

# Proposal of an Online Art Community Service Model based on Co-creation for the Transition of Middle-aged Women's Life and the Promotion of a Sense of Happiness - Self-determination Theory

Jisun Kim<sup>1</sup>, Yoori Koo<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>Department of Service Design, Graduate School of Industrial Art, Student, Hongik University, Seoul, Korea

<sup>2</sup>Department of Service Design, Graduate School of Industrial Art, Professor, Hongik University, Seoul, Korea

---

## Abstract

**Background** As the mental health problems of middle-aged women are becoming a social issue, various participation programs are needed to reduce life stress and positive support from family and society. The participatory and relational characteristics of an online community fit well with the goals of art programs for middle-aged women, such as self-expanding ability, communication and empathy, and relationship formation. In this study, we intend to design an online art community program that enables middle-aged women to autonomously and proactively participate in life change through connection and expansion with an online-based community, and to suggest the possibility of expanding the service model.

**Methods** This study is divided into a literature study, the development of experience prototyping of a service program for middle-aged women, and a service model proposal. Through literature research, we examined the developmental tasks of middle-aged women and the three basic psychological needs of self-determination theory, such as autonomy, competence, and relatedness, and the necessity of a third spatial online art community. For online art community service prototyping and operation model proposal, a co-creation methodology was used in which service participants and various stakeholders find and solve problems together. A four-step service design process was conducted: discovery, definition, development, and delivery.

**Results** An online art community service concept was proposed for middle-aged women who have low self-efficacy for their abilities and values and experience mental and physical exhaustion. Through service blueprints and service ecosystem maps that integrate the motivations of persona, it was confirmed that the service is expanded in a form that crosses the first space (home) and the second space (workplace) based on the online community, which is the 'third space'. The implications for the self-determination theory and co-creation aspects of this model are as follows. First, the intrinsic motivation in terms of autonomy was strengthened through art activities that transcend time and space and the operation and management of open services. Second, non-judgmental and positive feedback and guidance on acquiring appropriate tools and skills improved confidence and competence in creative activities. Third, interactivity was improved by sharing art knowledge, information, and experiences among service participants, and social connectivity and relationships were strengthened through the place-liberating nature of connecting the first, second, and third spaces. Fourth, the online co-creation operation method of the service program led to continuous activities even after the program ended, as there were fewer dropouts and the participants' autonomous participation increased.

**Conclusions** The implications of this study are as follows. First, the study is a meaningful as a practical study, which confirms that the online art community service applied with self-determination theory and co-creation is effective in enhancing the feeling of happiness by providing psychological balance and stability to middle-aged women. Second, the service concept and service model derived through the operation of the pilot project for 100 days for participants are valuable because the actual experiences of middle-aged women are reflected. This can be used as a theoretical basis for the development of education and service contents to enhance the happiness of middle-aged women in the future. Third, the study confirms that service design is an effective tool and method that can change people's behavior by visualizing various relationships and motives to plan human-centered services and elicit positive responses.

**Keywords** Service Experience Prototyping, Self-Determination Theory, Co-Creation, Middle-aged Women, Online Art Community Service Model

---

This research was supported by Basic Science Research Program through the National Research Foundation of Korea(NRF) funded by the Ministry of Education(2021R1I1A4A01059504)

\*Corresponding author: Yoori Koo(yrwoo@hongik.ac.kr)

**Citation:** Kim, J., & Koo, Y. (2022). Proposal of an Online Art Community Service Model based on Co-creation for the Transition of Middle-aged Women's Life and the Promotion of a Sense of Happiness - Self-determination Theory. *Archives of Design Research*, 35(3), 273-299.

<http://dx.doi.org/10.15187/adr.2022.08.35.3.273>

**Received :** Feb. 11. 2022 ; **Reviewed :** Apr. 26. 2022 ; **Accepted :** Jun. 08. 2022

**pISSN** 1226-8046  
**eISSN** 2288-2987

**Copyright :** This is an Open Access article distributed under the terms of the Creative Commons Attribution Non-Commercial License (<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/3.0/>), which permits unrestricted educational and non-commercial use, provided the original work is properly cited.

## 1. 서론

### 1. 1. 연구의 배경 및 목적

중년기 여성들은 신체적 무력감과 심리적 공허감을 느끼며 자신의 능력과 가치에 대한 자기효능감이 낮아질 수 있다. 특히 전업주부는 자신의 통제를 벗어난 자녀로 인한 상실감과 사회적 차별, 남편에 대한 소외감을 경험하며 삶에 대한 에너지 상실과 무기력에 빠지기도 하며, 육아로 인해 경력이 단절된 경우 고립된 돌봄과 노동으로 인한 외로움, 우울증, 정신과 육체적 소진을 경험하게 된다(Lee, 2014). 2011년 실시된 10개국 5,090명에 대한 행복도 조사에서 한국 50대 여성이 세계 최저치를 기록하여 가장 불행한 집단으로 나타났다(조선일보, 2011). 국내 중년 여성이 정신 건강 문제에 취약한 이유로는 여러 요인이 있을 수 있으나 출산 · 폐경에 따른 호르몬 변화, 육아 · 가사와 직장 생활의 병행, 시부모와의 갈등, 남성 우위 사회의 스트레스, 남성에 비해 더 빈번한 경력 단절 문제 등이 그 원인으로 나타난다(Park & Kim, 2011). 이러한 문제의 심각도는 점차 확대되고 있는 양상으로 2018년 국민건강보험공단 건강보험 빅데이터 분석 결과 우울증 진료 환자가 2017년에는 68만 천명으로 지난 5년간 15.8% 증가했으며, 여성 환자는 45만 명으로 남성보다 2배 이상 많았다(연합뉴스, 2018). 특히, 여성 우울증 환자 중에서 40대 이상이 53.5%를 차지하며 우울증 유병률이 점점 늘어나는 경향을 보이는 현상은 중년기 여성의 정신 건강 문제가 사회문제화되는 모습을 여실히 보여주며(중앙일보, 2014), 가족과 사회의 긍정적 지지와 생활 스트레스를 감소시킬 수 있는 다양한 사회적 참여 프로그램의 필요성을 시사한다.

이러한 문제에 대한 접근방법으로 미술 활동을 통한 치유의 연구가 활발하게 전개되고 있다. 미술은 자신과 타인을 이해하면서 마음 치유와 삶의 인식 변화로 개인의 성장과 자기실현, 사회 변화를 일으킨다. 국내의 중년기 여성을 대상으로 한 미술 프로그램에 관한 선행 연구에서 미술 활동은 자존감의 향상, 감정 표출을 통한 우울과 불안의 감소, 신체화 증상의 완화, 정서 이완, 삶에 대한 긍정적 인식 등의 효과가 있음이 보고되고 있고, 미술치료 안에서 다양한 매체를 활용하여 주부의 우울과 회복 탄력성을 다룬 연구들이 다수 있다(Yoo & Chang, 2004; Pyun, 2010; Kim, Lim, & Jung, 2018).

또한 가정과 직장 외에 소통과 공동체를 형성하는 ‘제 3의 공간’의 개념이 디지털로 확장되며 개인보다 집단 내에서 일어나는 상호 역동적 방법이 더욱더 효율적이며 환자뿐 아니라 일반인에게 예방, 성장, 교육, 발달 지향적인 방향으로 예술치료기법이 확산되어야 한다는 견해가 대두되고 있다(Lee, Kim & Kim, 2004; Song, 2017). 특히 공통된 관심과 유대, 연대감, 이해관계로 지식 공유와 개방된 협력 과정을 바탕으로 이루어지는 온라인 커뮤니티는 시간과 지역적 한계에서 자유로워 중년기 여성들의 소외감과 고립감 해소에 도움이 된다(Kim & Kim, 2016).

하지만 중년기 여성을 대상으로 개성화, 자기실현, 심리적 변환에 초점을 맞춘 예방적 차원으로 실시된 온라인 예술치료 기법은 매우 제한적이며, 다양한 기법의 집단 프로그램을 개발은 미흡한 실정이다(Cho, 2016). 즉, 대화 · 소통 · 상호작용으로 나와 다른 사람의 관계를 맺고 확장되어 퍼져나가는 커뮤니티를 기반으로 하여 그들을 이해 · 격려 · 안내하는 중년기 여성들의 온라인 미술 커뮤니티 프로그램의 연구가 필요한 상황이다. 따라서 본 연구는 중년기 여성들의 정신적 위기감 해소 및 행복감 증진을 위한 온라인 미술 커뮤니티 서비스 개발을 목적으로, 실행 연구를 통해 중년기 여성들의 삶의 가치를 재탐색하고, 그들이 주변인과 환경 사이에서 가치를 재정립할 수 있는 공동창작 기반의 온라인 미술커뮤니티 프로그램 및 서비스 모델을 제안하는 것을 목적으로 한다. 최종적으로 개발된 모델이 중년기 여성들의 기본 심리적 욕구 및 가치 향상에 어떻게 기여할 수 있는지 논의하고, 향후 중년기 여성을 위한 서비스 프로그램 개발 및 적용의 시사점에 대해 제언하고자 한다.

### 1. 2. 연구 방법

본 연구는 중년기 여성들의 긍정적 삶의 전환기가 될 방안을 모색하고자 Co-creation에 기반한 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델을 제안하는 것을 목적으로 하며, 단계별 연구 질문 및 방법, 목적은 [Table 1]과 같다.

Table 1 Step-by-step research questions and methods, purpose

연구 질문	연구 방법	목적
RQ1) 자기결정이론의 기본 심리 욕구 충족은 중년기 여성들의 정신적 위기감을 해소하고 행복감 증진에 도움이 되는가?	선행 연구 분석 (Literature Review)	- 중년기 여성의 발달과제의 자기결정 이론에 대한 고찰
RQ2) 중년기 여성을 위한 미술 프로그램의 문제점은 무엇인가?		- 중년기 여성을 위한 미술 프로그램에 대한 선행 연구 분석
RQ3) 중년기 여성들의 긍정적 삶의 전환기 모색에 기여할 수 있는 온라인 미술 커뮤니티 프로그램 개발 방향성은 무엇인가?	발견하기 (Discover)	- 새도잉, 행동 관찰 - 포커스 그룹 인터뷰
	정의하기 (Define)	- HMW를 통한 Solution 방향 수립 - 어피티 다이어그램 - 서비스 기회 영역 발견
RQ4) 공동창조에 기반한 온라인 미술 커뮤니티 서비스 프로그램은 무엇이며, 이는 중년기 여성의 기본 심리욕구 및 가치 향상에 어떻게 기여하는가?	Double Diamond Process	서비스 경험 프로토타입 개발 및 검증하기 (Develop & Evaluate)
RQ5) 중년기 여성들의 실제 경험이 반영된 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델은 무엇인가?	서비스모델 전달하기 (Deliver)	- 파일럿 온라인 미술 프로그램 개발 및 운영 - Co-creation 워크숍 및 심층 인터뷰 - 자율성, 유능성, 관계성 측면의 변화 요인분석
		- 피소나 동기의 시각화 - 서비스 가치 제안 - 블루프린트 및 서비스 생태계 지도

본 연구는 크게 i) 중년기 여성들의 기본 심리적 욕구 및 가치 향상을 위한 제 3의 공간 온라인 미술 커뮤니티의 필요성 도출을 위한 문헌 연구(RQ1, RQ2), ii) 중년 여성들의 잠재된 니즈를 자연스럽게 효과적으로 파악하기 위한 참여적 사용자 조사 분석(RQ3), iii) 온라인 미술 프로그램 프로토타입 개발 및 검증을 위한 공동창작 기반의 서비스 경험 프로토타이핑(RQ4), 그리고 iv) 중년기 여성들의 실제 경험이 반영된 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델 제안(RQ5)으로 나누어진다(Table 1 참조).

먼저 문헌 연구에서는 중년기 여성에 대한 이해를 토대로 중년기를 내적 전환기로 보는 융(Jung, 1966)과 외적 전환기로 보는 에릭슨(Erikson, 1968)의 연구를 통해 중년기 여성의 발달 과제와 자기결정이론의 세 가지 핵심적인 심리적 욕구인 자율성, 유능성, 관계성을 고찰하고(RQ1), 중년기 여성을 위한 미술 프로그램에 대한 선행 연구 분석(RQ2)을 통해 그들에게 제 3의 공간 온라인 미술 커뮤니티의 필요성을 도출하였다.

다음으로 본 연구는 중년기 여성들의 위기가 긍정적 삶의 전환기가 될 수 있는 방안을 모색하기 위한 실행 연구를 위해 서비스 참여자와 다양한 이해관계자가 함께 문제를 찾고 해결해나가는 공동창작 방법론을 활용하였으며 확산과 수렴의 과정을 반복하는 서비스 디자인의 더블 다이아몬드(double diamond)프로세스를 활용하여 연구를 진행하였다. 먼저 발견 (discover) 및 정의하기(define) 단계에서는 사용자 미충족 니즈 파악을 위한 참여적 행동 관찰과 인터뷰를 실시, 페인포인트 분석을 통해 중년 여성의 기본 심리 욕구 추구를 위한 서비스 기회요인을 도출하였다(RQ3). 다음으로 서비스 프로그램 개발(develop)과 테스트(evaluate)를 목적으로 온라인 미술 프로그램을 개발하여 100일 동안 서비스 경험 프로토타이핑을 진행하였으며, 프로그램 이후 변화 관찰 및 공동창작 워크숍을 을 통해 자율성, 유능성, 관계성 측면의 변화를 중심으로 프로그램의 효과성을 분석하였다(RQ4). 최종적으로 중년기 여성들의 실제 경험이 반영된 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델을 제시하고 자기결정이론 및 공동창조의 측면의 효과성에 대한 시사점을 제안하였다(RQ5).

