공공서비스를 접하며 생기는 경험과 같은 인식을 ‘경험 및 이해도’ 특성으로 구분할 수 있다. ‘경험 및 지식’ 특성에는 공공서비스에 대한 인지도, 공공서비스 인식 등이 있다. 지방자치단체를 바탕으로 하는 국민정책디자인단 프로젝트는, 지역 환경 및 인프라와 밀접하게 수행되기에 지역 특성에 대한 이해도 및 수요 집단에 대한 이해도가 필요하다. 추가적으로 UX분야에서 고려되지 못한 정책 이해도 및 법률이해도도 함께 추가하여 더욱 고도화된 퍼소나 제작 시 도움이 될 것이다.

넷째, 공공서비스를 접하며 고려되어야 할 행태 및 경향은 행동 패턴, 사회·정치적 의견과 지역기반 상호 관계 등이 구성되어 있다. 이는 사용자

의 공공서비스 이용 행태에 영향을 미치며, 공공서비스를 제공하는 측면에서 이를 고려하는 것이 중요하다. 이를 통해 보다 적절하고 효과적인 서비스를 개발하고 제공할 수 있을 것이다.



〈그림 11〉 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소 분류 특성 개념도

5. 검증 단계

가. 설문조사 방법 및 절차

조사 방법은 대상자들에게 전자 설문지를 배포하고 수거하는 형태로 진행되었다. 공공디자인이나 서비스 디자인 분야에서 활동 중 이거나 참여한 경험이 있는 디자이너, 공공서비스디자인 경험이 있는 공무원, 공공서비스디자인 프로젝트에 참여한 대학생을 대상으로 설문조사를 실시했다.

설문의 구성은 인구통계학적 조사와, 해당 분야 전문가들과의 FGI 방식으로 도출된 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크를 7가지 특성 분류로 나누어, 만족도 조사를 실시하였다. LIKERT 5점 척도를 사용하여 문자의 의견을 기준으로 1번에 가까울수록 ‘매우불만족’을, 5번에 가까울수록 ‘매우 만족’을 선택할 수 있도록 구성되었다. 전체 설문에 관한 내용은 본 논문의 부록에 추가하였다. 설문지는 총 106건이었고, 이를 바탕으로 조사분석을 진행하였다.

제 4 장. 연구 결과

1. 설문 결과

가. 인구통계학적 기술통계(Basic Descriptive Statistics)

공공서비스디자인의 퍼소나 구성요소를 위한 프레임워크에 관한 연구를 위해 대분류 4가지 영역, 중분류 6가지 영역의 대표 요인을 도출했다. 이 요인은 전문가들의 체크리스트를 통한 중복성 검토, 그리고, 심층 인터뷰를 통해 구분되고 정리되었다. 이렇게 도출된 각 요인이 공공서비스디자인의 퍼소나 구성에 미치는 만족도를 측정하기 위해 공공서비스디자인에 직·간접적으로 경험이 있는 인원을 선별하여 만족도에 대한 설문을 진행했다. 설문결과 인구통계학적 기술 통계는 아래 [표 19]과 같다.

[표 19] 인구통계학적 기술통계

	q1_gen	q2_age	q3_loc	q4_job	q5_exp	q6_per
N	106	106	106	106	106	106
Missing	0	0	0	0	0	0
Mean	1.52	1.93	2.77	2.11	1.18	1.07
Median	2	2	2	2	1	1
Mode	2	1	1	2	1	1
Sum	161	205	294	224	125	113
Standard deviation	0.502	0.929	1.97	0.832	0.385	0.25
Minimum	1	1	1	1	1	1
Maximum	2	4	7	4	2	2

Skewness	-0.0766	0.715	0.717	0.796	1.7	3.55
Std. error skewness	0.235	0.235	0.235	0.235	0.235	0.235
Kurtosis	-2.03	-0.372	-1.07	0.432	0.895	10.8
Std. error kurtosis	0.465	0.465	0.465	0.465	0.465	0.465

전체 설문조사 대상자는 총 106명이고 결측치는 없었다. 기본적인 인구 통계학적 질문 항목은 연령, 직업, 지역, 직업 순으로 구분했다. 이는 보다 다양한 계층과 지역에서 표본(N)을 받기 위한 것이었다.

평균값과 표준편차, 왜도(Skewness)와 첨도(Kurtosis)가 각각 ± 3 , ± 10 의 범주 안에 들어 정규성을 확보했다. 기본 기술통계에서 성별에 따른 응답이 남자는 51명으로 48.1%, 여자는 55명으로 51.9%의 응답률을 보였고 이는 아래 [표 20]과 같다.

