

Proposing Service Directions to Overcome Social Isolation and to Establish Social Networks Among Socially Isolated Young Adults

Eun Yu^{1*}, Yerin Yu², Minkyong Kim², Seoyoung Jung², Jibwon Jung²

¹Department of Design, Professor, Seoul National University of Science and Technology, Seoul, Korea

²Department of Design, Student, Seoul National University of Science and Technology, Seoul, Korea

Abstract

Background The number of socially isolated young people in South Korea is increasing every year. As society becomes individualistic, the social network of young people is further weakened, and social disconnection intensifies, leading to various crimes, and raising the seriousness of the social isolation youth problem. To solve this problem, various measures are proposed from the government level to private companies, but they are still immature and have limitations. This study sought more accessible and practical solutions through services that encourage the formation of social networks and help them overcome the social isolation stage by themselves in consideration of the characteristics and psychology of young people in social isolation.

Methods Desk research and user surveys were conducted, and in-depth interviews were conducted with various stakeholders such as socially isolated young people, those around them, those involved in the isolated youth support center, and young people who overcome isolation to identify practical needs and pain points. Based on persona and service scenarios, service directions and detailed functions were derived, and future complementary directions were suggested through verification.

Results The direction of the service for solving the problem of isolated youth was proposed as follows. First, the service provides personalized challenges so that isolated youth can improve their lifestyle habits themselves and motivates them through a challenge sharing system among service users. Second, the service promotes a sense of belonging and bond with others by encouraging interactions between users in the service with functions such as consumption and chat services and support. Third, accessibility is improved and procedures are simplified through the support project archiving function that collects and shows policies and programs related to socially isolated youth.

Conclusions This study presents a support service for overcoming youth isolation by reflecting various stakeholder and user experiences to help solve the disconnection problem of young people in social isolation. The results of this study can be used as basic data for policy and service design to solve the problem of social isolation.

Keywords Young People, Social Isolation, Seclusion, Social Network, Service Design

*Corresponding author: Eun Yu (eyu@seoultech.ac.kr)

Citation: Yu, E., Yu, Y., Kim, M., Jung, S., & Jung, J. (2024). Proposing Service Directions to Overcome Social Isolation and to Establish Social Networks Among Socially Isolated Young Adults. *Archives of Design Research*, 37(2), 333-351.

<http://dx.doi.org/10.15187/adr.2024.05.37.2.333>

Received : Aug. 23. 2023 ; **Reviewed :** Mar. 18. 2024 ; **Accepted :** Apr. 27. 2024

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

2023년 대한민국에 큰 충격을 준 신림역, 서현역 ‘묻지마 칼부림 사건’, ‘정유정 사건’의 피의자가 사회적 고립청년이었다는 것이 밝혀지며 국가 차원에서 사회적 고립청년들의 단절 극복과 관계망 형성을 지원할 필요성이 요구되었다. 2021년 한국보건사회연구원에 따르면 19~34세 청년 중 고립·은둔 청년은 약 53만 8,000명에 달하였으며, 이는 코로나19를 거치며 2019년 대비 61%가량 증가한 수치다. 2017년 OECD에 따르면 한국은 15~29세 청년 니트(NETs: Not in Education, Employment or Training의 약어) 비율이 2016년 18.9%로 OECD 평균 13.9%와 비교해 5%P나 높은 수준을 보여주고 있다. 이미숙, 진형익, 그리고 이에리(Lee, Jin & Lee, 2022)에 의하면 청년 니트란 일이나 학업을 하지 않고, 취업을 준비하는 교육도 받지 않는 청년을 의미한다. 우리나라의 청년 노동 소외 현상과 높은 청년 실업률, 코로나19로 인한 사회 구조 변화 등을 고려할 때, 신 취약계층으로서의 고립청년 문제는 향후 더욱 악화할 것으로 보인다. 또한 대인 관계 문제로 인한 사회적 고립청년의 장기 고립은 범죄로 이어질 수 있다(Park & Choi, 2013). 우리나라의 경우 2000년대 초반부터 사회적 고립청년 문제를 다루왔지만, 국내 연구 자료들은 주로 간단한 설문조사나 추정 통계로 전개되어 고립 당사자의 목소리를 담은 연구는 부족한 실정이다. 2020년에 서울특별시 양천구가 기초 지자체 중 처음으로 ‘서울특별시 양천구 사회적 고립청년 지원 조례(2020)’를 마련하였으며, 뒤이어 광주광역시 ‘광역시 은둔형 외톨이 지원 조례’와 부산광역시 ‘은둔형 외톨이 지원조례(2021)’, 전라남도 ‘은둔형 외톨이 지원조례(2021)’가 제정되는 등 지자체 차원에서 고립청년 지원을 시작했지만, 청년 정책 총괄 조정 기구의 부재와 중앙 정부와의 소통 부재 등의 한계가 있다. 정책 전개 과정에서 사회적 고립청년 발굴과 접근이 어렵다는 이유로 지원 정책 적용 대상을 확대하거나 축소하여 당사자가 지원받지 못하고 소외되는 상황 또한 빈번하였다. 2010년대 초반부터 기숙형 대안학교 ‘꿈터’, 기숙형 서비스 ‘K2’ 등 사회적 고립청년 대상으로 직접적 서비스를 제공하는 민간 기관들이 출현하였지만 홍보가 부족하고 접근성이 낮았다. ‘광주광역시 은둔형 외톨이 2020 실태조사’에 따르면 은둔형 외톨이가 일상생활 중 가장 많이 하는 활동은 스마트폰 사용(52.3%)으로 나타났다(광주광역시, 2020). 이는 고립청년들이 가장 쉽게 접근할 수 있는 매체가 스마트폰이라는 사실을 의미하며, 기존 지원책들이 가지고 있던 문제점인 접근성 부족이 모바일 서비스를 통해 보완될 수 있는 가능성을 시사한다. 그러나 2024년 현재 사회적 고립청년을 대상으로 고립 극복을 돕는 모바일 서비스는 많지 않은 실정이다. 따라서 본 연구는 비대면 환경에서 사회 관계망 구축과 지원책 접근성 향상을 바탕으로 청년들의 직접적인 사회 활동을 유도하여 근본적인 고립감과 단절 문제를 완화하고 고립 극복과 자립을 도울 수 있는 모바일 애플리케이션의 방향성을 제안하고자 한다.

2. 현황 및 이론적 배경

2. 1. 사회적 고립청년 실태와 고립 요인

사회적 고립이나 고립청년이라는 용어는 명확한 정의가 이루어지지 않은 채로 정책 영역에서 사용되고 있으며, 사회적 고립청년 지원 정책의 발전에도 한계를 가져왔다. 따라서 본 연구는 유민상, 신동훈 그리고 이민정(Yoo, Shin & Lee, 2021)의 연구에 따라 “청년을 19세에서 34세까지의 사람으로 정의하고, 사회적 고립청년을 사회적 고립을 한 사람이 사회를 살아가며 다른 사람과의 관계망이 단절되어 교류할 수 없고 생활에 필요한 지원을 받을 수 없는 상태, 다시 말해 한 개인이 사회와 다차원적으로 고립된 상태의 청년”으로 정의한다. 2021년 한국보건사회연구원에 따르면 19~34세 청년 중 고립·은둔 청년은 약 53만 8,000명에 달하였다(Park, 2023). 김기현 그리고 배정희(Kim & Bae, 2021)에 따르면 약 3명 중 1명에 해당하는 35.0%의 청년이 사회적 고립감을 일상에서 어느 정도 수준 이상으로 느끼는 것으로 분석되었다. 사회적 고립은 특정한 한 가지 이유보다는 여러 요인들이 축적되며 발생하는 최종적인 단계로 볼 수 있다. 주요 촉발 요인으로 크게 4가지를 들 수 있다. 1) 물리적 환경요인으로 홀로 살거나 혼자만의 공간에 칩거하는 것, 2) 정신 및 심리적 요인으로

인지 기능 저하나 정신 질환, 우울증, 내향성, 자존감 상실, 주변인의 사망 등에 따른 심각한 슬픔 또는 부정적인 감정, 3) 사회적 요인으로 소득 저하 또는 무직, 이별이나 이혼, 가족 갈등 4) 생리적 특성으로 신체적 장애나 콤플렉스, 만성질환, 시청각 감각의 상실, 거동이 불편한 경우 고립의 위험이 큰 것으로 보고되었다(Kim, Park & Park, 2018).