## 2. 이론적 배경

### 2. 1. 중년기 여성의 이해

중년기의 범위는 모호하고 유동적이어서 학자마다 다양한 견해를 제시하며 상이한 용어로 중년기를 언급하지만 대부분 연구자가 중년기를 인생의 단계에서 ‘결정적 전환의 시기’, 혹은 ‘변동의 시기’로 보는

데에는 차이가 없다. 본 연구는 중년기 여성에 초점을 두고 있으므로, 중년기 여성의 생애주기가 더 이상 표준화할 수 없이 다양해져 연령보다는 결혼·출산·양육·노동·비혼 등의 생애 사건을 중심으로 구분하는 것이 적절하다고 본 서울시 여성정책연구(Lee, 2014)의 분류에 따라 중년기 여성을 30~50대로 정의하였다. 중년기 여성들은 양육과 가사, 직장 생활로 인해 체력 저하와 다양한 신체 증상을 경험하게 된다. 특히 호르몬 변화가 나타나는 40대 중반 이후에는 서서히 노화 과정이 진행되어 체중의 증가, 피부 탄력 저하 등의 신체 변화가 급격히 나타나며, 고혈압, 순환기 질환, 관절염, 요통의 성인병 증상을 보이기 쉽다. 이와 함께 심리적 변화도 일어나는데, 자녀의 성장으로 인한 갈등, 연로한 부모님들의 부양, 보호 및 사망 사건으로 인해 자기 실존에 관련된 ‘나는 누구이며 지금까지 무엇을 위해, 누구를 위해 달려왔는가?’, ‘앞으로 무엇을 하면서 살아야 하는가’에 대한 근본적 질문을 하게 되며 자기와 삶에 대한 재평가를 하게 된다(Lim, 2004).

융(Jung, 1966)은 약 40세에 시작하는 중년기를 그전에 부정되었던 갈등 요소들의 균형과 통합의 관점(Park, 2007; Jung, 2009; Choi, 2011)에 접근하며 무의식에 있던 진실한 자아가 출현하는 ‘개성화(Individuation)’가 두드러지는 시기로, 중년기의 궁극적인 발달 목표는 인간 성격의 모든 면을 조화롭게 융합하는 자아실현(Self-realization)으로 보았다(Kim, 2003; Lee, 2004; Park, 2014b).

중년기를 내적 전환기로 보는 융에 비해 에릭슨(Erikson, 1968)은 외적 전환기로 보며 자녀 양육과 미래 세대의 멘토 역할과 함께 창의적 작품 활동으로 자신의 예술적 욕구 만족을 위해 노력하는 시기로 정의했다. 레빈슨(Levinson, 1986)은 인생의 주기를 4가지 생애 구조로 구분했다. 중년기는 자기 자신과 사람들과의 관계를 재평가하기 위해 젊음과 죽음, 파괴와 창조, 남성성과 여성성, 참여와 분리 네 가지 발달 과제에 직면하여 내부의 대립을 화해시킴으로써 내적 조화를 얻게 되는 시기로 자신과 주변에 가치 있는 결과를 만들기 위한 복지 향상 활동에 참여하게 된다. 특히 여성은 이때 자율적이고 자기주장이 강해지며 좀 더 적극적인 사회적 활동이나 공동체에 참여하게 된다(Cho, 2016). 중년기 여성의 위기와 갈등을 극복해 나가는 과정은 자기실현을 위한 참된 자유의 길이며 더욱 성숙한 인간으로 성장하는 것이라고 보는 연구는 대부분 융의 견해가 적용된 것이다.

## 2. 2. 자기결정이론의 기본 심리적 욕구

중년기는 두 번째 정체성 위기라고 할 수 있는 시기이므로 신체 건강과 정신적 건강의 중요성이 크게 대두된다. 양육과 가사, 직장 생활로 인해 체력 저하로 인한 자신감 저하, 경력 단절로 인한 우울 및 무력감 등은 유능감 불만족, 자녀 양육으로 인한 대인관계 단절, 자녀의 성장으로 인한 갈등, 부부관계에서 오는 불만족은 관계성 불만족, 중년기에 직면하는 자기 존재에 대한 회의와 재탐색(Lee, 2006)은 진실성과 융 이론의 개성화와 관련이 있는 자율성 불만족을 유발, 총체적인 정신 건강의 위기에 직면하기 쉽다. 특히 자기 돌봄이 어려운 상황에서는 자기결정이론에서 생존에 필수적인 영양소로 보는 기본 심리적 욕구의 불만족이 두드러지는 것으로 볼 수 있다. 자기결정이론에서는 인간의 기본 심리적 욕구인 자율성, 관계성, 유능감 만족이 사회 환경적 맥락에서 내적 동기를 증진시키는 바탕이 된다고 주장한다(Deci & Ryan, 2000; Ryan & Deci, 2002). 자율성은 흥미와 기호, 욕구를 반영하여 자기 의지로 선택·결정하는 자발성과 주체성, 유능감은 자신의 재능을 검증·확장하며 성장하기 위해 도전하는 효율성, 관계성은 타인과 따뜻하고 다정한 관계를 형성·유지하는 연결성과 돌봄받는다는 느낌으로 정의된다. 이러한 세 가지 기본 심리적 욕구는 생존을 위한 인류 보편적 욕구로(Deci & Ryan, 2000; Ryan & Deci, 2000) 모든 인간 행동에는 이를 만족시키려는 동기가 있으며, 만족되지 않을 때는 기능 상실, 자기 성장 정체와 불행감과 같은 정신 건강에 심각한 문제를 낳는다고 본다(Deci & Vansteenkiste, 2004).

### 2. 2. 1. 자율성(Autonomy)

자율성은 자기 주도 능력인 자기 지시(Self-direction)와 개인적 승인을 경험하려는 심리적 욕구이다. 자율성은 자신의 진정한 관심과 가치관에 따라 행하는 것으로 있는 그대로의 자기 모습을 긍정적으로 대하고 인정하는 자기 수용(Self-acceptance)과 진실성(Authenticity), 행동의 책임이 자신에게 있다고 지각하는 내적 인과 소재 지각(Perceived internal locus of control), 진자기(True self)로 정의될 수 있다(Ryan, Deci, Grolnick, & La Guardia, 2006; Song, 2015).

### 2. 2. 2. 유능성(Competence)

유능성은 환경과의 상호작용에서 효율적이고자 하는 심리적 욕구이며(Deci & Ryan, 1985), 자신의 능력을 실행하고 표현하는 기회를 경험하여 행동에서의 자신감과 효능감을 느끼는 정도를 의미한다(Deci & Ryan, 2002; Silva et al., 2014). 과제의 복잡성과 난이도가 적절한 수준일 때 흥미가 유발되고 즐거움을 느끼며 유능성의 욕구가 만족된다.

### 2. 2. 3. 관계성(Relatedness)

주위의 사람들과 의미 있는 관계를 맺고자 하는 욕구인 관계성은 친밀한 정서적인 결속과 애착을 형성하려는 심리적 욕구이다. 관계성은 동기의 중요한 구성요소 중 하나로 욕구가 충족되면 활기와 행복이 촉진되어 자존감은 높아지고 불안, 외로움, 우울함은 감소하여 스트레스에 더욱더 탄력적이다. 타인과 공존하고 수용받는 느낌은 어떤 결과나 다른 목표 지향과 무관하게 타인과 함께하는 안정적인 느낌이다(Deci & Ryan, 2002, Silva et al., 2014).

## 2. 3. 중년기 여성을 위한 집단미술 치료 프로그램 분석

미술은 오래전부터 치료적으로 활용되어 왔으나 새로운 자기상을 찾는 문제에 직면한 중년기에 특히 효과적인 방법으로 볼 수 있다. 융 학파의 그림 치료 방식의 원칙을 살펴보면(Lee, 2004), 기본 심리적 욕구 만족 맥락과 깊은 관련이 있음을 알 수 있다. 이경민 외는 마음 챙김 명상을 기반으로 한 집단 미술 치료 프로그램이 직무 스트레스의 갈등적 요소 통합적 파악, 자아 탐색과 자기발견, 불편한 감정 표현과 정화, 대인관계 갈등과 스트레스 해소, 표현 능력 향상, 협동심과 공동체 의식 향상, 상호작용으로 인한 사회적 증진에 효과가 있다고 하였다(Lee et al., 2020). 김희정 외는 긍정심리학을 적용한 집단미술 치료가 중년 여성의 회복탄력성과 스트레스 대처 능력에 긍정적인 영향을 미친다고 주장하였다(Kim et al., 2018). 유사한 맥락에서 편성진은 중년 여성의 자아인식 향상에 초점을 맞춘 미술치료활동은 자아존중감, 대인관계 변화, 생활만족도, 우울척도 등에 긍정적으로 유의미한 변화가 있다고 언급하였다. 선행 연구의 미술치료 프로그램의 구성과 목표들은 [Table 2]에서와 같이 집단미술 치료의 목적 및 대상자의 상황에 따라 긍정심리, 대인관계 향상, 자아존중 등의 목표에 초점을 두고 프로그램의 구성이나 목표가 설정되어 있으며, 크게 탐색(초기)-표출(실행)-행동화(종결) 등의 구조로 구성된다. 활동의 방식과 표현 주제는 미술치료 활동의 공통적인 목표인 다양한 주제와 재료를 활용한 심상(image)의 표현, 자신에 대한 자신감과 객관화, 창작 결과물을 성취감 그리고 합리적 사고 등을 통해 개인적 만족감 향상 및 자아실현을 목적을 두고 구성되고 운영되고 있다(Wadson,1980; Malchiodi, 2002). 하지만, 세부적인 운영 방식을 살펴보면 i)집단미술 치료 프로그램의 특성상 집단 중심의 미술 활동에 대한 부담감, ii)자신의 문제를 집단 내에 솔직하게 공유해야 하는 익명성의 부재, iii)정해진 일정에 맞춘 시간 투자의 어려움으로 실질적인 수요자 층의 참여가 어렵거나 단기간 일회성 프로그램으로 운영, iv) 미술 활동을 위한 동기부여 및 참여자들 간 지속적인 상호작용 장치 등의 부재 등의 한계점이 확인되었다.

Table 2 Examples of a group art therapy program for middle-aged women

긍정심리학을 적용한 집단 미술 치료 프로그램 (Kim et al., 2018)	대인관계 향상을 위한 집단 미술 치료프로그램 (Lee et al., 2020)	자아존중과 대인관계 향상을 위한 집단미술 치료 프로그램 (Pyeon, 2010)
즐거움 삶 (긍정 정서 불러오기)	[나는 누구] 참여자들과의 친밀감 형성	나는 누구이며 지난 삶은 어떠했나 회상
[나의 인생] 과거와 현재의 긍정 정서를 불러오기	신뢰감 형성 / 탐색 단계	가족 내에서의 나의 위치 및 변화 모색
[영화를 통한 반전 드라마] 새로운 환경에 적응해 나가는 방법 표현	신체감각탐색 내면, 욕구탐색	긴장감을 풀어주어 심리적 이완을 추구, 공동체 형성
[역경을 이겨낸 감점] 스스로 스트레스를 이겨낸 자신의 강점을 인식	프로그램소개, 신뢰감형성	미술치료의 심리적 접근, 나의 성장배경을 회상하며 변화모색
	직무스트레스, 갈등요소파악	자아표현하기 내 문제 인식하기
적극적인 삶 (긍정 정서 키우기)	[난 이런 사람] 자신의 강점을 최대한 표현, 참여자 간에 활발한 긍정적 상호작용	실행단계 (5~9회)
[나에게 주는 글] 스트레스 대처능력에 대한 인식 확대	작업 / 표출 단계	자기표현과 감정의 승화 / 대인관계 확대 / 성취기쁨 / 자신감 회복
행복나무] 다양한 스트레스 방법을 발견	자아탐색 자기발견 스트레스분출	점토를 활용 집을 표현하면서 가족의 역할과 소중함 인식.
	대인관계갈등 불편한 감정표현 스트레스해소	-자기발견 -자아인식 -대인관계 인식
	표현능력 향상 감정 정화 공동체 의식 증대	적극적인 자기표현 및 감정을 통해 자 신감과 자존감 향상시킴
	균형과 표현 자기조절	
	균형과 조화 공동체 의식 향상	
의미있는 삶 (긍정 정서 다지기)	[행복통장] 미래에 대한 낙관성과 자신에 모습에 대한 긍정적 소망을 표현	종결단계 (10~13회)
[나의 유산] 자신이 가진 스트레스 대처 자원을 구체화	행동화 / 마무리	내가 가진 장점과 단점을 파악하여 나의 소중함을 이해하기
	격려와 지지 사회성 증진	-긴장감을 풀어주며 심리적 이완을 형성 -색의 배색을 통한 동료와의 조화를 일깨움
	격려와 지지 상호작용	-여러 가지 재료 사용을 통해 구성원끼리의 협동심 유발, 자존감 회복
		자신의 결과물을 통해 지난 회기를 회상하면서 자아를 인식

## 2. 4. 온라인 미술 커뮤니티의 활용

온라인 커뮤니티는 온라인 안에서 공통의 관심사를 갖고 있고 상호작용하는 집합체로 개인과 개인, 개인과 집단, 집단과 집단을 연결하는 네트워크의 확장이다(Rheingold, 1993;Frenback & Thompson, 1995;Park 2003;Kwon, Bang 2006). 콩턴(Congdon, 2004)은 ‘장소와 위치, 개인과 집단, 공동의 목표 또는 신념’으로 공동체 유형을 분류하고 인터넷을 기반한 사이버 공간에서 여가와 문화생활 등의 관심을 공유하고 참여하는 온라인 커뮤니티는 문화·집단적 정체성을 형성하게 된다고 보았다. 미술 활동은 이제 물리적인 오브제를 창조하는 것이 아닌 상호작용과 공동체 형성을 목표로 사회적인 시스템으로서 기능하는 것으로 확장되고 있으며, 인터넷 매체의 상호작용성은 참여적이며 협력적인 특성을 강화시키는 매개체가 된다. 오늘날 세계의 많은 미술관들도 온라인 커뮤니티와 소셜미디어를 활용하여 주민들을 참여시키고, 지역 공동체를 활성화시키는 프로그램들을 시작, 운영함으로써 다각적 형태의 커뮤니티 예술을 시도하며 지역 커뮤니티의 핵심적인 장소로 변모해 가고 있다. 빠르게 변화하는 사회 현상에 미술관이 유연하게 반응하는 것처럼 미술

교육 역시 이러한 변화에 동참하고 있다.