[표 20] 남녀 응답률

q1_gen	Counts	% of Total	Cumulative %
1_남자	51	48.1 %	48.1 %
2_여자	55	51.9 %	100.0 %

연령에 따른 응답은 20대가 41명으로 38.7%로 가장 많았고, 30대가 39명으로 36.8%를 보였다. 뒤 이어서 40대가 18명으로 17.0%, 50대는 8명으로 7.5%였고, 60대 이상은 응답자가 없었다. 이를 표로 나타내면 아래 [표 21]과 같다.

[표 21] 연령대 별 응답률

q2_age	Counts	% of Total	Cumulative %
1_20대	41	38.7 %	38.7 %
2_30대	39	36.8 %	75.5 %
3_40대	18	17.0 %	92.5 %
4_50대	8	7.5 %	100.0 %

거주 지역에 따른 응답은 서울이 42명으로 39.7%, 경기도가 23명으로 21.7%, 경상이 20명으로 18.9%, 충청이 11명으로 10.4%, 강원이 5명으로 4.7%, 전라가 4명으로 3.8%, 제주가 1명으로 0.9%의 분포를 나타냈다. 주로 서울·경기 지역에 공공서비스디자인과 퍼소나 제작 경험이 많은 응답자가 많이 거주하고 있음을 알 수 있었고, 이를 표로 나타내면 아래 [표 22]과 같다.

[표 22] 지역별 응답률

q3_loc	Counts	% of Total	Cumulative %
1_서울	42	39.6 %	39.6 %
2_경기	23	21.7 %	61.3 %
3_강원	5	4.7 %	66.0 %
4_충청	11	10.4 %	76.4 %
5_전라	4	3.8 %	80.2 %
6_경상	20	18.9 %	99.1 %
7_제주	1	0.9 %	100.0 %

직업에 따른 응답은 디자이너가 62명으로 58.5%, 공무원이 21명으로 19.8%, 학생이 13명으로 12.3%, 기타가 10명으로 9.4%였다. 기타로 응답한 응답자는 대학원생, 취업 준비생 등이 있었고, 이를 표로 나타내면 아래 [표 23]과 같다.

[표 23] 직업별 응답률

q4_job	Counts	% of Total	Cumulative %
1_공무원	21	19.8 %	19.8 %
2_디자이너	62	58.5 %	78.3 %
3_학생	13	12.3 %	90.6 %
4_기타	10	9.4 %	100.0 %

공공서비스디자인 프로젝트 참여에 따른 응답은 ‘경험이 있다’가 87명으로 82.1%의 높은 응답을 나타냈다. ‘아니오’라고 답한 19명은 17.9%에 해당되었다. 이를 표로 나타내면 아래 [표 24]과 같다.

[표 24] 공공서비스디자인프로젝트 참여 별 응답률

q5_exp	Counts	% of Total	Cumulative %
1	87	82.1 %	82.1 %
2	19	17.9 %	100.0 %

폐소나 제작 경험을 묻는 응답은 ‘경험이 있다’가 99명으로 93.4%의 아주 높은 응답을 나타냈다. ‘아니오’라고 답한 7명은 6.6%에 해당되었다. 이는 공공서비스디자인에 참여하지 않았더라도 다양한 교육기관이나 단체 등에서 시행하는 워크숍 등을 통한 간접경험

도 풍부함을 보여준다. 이를 표로 나타내면 아래 [표 25]과 같다.

[표 25] 퍼소나 제작 경험 여부별 응답률

q6_per	Counts	% of Total	Cumulative %
1	99	93.4 %	93.4 %
2	7	6.6 %	100.0 %



나. 신뢰도 분석

공공서비스디자인의 퍼소나 구성요소를 위한 프레임워크에 관한 설문조사는 인구통계학적 항목을 제외하고 외적 특성에 대한 만족도 2문항, 내적 특성에 대한 만족도 2문항, 경험 및 이해도에 대한 만족도 2문항, 형태 및 경향 분류에 대한 만족도 1문항 등 총 7문항으로 구성되었다. 총 7개 문항에 대한 Cronbach 알파 계수는 0.756로 일반적으로 사용되는 신뢰도 기준인 0.7인 ‘바람직함’을 기준을 넘는 우수한 수준인 것으로 확인된다. 전체 문항의 신뢰도인 Cronbach 알파 계수는 [표 26], 각 문항별 신뢰도인 Cronbach 알파 계수는 [표 27]과 같다.

[표 26] 전체 문항 신뢰도

	Cronbach's α
scale	0.756

[표 27] 항목별 신뢰도

If item dropped	
	Cronbach's α
q7	0.699
q8	0.707
q9	0.728
q10	0.727
q11	0.724
q12	0.769
q13	0.723

다. 요인 분석

공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 제작을 위한 항목별 만족도를 위해 추출된 요인들의 고윳값(SS Loading), 분산 비율(% of Variance), 누적 비율(Cumulative %) 중 분산 비율 요인 1에서 1.430로 가장 크게 나타났다. 또한, 내부 요인들의 상관관계는 [표 28]과 [표 29]으로 정리했다.