2. 2. 사회적 고립청년 해결방안 현황

우리나라의 경우 2015년부터 ‘학교 밖 청소년 지원에 관한 법률(2014)’이 시행되어 사회적 고립청년으로 발전하기 쉬운 학업 중단 청소년들의 특별 보호지원책을 마련했다. 그러나 법률이 초기 단계에 있어, 학교 밖 청소년 파악 및 지원 체계가 잘 시행되도록 하는 정책적 노력이 필요한 상황이다. 국내에서는 2020년 청년기본법을 시작으로 본격적인 청년 대상 법령들이 시행되며 사회적 고립청년에 관한 지역 단위 조례 또한 제정되었다. 국무조정실에서 발표한 ‘제 1차 청년정책기본계획(2020)’과 ‘2021년 청년정책 시행 계획(2021)’은 사회적 고립청년을 직접 대상으로 하지는 않았지만, 구직 단념 청년을 위한 상담과 역량 강화 프로그램, 정신 건강에 취약한 청년층을 위한 지원 확대 등 사회적 고립청년을 지원할 근거를 마련했다.

국내 사회적 고립청년 지원 서비스는 크게 1) 사회적 지원 서비스 2) 취업 등 경제적 지원 서비스 3) 심리 상담 서비스가 대다수이다. 사회적 서비스로는 ‘제 1차 청년정책기본계획’에서 사회적 고립의 위험이 큰 청년 1인 가구를 대상으로 온라인 소통 플랫폼을 구축해 모임을 도모하고 취미 프로그램을 장려하는 정책을 추진하고 있으며, 심리상담 서비스를 지원하고 있다. 이와 같은 정책은 청년 1인 가구의 사회적 관계망 형성 및 지원에는 의의가 있으나, 상태가 다양하고 복합적인 사회적 고립청년의 경우 보편적 복지 차원의 접근으로는 고립 예방과 해소에 한계가 존재한다. 경제적 지원 서비스로는 국내 최초로 본격적인 사회적 고립청년을 대상으로 하는 고용노동부의 ‘청년 도전 지원 사업(2021)’이 시작되었다. 이 사업은 구직 단념 청년을 대상으로 일대일 상담과 취업 역량 개발 프로그램 이수 후 국민 취업 제도의 혜택을 받도록 체계를 구성했으나, 홍보 부족과 좁은 신청 자격 기준으로 정책 목적인 ‘국민 취업 제도로의 연계’가 원활하게 이루어지지 않았다(Yoo & Shin, 2022). 심리상담 서비스로는 2012년 광주광역시에서 시작된 무료 심리 상담 서비스 ‘마인드 링크(Mindlink)’가 있다. ‘마인드 링크’는 청년들이 심리 상담과 사회적 중재를 받을 수 있는 청년 정신 건강 특화 국내 최초 사업으로서, ‘제 1차 청년정책기본계획(2020.12)’을 통해 전국적으로 확대될 계획이었으나 현재 광주광역시에만 센터가 존재하는 등 진행 속도가 더디고 접근성이 낮다.

이와 같이 다양한 사회적 고립청년 지원 사업이 진행되고 있지만, 대부분의 사업 대상 범위가 너무 넓거나 좁고, 접근성이 낮으며 참여 동기를 부여하지 못하는 문제점이 존재했다. 무기력한 사회적 고립청년들이 행정적 절차 과정에서 포기하거나 조건을 채우지 못해 참여할 수 없는 사례가 자주 발생하여, 청년의 사회 안착 기준에 대한 재정립 및 사회적 고립청년의 상태와 필요에 맞춘 종합 지원 체계가 요구되었다.

2. 3. 선행 연구와 서비스 현황 조사

먼저 선행 연구들은 크게 1) 사회적 고립 요인에 관한 연구; 2) 사회적 고립청년 실태 조사와 지원 방안에 관한 연구; 3) 사회적 고립청년과 유사한 개념인 은둔 청년(NEET)에 관한 연구로 나누어졌다. 사회적 고립 요인으로 이용하와 박오사(Lee & Park, 2021)는 청년층의 사회적 배제에 영향을 미치는 요인을 경제, 고용, 주거, 건강, 관계 5개 차원으로 나누어 분석하였다. 한편 김재희, 박은규(Kim & Park, 2016)는 결혼, 취업 등 성인 초기 발달과업 성취유형과 사회적 고립의 상관관계를 조사하였다. 이상인, 오미애, 김문길, 전진아(Lee, Oh, Kim & Jeon, 2021)는 미취업청년 대상의 양적 연구를 바탕으로 한 청년 고립 지원 방안을 연구하였고, 김세현(Kim, 2022)은 청년 니트의 전국적 분포도를 파악하고 니트 지원방안을 촉구하는 연구를 진행하였다. 노혜진(Noh, 2021)은 니트 상태를 경험한 청년을 인터뷰하여 고립 원인과 적응 전략을 제시하였고, 한연희(Han, 2015)는 대졸 니트와의 심층 면담 결과를 개인적 경험과 사회 제도적 방면으로 나누어 제시하였다. 이처럼 선행 연구들은 실태 조사나 요인 연구에 중점을 두고 있었고, 고립 당사자의 실질적인 경험을 바탕으로 서비스의 방향성을 제시하는 경우는 드물었다.

한편, 현재 제공되는 사회적 고립청년 관련 온라인 서비스 현황에 대해 조사한 결과, 마인드카페, 헬로마인드케어처럼 단순 우울증을 위한 앱 서비스는 제공되고 있었으나, 사회적 고립청년을 대상으로 한

애플리케이션 서비스는 발견되지 않았다. 사회적 고립청년을 위한 웹 서비스인 '두더지 땅굴' 사이트의 경우 모인, 커뮤니티 기능과 고립 경향 테스트 등의 다양한 서비스를 제공했지만, 고립청년이 아닌 이들과 소통하는 측면의 서비스는 부족해 다소 폐쇄적인 면이 존재했으며 대부분의 기능이 홍보와 접근성의 문제로 서비스 자체가 활성화되지 않은 상황이었다.

3. 사용자 및 이해관계자 조사

3.1. 이해관계자

고립청년 해결 방안의 현황과 개선점을 바탕으로 청년들의 고립 극복을 위한 서비스를 고안하기 위해 이해관계자를 정의하고 네 가지로 분류하였다. 타인과의 관계망이 단절되어 은둔 생활을 하고 있는 사회적 고립청년 당사자, 은둔 생활을 극복하고 자신들의 이야기를 공유하며 어려움을 겪는 이들에게 도움을 주고자 하는 고립 극복 청년, 고립청년에게 직접적인 도움을 주고 싶지만 어려움을 겪고 있는 친구나 가족 등의 주변인, 마지막으로 고립청년 문제를 해결하기 위해 다양한 프로그램과 지원 활동을 제공하고 있는 서울청년포털, 안무서운 회사, 두더지 땅굴 등의 지원 센터 관계자를 대상으로 선정했다.

3.2. 데스크 리서치

사회적으로 고립되어 인간 관계에 어려움을 겪고 있는 고립청년의 경우 대면으로 진행되는 심층 인터뷰만으로 그들의 특성과 경향성을 깊이 이해하기 어려울 것이라고 판단하였다. 따라서 심층 인터뷰를 진행하기 전 고립청년 당사자와 주변인들이 겪고 있는 문제점들을 간접적인 방식으로 파악하고자 데스크 리서치로 다큐멘터리 영상과 고립청년 커뮤니티를 조사하며 그들의 경험과 심리상태, 고립청년에 대한 실태를 파악하고자 했다.