미국에서는 커뮤니티 중심(Community based)의 미술교육과 활동의 필요성이 제기되고 있으며(Jung, 2009), 한국에서도 ‘네트워크’ 안에서 물리적 공간을 넘어 실시간 상호작용하며 콘텐츠와 생각, 관심을 공유·교류하며 관계를 맺고 확장하는 새로운 형태의 디지털 시대 커뮤니티 중심의 미술교육이 공동체 역량 강화와 지역사회 변화의 이끄는 수 있다는 관점이 제기되고 있다(Kim & Kim, 2016). 온라인 커뮤니티는 물리적 경계를 넘어 사람과 사람, 그리고 커뮤니티를 연결해주고, 참여적 과정에서 발생하는 대화와 교류들은 관계성을 만들어내며 소통의 경계를 확장시킨다고 볼 수 있다. 열린 연결망을 통해 새로운 정보들은 통합, 확장되며 새로운 관계 맺기가 이루어진다. 온라인 커뮤니티는 대화·소통·상호작용으로 공통된 관심과 개방된 협력 과정을 바탕으로 유대·연대감을 공유하며, 미술 활동은 긍정적 인식 변화로 자신과 타인을 이해하면서 개인적 성장과 자기실현, 사회 변화를 일으킬 수 있다. 즉, 이러한 대화·소통·상호작용을 기반으로 한 온라인 커뮤니티의 참여적, 관계적 특성은 자아확장력, 소통 및 공감능력, 관계 형성 등 자아중년기 여성들을 위한 미술 프로그램의 목적과 잘 부합한다(Kim, 2009). 따라서 본 연구에서는 온라인 기반의 커뮤니티와의 연계와 확장을 통해 중년 여성들이 자율적이며, 주도적으로 삶의 변화에 참여할 수 있는 온라인 미술 커뮤니티 프로그램을 설계하고 서비스 모델의 확장적 가능성에 대해 제안하고자 한다.

## 2. 5. 서비스 디자인(Service Design)과 공동창조(Co-creation)

서비스 디자인은 자기 결정을 격려하는 철학으로 서비스를 통해 경험하게 되는 모든 유·무형의 요소와 경로에 대해 불만과 잠재적 욕구를 찾아내 경험 가치를 향상시키는 인간 중심의 경험 디자인(Experience design)이다. 또한 경험이나 행동 등 무형의 서비스를 시각화하고, 사람들의 행동을 긍정적으로 변화시키는 프로세스를 디자인하는 혁신 수단이다(Stickdorn & Schneider, 2012).

서비스 디자인의 핵심 철학인 공동창조(Co-creation)는 고객과 사용자의 참여를 의미하는 공동 디자인(Co-design)은 물론 서비스 제공자를 비롯해 다양한 이해관계자(Stakeholders)가 서비스 디자인에 함께 참여해야 한다는 공동제작(Co-produce)을 의미한다(Kim, 2017). 공동창조 과정에 영향을 미치는 요인으로는 개방형 운영방식, 공동 목표의 공유, 아이디어 촉진, 의사 결정력이 있다(Kim, 2014). 공동창조는 공동 가치 창출을 위한 개념으로 개인의 경험이 가치 제안의 핵심이며 상호작용의 열린 과정인 만큼 다양한 이해관계자의 개방성을 기반으로 한 참여와 반영이 중요하다(Uden & Naaranoja, 2011). 따라서 서비스 디자인은 사용자를 중심으로 이해관계자와 함께 새로운 가치를 만들고 이를 구현하는 혁신의 과정으로 이해할 수 있다. 따라서 본 연구에서는 서비스 디자인 방법론을 활용하여 중년기 여성들의 삶을 재탐색하고 의미 있는 경험을 만들고, 행동 변화를 만들 수 있는 프로그램을 개발하고 서비스 모델을 제안하고자 한다.

---

## 3. 온라인 미술 커뮤니티 프로그램 및 서비스모델 개발

### 3. 1. 잠재 니즈 발견 (Discover)

중년기 여성들의 이해를 위해 데스크 리서치와 문헌 연구 후, 사용자의 잠재된 니즈를 자연스럽고 효과적으로 파악하기 위해 연구자는 약 1년간 온·오프라인 커뮤니티에 참여하여 중년기 여성들의 새도잉(Shadowing)과 행동 관찰 연구(Observation research)를 하였다. 그 후 중년기 여성 4명을 포커스 그룹 인터뷰(Focus group interview, FGD)하여 다음과 같은 문제를 발견했다.

첫째 자기 정체성에 대한 혼란, 둘째 자유롭지 못한 감정 표현, 셋째 혼자라는 심리적 고립감과 외로움, 넷째 스트레스로 인한 우울감과 낮은 행복감, 다섯째 만족스럽지 않은 자존감과 유능감, 여섯째 실명에 대한 부담감과 책임감, 일곱째 높은 배움의 욕구에 비해 소극적이고 지속적이지 못한 참여, 여덟째 반복적이고 주기적인 모임 탈퇴이다. 그 원인으로 전업주부, 육아로 인한 경력 단절, 워킹맘들까지 중년기 여성들은 자신에게 사용할 수 있는 시간이 절대적으로 부족하여 자기 돌봄과 자기 수용이 잘 안 되어서 삶의 만족도가 낮고, 불행감이 높아 자신의 삶에 대한 의미와 가치에 대한 재평가가 필요하다는 것이다.

### 3. 2. 파일럿 리서치를 통한 프로그램 방향성 도출 (Define)

중년기 여성들에 대한 관찰, 포커스 그룹 인터뷰로부터 도출한 페인포인트를 그룹화(Clustering)하고 문헌 고찰을 통해 확인된 기본 심리적 욕구를 연결하여 프로그램 솔루션의 방향성을 도출하였다(Table 3, Figure 1).

Table 3 Solution direction according to middle - aged women's pain points

Pain Points	How might we	중년 여성의 기본 심리 욕구	Solution 방향
내가 누군지 모르겠다.	어떻게 하면 자기 이해를 높일 수 있을까?	자율성(진실성, 진자아 true-self)	자기 이해를 돕는 미술 활동과 글쓰기
감정을 자유롭게 표현할 수 없다.	어떻게 하면 감정을 솔직하고 자유롭게 표현할 수 있을까?	▶ 자율성 ▶ 유능성	비언어적인 표현 방법, 미술 프로그램
혼자인 고립감으로 외롭다.	어떻게 하면 사회적 지지를 통해 연결성을 높일까?	▶ 관계성	소통, 공감, 인정, 응원, 사회적 지지의 필요
스트레스가 많고 우울하고, 행복하지 않다.	어떻게 하면 스트레스를 줄이고 행복할 수 있을까?	▶ 자율성 ▶ 관계성 ▶ 유능성	삶을 행복하고 충만하게 느끼는 경험
자존감이 낮고, 유능감이 떨어진다.	어떻게 하면 유능감을 높이고 자존감을 높일까?	▶ 유능성	단계적으로 성장, 성취할 수 있는 교육
잘 아는 관계에서는 솔직할 수 없다.	어떻게 하면 새로운 관계를 만들 수 있을까?	▶ 자율성	익명성이 보장되는 제 3의 공간
지속적인 참여가 어렵다.	어떻게 하면 지속적인 참여를 유지할 수 있을까?	▶ 내적 동기 (자율적 동기)	자기결정성 강화활동
나의 요구와 의견이 반영될 수 없다.	어떻게 하면 나의 요구와 의사를 반영할 수 있을까?	▶ 자율성	적극적 피드백과 Co - creation
시간이 없어 약속을 지킬 수 없다.	어떻게 하면 내가 원하는 시간에 참여할 수 있을까?	▶ 자율성	시간이 자유로운 온라인 커뮤니티



Figure 1 Affinity diagram

중년 여성들이 호소하는 페인포인트는 자기결정이론에서 주장하는 욕구인 자율성, 유능성, 관계성에서 불만족 경험과 깊은 관련이 있는 것으로 나타났다. 이러한 기본 심리 욕구 충족을 위한 해결 방안도출을 위한 HMW 아이디어션을 통해 자기 이해를 돕는 활동의 필요, 비언어적인 표현과 사회적 지지와 소통, 삶을 행복하고 충만하게 느끼는 경험, 단계적으로 성장하는 성취감, 자기결정성, 적극적 피드백 등이 보장되는 온라인 커뮤니티의 필요성을 도출하였다. 이러한 서비스 기회 영역은 창의적 미술 활동에 기반한 커뮤니티 활동이 개인의 예술적 욕구 만족 및 심리적 안정, 자기실현과 긍정적 인식 전환 등을 통해 행복감을 증진하고 적극적인 사회적 활동과 공동체에 참가할 수 있다는 선행 연구들과 그 흐름을 같이 한다(i.e. Kim, 2009; Jung, 2009; Kim & Kim, 2016).



### 3. 3. 온라인 미술 프로그램 개발 및 경험 프로토타이핑(Develop)

서비스 개발과 테스트를 목적으로 100일 동안 파일럿 프로젝트(pilot project)로서 온라인 미술 커뮤니티 프로그램을 운영하였다. 서비스를 경험하는 다양한 이해관계자를 기획과 개발, 평가까지 전 과정에 참여시켜야 한다는 공동창조의 원칙에 따라 서비스 참여 과정과 참여 후 그들의 요구 사항을 반영하여 프로토타이핑(Prototyping)하였다. 본 연구에서는 프로토타입 경험자들의 심층 인터뷰와 코크리에이션 워크숍 결과 분석을 기반으로 중년기 여성의 퍼소나와 퍼소나의 동기를 시각화한 몰입 지도를 도출하였다. 이는 문제를 직접 해결·보완하는 프로토타이핑 과정을 통해 중년기 여성들의 실제 경험을 이해하고, 그들에게 실제적인 서비스 디자인 전략과 경험 모델을 제안하기 위해서이다. 파일럿 온라인 미술 프로그램의 내용과 운영 방식은 다음과 같다.

#### 3. 3. 1. 파일럿 온라인 미술 프로그램 내용과 운영

##### (1) 참여 대상 및 참여 방식

참여 대상은 전국에 거주하면서 온라인 커뮤니티에 이미 가입한 경험이 있는 중년기 여성 30대에서 50대를 대상으로 모집하였다. 서비스 참여 방식은 서비스 시작 전 참여자들의 의견을 모아 쉽게 자료를 올리고, 답글과 댓글을 달기 좋은 네이버 카페에서 프로그램을 시행하도록 결정하였다. 카카오톡은 카페보다 더 접근성과 사용성이 용이하지만, 날짜별로 정리가 되지 않아 올려진 정보를 찾기가 어렵고 시간이 지나면 올려진 사진들을 내려받지 못하다는 단점이 지적되어, 카카오톡은 소통의 도구로 활용되었다. 서비스 제공자는 매일 단계별 미션을 올리고, 서비스 참여자들은 미션에 따른 작품 활동과 함께 활동 과정에서 느낀 단상을 카페에 올리게 하였다. 카페 답글을 통한 작품 공유 외에도 카톡 방에 자신의 작품을 올리도록 유도·격려하였으며, 기타 미술 관련 정보와 전시를 공유하여 다양한 미술 관련 활동에 참여하도록 안내하였다.

##### (2) 파일럿 프로그램 내용 및 운영

서비스 이용자들이 서비스 개발에 참여함으로써 서비스 제공자와 상호작용하며 공동 창작(Co-creation)할 수 있도록 하였다. 이는 서비스 참여자들의 이해를 높이고 관계성을 만들어 서비스 운영의 적극적 참여와 만족성을 높이기 위함이다. 자기결정이론에 근거하여 자율성, 유능성, 관계성을 지지하는 방법과 다음과 같다. 첫째, 자율성 지지를 위해 프로그램 시작 전 미술 작품을 올리고, 서로의 감상을 나누는 뒤, 미술 작품 감상에 각자의 시각과 감정이 중요함을 설명하고 프로그램의 취지를 설명하는 온라인 토론을 하였다. 각 미션(미술 활동)은 지속해서 자신의 감정을 느끼고 표현하는 데 초점을 두었으며, 프로그램 운영의 개선 사항을 자유롭게 건의할 수 있게 장려했다. 또한, 모든 참여자가 프로그램을 이끄는 코치 역할을 경험하도록 하여 자유롭게 주체적으로 서비스 운영에 참여하도록 하였다.