[표 28] 설문항목별 요인분석

Factor	SS Loadings	% of Variance	Cumulative %
1	1.43	20.4	20.4
2	1.111	15.9	36.3
3	1.067	15.2	51.6
4	0.873	12.5	64

설문 항목은 크게 내부요인, 외부요인, 경험 및 이해도, 행태 및 경향 분류로 나뉜다. 총 7개의 문항의 요인분석 결과, Bartlett 구형성 검정 값이 191(df=21, $p < 0.01$)로 유의수준 .001에서 유의하고 개발 문항들의 KMO 값들도 통상의 기준인 .5를 넘어 이 데이터 세트는 요인분석 시행을 위한 가정을 충족하였다고 볼 수 있다. 이를 표로 정리하면 아래 [표 29], [표 30]와 같다.

[표 29] 설문항목의 Bartlett 구형성 검정

χ^2	df	p
----------	----	---

191	21	< .001
-----	----	--------

[표 30] 항목별 샘플링 빈도 수

	MSA
Overall	0.716
q7	0.672
q8	0.664
q9	0.811
q10	0.843
q11	0.755
q12	0.628
q13	0.685

라. 단일표본 T-검정

새롭게 정의하는 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크 요인 구성을 위해 직간접적으로 퍼소나 제작 경험이 있는 응답자를 대상으로 한 만족도 조사 결과 3 이상의 평균을 달성하였는지 분석했다. 분석 결과 총 7개 문항이 평균 차이가 목표보다 높음을 알 수 있다. 종합하면 공공서비스디자인을 위한 퍼소나 프레임워크의 항목들은 유의미한 차이로 목표 달성에 성공할 것으로 기대된다. 이를 정리하면 아래 [표 31]과 같다.

[표 31] 항목별 t-검정 결과

		Statistic	df	p	Mean difference
q7	Student's t	17	105	< .001	1.03
q8	Student's t	16.2	105	< .001	1.05
q9	Student's t	21.4	105	< .001	1.25
q10	Student's t	15.2	105	< .001	1.08
q11	Student's t	16.6	105	< .001	1.16
q12	Student's t	28.7	105	< .001	1.5
q13	Student's t	17.2	105	< .001	1.12

2. 분석 결과

가. 공공서비스디자인 퍼소나 외적 특성 구성요소

공공서비스디자인의 퍼소나 특성 분류 중 외적 특성은 기본사항인 이름, 나이, 성별이 있다. 또한, 개인정보는 거주 지역(국가/도시), 직업, 소득수준 및 배경이 있다. 설문을 통해 공공서비스디자인 퍼소나의 외적 특성을 구성하는 요소는 기존 선행연구자의 퍼소나 구성요소와 크게 다르지 않다. 그러나, 공공정책을 위한 입안, 리빙랩 등의 형태는 주로 서울·경기 권역을 포함한 수도권에서 많은 시행이 있다는 것을 알 수 있었다. 지역적 특성을 고려하며, 본 연구의 주된 대상이 되는 기초지자체 역시 서울·경기 권역을 대상으로 많이 연구되었고, 기본적인 사항과 개인정보는 여타 산업의 퍼소나 구성요소와 크게 다른 점은 발견하지 못했다.

나. 공공서비스디자인 퍼소나 내적 특성 구성요소

공공서비스디자인의 퍼소나 특성 분류 중 내적 특성은 사용자 목표와 사용자 태도로 나뉘 볼 수 있다. 이 역시 기본적인 프레임에서는 기존 선행연구자의 퍼소나 구성요소와 비슷한 구성을 가질 수 있다. 특이할 부분은 서비스 목표와 서비스 가치관 항목이 있다. 이것은 프로젝트에 기본적으로 참여하게 되는 이해관계자들의 이해도가 선행되어야 하는 부분으로 퍼소나 모델링에도 주요한 요소로 작용하게 된다. 본 항목이 들어감으로써 응답자들은 항목에 만족하는 것을 확인할 수 있었다. 특이할 부분은 사용자 태도에서 나타나는 시민의식이다. 이 항목은 전문가 인터뷰를 통해서 추가된

것으로 모든 공공서비스디자인의 근저에 깔리는 기본적인 인식 체계로 특히 퍼소나 모델링의 근간에 해당되는 대표적 특성이라고 할 수 있다.