(1) 고립청년 커뮤니티 인터뷰 조사

고립청년과 이와 관련된 이해관계자로 구성된 인터넷 커뮤니티인 '두더지땅굴'에서 제공하는 은둔청년들의 심층 인터뷰인 '두두 릴레이 인터뷰'를 조사하였다. 23명의 심층 인터뷰를 통해 은둔 생활을 하게 된 계기, 고립 생활, 고립 극복의 과정, 고립을 극복한 후의 생활 등에 대한 내용을 확인하고 고립청년들이 타인과 소통할 때 어려움을 느끼는 부분과 기존 지원 정책을 이용할 때 느끼는 불편 요인을 파악하였다. 고립청년들이 은둔 생활을 하게 된 계기는 가정 환경, 학교폭력문제, 취업 실패 등으로 다양하지만 본인의 노력만으로는 쉽게 고립 생활에서 벗어나기 어렵고 가족이나 주변 지인, 기타 외부의 도움을 받은 경우가 대부분이었다. 가족 간의 갈등에서 은둔 생활이 시작된 청년들의 경우 정부나 민간 단체에서 제공하는 지원 프로그램에 참여하는 등 가족 외에 외부의 도움이 큰 영향을 미치는 것을 확인할 수 있었다. 또, 사회생활을 하는 것이 당연하다는 강압적인 태도보다 재촉하지 않고 공감하면서 본인의 이야기를 들어주는 사람에게 고마움을 느낀다는 답변들을 통해 심리적으로 편안하게 대화할 수 있는 사람을 원한다는 것을 확인하였고 이를 통해 본인을 공감해 줄 수 있는 사람과 꾸준히 소통하고 교류할 수 있는 기회 제공의 필요성을 알 수 있었다. 정책 이용 불편 요인으로는 정책의 홍보 부족과 접근성이 떨어진다는 것을 지적하고 있었다. 주민센터나 복지센터 등 지원 부서를 직접 찾아가는 데 어려움을 겪는 고립청년들은 대부분 온라인에서 정보를 얻는데, 접근성이 떨어지는 사이트들을 직접 찾아 정보를 모으는 것이 쉽지 않으며 많은 정보들 중에서 본인이 직접 참여할 수 있는 지원 사업이나 프로그램인지 확인하는 것에 어려움을 겪고 있었다.

(2) 동영상 분석

본 연구는 고립청년들의 경험과 심리상태를 담은 유튜브 동영상을 분석하기 위해 임옥희, 조원일(2018)의 사회복지 질적연구 영상 분석 방법과 절차를 부분적으로 참고하여 분석을 진행하였다(Table 1). 동영상 공유 사이트인 유튜브(YouTube)를 통해 국내 영상 중 고립청년의 인터뷰를 담은 10분 이상의 방송 자료를

분석하였다. ‘고립청년’을 키워드로 내레이션 없이 인터뷰로만 구성된 영상을 선별 및 시청한 후 정리하였다. 다큐멘터리 영상의 경우 ‘직접적 발화’, ‘보도화면’, ‘인터뷰’, ‘자료화면’ 등 여러 다큐멘터리 구성 요소 중 개인의 경험과 생각이 드러나는 인터뷰 부분만 선별하여 정리하였다.

Table 1 Video Analysis Procedure

| 1) 동영상 선별 | 2) 유튜브 시청 | 3) 재시청 확인작업 | 4) 분류 | 5) 연구결과 분석 및 논의 |
|---------------------------------------|---------------|-------------|------------------------------|-----------------|
| 고립청년 다큐멘터리를 키워드로 내레이션 없이 인터뷰로만 구성된 영상 | 주요한 자막과 음성 기록 | 자막과 음성 재검토 | 고립청년의 심리상태, 고립 극복 지원 방향으로 분류 | 분류된 측면별 검토와 분석 |

Table 2는 분석에 사용된 영상과 분석결과의 일부를 표로 정리한 것이다.

Table 2 YouTube videos used in the analysis

| 제목 | 채널 | 재생시간 | 영상내용 |
|---|-------|-------|---|
| 히키코모리가 사람과 대화할 때 불편했던 의외의 것 ASKED Ep.02 은둔형외톨이 청년의 이야기 | 씨리얼 | 12:28 | - 사회에서 요구하는 기준에서 탈락한 사람 같은 기분이 들. - 고립 극복 지원 방향: 고립청년들의 경험이 이상한 것이 아니고, 사회에서 받아들여질 수 있다는 사실을 알려주어야 함. - 사람들과 함께 해야 한다는 것을 깨닫게 도와주는 것이 고립 극복의 주요 요소임. |
| 달그릇 ‘나는 은둔청년입니다’ 1부_출로 [I am a hikikomori] | KBS대전 | 15:19 | - 미래가 없다고 느낌. 사회에서 필요 없는 존재가 된 듯한 기분이 들. - 사회에서 도움을 줘도 은둔자 본인의 의지가 없으면 은둔 생활에서 벗어나기 어려움. 은둔자가 믿을 수 있는 사람에게 고민을 털어 놓을 수 있으면 좋아질 수 있음. - 고립 생활동안 기본적인 자기관리나 건강한 생활패턴을 유지하는 데 어려움을 느낌. |
| 행복공장x교보생명 고립청년 다큐멘터리 - 은둔형 외톨이 이야기 | 행복공장 | 14:05 | - 자신의 이야기를 표현하고 싶어하고, 말할 기회를 필요로 함. - 방 정리, 샤워 등 기본적 생활을 스스로 관리하는 데 어려움을 겪음. - 생활 패턴을 정상적으로 바꾸는 것이 고립 극복에 도움이 됨. - 자신과 타인의 모습을 보고 공유하는 과정이 고립청년에게 긍정적인 영향을 미침. |

동영상 분석 결과 고립청년은 위생관리나 건강한 생활패턴을 유지하는 것에 어려움을 느끼고 낮은 자존감과 무기력함, 대인기피 등의 심리적인 문제를 겪고 있었다. 특히 가족 등 고립청년 주변인의 역할의 중요성과 환경 변화 및 만남의 기회 제공 등의 필요성도 나타났다. 자신과 타인의 모습을 자연스럽게 공유하는 과정이 고립청년에게 긍정적인 영향을 미치며 타인의 적절한 관심과 서로 의지할 수 있는 친근한 존재가 많은 도움이 된다는 사실을 알 수 있었다.

3. 3. 정량 설문조사

(1) 설문조사 목적 및 구성

본 설문조사는 2023년 3월 10일부터 27일까지 19세 이상 34세 이하인 청년 92명을 대상으로 Google Form 설문지를 통해 진행하였다. 답변자의 고립 정도를 측정하기 위한 외부적 고립, 내부적 고립 등과 관련된 척도들을 문헌을 통해 검토하여 Table 3과 같이 설문 문항을 구성하였다.

Table 3 Survey question design

| 구분 | 영역 | 하위영역 | 세부 항목 | 참고문헌 |
|--------------|----------------|---------|--|---|
| 소개 | 설문자 기본 정보 파악 | | - 성별, 연령, 거주지역, 신분, 거주형태 등 자기소개 | |
| 사회적 고립 측정 | 외부적 고립 | 외출 | - 수입/교육을 목적으로 외부활동을 한 마지막 시기 - 외출이 거의 없었던 기간 - 외출을 하지 않게 된 계기 | 김기현, 배상률, 성재민 그리고 배진우 (Kim, Bae, Seong & Bae, 2018) |
| | | 사회적 관계망 | - 주변인과의 연락 여부 및 빈도 - 주변인과의 연락 형태 - 새로운 관계망을 형성할 때 느끼는 어려움 및 어려움의 원인 - 고립청년에 대한 사회적 시선 | 유민상, 신동훈, 그리고 이민정 (Yoo, Shin & Lee, 2021) |
| | 내부적 고립 | 주관적 고립감 | - 외로움 - 자기 효능감 - 소속감을 느끼는 집단의 여부 및 원인 - 심리적으로 의지할 수 있는 주변인의 여부 | 황수진 외 (Hwang et al., 2021) |
| 고립감의 원인 및 해결 | 고립감을 느끼는 상황 파악 | | - 정서적 또는 물리적으로 고립된 경험 - 고립되었다고 느낀 상황 - 극복 방안 | 서울시 (Seoul City, 2022) |
| 결과 | 일상생활 | | - 식사/수면 패턴 - 주로 하는 활동 | 청년재단 (Korea Youth Foundation, 2020) |
| 고립감 해결방안 | 상담 및 고립청년 지원정책 | | - 고립청년정책 인지 여부 - 고립청년정책 경험 | 김기현, 배상률, 성재민 그리고 배진우 (Kim, Bae, Seong & Bae, 2018) |
| | 타인과의 소통 욕구 충족 | | - 고립 시 도움을 원하는 대상 - 고립 시 원하는 교류 방식 | 유민상, 신동훈, 그리고 이민정 (Yoo, Shin & Lee, 2021) |