둘째, 유능감 지지를 위해 참여자들의 그림에 대해 긍정적인 태도로 비판단적인 피드백을 주었다. 특히 미술 활동에서 실물을 그대로 잘 모사하는 ‘잘 그린 그림’이 아닌, 자신의 감정이나 내면을 자유롭게 표현하는 것이 주요 초점임을 명확히 하였다. 이에 따라 여러 참여자의 각기 다른 표현 방식과 개성에 긍정적 피드백을 주되 일방적 칭찬은 지양하였다. 참여자의 성향과 특징에 따라 적절한 도구, 방식을 알려주었으며, 일부 미션의 경우 다른 작가의 작품을 보여주어 스스로 배울 수 있도록 하였다.

셋째, 관계성 지지를 위해 참여자들이 서로의 작품에 대해 느낀 감상을 공유, 공감할 수 있도록 격려했다. 또한 자신이 좋아하는 대상을 그리거나 지인과 함께 하는 미션으로 다양한 대인관계에서 더욱 친밀감을 느끼도록 하였다. 오프라인 모임으로 가지고 참여자 간의 관계를 독려하고 정보 공유와 나눔을 통해 친밀한 대인관계가 확장되는 계기를 제공하였다.

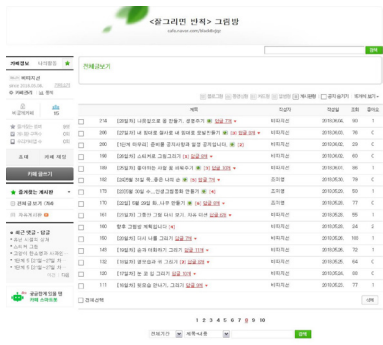

각 단계별 특징과 중점 사항, 프로그램 일정 및 운영은 [Table 4]와 같다.

Table 4 Service program schedule and step - by - step progress

구분	프로그램 내용	자율성	유능성	관계성
1주	주변 사물을 관찰하여 간단한 대상을 그리는 활동으로 관찰력을 기르고 사물을 보는 자신의 시각과 지각의 오류를 발견하도록 촉진하고 자율성 만족에 중점을 둔 미션 위주로 진행	0		
	자신의 감정을 느끼고 표현하는 활동으로 구성	0		
1단계	3주 자신의 신체를 관찰하고 느끼는 미션을 통해 자율성과 관계성 만족에 초점	0		0
	4주 자율성 만족을 위한 미션과 더불어, 다양한 도구를 이용하여 손쉽게 그림을 그리는 활동으로 유능성, 친밀한 관계의 인물을 그리는 미션으로 관계성 만족을 촉진하도록 구성	0	0	0
5주	영화 따라 그리기를 활용하여 자율성과 유능성 만족을 촉진	0	0	
	6~7주 동물과 식물을 반복적으로 그리는 활동을 통해 유능성 만족 경험을 유도하였으며, 캐릭터 만들기를 통해 자신의 개성과 특징을 발견하고, 내면의 감정을 느끼도록 하는 등 자율성과 관계성 만족을 지지하는 미션으로 구성	0	0	0
2단계	8주 여러 작가의 캘리그래피를 감상하고 따라 써보는 미션으로 구성, 참여자들이 번갈아 가며 일일 코치로 활동하면서 자율적인 프로그램을 운영하여 자율성, 유능성, 관계성을 만족시키도록 진행	0	0	0
	9주 만화 그리기, 나를 다시 그리기, 나만의 이모티콘 그리기, 좋아하는 음식 그리기 등의 다양한 활동으로 자율성과 관계성을 지지함과 더불어 반복적으로 대상을 그리는 미션으로 유능감을 촉진	0	0	0
10주	이전에 그렸던 다양한 주제와 대상(사람, 동물, 캘리그래피, 영화)을 풍경과 결합하는 내용 구성으로 전체를 볼 수 있는 관찰력과 통합력을 길러 자율성과 관계성, 유능성을 만족시키는 미션으로 구성	0	0	0
3단계	11~17주 이 기간에는 참여자들이 자율적으로 프로그램을 운영하였으며, 최종 전시회를 위한 주제를 스스로 정하고 작품을 완성할 수 있도록 진행하여 자율성, 유능성, 관계성 만족을 촉진	0	0	0

프로그램은 100일 동안 매일 온라인으로 진행되었고, 오프라인을 함께 운영하였다[Table 5 참조]. 또한 매주, 단계가 끝날 때마다 자신의 작품을 돌아보고 활동에 대한 단상 쓰기, 다른 참여자들의 작품 감상 공유, 프로그램 목표나 내용을 참여자들이 코치와 함께 결정하고 최종 전시 참여를 통해 자율성, 유능감, 관계성을 더 향상할 수 있도록 하였다.

Table 5 Program service progress

온라인 프로그램 진행 과정(네이버 카페와 카톡)	오프라인 프로그램 진행 과정 (함께 그리기와 전시)
	

### 3. 3. 2. 서비스 경험 프로토타입 프로그램 결과 분석

참여자들의 프로그램 초반과 후반의 작품들은 많은 변화를 보였는데, 변화된 작품 사진과 서비스 경험 이후 그림과 자기에 대한 표현 능력과 인식 변화를 [Table 6]로 함께 정리하였다.

Table 6 Participant's change cases

프로그램 초반	프로그램 후반	프로그램 초반	프로그램 후반
			
<p>A 그림을 처음 그릴 때는 나를 표현하고 싶은 마음으로 시작했고, 지금은 그림이 바로 나입니다.</p>		<p>B 내가 이 세상에 혼자가 아니고, 함께 존재한다는 것과 무엇이든 자세히 들여다본다는 것이 변화입니다. 그림을 그리면서 오감이 더 확 열리고 있습니다.</p>	
			
<p>C 그림을 그리는 것이라 내가 누군지 알고 확인하는 것이고, 나를 온전히 받아들이는 것입니다. 양육에도 도움이 많이 되었는데 아이를 예전보다 더 편하게 대해요. 그래서 더 행복해졌어요.</p>		<p>E 자신에 대해 알아가는 느낌입니다. 많이 물어두고 살았던 내 감정에 몰입하고 그대로 머물러 보고 이미지로 구체화해 보는 시간이 행복했어요. 그림 그리기는 나의 내면에 집중하는 시간 같아요.</p>	
			
<p>G 그림을 배우면서 아주 조금은 저를 더 받아들이게 되고 그만큼 사는 게 편해졌어요. 잘하고 싶은 그런 부담 없이 그림을 그릴 때 내가 행복하고 감동한다는 것을 알았는데, 나도 모르게 눈이 밖으로 돌아가서 나 자신을 보지 않고 타인의 시선에 신경 쓰는 모습이 아직도 있습니다.</p>		<p>H 처음 참가했을 때는 단지, 질문을 받은 그 순간에 내가 좋아하고 집중한 것을 대답하고 그렸는데 5개월이 지난 지금은 미션 리드문을 꼼꼼히 읽어보게 되고, 나와 연관(붙여 쓰기)지어 생각하게 되어요. 지금 변화된 것은 잘 그려야 한다는 부담감이 없어졌다는 것, 그리고 나에 대한 침잠의 시간이 깊어졌다는 것이죠.</p>	
			
<p>I 처음엔 그냥 한번 해보자는 것이었어요. 너무 하던 것만 하던 생활에서 조금 탈선해 보자였는데 지금은 생각도, 생활도 많이 달라졌네요. 나에게도 무언가를 표현하고 살고 싶은 생명력이 있고, 이것을 표출하지 않고 산다면 행복하지 않겠다 느꼈습니다.</p>		<p>J 초반에는 부담스럽고 미션의 글이 머리에 안 들어와서 황당했었죠. 지금은 그림은 있는 그대로 나를 바라보고 온전하게 드러낸다고 생각해요. 글보다 그림은 좀 더 주변과 나를 살피게 되지만 글보다 짧은 시간에 표현할 수 있으니 더 짜릿하고 성취감을 느낍니다.</p>	

서비스 경험자들의 의견을 직접 들어보기 위하여 프로토타입 이용자들의 심층 인터뷰를 시행하였다. 본 연구의 심층 인터뷰 참여자는 전원 기혼 여성으로 100일 프로그램 완료 후 전시를 참여한 사람과 불참한 사람, 그 이후에도 커뮤니티에 계속 활동을 한 사람과 그렇지 않은 사람으로 분류하였다. 심층 인터뷰는 프로토타입 프로그램을 경험한 10명을 대상으로 1차, 2차 서면과 대면 인터뷰를 하였다. 직접 만나서 진행할 수 없는 사람들은 전화 통화와 카카오톡으로 진행하였고, 중도 탈락한 1명을 포함한 참여자들의 참여도는 [Table 7]과 같다. 초기 참가자는 모두 10명으로 마지막까지 참여한 서비스 경험자는 모두 9명, 전시회는 7명이 참여하였다.

Table 7 Participation rate of program participants

사례	연령	직업	자녀 수	지역	활동 지속성**
A	36	전업주부	3	경기도 안성	●
B	51	회사 임원	1	서울 동작구	●
C	46	전문직(휴직)	1	서울 성북구	●
D	40	IT 컨설팅 및 엔지니어	0	서울 관악구	○
E	48	강사	2	서울 은평구	●
F	37	전업주부(학생)	2	경남 양산	●
G	46	작가/강사	1	서울 동작구	●
H	44	강사	2	경기도 덕양구	●
I	40	교사	2	경기도 수원	●
J	37	전문직(휴직)	2	대전 유성구	●

\*\*프로그램 및 활동 지속성:

- 프로그램 완료 후 전시회 참여, 커뮤니티 미술 활동 지속
- 프로그램 완료 후 전시회 불참, 커뮤니티 미술 활동 불참(개인 미술 활동은 지속)
- 프로그램 중도탈락

(1) 심층 인터뷰 질문 항목

본 연구의 심층 인터뷰 설문은 데시와 라이언(Deci & Ryan, 2000)의 자기결정이론과 한소영과 신희천(Han & Shin, 2010)의 한국심리학회지 질문지에 근거하여 구성하였고, 항목은 [Table 8]과 같다.

Table 8 In - depth interview questions

구분	질문 항목
커뮤니티 참여 경험	1. 다른 커뮤니티에 참여한 적이 있으신가요? · 몇 번 참여한 경험이 있나요? · 미술 관련 커뮤니티에 참여한 경험이 있나요? 어떤 커뮤니티였나요?
프로그램 참여 계기와 동기	2. 어떤 계기로 커뮤니티에 참여하게 되었나요? 3. 프로그램을 하기 전에 어떤 기대와 동기가 있었나요?
자율성	4. 프로그램을 참여하는 동안 자신의 의견이나 생각을 편하게 이야기하거나 자유롭게 원래 자신의 모습대로 있을 수 있다는 느낌, 또는 스스로 의지대로 선택할 수 있다는 느낌을 받은 적이 있습니까?
	5. 이와 반대로 자신의 의견이나 생각을 편하게 이야기할 수 없고, 코치나 다른 참여자들의 의견이나 결정에 따라야 한다는 느낌, 솔직히 자신을 드러낼 수 없다는 느낌을 받은 적이 있습니까?
유능성	6. 프로그램에 참여하면서 자신감이 느껴지거나, 할 수 있다는 느낌, 힘이 난다는 느낌을 받거나, 자신이 괜찮은 사람처럼 느낀 경험이 있습니까?
	7. 이와 반대로 자신감이 없어지고, 무력하게 느낀 경험이 있습니까?
관계성	8. 프로그램에 참여할 때 관심과 사랑을 받는대거나 친밀감을 느낀 적이 있습니까?
	9. 이와 반대로 프로그램 참여 시 거리가 있고, 관심을 받지 못한다거나, 나를 신경 쓰지 않는다고 느낀 적이 있습니까?
프로그램을 그만두고 싶었던 경험	10. 프로그램을 그만두고 싶거나 진척이 없다고 느낀 경험이 있습니까?

	11. 프로그램에 참여한 후 당신에게 일어난 변화가 있나요? · 관계의 변화(남편, 아이, 일과 관련된 사회적 관계, 기타 대인 관계) · 심리적 변화 · 기타
프로그램 성과	12. 프로그램에 참여할 때 당신이 느끼고 경험 중 자신에게 중요하고 의미 있던 것이 있다면 이야기해 주세요.
	13. 프로그램에 참여하면서 자신에 대해 모르는 것을 발견하게 된 것이 있나요?

(2) 자율성, 유능성, 관계성 측면의 변화 요인 분석 결과

심층 인터뷰 분석 결과, 자율성 만족을 경험한 사례는 아홉 사례로, 자율성 만족에 영향을 준 요인으로는 내 감정을 보게 하는 미션(다섯 사례), 경쟁과 평가가 없음(세 사례) 등으로 나타났다. 유능성과 관계성은 모든 사례에서 만족 경험을 보고하였는데 만족에 영향을 준 요인으로는 타 참여자들의 긍정적인 피드백(다섯 사례), 코치의 긍정적인 피드백(세 사례) 등, 관계성 만족에 영향을 준 요인으로는 코치의 열정과 관심, 참여자 간의 활발한 상호작용 등 여섯 사례로 나타났다. 자세한 분석은 [Table 9], 사용자의 변화 요인은 [Table 10]로 정리하였다.