다. 공공서비스디자인 퍼소나 경험 및 이해도 구성요소

공공서비스디자인의 퍼소나 특성 분류 중 경험 및 이해도는 사용자 경험과 사용자 지식으로 나눌 수 있다. 이 중 사용자 경험 항목은 선행연구자의 항목과 가장 큰 차이를 가지고 있다. 이는 기존 UI/X에 집중된 퍼소나 구성요소 중 컴퓨터에 대응되는 항목이 공공정책으로 대체된다고 할 수 있다. 그에 따라 정책 서비스 경험이 가장 큰 항목으로 대두되고, 이어서 서비스 이용환경 및 서비스 이용 시간대, 공공서비스 인식 등을 들 수 있다. 본 연구의 설문 응답자들 역시 이전에 경험한 프로젝트의 여부가 중요한 이슈가 되었다. 특히, 공공서비스디자인 프로세스에 의한 개발과정을 경험했느냐는 이후 퍼소나 모델링 시 부여되는 항목에 대해 가장 중요한 요소로 작용한다. 특히, 퍼소나 역시 공공서비스디자인을 통한 정책 입안이나 과정에 참여함으로써 보다 적극적으로 프로세스에 참여할 뿐만 아니라 높은 이해도를 바탕으로 효과적인 과업 수행이 가능하다. 기초지자체에서 입안하고자 하는 정책의 종류에 따라 해당 공공서비스를 이용하는 환경과 시간대 역시 중요한 항목이라고 판단되었다. 이는 주어지는 환경에 따른 사용자의 경험이 매번 달라지고 또한 상대적이라는 인식에서 오는 것으로 판단된다. 그리고, 중요한 것이 사용자의 사용 지식이다. 퍼소나 모델링을 위한 요인 시 지역에 대한 이해도 및 관련 법률에 대한 이해도도 중요한 요인으로 작용한다. 해당 권역은 기초지자체로 한정했다. 행정단위를 한정함으로써 발생하는 이점과 한계 역시 뚜렷하겠지만, 구체적인 퍼소나 모델링을 위한 기초적인 배경 조건으로 본 연구에서는 다뤘다.

라. 공공서비스디자인 퍼소나 형태 및 경향 구성요소

공공서비스디자인의 퍼소나 특성 분류 중 형태 및 경향은 행동 패턴, 사회/정치적 의견, 중요한 개인 이슈, 관계 내 성향, 지역기반 상호 관계로 나눌 수 있다. 퍼소나는 해당 공공정책을 직접적으로 이용할 것으로 기대되는 대표적인 인물상이다. 이런 인물상이 포지셔닝 되는 것은 표준정규 분포 상 가장 전형적인 위치에 있어야 한다. 이것은 퍼소나의 행동 패턴이나 개인적 의견, 퍼소나가 소속되어 있는 개인적, 공적 집단 모두에서의 위치 역시 전형적인 위치, 즉 많은 사례가 해당되어야 한다는 것을 반증한다. 특히, 개인의 중요한 이슈가 개발하고자 하는 공공정책과 직접적으로 연관될 때 퍼소나의 목표나 행동 패턴은 영향을 받게 마련이다. 이런 점은 별도의 중분류를 두지 않고 분류한 선행연구자의 구분법을 그대로 따랐다.

이런 분류를 통해 공공서비스디자인을 위한 퍼소나의 구성요소는 최소화 된 항목을 가질 수 있다. 그리고, 이런 최소한의 분류를 통해 기존 컴퓨터나 모바일 경험에 한정되어 연구되던 퍼소나의 연구가 보다 폭넓게 적용될 수 있는 계기가 되었다고 판단한다. 퍼소나의 제작은 공공서비스디자인의 출발이다. 특히, 형태 및 경향은 공공서비스디자인 정책을 입안하는 전 프로젝트의 과정에 폭넓게 활용된다. 이런 기본적인 퍼소나의 특성을 전제로 한다면 보다 용이한 공공서비스디자인 정책을 위한 기초작업이 수월해질 것으로 기대한다.