(2) 조사 결과

‘새로운 인간관계 및 소속집단에 대한 소속감 인식여부’ 항목에서 새로운 사람을 만나는 것에 어려움을 느낀다는 응답자가 42.4%로 과반수에 가까운 비율을 차지했으며 이유에 대해서는 ‘혼자 있는 것에 대한 편안함’(59%), ‘어떻게 다가가야 할지 방법을 몰라서’(51%), ‘연락을 지속하기 힘들어서’(41%), ‘새로운 사람을 만날 자리의 부재’(28.2%)라는 응답이 주를 이루었다. 소속 집단에서 소속감을 못 느끼는 이유에 대해서는 ‘타인과 의미 있는 접촉이나 관계를 가지지 못해서’, ‘나는 불필요한 사람인 것 같아서’, ‘타인이 나에게 관심이 없는 것 같아서’ 등의 응답이 있었다. ‘고립감 경험 여부 및 극복 방법’ 항목에서는 34.8%가 ‘일상에서 고립감을 경험했다’고 응답했으며 ‘내가 어디에도 소속되지 못한 혼자일 때’, ‘주변인과의 대화에서 곁돌 때’, ‘물리적으로 혼자 있을 때’, ‘나 빼고 모두가 잘 지낸다고 느낄 때’ 경험했다는 응답이 있었다. 이어서 고립감에 대한 대처 방법에 대한 질문에는 ‘음악’(56.3%), ‘지인과 만남’(50%), ‘운동/산책’(46.9%)의 응답이 주를 이루었다. 마지막으로 ‘고립청년 지원정책에 대한 인식여부’ 항목에서는 96.7%의 응답자가 고립지원 정책에 대해 ‘모른다’고 응답했으며 3.3%의 응답자만이 ‘금전적 지원 서비스’, ‘취업 관련 지원 서비스’, ‘심리 상담 서비스’ 등의 지원정책에 대해 알고 있다고 대답했다. 본 조사를 통해 현재 고립이 장기화된 청년 외에도, 인간관계에 대해 어려움을 느끼거나 소속 집단에 소속감을 느끼지 못하며 고립의 과도기 및 초기 상태에 있는 청년들이 존재함을 알 수 있으며, 고립청년 지원정책 정보에 대한 접근성은 미비함을 알 수 있었다.

3. 4. 심층 인터뷰

고립청년 개개인마다의 다양한 고립 계기와 경험 등을 구체적인 니즈와 페인포인트 중심으로 이해하고, 그 외 이해관계자들을 중심으로 고립청년 대상 서비스의 필요와 방향성을 파악하고자 심층 인터뷰를 실시하였다. 심층 인터뷰는 2023년 3월 17일부터 2024년 1월 15일까지 진행되었으며, 총 16명을 대상으로 진행되었다. 서비스의 주 사용자 유형인 사회적 고립청년 10명을 섭외하였고, 고립청년 외 이해관계자로는 고립 당사자의 주변인(친구, 가족, 지인 등) 3명을 섭외하였다. 또 대상자를 조사하고 선정하는 과정에서 고립 극복 청년들을 위한 프로그램인 ‘은둔 고수’나 ‘세어 하우스’를 운영하는 기업 ‘안무서운 회사’ 측의 지원을 받아 고립 극복 청년이자 지원 센터 관계자 3명을 인터뷰하였다(Table 4).

Table 4 Interviewees information

| 구분 | 정보 | 고립 기간 | 인터뷰 대상자 |
|---------------|--------|--------|---------|
| 고립청년 | 23세 여성 | 1년 6개월 | A |
| | 21세 여성 | 1년 | B |
| | 21세 남성 | 1년 6개월 | C |
| | 38세 남성 | 10년 | D |
| | 25세 남성 | 6개월 | E |
| | 30세 여성 | 11년 | F |
| | 33세 남성 | 4년 | G |
| | 23세 남성 | 4년 | H |
| | 28세 남성 | 1년 6개월 | I |
| | 26세 여성 | 1년 | J |
| 고립청년 주변인 | 21세 여성 | - | K |
| | 21세 여성 | - | L |
| | 21세 여성 | - | M |
| 고립청년 지원단체 관계자 | 38세 남성 | 9년 | N |
| | 30세 여성 | 11년 | O |
| | 33세 남성 | 3년 | P |

심층 인터뷰의 문항은 관련 선행 연구를 바탕으로 구성하였다. 고립청년의 원인과 경험에 대한 노가빈, 이소민 그리고 김계희(Noh, Lee & Kim, 2021)의 연구와 조미형 그리고 고아라(Cho & Ko, 2022)의 연구를 토대로 고립청년의 경험을 파악할 수 있는 질문들로 구성하였다. 공통 질문은 은둔 생활의 전반적인 경험, 타인과의 교류 정도와 필요성, 고립청년 지원 정책에 대한 지식, 은둔 생활 시 정신적·신체적 상태, 서비스에 대한 기대를 파악하기 위해 폐인 포인트를 중심으로 은둔 생활 시 어려운 점, 고립청년과 타인이 소통할 때의 문제점, 지원 프로그램에 대한 인지 정도나 프로그램에 대한 만족도, 기본적인 생활 패턴이나 자기관리 정도 등이다. 인터뷰는 반구조화 형식으로 개인당 50~80분간 일대일 대면으로 진행되었다. 사회적 고립청년의 심층 인터뷰 결과는 Table 5와 같다.

Table 5 The result of the interview with socially Isolated Young Adults

| 구분 | 인사이트 | 인터뷰 내용 |
|---------------|---|---|
| 소통과 인간관계 | <ul style="list-style-type: none"> 의사소통의 어려움 소속감의 부재 | <ul style="list-style-type: none"> 부모님이 대화를 시도해도 방문을 걸어잠갔고 제대로 된 대화를 회피하거나 반항적인 태도를 보이기도 했어요. 사실 제일 중요했던 부분은 어딘가에 연결된다는 느낌을 받고 싶는데 그런 소속감을 느끼지 못하니깐 제일 힘들었어요. |
| 생활 패턴 | <ul style="list-style-type: none"> 폭식, 과다 흡연, 미디어 중독 불규칙한 생활 패턴과 자기 관리 회피 | <ul style="list-style-type: none"> 창문에 커튼을 치고 사는데 하루의 절반을 잠만 자고 겨우 한 끼 정도 먹곤 해요. 매일 하루 10시간 이상 폰, 컴퓨터를 했고 담배도 하루에 기본 반 갑, 심하면 한 갑 넘게 피기도 했어요. 살이 찌서 몸무게가 140kg정도 나갔어요. 스트레스성 폭식을 하면 다른 고민들을 안 할 수 있어서 그랬던 것 같아요. |
| 지원 사업 및 프로그램 | <ul style="list-style-type: none"> 지원사업에 대한 정보부족 지원사업의 공간적 제약 | <ul style="list-style-type: none"> 사회적 고립청년 단어 자체를 안지도 얼마 안됐어요. 그냥 제 개인적인 차원에서 해결해야 할 문제라고 생각했어요. 지원 사업을 알고 있지만 지방 사람들한테는 해당이 안되기 때문에... 그런 게 좀 문제죠. |
| 인적 도움 | <ul style="list-style-type: none"> 부담되지 않는 방식의 도움 선호 멘토/멘티 방식의 연결 | <ul style="list-style-type: none"> (도움이 됐던 지인이) '굳이 캐묻지는 않겠지만 네가 이야기를 해주기를 기다리고 있다'고 했었어요. 가장 효과적인 말이었던 것 같아요. 제 성향 자체가 막 사람을 만나고 그런 성향이 아니어서 멘토처럼 일을 알려준다거나 하는 사람이 필요해요. |
| 정신 건강 | <ul style="list-style-type: none"> 우울감과 무기력감 | <ul style="list-style-type: none"> 자신에 대한 자책과 후회가 크고, 의지와 힘도 없어서 무력감이 몸에 체득된 느낌이었어요. 내가 도태된 걸 아니까, 극복하려 해도 '나 따위가 뭘 해...'하면서 포기해요. |
| 지속적 교류에 대한 니즈 | <ul style="list-style-type: none"> 고립청년들끼리의 교류 온라인에서 오프라인으로의 점진적 유도 | <ul style="list-style-type: none"> 비슷한 사람들끼리 연계를 시키는 것이 제일 중요한 것 같아요. 완전히 벗어나지는 못했지만, 저도 사람들을 만나고 많이 나아졌으니까. 온라인으로 자주 소통했는데... 요즘에는 오프라인 쪽으로 관심을 돌리고 있습니다. |

고립청년 주변인의 심층 인터뷰 결과는 Table 6과 같다.