Table 9 Positive and negative changes after service program experience

영역	상위 범주	하위 범주	사례 빈도
프로그램 후 긍정적 변화 (좋았던 점, 의미 있고 중요한 경험 포함)	관계 증진 (관계성 관련)	가족관계 증진(긍정적 자녀 양육 포함)	6
		대인관계 증진	1
		새로운 대인관계 형성	3
	자기발견과 통찰 (자율성 관련)	감정인식 증가	3
		개성 발견	3
		자기표현과 집중	2
		내면의 문제 발견	5
		미술(감상 포함)에 대한 취미 발견	6
		삶의 아름다움 인식/미적 경험	3
	능력 계발 (유능성 관련)	효과적인 자기표현 수단 획득	5
		그림을 직업 영역에 적용	3
		관찰력 증가	1
	인식변화	재능 발견	5
		예술에 대한 철학/시각의 변화	6
	정신건강 증진 (유능성 관련)	교육방식의 새로운 발견	2
스트레스 감소 및 활력의 증가		6	
자신감(자기 확신)		6	
새로운 경험	새롭고 다양한 경험	3	
프로그램 후 부정적 변화	유능성 불만족 경험	그림이 잘 안 그려지면 스트레스 받음	1
	부정적 정서 경험 (자기 통찰 관련)	타인과 비교하며 위축됨	1
	내면의 부정적 감정을 보게 됨	4	

Table 10 Factors influencing changes in service participants

영역	상위 범주	하위 범주	사례 빈도
변화에 영향을 준 요인	서비스 운영자 요인	개성을 존중하는 코칭(자율성 지지)	1
		자기감정을 느끼고 민도록 독려한 코칭(자율성 지지)	4
		긍정적 피드백(유능성 지지)	3
		신뢰성 있는 프로그램 안내와 미션 제시(유능성 지지)	3
	프로그램 요인	자기감정에 충실하도록 유도하는 프로그램 내용 (자율성 지지)	2
		평가와 경쟁이 없는 프로그램 방식(자율성 지지)	2
		올바른 예술 작품 감상 교육(자율성, 유능성 지지)	2
		미션 수행에 효과적인 자료 제공(유능성 지지)	1
	서비스 참여자 요인	점진적으로 난이도가 올라가는 미션 진행 방식 (유능성 지지)	2
		다른 참여자들의 지지와 긍정적 피드백(관계성, 유능성 지지)	3
		참여자 본인의 자기표현 욕구(자율성 관련)	2
		다른 참여자들의 긍정적 변화 관찰	2
상황적 요인	생활 스트레스 감소	1	

(3) 공동창조 워크숍(Co-creation workshop)을 통한 사용자 피드백

서비스 프로토타입 평가를 위해 서비스 참여자와 제공자가 함께 워크숍을 시행하였다. 워크숍의 평가 방법으로 보통 아이디어를 발전시키는 데 사용하는 에드워드 드 보노의 여섯 색깔 모자 사고 회의(Six thinking hats)를 적용하였다. 프로그램 참여 시 느꼈던 감정적 변화와 긍정·부정적 효과, 창의적 대안에 대한 논의를 흰색, 검정, 빨강, 파랑, 노랑, 초록의 여섯 가지 색상이 지닌 서로 다른 역할에 맞춰 다양한 관점으로 대상을 바라보고 아이디어들을 한 가지씩 발전시켜 진행하였다(Fig. 2 참조). 하얀 모자는 프로그램의 느낀 점에 대해 회의를 주재하였고, 파란 모자는 전체적인 기록과 요약, 발표를 담당해서 분석에서 제외하였다. 도출된 분석 결과는 [Table 11]과 같다.



Figure 2 Co - creation workshop six thinking hats

Table 11 Co-creation workshop results

구분	서비스 경험 평가 내용
빨간 모자 (감정적 변화)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 다른 사람보다는 나를 살피고, 내 감정을 보게 됨</li> <li>• 다양한 감정이 표출, 그림보다 나를 향해 나아가는 느낌이 들</li> <li>• 힘들고, 외롭고, 불안해서 관심을 받고 싶었으나 그림을 통해 안정감 생김 불안감이 없어졌고, 행복감이 증진함</li> <li>• 전시로 모두가 주인공이 되었고, 자존감이 커지고 높아짐</li> <li>• 매일 미션을 올리니 일주일 단위로 그림의 과정을 찍는 것 같은 변화 있음</li> </ul>
노란 모자 (긍정적 효과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정서적으로 순환, 스트레스 해소, 고인 물에서 흐르는 물로 변화</li> <li>• 그림으로 마음을 담고 표현, 미술 보는 눈과 기준·명화·그림책 평가 변화</li> <li>• 치료적인 면에서도 시각적인 효과의 우수함 인정</li> <li>• 나도 뭔가 표현할 수 있지 않을까? 자신감과 유능감 생김</li> <li>• 스마트폰과 컴퓨터로 네이버 카페나 카카오톡으로 참여할 수 있어 편리함</li> <li>• 별도의 앱을 다운받지 않고 가입만으로 참여 가능하여 유용함</li> <li>• 온라인의 시간과 공간의 자유와 편리함, 소규모 커뮤니티의 장점</li> <li>• 틈나면 그림을 그리고 싶어 시간을 비워두게 됨</li> </ul>
검은 모자 (부정적 효과)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 집중적인 참여를 못 하는 사람들은 괜히 민폐를 끼친다는 눈치를 보게 됨 매일 미션을 하니 시간이 너무 촉박하고, 강제성이 없어 하기 어려움</li> <li>• 열심히 하고 잘하는 것에 대한 비교로 위축되어 그림을 안 올리고 싶음</li> <li>• 그동안 받은 교육으로 잘 그리고 싶은 마음이 많아서 힘들</li> <li>• 그룹이어서 스스로 집단적 무언의 압박을 느낌</li> <li>• 시간과 장소에 자유로운 온라인의 장점도 있지만, 또 온라인의 단점을 느낌</li> </ul>
초록 모자 (창의적 대안)	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 네이버 카페보다 카톡방 좀 더 활용 추천</li> <li>• 동기 부여를 위해서도 정기적인 오프 모임의 필요</li> <li>• 잘 그리지 않은 명화를 익명으로 올려 그림의 인식 개선과 교육의 필요</li> <li>• 단체 카톡방이 아닌 단독방에서의 1 대 1 개인 코칭의 필요</li> </ul>

(4) 서비스 참여자들의 프로그램 이후 변화 관찰

서비스 참여자들의 심층 인터뷰와 Co-creation 워크숍의 결과로 프로그램의 긍정적 변화는 가족관계 증진, 내면의 문제 발견, 미술(감상 포함)에 대한 취미 발견, 예술에 대한 철학/시각의 변화, 자신감(자기 확신), 스트레스 감소 및 활력의 증가 등이 높은 빈도의 응답을 보였다. 또한 프로그램이 진행되는 과정에서 제 1의 공간인 가정에서는 아이들이 미션에 같이 참여해 가족들과 대화가 늘면서 관계성이 개선되었고, 프로그램이 끝난 이후에도 아이들은 스스로 다양한 방법으로 지속적이고 자율적인 미술 활동을 하였으며, 어머니와 딸 혹은 가족이 함께 그림을 그리는 변화를 보였다. 제 2의 공간 직장에서도 프로그램 경험을 공유하여 미술에 대한 대화와 관심을 통해 직장 동료들과 관계성, 유능성이 좋아졌으며 자율적·적극적 업무 태도의 변화가 있었다. 서비스에 참여한 교사는 프로그램이 끝난 이후에도 이를 활용하여 학생들과 티셔츠에 그림 그리는 등 지속적인 미술 활동으로 학생들과 관계성이 향상되는 효과가 있었다. 가정과 학교에서 활동한 사진은 [Figure 3]에서 확인할 수 있다.



Figure 3 Home and school activity photos

### 3. 4. 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델 제안(Deliver)

본 연구는 미술 커뮤니티 프로그램 서비스 모델 구축을 위해 온라인 미술 커뮤니티 서비스의 피소나를 수립하고, 핵심 컨셉 및 프로그램 콘텐츠를 제안하였다. 또한 피소나 A·B의 동기를 통합한 서비스 블루프린트와 서비스 생태계 지도를 통해 중년기 여성들의 실제 경험이 반영된 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델을 도출하였다.

#### 3. 4. 1. 중년 여성 페르소나 수립 및 몰입지도를 통한 동기의 시각화

프로토타입에서 도출된 연구 결과를 토대로 서비스에 참여하는 중년기 여성들의 라이프스타일 중 두 가지 피소나를 도출하였다. 40대 초반 피소나 A는 출산과 육아로 인한 경단녀로 새로운 변화를 꿈꾸지만, 시간과 체력이 부족해서 스트레스가 많다. 늘 시간이 부족하여 프로그램 참가를 못 하는 경우도 있지만 가방에 그림 도구를 챙기고, 가족들과 함께 카페에서 그림을 그리는 일이 늘었다. 본 프로그램 참여 목표는 경력 단절에서 벗어나 자기 공간에서 그림 그리는 꿈을 실현하기 위해서다. 온라인 진행으로 원하는 시간에 참여하고, 참여자들과 새로운 관계는 좋지만 미션 난이도가 높거나 전시 준비처럼 시간 소모가 많을 때는 스트레스가 커져서 예민해진다.

두 번째, 피소나 50대 후반의 전환녀 B는 어머니의 병환 악화로 명예퇴직을 하게 된 전직 역사 교사이다. 갱년기로 인한 신체 기능 저하로 컨디션이 좋지 않고, 마음의 갈등도 커져 가족들과의 관계와 소통이 원활하지 않아 프로그램에 참여했다. 집이 경기도라 새벽에 일어나 출근하던 습관이 있어 프로그램 미션을 가장 먼저 올리고, 그림을 그리면서 삶의 새로운 전환기를 준비하고 있다.

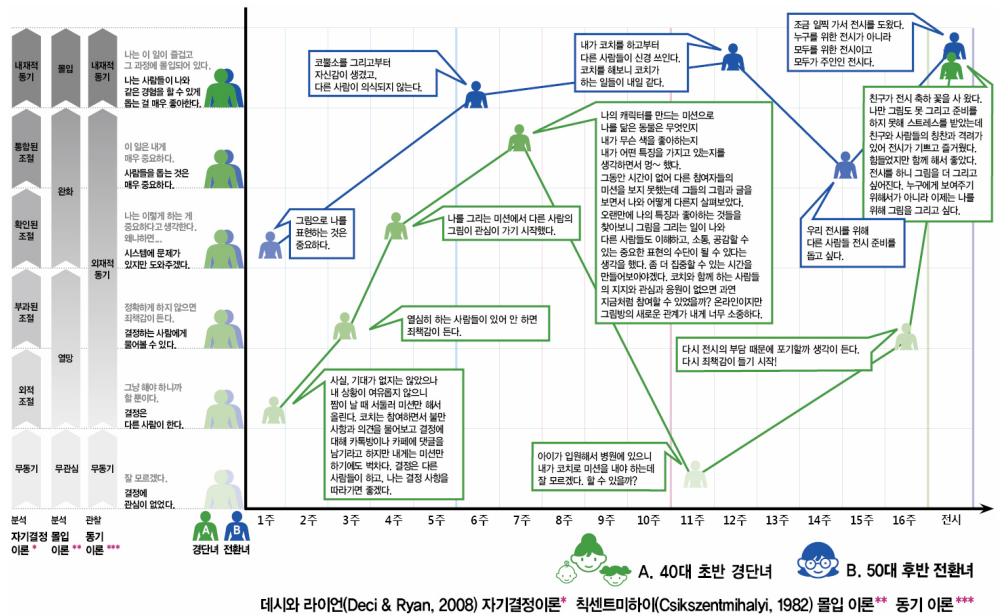


Figure 4 Engagement map

[Figure 4]는 100일 동안 서비스 경험 프로토타입 이용자들의 참여 동기가 몰입과 행동에 어떠한 변화와 영향을 미치는지를 알아보기 위해 서비스 사용자인 피소나 A와 B의 동기를 가시화한 몰입 지도이다. 프로그램 참여를 못 하면 죄책감이 들고, 미션이 어려울 때는 포기하고 싶어 책임감이 느껴진다는 경단녀 A는 외재적 동기로 인해 행동의 변화를 보이지 않다가 전시 참여로 인해 내재적 동기로 변화했다. 마음에 드는 그림을 그리고부터 자신감이 생겼고, 다른 사람이 의식되지 않는다는 전환녀 B는 유능성이 동기 부여와 행동 변화에 미치는 영향을 보여준다. 또한 '코치가 되는 미션을 하고부터 코치의 일이 내 일'이라는 인식 전환이 된 B는 자율성과 공동창조로 인해 서비스 참여자에서 서비스 제공자로 가치 전환이 일어났고, 적극적인 행동 변화를



가져왔다. 이는 ‘누구를 위한 전시가 아니라 모두를 위한 전시이고, 그래서 전시 모두가 주인인 전시를 위해 다른 사람들을 돕고 싶다’라는 말에서 잘 나타난다.

### 3. 4. 2. 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델 개념 및 프로그램

본 연구에서 제안하는 서비스 경험 모델의 대상은 신체적 무력감과 심리적 공허감을 느끼며 자신의 능력과 가치에 대한 자기효능감이 낮으며, 사회적 차별과 소외감으로 삶에 대한 에너지 상실과 무기력감을 느끼며 정신과 육체적 소진을 경험하는 중년기 여성들이다. 따라서 서비스 경험 모델의 프로그램은 자기 주도적인 결정권(자율성)과 즐겁고 흥미가 유발되는 경험(유능성)과 정서적 결속으로 심리적 연결감과 유대감 형성(관계성), 서비스와 관련된 모든 이해관계자의 참여와 상호작용이 지속적으로 일어날 수 있는 공동창조의 서비스 가치를 가질 수 있어야 한다.