제 5 장. 결론

1. 요약 및 논의

본 연구에서는 퍼소나 제작 시, 기본적으로 제시해야 할 퍼소나 구성요소가 무엇인지 알아보았다. 선행연구의 퍼소나 구성요소 기본 프레임워크와 구성요소를 수집하여, 분야 전문가들과 체계적으로 분석한 후, 체크리스트 방법, 전문가 심층 인터뷰(FGI)를 통해 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크를 제시하였다. 연구를 진행하면서 퍼소나에 대한 선행 연구들이 주로 디지털 디바이스를 사용하는 환경에서의 사용자 경험(User Experience, UX)에 초점을 맞추고 있어, 이를 공공서비스디자인에 적용하기에 어려움이 있었다. 퍼소나는 주로 특정 사용자의 특성, 행동 패턴, 경험을 이해하고 그들의 관점에서 서비스를 경험하는 것을 목표로 하는데, 이는 공공서비스의 복잡성과 다양성을 충분히 반영하기 어려웠다. 전문가 심층 인터뷰(FGI)를 통해 선행 연구들의 프레임워크를 분류하고 살펴본 결과, 주변의 관계 파악과 지역적 특성 파악이 부족하다는 사실을 발견하였다. 이전 퍼소나 연구들은 종종 해당 개인의 경험과 행동에 초점을 맞춰, 서비스 이용에 대한 개인을 분석하는 데 중점을 두고 있었다. 그러나 공공서비스는 단순히 개인의 경험뿐만 아니라, 그 서비스가 제공되는 지역 사회와의 상호작용, 다양한 이해관계자들의 영향을 받으며 복잡한 구조를 가지고 있다. 이러한 특성들을 반영하지 않고 퍼소나를 설계하면 공공서비스의 본질을 제대로 이해하기 어려워진다. 따라서, 퍼소나의 구성요소를 다시 고려하고 재조정함으로써, 주변의 관계와 지역성 등을 더 강조하고 반영하는 방향으로 연구 방향을 수정하였다. 이는 단순히 개인의 경험이 아니라, 해

당 지역 사회와 관계된 요소를 고려하여 퍼소나를 구성하는 것이 중요하다는 점을 강조하는 것이다. 공공서비스는 주변 이해관계자들이 복잡하게 얽혀 상호작용을 일으킨다. 이러한 특성으로 인해, 공공서비스디자인에 있어 퍼소나를 구성하는 것은 단순히 개인의 경험을 넘어서야 한다. 이를 위해 UX 분야에서 사용되던 퍼소나의 구성요소 중에서 개인 경험을 강조하는 요소를 조정하고, 대신 지역성, 관계, 정책 등에 더 집중하는 방향으로 수정하였다. 공공서비스디자인 프레임워크 수립 후, 서비스 디자인 과정에서 퍼소나를 사용한 경험이 있는 응답자들을 대상으로 한 설문조사에서는 대체로 긍정적인 반응을 확인할 수 있었다. 이는 새로운 퍼소나 구성요소 방향이 이해관계자들과의 복잡한 상호작용과 관련하여 더 효과적으로 공공서비스디자인을 반영한다는 것을 시사한다. 공공서비스는 다양한 분야에서 활용되고 있기에, 각 서비스가 갖는 고유한 특수성과 다양성이 있다. 이는 하나의 통합된 프레임워크로 모든 공공서비스 퍼소나를 포괄하는 것이 어렵다는 것을 의미한다. 각 서비스의 특성과 환경을 고려하여 유연한 접근 방식이 필요하며, 퍼소나의 구성은 해당 서비스의 특수성을 반영할 수 있도록 유연하게 조정되어야 한다. 이러한 다양성과 특수성을 고려하여 퍼소나를 구성함으로써, 각각의 공공서비스가 가진 독특한 요소를 존중하고 이를 반영하는 디자인과정을 통해 보다 효과적인 서비스 제공이 가능해질 것으로 기대된다. 이는 곧 공공서비스의 질적 향상과 이용자들에게 보다 유용한 서비스를 제공하는 데 도움이 될 것이다. 본 연구의 퍼소나 프레임워크를 참고하여 전제로 한다면 보다 용이한 공공서비스디자인 정책을 위한 기초작업이 수월해질 것으로 기대한다. 제한된 기간 및 시간 내에 퍼소나를 제작할 수 있도록 특성을 체계화해 주는 데 도움을 줄 것이다.

2. 시사점

본 연구는 공공서비스디자인의 퍼소나 구성요소를 다양한 각도에서 분류하고 분석함으로써 의미 있는 결과를 도출했다. 이러한 구성요소들이 서로 긴밀하게 연결되어 있어 하나의 유기적인 흐름을 이루고 있었다. 모든 구성요소를 퍼소나 제작에 적용하기는 어려울 수 있지만, 구성요소 간의 상호 연결성을 이해하고 활용한다면 고도화된 퍼소나 제작에 유용하게 활용될 수 있을 것이다.

이 연구에서 다룬 공공서비스디자인 퍼소나 프레임워크는 지방자치단체나 지역 기반의 국민정책디자인단과 같은 공공서비스디자인 대상에게 유용한 가이드로 작용할 수 있음을 시사한다. 이러한 연구 결과를 기초로, 서비스 디자인 분야에서는 공공서비스의 시각에서의 퍼소나 및 다양한 서비스 도구들의 발전과 연구가 이루어졌으면 합니다. 특히 공공서비스디자인 분야에서는 이 작은 연구의 결과가 참조되어 퍼소나 제작에 작은 하나의 지침으로 활용되길 기대합니다. 이를 통해 미래의 공공서비스 개발에 실질적인 도움이 되길 하는 바람이다.