Table 6. The result of the interview with individuals surrounding socially isolated young adults

| 구분 | 인사이트 | 인터뷰 내용 |
|---------------|--|--|
| 고립청년과의 소통 | • 고립청년과의 소통의 어려움 • 고립청년 주변인의 응답함과 불안감 | • 카톡방 같은 데서도 자발적으로 대답을 잘 하지 않기 때문에 지목해서 불러야 해요. 몇 번이나 언급해야 겨우 대답을 하니까 답답해요. • 가끔 연락이 되다가도 갑자기 이유 모르거나 연락이 안돼요. 그럴 때는 잘못될까봐 불안하죠 |
| 고립청년 관련 문제 상황 | • 고립청년들의 부정적 사고방식 | • 친구가 “나는 사회생활 절대 못할 것 같다”, “다들 마음 속에 죽이고 싶은 사람 한 명씩은 품고 사는 것 아니었나” 등의 말을 할 때도 있었어요. • 압박이 가장 큰 부정적 요소인 것 같아요. 주변 사람들이 답답해서 하는 말에 의지가 꺾이고 점점 더 힘들어하는 것 같아요. |
| 고립청년 지원 | • 고립청년의 사회생활 지원을 위한 매개체 필요 | • 사회에 나가야 되니까 사회생활 경험이 필요할텐데, 물가에 내놓은 애 같고 걱정돼요. • 본인이 스스로 사람을 믿고 소속감을 쌓아야 하는데, 친구를 대신 만들어줄 수도 없고... |

고립청년 지원 센터 관계자들의 심층 인터뷰 결과는 Table 7과 같다.

Table 7 The of the interview socially isolated young adults Support Organization Representative

| 구분 | 인사이트 | 인터뷰 내용 |
|---------------|----------------------|--|
| 고립청년들의 연결 | • 자발적 네트워킹 유도 | • 심화된 고립 상태에서는 자신이 사회적 욕구를 갖고 있다는 것을 인지하지 못해요. 비슷한 처지에 있는 사람들과 놀면서 사회를 배워가고, 자신의 욕구도 깨워나갈 수 있는 것 같습니다. • 사실 은둔형 외톨이분들한테는 끼리끼리라는 감각과 소속감이 필요할 것 같아요. 근데 그 소속감은 기관에서 만들어주면 금방 사라지는 거고 본인들끼리 조금 유도된 경우가 가장 효과적이예요. |
| 고립청년 관련 문제 상황 | • 온라인 커뮤니티 및 정보 게시 | • 은둔과 관련된 오픈채팅방을 운영 중. 익명 채팅방이 1년이 되어서 사람들끼리 친한 무리도 생기고, 전체적으로 소통은 잘 되는 것 같아요. • 다들 고립청년 지원 사업을 온 좋게 알게 되어 참여하신거지, 다른 분들은 존재를 몰라요. 그래서 맨날 오는 사람만 오게 되기도 하고... 솔직히 앱에서 주기적으로 한눈에 볼 수 있게 모아서 홍보해주면 너무 좋을 것 같아요. |
| 고립청년 교육 | • 사회 생활을 위한 기본 교육 필요 | • 고립청년들이 기본적인 사회 기술이나 인간관계에 부족함이 있었어요. 문서, 전화예절 같은 것도 어려워하구요. • 대인기피증 있으신 분들이 많은데, 다들 생각하시는 것보다 더 아무것도 몰라요. 카페 같은 것도 찾을 줄 모르고, 식당 예약이나 영화 예매도 어려워해요. |

고립청년들은 ‘소통의 부재’를 공통적인 특징으로 보였다. 친밀한 친구 사이의 지속적인 노력이나 배려가 있다고 해도 외부와의 소통에 적극적으로 임하지 않았고, 강제적 소통 강요에 강한 거부감을 가지고 있었다. 따라서 자발적으로 참여를 선택할 수 있는 방식이 보다 긍정적인 영향을 미칠 수 있음을 확인하였다.

“강제적인 방식은 안 따라요. 공부 같은 너무 어려운 수준의 요구도 안 따를 것 같아요. 은둔에 있는 사람은 공부를 안 해요. 노는 것도 힘들어서 잘 안 하는 사람들이거든요.” (고립청년 C)

“생활 패턴을 개선하기 위한 노력 자체를 어려워하는 분들도 있을 수 있으니 원할 때만 할 수 있도록 선택하게 하면 좋을 것 같아요.” (고립청년 E)

고립청년들은 기본적으로 외부와의 소통을 어려워하지만, 모임이나 멘토멘티 등 지속적인 만남을 이어갈 계기가 있다면 친밀한 사이에서 하기 힘든 이야기들을 털어놓고 소통을 이어가고자 하는 의지가 있었다. 같은 고립청년과의 교류에서도 그들의 모습에서 고립극복의 계기를 얻는 등 긍정적인 효과를 확인할 수 있었다.

“zoom으로 자조모임 하면서 저랑 비슷한 상황에 놓인 청년이 있었는데 그 사람이 노력하는 모습이 인상 깊어서, 인식 변화가 생긴 것 같습니다.” (고립청년 I)

고립청년의 주변인들도 사회경험이 부족한 친구를 걱정하면서 소통을 차단한 채 생활하는 고립청년들에게 직접적인 도움을 줄 수 있는 방법을 원했다.

“고립 기간이 너무 길어진다 싶으면, 부담 갖지 않게 연락할 만한 계기를 만들어 문자로 안부를 묻곤 했습니다.” (고립청년 주변인 L)

한편, 관계자 인터뷰를 통해 고립청년들은 사회적 안정을 느낄 수 있는 소속 집단이 없어 사회적 유대감을 쌓기 어렵고, 장기적인 극복 의지를 자극하는 것이 어렵다는 사실을 파악하였다. 고립청년들끼리 교류할 수 있도록 모임과 지원책에 대한 접근성을 높이는 것은 비강제적 환경에서 자연스럽게 집단을 형성할 수 있게 만들고, 결과적으로 소속감 형성으로 이어져 고립 극복에 도움이 된다는 사실을 확인할 수 있었다.

“사실 은둔형 외톨이분들한테는 끼리끼리라는 감각과 소속감이 필요할 것 같아요. 근데 그 소속감은 기관에서 만들어주면 금방 사라지는 거고 본인들끼리 조금 유도를 시켜주는 게 좋을 것 같아요.” (사회적 고립청년 지원 센터 관계자 P)

3. 5. 서비스 방향성 도출

사회적 고립청년들은 공통적으로 소속 집단에 대한 필요성을 이야기했다. 새로운 인간관계를 맺고 싶어하는 마음은 가지고 있지만 동시에 관계에 대한 부담감을 느끼는 것으로 나타났다. 따라서 비슷한 문제를 겪는 사람들과의 만남의 기회를 자발적으로 얻을 수 있는 플랫폼이 필요하다. 또한 고립청년들의 일상 생활 교정을 위해서는 동기와 지속적인 보상이 필요하다. 한편 전문적인 상담만으로 고립 극복에는 한계가 있으며 당사자가 심리적으로 친근하게 다가갈 수 있는 사람이 필요하다. 또한 고립청년 지원 프로그램의 시공간적 제약을 극복할 수 있는 방안이 필요하다.