또한 서비스 모델은 온라인 커뮤니티의 확장성을 통해 사회적 네트워크의 결속과 넓은 범위의 지역에서의 참여를 가능하게 하는 장소해방적 성격을 통해 사회적 연결성, 다양성, 개방성의 특징을 갖는다. 즉, 시간과 장소의 자유와 자율성을 가지며 네이버 카페나 카톡으로 별도의 비용 없이 누구나 쉽게 참여 가능하며, 피드백과 의견 교환 또한 자유롭게 단계적 프로그램으로 유능감을 향상시키고, 지속적인 상호작용을 통해 관계성을 가질 수 있어야 한다. 이러한 가치는 서비스제공자와 사용자(참여자)간에 공유되는 것으로 각각의 역할에 대한 구체적인 설명은 [Table 12]와 같다.

Table 12 On-line art community service model's experience value

핵심 가치	자율성 Autonomy	유능성 Competence	관계성 Relatedness	공동조 Co-creation
개념	자기주도적 선택과 결정을 가지는 진실한 경험	재능의 표현과 검증, 기회와 도전으로 즐겁고 흥미가 유발되는 경험	정서적 결속으로 활기와 애정이 형성되는 경험	이해관계자 모두에게 만족감과 지속 가능한 경험
제공자 역할	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대의 주제성 인정, 존중</li> <li>• 억압적이거나 권위적이지 않은 행동</li> <li>• 활동에 대한 명확하고 의미 있는 설명과 논리 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 현실적인 목표설정</li> <li>• 비 판단적이고 긍정적인 피드백</li> <li>• 적절한 도구와 기술 습득 제공과 안내</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 상대에 대한 인정과 관심, 애정과 공감</li> <li>• 심리적 의지처 제공</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• 적극적 참여와 상호작용으로 프로그램의 높은 참여도 만족도 제공</li> </ul>
사용자	자기 주도적 문제해결 능력 향상	새로운 경험과 창의적 활동으로 인한 자신감	심리적 연결감으로 인한 안정, 친밀감과 유대감 향상으로 대인관계 개선	참여자의 의견 반영과 참여, 가치 전환
기대목표	적극적 사회 참여	능력 향상	외로움과 우울감 해소	상호작용용과 지속성, 가치 전환

본 연구에서는 이러한 핵심적인 4가지 서비스 가치를 토대로 신체적 무력감과 심리적 공허감을 느끼며 자신의 능력과 가치에 대한 자기효능감이 낮은 중년기 여성을 위한 온라인 미술 커뮤니티 서비스를 위하여 다음과 같은 서비스 핵심 가치 및 프로그램을 도출하였다.

#### 첫째, 긍정적 자기 이해와 자기표현

자신을 돌아볼 수 있고, 창작 과정을 통한 표현력 증진, 성취감·자신감이 생기고 자기에게 의미를 부여하며 자아존중감에 긍정적 영향을 미치고 행복감 증진에 도움을 준다.

#### 둘째, 활발한 상호작용으로 연결성과 관계성 향상

집단 미술 커뮤니티 활동으로 참여자들 서로를 지지, 소통과 나눔으로 자기 성장과 대인관계를 개선하여 연결성과 관계성을 향상할 수 있다.

#### 셋째, 자기와 사회적 성장의 통합적 자아실현

자율적인 활동으로 중년기 여성의 스트레스 대처능력 향상과 회복 탄력성에 도움을 주며, 적극적인 사회적 활동과 공동체에 참가할 수 있는 서비스 기회 영역을 제공하여 자기와 사회적 성장의 통합적 자아실현을 이룬다.

중년기 여성들에게 제 2의 인생 전환기로서 행복감을 증진하고, 사회적 활동과 공동체 참가의 서비스 기회 영역을 제공하는 온라인 미술 커뮤니티 서비스 프로그램명은 ‘Vita(삶)’와 Nova(새로운)’가 결합하여 삶의

새로운 시작을 의미하는 ‘Vitanova’와 단계별 주제 ‘Creation’, ‘Communication’, ‘Co-creation’의 세 가지 C가 결합한 ‘Vitanova CCC program’이다. 본 프로그램은 미술 활동과 커뮤니티를 통하여 긍정적 자기인식, 활발한 상호작용, 자율적이고 다양한 경험으로 중년기 여성의 회복탄력성과 스트레스 대처 능력 향상에 도움을 주어 ‘미술을 통한 관계 맺음과 삶의 전환(나, 너, 우리 그리고 사회)’을 가져올 수 있다. 프로그램 기간은 뇌에 습관 회로가 생기는 100일이며, 단계별 프로그램의 내용은 [Table 13]과 같다.

Table 13 Vitanova CCC program composition and contents

미술을 통한 관계 맺음과 삶의 전환(나, 너, 우리 그리고 사회)		
구분	일시	내용
1단계 (I)  긍정적 자기 이해와 자기표현	5주 35일	‘Creation’ 창조와 표현
	1주	보는 것과 기억하는 것
	2주	감정을 느끼며 선 그리기
	3주	창조성을 여는 점, 색, 면 그리기
	4주	‘지금, 보이는 나’ 그리기
	5주	‘나를 구성하는 나’ 그리기
2단계 (YOU)  활발한 상호작용으로 연결성과 관계성 향상	5주 35일	‘Communication’ 소통
	1주	우리와 함께 사는 동물 그리기
	2주	우리가 늘 보고 먹는 식물 그리기
	3주	우리를 둘러싸고 있는 환경, 풍경 그리기
	4주	우리의 또 다른 환경, 사람 그리기
	5주	어린이 마음으로 그리기
3단계 (WE)  자기와 사회적 안정과 성장, 통합적 자아실현	4주 28일	‘Co-creation’ 공동창조
	1주~3주	코치 돌아가면서 하기
	4주	내가 그리고 싶은 주제 연작 5점 그리기

### 3. 4. 3. 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델 제안

#### (1) ‘제3의 공간’ 서비스 모델

본 연구에서 제안하는 중년기 여성들의 삶의 전환을 위한 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델은 ‘제3의 공간’인 온라인 커뮤니티를 기반으로 제1의 공간(가정)과 제2의 공간(직장)을 넘나드는 형태로 진행된다. 제시된 서비스 블루프린트는 서비스 신청부터 후까지 서비스의 전 과정의 경험을 한 눈에 볼 수 있도록 서비스의 각 단계별 퍼소나 A·B의 내재적 동기와 외재적 동기, ‘제 1·2·3의 공간’ 및 다양한 온오프 터치포인트의 활용을 가시화하였다. [Figure 5]에서 서비스 참가 전과 후를 비교하면 간단한 가입 절차를 통해 서비스 프로그램의 참가하게 되며, 100일 동안 3단계 프로세스를 거치게 된다. 본 서비스는 후반부와 서비스 참가 후가 더 중요한 서비스로, 프로그램이 끝난 이후에도 제 3의 공간으로서의 온라인 미술 커뮤니티를 통해 전시와 지속적인 활동이 일어나는 것이 중요하다. 특히 서비스 참가 후에는 서비스 참여자가 서비스 제공자(코치)의 역할로 가치 전환이 이루어지며 자율성이 확장된다. 서비스 참여자들은 미술지식 뿐 아니라, 정보, 경험 등의 공유로 상호작용, 유능성, 관계성이 향상되며, 서비스 참여자들의 지속적이고 자발적 정보공유와 참여를 통해 프로그램 서비스가 개방형으로 운영관리 된다.

서비스 모델의 운영에 있어 세 가지 서비스 핵심 가치 및 서비스 흐름을 한눈에 볼 수 있게 [Figure 6]으로 정리하였다.



먼저 사용자 경험을 결정하는 중요한 서비스 요소로 1단계는 '나와의 관계'를 만드는 'Creation'으로 자기에게 집중할 수 있도록 익명을 보장할 수 있어야 하며, 서로에 대한 'Communication'은 '너와의 관계'를 만드는 2단계에서 서로에 대한 피드백과 댓글과 카톡으로 활발한 상호작용이 일어날 수 있어야 한다. '우리와의 관계'를 만드는 3단계에서는 공동으로 서비스를 만들어가는 협업의 시기로 서비스의 지속 가능성을 위한 Co-creation이 중요한 서비스 방법으로 작용한다는 것을 알 수 있다. 3단계의 과정 전반에 있어 서비스 제공자는 코칭의 역할로 미션과 공기, 정보 올리기 등의 역할을 수행하게 되며, 서비스 참여자는 그림과 글 올리기, 댓글달기 등으로 프로그램에 참여하게 된다. 참여자들은 미션의 의미공유, 자기 그림평가와 감상 등 참여자 간 상호작용을 위한 코크리에이션 프로그램을 통해 지속적인 미술 활동을 위한 외재적, 내재적 동기를 부여받는다.

서비스 프로그램에서 터치포인트는 주로 컴퓨터, 스마트폰, 인터넷 등 온라인 환경과 미술 도구들이다. 서비스 참여자가 코치 역할로 서비스 제공자로서 상호작용은 참여자들의 그림이 네이버 카페나 카톡, SNS에서 소통과 공유될 때 일어난다. 서비스 프로그램이 진행되면서 서비스 접점이 미술관, 박물관, 전시장과 서점 등으로 확대되고, 사용자도 가족들에서 주변으로 늘어나며 서비스 장소도 제 3 공간에서 시작되어 다시 제 1·2·3으로 서비스 경험 생태계가 확대됨을 확인할 수 있다[Figure 7 & 8].

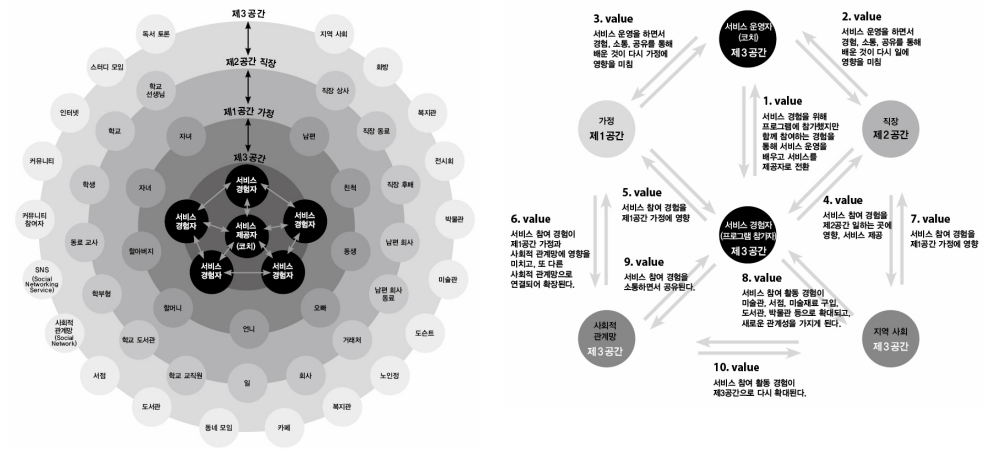


Figure 7 & 8 Stakeholder map(left), Stakeholder value map(right)

## 4. 연구 결과 논의

### 4. 1. 효과성 분석 논의

본 연구는 서비스 디자인 방법론을 활용하여 중년기 여성들의 삶의 가치를 재탐색하고, 그들이 주변인과 환경 사이에서 가치를 재정립하기 위한 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델을 제안한 것으로 자기결정이론의 기본 심리적 욕구 및 가치향상에 대한 효과성 분석의 논의점은 다음과 같다.

프로그램 참여자들은 인터뷰를 통해 자신에게 집중하자 공허함과 불안감이 줄어들고 자신이 원하는 것을 찾아가는 탐색과 통찰로 삶에 대한 열정이 생겼고, 안정감이 생겨 행복감이 높아졌으며 자신감과 유능감이 생겼다고 언급했다. 이는 자기결정이론의 자율성, 유능성, 관계성의 지지로 인한 기본 심리 욕구 충족이 정신적 위기감 해소에도 도움이 되어 자신감과 유능감이 상승하고 행복감이 증진에 도움이 되는 결과를 나타낸다.

먼저 자율성의 측면에서는 전통적인 미술 재료를 비롯하여 디지털 도구들을 활용하여 시간과 공간을

뛰어넘는 미술 활동을 할 수 있도록 한 부분과 집단미술 프로그램에서의 강제성 대신 프로그램 서비스의 개방형 운영관리 등을 통해 미션의 의미를 공유하고 자신들이 원하는 방식과 일정에 맞춰 진행할 수 있도록 한 부분들이 적극적 참여를 위한 내재적 동기 부여 측면과 연결되었다. 또한 사용자 익명 관리를 통해 현재 노출하고 싶지 않은 모습에 대해 긍정적으로 변화할 수 있는 기회를 부여함으로써, 원래 자신의 모습으로 있을 수 있고, 감정에 대한 공감과 자신을 자유롭게 표현할 수 있음을 확인하였다.

또한 유능성의 측면에서는 단계적 교육, 비판단적이고 긍정적인 피드백, 적절한 도구와 기술 습득 방법의 제공과 안내 등으로 미술에 대한 열등감이 감소하고 유능감이 향상되어 자신감이 향상되었다. 이러한 변화에 영향을 준 요인으로는 자기감정을 느끼고 독려한 코칭(네 사례), 코치의 긍정적인 피드백(세 사례), 신뢰성 있는 프로그램 안내와 미션 제시(세 사례), 다른 참여자들의 지지와 긍정적 피드백(세 사례)을 들 수 있다.