3. 연구의 한계와 후속 연구의 과제

본 연구는 사례, 범위 제한 등 많은 연구 한계를 가지고 있다. 첫 번째는 연구의 범위에 대한 한계이다. 본 연구는 공공서비스디자인의 모든 측면을 아우를 수 없으므로, 퍼소나 프레임워크를 지방자치단체를 중심으로 한 국민정책디자인단 프로젝트에 한정하여 연구하였다. 이는 모든 경우를 다루기 어려워, 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시 모든 구성요소를 반영하지 못할 수 있다.

두 번째는 충분하지 못한 실제 적용 사례이다. 본 연구는 공공서비스디자인 퍼소나 구성요소에 개념 탐구에 집중하였다. 그렇기에 아직 실제 적용 사례가 부족하다. 실제 적용한 경우가 부족하기에 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시에 직접 사용해 보며, 다양하고 유연한 적용을 통한 검증과 보완이 요구된다. 이후, 연계된 후속 연구에서는 실제 공공서비스디자인 프로젝트를 진행해 보며, 퍼소나를 적용해 보고 퍼소나 제작 과정 및 방법에 대해 더욱 심층적으로 연구가 요구될 것이다.

따라서, 본 연구를 통해서 진행될 후속 연구에서는 퍼소나 구성요소뿐만 아니라, 퍼소나를 실제 제작하고 발생하는 문제를 정성적, 정량적 접근법을 혼합하여 연구할 예정이다. 이를 통해 공공서비스디자인 퍼소나 제작 방법과 관련된 후속 연구를 계속 이어 나가고자 한다.

**A study on the framework of
public service designbased persona components**

CHOE, So Youn

Marine Convergence Design,
The Graduate School, Pukyong National University
(Advisor : Professor Cho, Joung Hyung)

Abstract

The demand for innovation in the public sector is becoming more important in today's society as the authoritative administrative system of "Government 1.0" is being replaced by "Government 3.0" administrative services that take the convenience of citizens into consideration. User-centered design is driving innovation and efficiency in public services, meeting the needs of diverse users and improving service quality. In this context, public service design plays an important role and has the "user" at its center. It is the virtual user "persona" representing a group of users that is a useful tool for predicting and understanding how these users use the service. When creating personas, various difficulties arise, including the difficult

ty of prioritizing which Components to use and which Components to create, and the fact that they must be created within a given time frame. To solve these difficulties, several researchers presented the persona Component framework, but since most of the research was in the field of UX design based on digital devices, it did not fit the user (demonstrator) contact points to be applied to public service design. Therefore, it was difficult to apply it to public service design. In this study, the scope of the public service field was set to "National Policy Design Group" for municipalities. Then, after analyzing the persona component framework of previous studies, we went through the stages of sorting, modifying, adding, and verifying the components with experts in the field, and presented a persona framework that fits public service design. By analyzing the nature of the National Policy Design Group project, which is characterized as a public interest selective service, we were able to derive elements such as "the experience of the demonstrator" and "the experience of stakeholders" surrounding the demonstrator, and "understanding of local characteristics," rather than a person-centered experience. The characteristics can be broadly classified into four major categories, and the interactions between each Component were also ascertained. Thus, a Public Service Design Persona Component Framework was researched and presented so that it could be utilized in the production of public service design personas according to the context and character of the project. Actual persona application and case studies that can expand on this research will be needed in the future.

<참고문헌>

[단행본]

- 이종수, 윤영진 (2005). 새 행정학. 서울: 대명 문화사.
- 표현명,이원식,최미경 (2008), 「서비스 디자인 시대」, 안그라픽스.
- 문신용 외 (2008). 「성과분석 평가의 이해」.삼영사..
- Goodwin, K(2013, 원서출판 2009) 「인간 중심 UX 디자인 : 미래를 만드는 인터랙션 디자인 프로세스」, 서울: 에이콘출판.
- 한국디자인진흥원 (2022), 「서비스·경험디자인 이론서」
- Alan Cooper(2010), 「퍼소나로 완성하는 인터랙션 디자인 About face 3」, 에이콘.
- 최정일, 김연성, 유한주, 장정빈, 황조혜(2016), 「서비스 경영 4.0」. 서울, 문우사

[학위논문]

- 원혜연, 이수영(2012). 공공서비스 만족도가 정부신뢰에 미치는 영향 : Off-line과 On-line 접촉유형 비교를 중심으로, 서울대학교 대학원 석사학위 논문.
- 문영란(2018), 공공서비스디자인을 위한 사용자 만족 요인과 영향력 연구:고객 경로 5A를 중심으로, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문.
- 박수정(2018), 항공 서비스 교육프로그램 개발, 이화여자대학교 대학원 석사학위 논문
- 윤성원(2014). 수요자 중심 공공정책을 위한 공공서비스디자인 모델에 관한 연구, 국민대학교 대학원 박사학위 논문.
- 이경선(2018). 서비스 디자인을 활용한 공공서비스 프로세스 개선에 관한 연구, 인하대학교 대학원 박사학위논문.
- 송기연(2020). 공공서비스디자인 이해관계자의 업무역량 우선순위에 관한 연

구, 국립부경대학교 대학원 박사학위논문.