이 결과를 바탕으로 다음과 같은 서비스의 방향성을 도출했다. 첫째, 고립청년들이 소속감을 느낄 수 있게 공통된 관심사를 가진 당사자들이 쉽게 사회적 관계망을 구축할 수 있게 커뮤니티를 제공한다. 둘째, 고립청년들의 심리적 무기력감을 해소시켜주기 위해 기본적인 생활 환경 개선이 필요하며 지속 가능하게 확실한 동기를 제공한다. 셋째, 심리적 거리감을 느끼지 않고 관심사를 공유하며 친근하게 교류할 수 있도록 소모임을 제공한다. 넷째, 고립청년 지원 단체나 사업에 대한 정보의 접근성을 향상시킨다.

4. 서비스 모델링

4. 1. 페르소나

본 서비스의 주 사용자 유형을 두 가지로 구분하고, Figure 1과 같이 페르소나로 구체화하였다. 첫 번째 페르소나는 현재 고립 중인 고립청년 모델로, 사람들을 만나 소통하고 싶은 의지는 있지만 오랜 고립 기간 탓에 타인과 직접적인 대면 만남이 어렵다. 지방에서 거주하고 있어 수도권에서 진행되는 고립청년 지원 프로그램에 참여하기 쉽지 않다. 두 번째 페르소나는 고립청년에게 도움을 주고 싶은 주변인 모델로, 구직 실패로 2년째 고립 생활을 하는 오빠를 둔 인물이다. 이나연은 오빠의 고립 극복을 돕고 싶지만 고립청년 관련 문제들을 이야기할 곳이 없어 답답하다. 오빠에게 도움이 될 수 있는 관련 정책들과 프로그램들을 찾고 있지만 한 눈에 볼 수 있는 곳이 없는 상황이다.

I. 고립 청년 페르소나



김유정
27세 남성

뛰는 법을 기억했다—**확장 시킬 마들립 받은 경험**이 거기에 나를 발 안에서 있게 만들었다. 평범하게 살고 싶지만 밖으로 나가는 너무 무겁고 **어디서부터 나를 바꿔나가야 할 지 모르겠다**, 함께 사는 부모님을 나를 이해해주지 못한다. 고립 청년 지원 프로그램에 참여하고 싶지만, **서울까지 가는 것은 내게 너무 멀고 어렵다**. 주위에 나를 이해해 줄 사람이 있을까.?

고립기간 7년

직업 무직

거주지 경상북도 상주, 부모님과 거주

취미 게임, 인터넷 방송/영화 시청

자주 사용하는 앱 

Needs

- 소속감을 느낄 곳이 필요하다.
- 고립 상태에서 벗어나고 싶지만 의욕이 생기지 않는다.
- 가족, 친구들과 다시 가까워지고 싶다.

Painpoint

- 아직 직접적인 대면은 무섭고 준비가 안 됐다.
- 무엇을 어디서부터 고쳐나가야 할지 모르겠다.
- 가족, 친구들과 직접 연락하는 등의 적극적인 소통은 부담스럽다.

Motivation

- 나와 비슷한 상황의 사람들과 소통하고 싶다.
- 스스로의 생활을 체계적으로 관리하고 싶다.
- 가족, 친구들과 응원, 따뜻한 말을 주고받고 싶다.

Solution

- 커뮤니티 서비스를 이용해 고립 청년들과 교류한다.
- 플랫폼을 통해 생활 습관을 개선할 수 있다.
- 가족, 친구들과 일대 한구를 맺고, 응원을 주고받으며 관계를 개선할 수 있다.

II. 고립 청년 주변인 페르소나



이나연
23세 여성

오빠가 방에서 나오지 않은 것도 벌써 2년이다. 그동안 가족 간의 화목함은 물론, 대화도 사라진지 오래다. 용기를 내어 오빠와 대화를 시도해보고 들어오는 건 무용담과 짜증뿐... 오빠가 다시 돌아올 수 있도록 최선을 다해 돕고 싶다. 다른 **고립 청년의 가족들과 격정을 나누고, 오빠의 고립 극복에 도움이 되는 방안을 모색하고 싶다**. 어디서 고립 청년 관련 이야기를 나눌 수 있을까.?

고립지와의 관계 고립청년의 오빠가 있음.

직업 대학생

거주지 서울특별시, 부모님과 오빠와 거주

취미 SNS, 봉사활동, 블로그

자주 사용하는 앱 

Needs

- 고립 청년 얘기를 나눌 곳이 필요하다.
- 주변 고립 청년들의 극복을 돕고 싶다.

Painpoint

- 개인사로서 아무에게나 얘기를 수 없고, 주변에 고립 청년이 없는 사람들에게 이해받기도 힘들다.
- 주변 고립 청년들과 만나고, 소통하기도 어렵다.

Motivation

- 고립 청년 관련 이야기를 나누고 싶다.
- 주변 고립 청년들과 교류하며 도움을 주고 싶다.

Solution

- 커뮤니티 서비스를 이용해 고립 청년 관련 이야기를 나눈다.
- 소모임을 개설하여 주변 고립 청년들을 만날 수 있다.

Figure 1 Persona

4. 2. 서비스 시나리오

서비스 기능을 페르소나에 적용하여 전체적인 서비스 사용자의 경험을 파악하기 위해 서비스 이용 전, 이용 후로 서비스 시나리오를 정리하여 도출된 기능이 일관된 서비스 경험을 이끌어내는 지 검토하였다(Figure 2). 본 서비스 시나리오는 모바일 애플리케이션을 통해 고립 극복 의지 고취에서 비대면 사회 관계망 형성, 대면 관계망 형성까지 고립청년의 활동 영역이 점점 확장되는 형태로 진행된다.

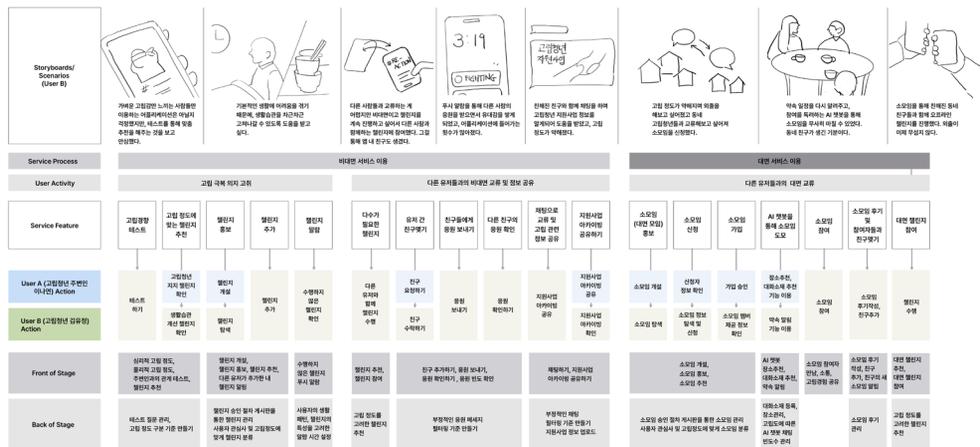


Figure 2 Service Scenario

5. 서비스 기능 도출

페르소나와 서비스 시나리오를 바탕으로, 단순한 고립청년 간의 교류 역할을 넘어 고립청년들의 사회적 유대감 형성과 지원책 접근성 향상을 도와주는 서비스 기능을 도출하였다. 서비스의 주된 목표를 <사회적 관계망 형성>, <고립청년 간 유대감 형성>, <고립 극복 의지 고취>의 3가지로 구분하였고, 목표에 맞는 기능들을 구체화하여 Table 8로 정리하였다.