관계적 측면에서는 그림을 그리는 동안 자기를 직면하여 자기 이해와 수용으로 자신과 타인의 관계성이 좋아졌으며, 다른 참여자들의 수용과 공감, 판단 없는 피드백이 도움이 되었다고 평가했다. 또한 서비스 참여자들 사이의 미술 지식, 정보, 경험 등의 공유로 상호작용성이 향상되었다고 언급했으며 이러한 결과는 관심과 유대, 연대감, 이해관계로 지식 공유와 개방된 협력 과정을 바탕으로 이루어지는 온라인 커뮤니티(Kim & Kim, 2016)가 중년기 여성들의 소외감과 고립감 해소에 도움이 되는 것을 확인한 결과이다. 유능성과 자율성 만족 경험이 내적 동기와 흥미에 핵심이 된다면, 관계성은 유능성과 자율성이 충분히 만족되지 못했을 때 행동 지속에 영향을 주는 것과 더 관련이 있었다(Yang & Baek, 2016). 특히 서비스 참여자가 코치 역할로 서비스 제공자로서 상호작용은 참여자들의 그림이 네이버 카페나 카톡, SNS에서 소통과 공유될 때 일어나며, 서비스 프로그램이 진행되면서 서비스 접점이 미술관, 박물관, 전시장과 서점 등으로 확대되고, 사용자도 가족들에서 주변으로 늘어나며 서비스 장소도 제 3 공간에서 시작되어 다시 제 1·2·3으로 서비스 경험 생태계가 확대됨을 확인할 수 있다.

공동창조의 측면에서 온라인 커뮤니티를 통한 운영방식은 서비스 참여자 및 제공자, 이해관계자 모두에게 프로그램의 만족감과 지속 가능한 경험을 창출할 수 있는 것으로 나타났다. 특히 프로그램의 개방형 운영과 적극적인 의사 표현과 참여가 가능한 구조는 중도 포기자의 감소 및 참여자들의 자율적 참여 증가로 연결되어 프로그램이 끝난 이후에도 지속적인 활동으로 이어졌다. 이는 개방형 운영방식, 공동 목표의 공유, 아이디어 촉진, 의사 결정력이 Co-creation 과정에 영향을 미치는 요인(Kim, 2014)이라는 선행 연구를 확인한 연구 결과로 Co-creation을 바탕으로 서비스를 운영하고 서비스 가치를 창출할 수 있을 때 참여와 긍정적 행동 변화가 지속적일 수 있음을 알 수 있었다.

## 4. 2. 공동창조에 기반한 온라인 커뮤니티 서비스 모델의 활용방안 논의

본 연구를 통해 제시된 서비스 모델은 온라인 커뮤니티의 확장성을 통해 사회적 네트워크의 결속과 넓은 범위의 지역에서의 참여를 가능하게 하는 장소 해방적 성격을 통해 사회적 연결성, 다양성, 개방성 등을 향상시키며, 지속적인 상호작용을 통해 관계성을 형성 할 수 있다. 이는 제3의 공간에서 시작한 서비스 경험이 연결·소통·공동창조로 제 1·2·3의 공간으로 확대되고, SNS와 사회적 관계망을 통해 확산하여 지역 사회와 공동체에 영향을 미치는 구조로, 더 많은 연결은 가치의 증가를 의미하며 사람, 장소, 제품을 연결하는 것은 삶의 질과 행복 지수를 높인다는 ‘행복을 위한 디자인’ 이론과도 동일한 결과이다(Yu, 2020).

따라서 본 연구에서 제안한 코크리에이션 기반의 온라인 커뮤니티 모델은 다음과 같이 다양한 목적으로 운영되는 다음과 같은 개방형 플랫폼 설계에 적용될 수 있다. 먼저 코로나 19 이후 비대면 방식이 우리 사회의 중요한 소통의 수단으로 자리 잡은 만큼, 미술 외 다양한 콘텐츠의 교육 프로그램 개발에도 적용될 수 있다. 또한, 시민 참여가 중요한 공공서비스 플랫폼 개발 시에도 자율성, 유능성, 관계성 등에 기반을 둔 본 모델의 작동 방식은 정책 공동창안의 방법으로서 유용하게 활용될 수 있다.

마지막으로 제 1·2·3의 공간의 연결·소통·공동창조 등 더 많은 사회적 상호작용을 통해 가치 증가를 목적으로 하는 본 모델은 선진기업들의 매체 전략 수립 시 유용한 시나리오를 제시해줄 수 있다. 특히 현대인들의 삶의 활력 재충전과 행복감 증진을 위해 ‘제 3의 공간’이 중요한 요소로 떠오르고 있는 만큼, 제 1·2·3의 공간이 어떤 식으로 연결되며 확장될 수 있는지를 가시화하고 있는 본 모델은 고객의 삶을

변형(transform)시키는 것을 경제적 가치로 삼고 있는 기업의 서비스 전략 수립에 유용하게 활용될 수 있다.

## 5. 결론

### 5. 1. 연구의 요약

본 연구는 서비스 디자인 관점으로 중년기 여성들의 위기를 긍정적 삶의 전환기가 될 방안을 모색하기 위한 실험 연구이다. 크게 i) 문헌 연구와 ii) 중년기 여성을 위한 서비스 프로그램의 경험 프로토타이핑(Experience prototyping) 개발 및 평가와 iii) 온라인 미술 커뮤니티 서비스 및 운영모델 제안으로 구성된다. 먼저 이론적 연구로 융(Jung, 1966), 에릭슨(Erikson, 1968)의 연구를 통해 중년기 여성의 발달 과제와 자기결정이론의 세 가지 핵심적인 심리적 욕구인 자율성, 유능성, 관계성을 살펴보고, 중년기 여성을 위한 온라인 미술 커뮤니티의 필요성을 알아보았다. 다음으로 공동창작에 기반한 서비스 디자인 방법론을 활용하여 중년기 여성들을 위한 온라인 미술 커뮤니티 서비스 프로그램을 개발하고 경험 프로토타입을 진행하였으며, 최종적으로 미술을 통한 관계 맺음과 삶의 전환을 핵심가치로 하는 온라인 미술 커뮤니티 서비스모델 및 운영전략을 제안하였다.

### 5. 2. 연구의 의의와 시사점

본 연구는 중년기 여성의 위기감 해소와 인생의 전환기를 위한 자기실현을 위해서 자기결정이론과 공동창작을 적용한 온라인 미술 커뮤니티 서비스가 중년기 여성들에게 심리적 균형과 안정감을 주고 행복감 증진에 효과가 있음을 확인한 실험 연구로 의의가 있다.

이론적 시사점으로는 첫째, 신체적 무력감과 심리적 공허감을 느끼며 자신의 능력과 가치에 대한 자기효능감이 낮은 중년기 여성을 위한 온라인 미술 커뮤니티 서비스는 시간과 공간의 제약이 없는 공동창작을 가능하게 함을 확인하였다. 특히 온라인 커뮤니티의 개방성을 바탕으로 한 공동창작은 서비스 참여자가 제공자(코치)의 역할로 가치 전환을 통해 자율성을 향상시키며, 감정에 대한 공감과 자유로운 자기표현, 신뢰성 있는 프로그램 안내, 다른 참여자들의 수용과 공감, 판단 없는 피드백 등은 개인의 심리적 문제 해결을 넘어 자기와 타인에 대한 새로운 이해와 긍정적 인식 전환으로 확장되는 효용성을 가질 수 있다는 것을 확인할 수 있었다.

둘째 제 3의 공간으로의 온라인 미술 커뮤니티는 서비스 프로그램 참여를 통해 박물관·미술관 전시 참여와 도슨트 신청 등 또 다른 다른 커뮤니티 참여로 사회적 관계 범위가 확장되는 것을 확인하였으며, 제 3의 공간에서 시작한 서비스 경험이 다시 제 1·2·3의 공간으로 확대되고, SNS와 사회적 관계망을 통해 확산되어 지역 사회와 공동체에 영향을 미치고 있음을 확인하였다. 따라서 이는 향후 중년 여성들을 행복감 증진을 위한 교육 및 서비스 콘텐츠 개발의 이론적 토대로 활용될 수 있다.

실무적 시사점으로는 첫째, 본 연구는 중년기 여성들의 100일 경험 프로토타이핑을 토대로 한 서비스 프로그램에 대한 시각화는 중년기 여성들의 실제적인 경험을 반영한 것으로 별도의 비용 없이 앱이나 홈페이지를 개발하지 않더라도 누구나 쉽게 네이버 카페나 카카오톡을 이용한 온라인 서비스를 만들고, 운영할 수 있는 온라인 미술 커뮤니티 프로그램 및 서비스 모델을 제안했다는 점에서 의의가 있다.

둘째, 본 연구는 온라인 미술 커뮤니티 프로그램 개발 및 검증, 모델 제안을 위해 코크리에이션에 기반한 서비스디자인방법론을 활용하였으며, 이는 다양한 관계성과 동기를 시각화하여 인간 중심으로 서비스를 기획하고 긍정적 반응을 이끌어 내어 사람들의 행동을 변화시킬 수 있는 효과적인 도구와 방법임을 확인하였다. 특히 여섯 색깔 모자 방법은 사용자 참여형 평가를 위한 Co-creation 워크숍 결과로 유용하게 활용될 수 있음을 확인할 수 있었다. 본 연구에서 활용된 분석의 방법은 향후 타 서비스 기획에 있어서도 적용될 수 있다.

셋째, 제시된 모델은 사용자와의 코크리에이션이 중요한 교육, 공공서비스 등의 개방형 플랫폼 설계에 적용될 수 있다. 또한 육체적, 정서적 제약을 벗어나 다른 의미의 휴식을 제공하는 것을 목적으로 하는 '제 3의 공간'의 연결이 중요한 비즈니스 모델 개발 시 유용한 서비스디자인 전략 및 시나리오를 제시해줄 수 있다.

### 5. 3. 연구의 한계점 및 향후 과제

본 연구에서 제시하는 중년기 여성을 위한 온라인 미술 커뮤니티 서비스에 대한 연구 결과는 다음과 같은 한계점을 가진다.

첫째, 중년기의 범위는 모호하고 유동적이어서 학자와 연구자마다 의견이 다르다. 본 연구는 중년기 여성의 생애주기가 더 이상 표준화할 수 없이 다양해져 연령보다는 생애 사건을 중심으로 구분하는 것이 적절하다고 본 서울시 여성정책연구의 분류에 따라 중년기 여성을 30~50대로 정의하였다. 하지만 30~50 사이의 라이프 사이클이 너무 달라 결혼·출산·양육·노동·비혼 등의 대상을 구체적으로 나눈 정성적 연구가 필요하다.

둘째, 본 연구에서는 미술 프로그램에 초점을 맞춰 진행했다. 그러나 중년기 여성을 대상으로 개성화, 자기실현, 심리적 변환에 초점을 맞춘 예방적 예술치료 기법은 제한적일 수 있으므로 중년기 여성을 위한 다양한 기법의 집단 프로그램이 개발되어야 하며 예방, 성장, 교육, 발달 지향적인 방향으로 미술뿐만 아니라 다른 분야의 연구로 확산되어야 한다.

셋째, 본 연구는 중년기 여성들의 경험에 대한 서비스 디자인 관점의 심층적 실험 연구로 100일 동안 경험 프로토타입에 대한 유사 서비스가 없어 사례 분석이 없고, 정량적 데이터를 제시하지 못하는 한계를 가진다.

따라서 향후 본 연구에서 제시하는 서비스 아이디어, 컨셉 등 도출된 결과를 발전 시켜 중년기 여성의 라이프스타일을 세분화한 정성적 연구와 그들의 경험과 참여를 바탕으로 한 후속 실험 연구, 그리고 정량적 데이터를 제시하는 연구로 중년기 여성들의 삶에 대한 의미와 가치를 파악하는 연구가 요구된다.

#### References

1. Cho, Y. (2016). *The Effects of Clay Therapy Program Using Ceramic Works on Psychological Transformation of Middle - aged Women* (doctoral dissertation). Myongji University, Seoul, Korea.
2. Choi, J. (2011). *Pastoral Counseling as a tool to help middle - aged self - integration Study on Using the Enneagram* (master's thesis). Presbyterian University and Theological Seminary, Seoul, Korea.
3. Choi, H. (2014). *All Human Motives*. Seoul: Booksea Publishing Co.. Ltd.
4. Erikson, E. H. (1968). *The human life cycle*. In Sills, D. L.(ed.), *International Encyclopedia of the Social Sciences*. Cromwell-Collier: New York
5. Han, S., & Shin, H. (2010). Basic Psychological needs satisfaction experiences of clients and counseling outcome. *Korean Journal of Counseling And Psychotherapy*, 22(4). 901 - 929.
6. Hong, Y. (2015). *Consideration on characteristics of service design through Yulgok's philosophy and psychology of motivation* (master's thesis). Hongik University, Seoul, Korea.
7. Jeon, H., & Lee, H. (2010). A Study on Subjective Happiness, Life Satisfaction Expectancy, Mindfulness and Social Support of the marital middle-aged women. *Journal of Asian Women*, 49(1), 123 - 159.
8. Jung, C. G. (1966). *The Collected Works of C. G. Jung. 7: Two Essays on Analytical Psychology*. London: Routledge.
9. Jung, E. (2009). *The Process of Individuation in Mid - life : Based on Sandplay Therapy* (master's thesis). Ewha Womans University, Seoul, Korea.
10. Jung, M. (2000). *Adult Educational Interpretation on On - line Learning Community* (doctoral dissertation). Seoul National University, Seoul, Korea.
11. Jung, W. (2013). *A Study on the Application of Bibliotherapy for Middle - Aged Women to Overcome the Empty Nest Syndrome* (doctoral dissertation). Kyonggi University, Seoul, Korea.
12. Keum, E. (2013). *Suggestions of Prototyping Tool for Service Design Co - Creation : Focusing On Mobile Application* (master's thesis). Seoul National University of Science and Technology, Seoul, Korea.
13. Kim, B., Kim, Y., Choi, J., & Jeon, H., Jung, Y. (2005). A Study on the Subjectivity of the Meaning of Life for Middle - Aged Women. *Korean Journal of Adult Nursing*, 17(2), 177 - 187.