- 남궁희나(2014), 집단의 경험디자인 개발을 위한 퍼소나 방법에 대한 연구, 성신여자대학교 융합디자인예술대학원 석사학위논문.
- 최영채(2017), 역기능적 소비자를 고려한 새로운 퍼소나 유형 제안, 국민대학교 디자인대학원 석사학위논문.

[학술논문]

- 안병철, 김정렬, 이도형(2009). 공공서비스의 역사적 변천과 특성- 우리나라의 공공서비스 법제에 관한 내용분석, 「한국거버넌스학회보」 제16권 제2호, pp.287-317.
- 정소영, 정석길(2014). 퍼소나 구성요소의 프레임워크에 관한 연구, 디지털디자인학연구, 14(4), 407-416.
- 김용, 정지홍, 반영환(2009). "퍼소나 특성 분류를 통한 프레임워크에 관한 연구." 한국HCI학회 학술대회, 911-916.
- 김철중 (2014), 제품품질, 사회적 기업, 서비스 품질 요인이 마케팅 성과에 미치는 영향에 관한 연구 : L 유통업체를 중심으로, 유통경영학회지, 17(3), 61-75.
- 홍누리, 김승인(2012), 서비스 디자인 프로세스 모델 연구. 디지털디자인학연구, 12(4), 275-284.
- 김효일(2013). 서비스 디자인의 진화와 지식의 관계 연구. 디지털디자인학연구, 13(2), 421-430.
- 김계임, 김억(2012). 「서비스 디자인을 위한 방법론과 사례에 대한 분류체계의 이론적 고찰」. 한국디자인학회 국제학술대회 논문집, 148-149.
- 김연희, 노승환(2012), 「공공서비스 접점기관의 사용자 중심형 평가」, 한국디자인포럼, 36(0), 343-354

[국외문헌 및 번역서]

- Savas, E. C. (1982). Privatizing the Public Sector. Chatham: Chatham

House.

- Ian Cooper, Op. cit., pp.176-186.
- Han, Q. (2009), Managing Stakeholder Involvement in Service Design: Insights from British service designers, In CONFERENCE PROCEEDINGS ServDes. p.94.
- Patrício, L., Fisk, R. P., Falcão e Cunha, J., & Constantine, L. (2011). Multilevel service design: from customer value constellation to service experience blueprinting. Journal of Service Research, 14(2), 180-200.
- Stickdorn, Marc(2011), This is Service Design Thinking, Netherlands: BIS Publishers
- Zhang, J., Tan, K. C., & Chai, K. H. (2003). Systematic innovation in service design through TRIZ. The TRIZ Journal, 9, 1(0), 1013-1022.

[법령 및 보고서]

- 국가공무원인재개발원(2017), 공공서비스디자인기법과 국민디자인단, PUBLIC HRD, 80, pp.32-37
- 이형복(2016), 대전광역시 공공서비스디자인 정책 기본방향, 대전, 대전발전연구원
- 행정안전부(2017), 「사례로 배우는 국민디자인단 매뉴얼」, 행정안전부

[인터넷 사이트]

- 한국디자인진흥원, URL : <http://www.kidp.or.kr>
- 서비스 디자인협의회 URL : <http://servicedesigncouncil.kr/>
- Fake Crow, "Persona Template", 2014.4.23, <https://fakecrow.com>, 2016.9.20.
- 한국 HCI 연구회 실무 워크샵(이재용) 후기에서 발췌 <http://cooldj.blog.me/50158136209>

설문조사서

※ 본 조사 내용은 통계법 제8조에 의거
비밀이 보장되며 통계목적 이외의 목적에는 사용되지 않습니다.

2023. 11

부경대학교 일반대학원 마린융합디자인공학과
공공서비스디자인 기반 퍼소나 구성요소의 프레임워크에 관한 연구

[설문지]

안녕하십니까? 귀하의 무궁한 발전을 기원드립니다.

본 설문조사는 「공공서비스디자인 기반 퍼소나 구성요소의
프레임워크에 관한 연구」를 위한 기초자료 수집을 위해 실시하고 있습니다.

조사 결과는 순수한 학술 목적 이외에는 사용되지 않습니다.