Table 8 Service functions

| 목표 | 기능 | 세부기능 | 설명 |
|------------------|-----------------|---|---|
| 고립청년의 사회적 관계망 형성 | • 고립유형 테스트 | • 고립 유형 테스트 | • 고립 유형 테스트를 통해 스스로 고립의 정도를 파악하고 그에 맞는 맞춤형 소모임 참여 및 개설 가능 |
| | • 소모임 기능 | • 소모임 • 소모임 개설하기 • 내 소모임 내역 | • 소모임 개설에 필요한 요소(모임 장소, 주제 추천/Ai 챗봇) 맞춤 제공 • GPS 기반 위치 서비스를 접목해 주변의 고립청년들에게 모임 초대장 전송 |
| 서비스 사용자 간 유대감 형성 | • 커뮤니티 기능 | • 커뮤니티 게시판 • 게시물 관리 • 내 프로필 | • 당사자들 간 커뮤니티를 통해 청년들 간 소통의 장 제공 |
| | • 응원 메시지 기능 | • 응원 메시지 알림 • 응원 메시지 모아 보기 | • 친구, 가족, 지원센터 관계자 등 고립청년 주변인들과 커뮤니티를 통해 교류 • 유저들이 만든 생활 습관 개선을 위한 챌린지를 공유하고 응원 메시지 발송 |
| 고립청년의 극복 의지 고취 | • 챌린지 기능 | • 고립 키워드 맞춤 챌린지 리스트 • 진행 중인 챌린지 • 완료한 챌린지 • 챌린지 만들기 • 내 배지 확인 | • 고립 유형 테스트 결과를 바탕으로, 당사자의 고립 정도에 따른 습관 개선 챌린지 맞춤 추천 • 스스로 개선하고 싶은 부분을 챌린지로 개설하여 다른 서비스 사용자들과 공유 |
| | • 지원 정책 아카이빙 기능 | • 지원사업 아카이빙 | • 고립청년 지원 정책 및 프로그램들을 한 눈에 검색 |

5. 1. 고립 경향 테스트

사회적 고립청년들은 다양한 고립 원인과 고립 정도를 가지고 있어 고립감을 해결하기 위해서는 획일화된 콘텐츠가 아닌 맞춤형 콘텐츠가 필요하다. 따라서 고립 극복에 필요한 맞춤형 콘텐츠들의 기반이 되는 고립 경향 테스트 기능을 제공한다(Figure 3). 테스트를 완료하면 유저를 대표하는 키워드들과 성향들이 나타나며 이후 키워드를 기반으로 챌린지 추천, 소모임 추천 등이 이루어진다.

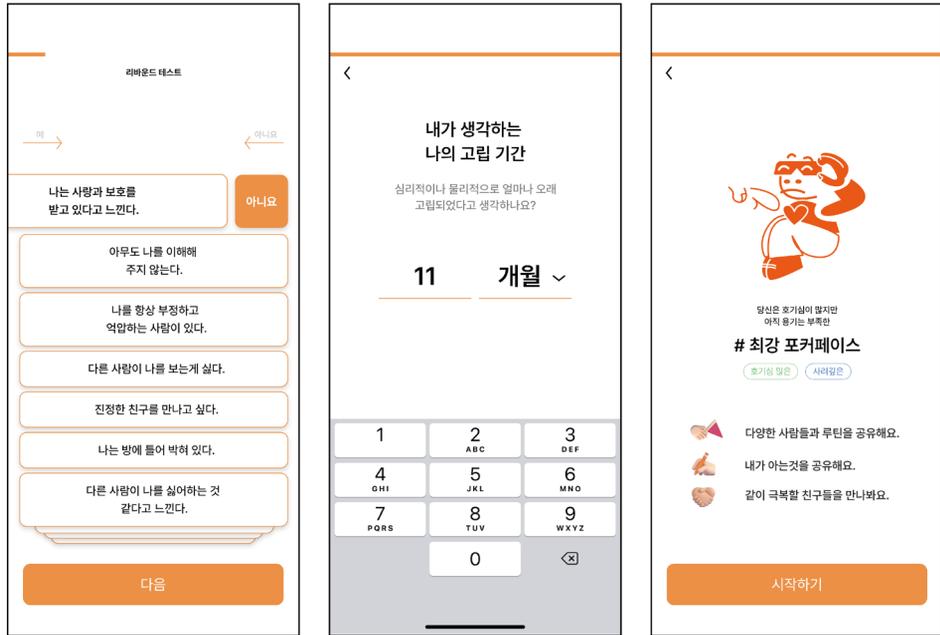


Figure 3 Prototype – Social Isolation Tendency Test

5. 2. 응원 보내기

사용자 조사 결과 고립청년 간의 소통에 대한 필요성과 심리적 지원의 필요성을 확인할 수 있었다. 따라서 간단한 문장을 통해 지속적인 교류가 가능한 응원 보내기 기능을 제공한다(Figure 4). 응원을 받은 유저는 푸시 알림으로 상대의 아이디와 상대가 적은 응원 메시지를 확인할 수 있다. 응원 보내기는 주별 그래프와 달별 달력을 통해 실천 빈도를 확인할 수 있도록 하여 장기적인 참여를 유도한다. 응원 보내기 기능을 통해 유저들은 타인과의 교류에 대한 긍정적인 이미지를 형성하고, 사용자 간의 유대감을 높일 수 있다.

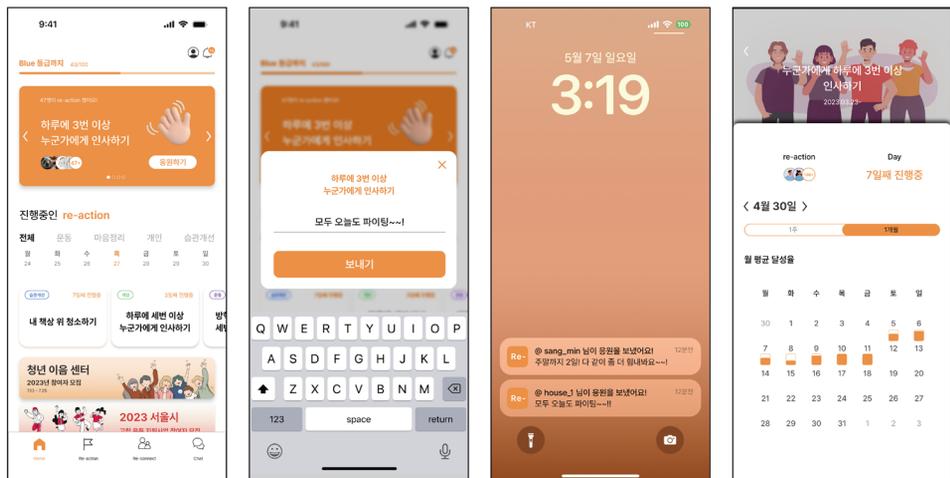


Figure 4 Prototype – Sending Encouragement

5. 3. 지원사업 아카이빙

고립청년 지원 사업 정보를 한눈에 확인할 수 있는 지원사업 아카이빙 기능을 제공한다 (Figure 5). 고립청년을 대상으로 한 정책과 지원사업들에 대한 기본 정보를 홈에 배치해 즉시 확인할 수 있도록 하여 지원에 대한 접근성을 높인다. 또한 마감일까지 d-day를 표시하여 마감기한을 명확히 알 수 있도록 한다. 신청을 원하는 경우 앱 내에서 직접 신청할 수 있도록 하여 기존 지원사업의 복잡한 절차를 간략화한다. 한편 공유 기능을 통해 앱 내 사용자들에게 지원 사업 정보를 공유하는 것이 가능하다. 이를 통해 고립청년과 주변인들 간의 정보 교류 활성화와 지원사업에 대한 적극적인 참여와 홍보효과를 기대할 수 있다.