14. Kim, B. (2003). Carl Jung and the Self – realization of Mid – life. *Baekseok Christial Journal*, 3, 189 – 207.
15. Kim, H., Lim, J., & Jung, J. (2018). The Effect of Positive Psychology Group Art Therapy on Resilience of Middle Aged Women and their Coping Ability with Stress. *The Journal of Clinical Art Psychotherapy*, 8(3), 71–100.
16. Kim, J. (2017). *Service Design for Experience*. Seoul: Ahn Graphics Publishers.
17. Kim, J., Choi, J., & Han, K. (2002). The Relationship between Online Community – based Marketing Activities and Community Citizenship Behavior: The Mediating Role of Commitment. *Korean Journal of Marketing*, 17(4), 77 – 98.
18. Kim, M. (2014). *The Service Design Based on Co – creation Factors Derived from an Empirical Study* (master's thesis). Sungshin Women's University, Seoul, Korea.
19. Kim, S. (2006). *Empowerment of women in cyber community: claiming resistance and identity politics in women's safe space* (doctoral dissertation). Seoul National University, Seoul, Korea.
20. Korean Educational Psychology Association. (2000). Terminology of Educational Psychology. Seoul: Hakjisa Corp.
21. Lee, B. (2004). *Analytical Psychology: C G Jung's Human Psychology*. Seoul: Ilchokak Publishing Co., Ltd.
22. Lee, B. (2006). *Self and individuation*. Paju: Hangil Publisher.
23. Lee, J. (2012). A Study on the Characteristics by Spatial Types and an Empirical Research for The Third Place – focused on a research targeting urban housewives. *Journal of the Korean Institute of Interior Design*, 21(5), 65 – 76.
24. Lee, K., Kim, I., & Lim, E. (2020). The Effects of a Group Art Therapy Program based on Mindfulness Meditation on the Job Stress and Interpersonal Relationships of Office Workers. *The Journal of the Korea Contents Association*, 20(5), 410–425.
25. Lee, M., Kim, T., & Kim, H. (2004). The Effects of Brand Community on Consumer Attitude. *Korean Journal of Marketing*, 19(3), 197 – 224.
26. Lee, S. (2014). A Study on Policy for Supporting Mental Health of Women in Seoul. *Seoul Foundation of Women & Family Policy Research*, 1–217.
27. Levinson, D. J. (1986). A conception of adult development. *American psychologist*, 41(1), 3–13.
28. Pink, D. H. (2009). *Drive: The Surprising Truth About What Motivates Us*. New York: Riverhead Books.
29. Park, E. (2007). *A Study on the Individuation of Mid – Life through Analysis of Dreams* (master's thesis). Sangmyung University, Seoul, Korea.
30. Park, E. (2014). A Philosophical Counseling for the Happiness of 'Self – Realization'. *Sogang Journal of Philosophy*, 39, 67 – 99.
31. Park, J., & Kim, K. (2011). A Review of the epidemiology of depression in Korea. *Journal of Korean Med Assoc* 2011 April, 54(4), 362 – 369.
32. Polaine, Andy., Løvlie, Lavrans., & Reason, Ben. (2016). *서비스 디자인 [Service Design: From Insight to Implementation]* (Translated by Bae, S., et al.). Seoul: Chaosbook.
33. Pyeon, S. (2010). A study on the effect of a group art therapy program to improve life satisfaction and interpersonal relationships among middle-aged women. *Korean Journal of Autonomy and Public Administration*, 24(1), 307–325.
34. Pyun, S. (2010). A Study on Effect of Group Art Therapy for Life Satisfaction and Elevation of Personal Relations of Middle-aged Women. *Korean Journal of Local Government & Administration Studies*, 24(1), 307–325.
35. Riedel, I. (2000). *융의 분석심리학에 기초한 미술치료 [Malthérapie]* (Translated by Jeong, Y.). Seoul: Hakjisa Publisher.
36. Reeve, Johnmarshall. (2018). *동기와 정서의 이해 [Understanding Motivation And Emotion, 6th Edition]* (Translated by Kim, A., et al.). Seoul: Pakhaksa Publisher.
37. Rho, T. (2013). *A Study on the Role of Perceived Self-Determination in Relationship Marketing: Longitudinal Approach in Relationship Development and Maintenance Phase* (doctoral dissertation). Pusan National University, Pusan, Korea.



38. Ryan, R. M., & Deci, E. L. (2002). *Overview of self – determination theory: An organismic–dialectical perspective. Handbook of self – determination research.* University of Rochester Press.
39. Deci, E. L., & Vansteenkiste, M. (2004). Self – determination theory and basic need satisfaction: Understanding human development in positive psychology. *Ricerche di Psicologia, 27*(1), 23–40.
40. Ryu, S., Cho, H., & Lee, H. (2016). *Community Today, Online Community.* Seoul: Miraein Publishers.
41. Safko, L., & Brake, D. K. (2009). *The Social Media Bible: Tactics, Tools, and Strategies for Business Success.* N.J.: John Wiley & Sons.
42. Silva, M. N., Marques, M., & Teixeira, P. J. (2014). Testing theory in practice: The example of self – determination theory – based interventions. *The European Health Psychologist, 16,* 171–180.
43. Stickdorn, M., & Schneider, J. (2012). *서비스 디자인 교과서 [This is Service Design Thinking]* (Translated by Lee, B. & Jong, M.). Seoul: Ahn Graphics Publishers.
44. Thackara, J. (2005). *In the Bubble: Designing in a Complex World.* Mass: MIT Press
45. Uden, L., & Naaranoja, M. (2011). Co-creation of value for a public service. *International Journal of Services, Economics and Management, 3*(4), 427–445.
46. Yang, M., & Baek, H. (2016). The Effect of Leisure Motivation on Subjective Well-being: The Moderating Role of Leisure Involvement. *The Korean Journal of Physical Education, 55*(1), 191 – 205.
47. Yoo, J., & Chang, Y. (2004). Hermeneutic Phenomenological Study on Experience of the Change of Body in Climacteric Women's Observed through Group Art Therapy. *Womens Health, 5*(1), 1 – 17.
48. Yu, E. (2020). A theory of "Design for Happiness" as an analytic tool for service experience design: Focusing on Seoul Metro. *Bulletin of Korean Society of Basic Design & Art, 21*(1), 361–374.
49. Jung, H. (2009). Community – Based Art Education. *Art Education Research Riview, 23*(1): 35–70.
50. Kim, S., Kim, H. (2016). Community – Based Art Education in the Didital era: The Approach through Community Mapping. *Art Education Research Riview, 30*(4), 181–201.
51. Im, Y. (2004). *A Study on the relationship betwwen the stress and the coping methods with stress of married middle aged women* (master's thesis). Kyunghee University. Seoul, Korea.
52. Song, H. (2017). *A Study on the Internal Dynamics of the Third Bookstore – Focusing on the case of <A Cup of Book after Work(Book & Pub)>* (master's thesis). Sungkonghoe University.
53. Oh, B. (2018). A Study on Service Design for Collaborative Caring for Pets Owned by Single Working Households. *Journal of the Korean Society of Design Culture, 24*(4), 221 – 235
54. Shin, D. (2013). *Humanitas Technology,* Seoul: lCommunication Books.
55. Miserandino, M. (2013). *최신 연구에 기초한 성격심리학 [Personality psychology : foundations and findings]* ([Translated by Jung, Y., Jo, O., & Jo, H.]). Seoul: SigmaPress.
56. Maslow, A. H. (1970). *Motivation and personality.* New York: Harper & Row.
57. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2000). The "what" and "why" of goal pursuits : human needs and the self – determination of behavior. *Psychological Inquiry, 11*(4), 227 – 268.
58. Deci, E. L., & Ryan, R. M. (2002). Overview of self – determination theory: An organismic dialectical perspective. In E. L. Deci & R. M. Ryan (Eds.), *Handbook of self – determination research* (pp. 3 – 33). Rochester, NY: University of Rochester Press.
59. Song, J. (2015). *Parental acceptance in relation to adolescents' school adjustment: Self – acceptance as a mediating factor* (master's thesis). Korea University.
60. Ryan, R. M., Deci, E. L., Grolnick, W. S., & La Guardia, J. G. (2006). The significance of autonomy and autonomy support in psychological development and psychopathology. In D. Cicchetti & D. J. Cohen (Eds.), *Developmental psychopathology: Theory and method* (Vol 1, pp. 795–849). New Jersey: John Wiley & Sons, Inc..
61. Silva, M. N., Marques, M., & Teixeira, P. J. (2014). Testing theory in practice: The example of self – determination theory – based interventions. *The European Health Psychologist, 16,* 171 – 180.

# 중년기 여성의 삶의 전환과 행복감 증진을 위한 공동창작 기반 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델 제안 -자기결정이론을 중심으로

김지선<sup>1</sup>, 구유리<sup>2\*</sup>

<sup>1</sup>홍익대학교 산업미술대학원 서비스디자인학과, 학생, 서울, 대한민국

<sup>2</sup>홍익대학교 산업미술대학원 서비스디자인학과, 교수, 서울, 대한민국

## 초록

**연구배경** 중년기 여성의 정신 건강 문제가 사회문제화되고 있어 가족과 사회의 긍정적 지지와 생활 스트레스를 감소시킬 수 있는 다양한 참여 프로그램이 필요하다. 대화·소통·상호작용을 기반으로 한 온라인 커뮤니티의 참여적, 관계적 특성은 자아확장력, 소통 및 공감능력, 관계 형성 등 자아 중년기 여성들을 위한 미술 프로그램의 목적과 잘 부합한다. 본 연구에서는 온라인 기반의 커뮤니티와의 연계와 확장을 통해 중년 여성들이 자율적이며, 주도적으로 삶의 변화에 참여할 수 있는 온라인 미술 커뮤니티 프로그램을 설계하고 서비스 모델의 확장 가능성에 대해 제안하고자 한다.

**연구방법** i) 문헌 연구와 ii) 중년기 여성을 위한 서비스 프로그램의 경험 프로토타이핑(Experience prototyping) 개발과 iii) 서비스모델 제안으로 나누어진다. 문헌 연구를 통해 중년기 여성의 발달 과제와 자기결정이론의 세 가지 핵심적인 심리적 욕구인 자율성, 유능성, 관계성을 살펴보고, 제 3의 공간 온라인 미술 커뮤니티의 필요성을 알아보았다. 다음으로 온라인 미술 커뮤니티 서비스 프로토타이핑 및 운영모델 제안을 위해 서비스 참여자와 다양한 이해관계자가 함께 문제를 찾고 해결해나가는 공동창작 방법론을 활용하였으며 확산과 수렴의 과정을 반복하는 서비스 디자인의 더블 다이아몬드(Double diamond) 프로세스를 활용하여 연구를 진행하였다.

**연구결과** 자신의 능력과 가치에 대한 자기효능감이 낮으며, 정신과 육체적 소진을 경험하는 중년기 여성들을 대상으로 온라인 미술커뮤니티 서비스 콘셉트를 제안하였다. 또한 퍼소나의 동기를 통합한 서비스 블루프린트와 서비스 생태계 지도를 통해 '제3의 공간'인 온라인 커뮤니티를 기반으로 제1의 공간(가정)과 제2의 공간(직장)을 넘나드는 형태로 서비스 경험 생태계가 확장됨을 확인하였다. 자기결정이론 및 공동창조의 측면의 효과성에 대한 시사점은 다음과 같다. 첫째, 시간과 공간을 뛰어넘는 미술 활동 및 개방형 서비스의 운영관리 등을 통해 자율성 측면의 내적 동기를 강화하였다. 둘째, 비판단적이고 긍정적인 피드백, 적절한 도구와 기술습득의 안내는 창의적 활동의 자신감 및 유능성을 향상시켰다. 셋째, 서비스 참여자들 사이의 미술 지식, 정보, 경험 등의 공유로 상호작용성이 향상되었으며, 제 1·2·3의 공간을 연결하는 장소 해방적 성격을 통해 사회적 연결성 및 관계성을 강화하였다. 넷째, 서비스 프로그램의 온라인 Co-creation 운영 방식은 중도 포기자가 적고, 참여자들의 자율적 참여가 높아져 프로그램이 끝난 이후에도 지속적인 활동으로 이어졌다.

**결론** 본 연구의 시사점으로는 첫째, 자기결정이론과 Co-creation을 적용한 온라인 미술 커뮤니티 서비스가 중년기 여성들에게 심리적 균형과 안정감을 주고 행복감 증진에 효과가 있음을 확인한 실험 연구로 의의가 있다. 둘째, 참여자들을 대상으로 100일 동안 파일럿 프로젝트의 운영을 통해 도출한 서비스 콘셉트와 서비스 모델은 중년기 여성들의 실제적 경험이 반영되어 가치가 있으며, 이는 향후 중년 여성들을 행복감 증진을 위한 교육 및 서비스 콘텐츠 개발의 이론적 토대로 활용될 수 있다. 마지막으로 서비스 디자인은 다양한 관계성과 동기를 시각화하여 인간 중심으로 서비스를 기획하고 긍정적 반응을 이끌어 내어 사람들의 행동을 변화시킬 수 있는 효과적인 도구와 방법임을 확인하였다.

**주제어** 서비스 경험 프로토타이핑, 자기결정이론, 공동창조, 중년기 여성, 온라인 미술 커뮤니티 서비스 모델

이 논문은 2021년도 정부(교육부)의 재원으로 한국연구재단의 지원을 받아 수행된 기초연구사업임 (2021R1I1A4A01059504)

\*교신저자 : 구유리(yrkoo@hongik.ac.kr)