익명으로 처리되어 특정 또는 조직의 정보가 밝혀지지 않으며,
통계적 자료로 처리되어 활용 후 즉시 폐기되어 외부에 노출되지 않습니다.

이 설문에는 정답이 없으며,

귀하께서 생각하는 주관대로 성실히 응답해 주시면 됩니다.

바쁘신 중에도 귀중한 시간을 할애하여 설문에 참여해 주신 분께 미리 감사드리며,
솔직하고 성실한 답변을 부탁드립니다.

대단히 감사합니다.

부경대학교 일반대학원

연구자 : 마린융합디자인공학과 석사과정 최 소 윤

지도교수 : 부경대학교 PCD연구실 교수 조 정 형

<일반사항>

1. 귀하의 성별은 어떻게 되십니까?

- ① 남성 ② 여성

2. 귀하의 연령대는 어떻게 되십니까?

- ① 20대 ② 30대 ③ 40대 ④ 50대 ⑤ 60대 이상

4. 귀하의 거주지는 어디입니까?

- ① 서울 ② 경기 ③ 강원 ④ 충청 ⑤ 전라 ⑥ 경상 ⑦ 제주

3. 귀하의 직업은 무엇입니까?

- ① 공무원 ② 디자이너 ③ 학생 ④ 기타..

5. 공공서비스디자인 프로젝트에 참여해보신 경험이 있으신가요?

- ① 예 ② 아니오

6. 퍼소나를 제작해보신 경험이 있으신가요?

- ① 예 ② 아니오

<퍼소나 프레임워크>

(좌측) 퍼소나 프레임워크 변경 전/ (우측) 퍼소나 프레임워크 변경 후

대분류	중분류	소분류(구성요소)	대분류	중분류	소분류(구성요소)
물리적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별	외적 특성	기본사항	이름, 나이, 성별
	개인정보	거주지역(국가/도시), 직업, 회사/업종		개인정보	거주지역(국가/도시), 직업, 소득수준, 배경
심리적 특성	사용자 목표	인용문(사용자의 말), 슬로건, 사용자 니즈, 불만사항, 사용자 동기	내적 특성	사용자 목표	인용문(사용자의 말), 사용자 니즈, 사용자 동기, 선호 불만족 요소, 서비스 목표, 서비스 가치관
	사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 사용자 역할, 성격, 사회적 상호관계, 사용자 선호도		사용자 태도	사회생활, 동료와의 관계, 성격, 역할, 시민의식
경험 및 지식	사용자 경험	웹사이트/인터넷 사용, 교육적 배경, 제품이용 시간대, 기술적 의견/태도, 제품이용환경, 소비영향, 제품 이용 장소	경험 및 기술 이해도	사용자 경험	공공서비스 인지도, 유사 정책 및 서비스 경험, 서비스 이용환경, 서비스 이용 시간대, 공공서비스 인식
	사용자 지식	능력/기술, 하드웨어/스펙		사용자 지식	능력/기술, 정책 이해도, 지역 특성 이해도, 집단 이해도, 법률 이해도
이용 행태적 특성		동기별 이용 시나리오, 시나리오별 이용가능, 행동패턴, 작업스타일, 사회/정치적 의견, 사용자의 여건경험, 업무 환경모사, 시나리오별 구체적인 이용행태, 중요한 개인이슈	행태 및 경향		행동패턴, 사회/정치적 의견, 중요한 개인이슈, 관계 내 상황, 지역기반 상호관계

7. 퍼소나제작을 용이하게 하기 위해 (좌측)퍼소나 프레임워크에서, (우측) 퍼소나 프레임워크로 수정하였습니다. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시, 외적 특성에서 기본사항 분류 구성요소에 대한 만족도를 체크해주세요.

만족도 조사

매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

8. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시, 외적 특성에서 개인정보 분류 구성요소에 대한 만족도를 체크해주세요.

만족도 조사

매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

9. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시, 내적 특성에서 사용자 목표 분류 구성 요소에 대한 만족도를 체크해주세요.

만족도 조사				
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

10. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시, 내적 특성에서 사용자 태도 분류 구성 요소에 대한 만족도를 체크해주세요.

만족도 조사				
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

11. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시, 경험 및 이해도 특성에서 사용자 경험 분류 구성 요소에 대한 만족도를 체크해주세요.

만족도 조사				
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

12. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시, 경험 및 이해도 특성에서 사용자 지식 분류 구성 요소에 대한 만족도를 체크해주세요.

만족도 조사				
매우불만족	불만족	보통	만족	매우만족
①	②	③	④	⑤

13. 공공서비스디자인 퍼소나 제작 시, 행태 및 경향 분류 구성요소에 대한 만족도를 체크해주세요.

만족도 조사				
매우 불만족	불만족	보통	만족	매우 만족
①	②	③	④	⑤