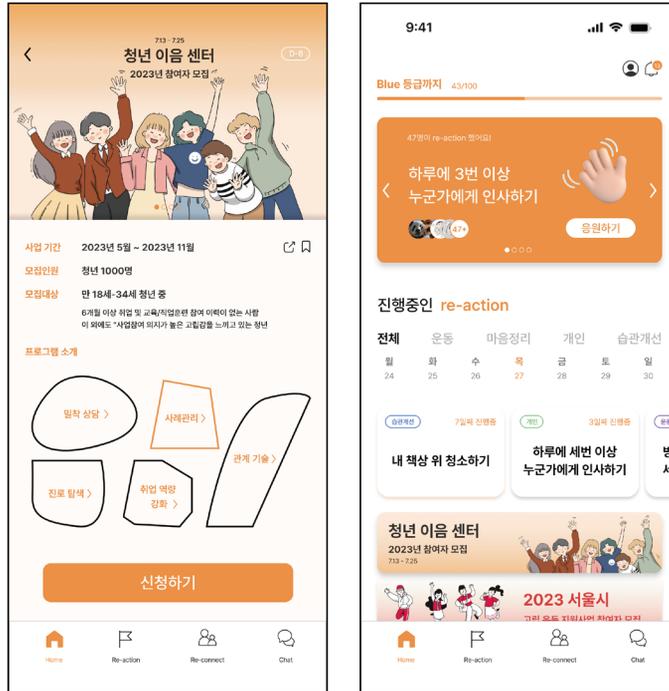


Figure 5 Prototype – Support Program Archiving

5. 4. 챌린지

사회적 고립청년 대부분이 불규칙적인 생활 패턴을 가지고 있고, 개인 위생과 건강한 식습관 등 기본적인 자기 관리에 어려움을 느낀다. 이를 반영하여 전체적인 생활 습관을 변화시키기 위한 단계적인 과정의 미션을 제공하여 매일 꾸준히 도전할 수 있는 챌린지 기능을 제공한다 (Figure 6). (1) 직접 챌린지를 만드는 action과 다른 유저가 만든 챌린지에 도전하는 Re-action을 통해 챌린지에 참여할 수 있다. 챌린지 직접 개설(action)의 경우 시간, 장소, 미션 등 챌린지 정보를 입력한다. 다른 유저들과 챌린지를 공유할 수 있으며, 다른 유저가 해당 챌린지를 자신의 챌린지로 추가(Re-action)했을 때 알림을 통해 확인할 수 있다. 이를 통해 유저 간의 공감대를 형성하고 고립 극복을 혼자가 아닌 함께하고 있다는 의식을 심어주어 지속적인 참여를 증진할 수 있다. (2) 다른 유저가 공유한 챌린지에 참여(Re-action)할 경우 검색을 통해 원하는 챌린지를 찾거나 카테고리별 챌린지를 확인할 수 있다. 고립 정도와 기존 챌린지 참여 경향을 파악해 적절한 난이도의 챌린지를 추천하는 기능을 통해 실내에서의 아주 간단한 미션부터 짧은 외출과 지인과의 소통을 도모하는 미션으로 점진적으로 고립을 극복하도록 돕는다. 일일 챌린지를 모두 성공할 경우 배지를 제공하여 성공에 대한 보상을 통해 유저의 지속적인 챌린지 도전을 기대한다.

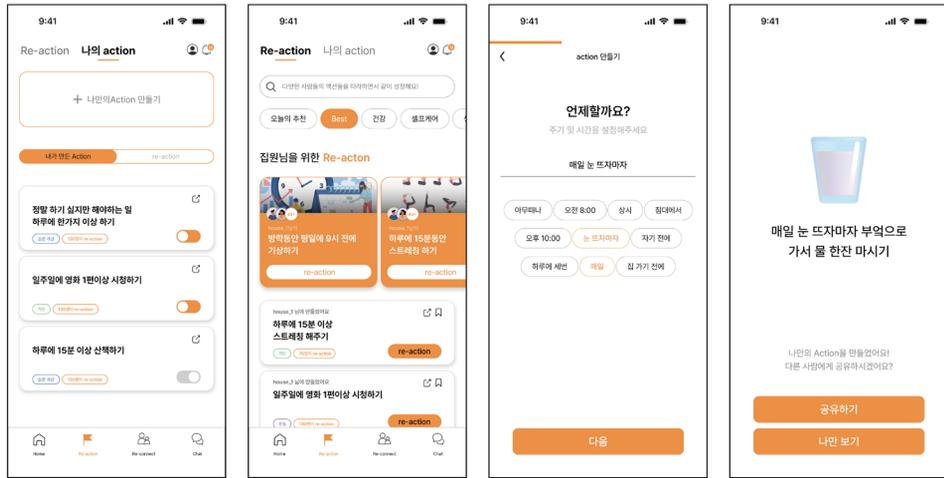


Figure 6 Prototype - Challenge

5. 5. 소모임

소모임은 비슷한 관심사와 목적을 가진 청년들끼리의 만남과 소통을 독려하여 온라인 활동에서 나아가 물리적 사회 활동을 유도하는 기능이다 (Figure 7). 관심사 카테고리를 통해서 모임을 검색할 수 있고, 위치 서비스를 기반으로 소모임을 추천하는 기능을 통해 앱 사용자의 근처에 위치한 고립청년과 교류할 수 있게 하여 장기적으로 소통할 수 있는 인간관계를 형성할 수 있다. (1) 소모임 개설의 경우 카테고리, 모임 이름 등 소모임 정보를 입력하고 온라인 모임 설정 기능을 통해 대면 만남을 꺼리는 고립청년들도 비대면으로 교류하여 관계망을 형성할 수 있다. 오프라인 만남의 경우 사용자의 위치 서비스를 기반으로 소모임 장소를 추천하고 사용자 근처의 리바운더에게 초대장을 보낼 수 있게 하여 현실에서의 인간 관계의 형성을 장려한다. (2) 소모임 참여의 경우 지역별, 카테고리별 소모임을 거리순, 인기순, 최근순으로 볼 수 있으며 위치 서비스 기반의 지도를 통해 선택할 지역 범위 내의 소모임 개수를 볼 수 있다. 소모임에 참여하는 경우 (3) 소모임 채팅방에 초대된다. 사회적 고립청년들은 대부분 사회 관계망이 좁고 대면 만남에 대한 부담감이 있다는 특징이 있다. 또한 이들은 부족한 인간 관계 경험으로 인해 사람을 만나는 데 필요한 기본적인 사회적 기술에 대한 가이드 제공을 원한다. 따라서 AI 챗봇 시스템을 채팅방에 도입하여 의사소통에 대한 부담감을 줄이고 매끄러운 소모임 진행을 돕는다. 소모임이 끝난 후 (4) 관심 유저를 설정할 수 있다. 관심 유저가 이후 새로운 모임이나 챌린지를 개설할 경우 알림을 받을 수 있어 장기적이고 지속적인 교류를 이어나갈 수 있다.

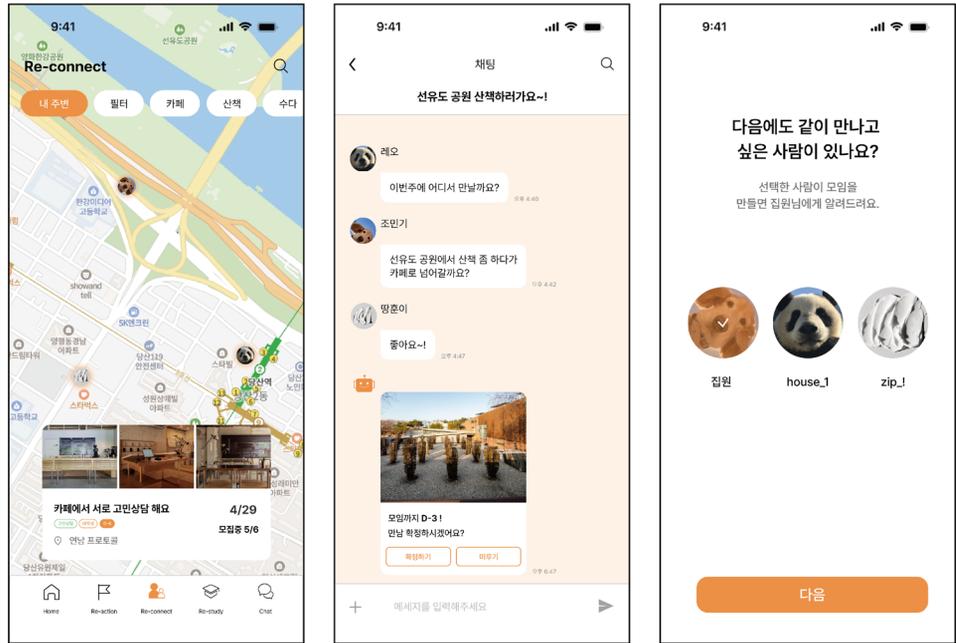


Figure 7 Prototype – Small Group Activities

6. 서비스 방향성 검증

본 연구 결과가 사회적 고립청년들의 고립감을 개선하고 사회관계망 형성에 도움이 되는지 검증하기 위해 고립청년 4명과 고립청년 이해관계자 3명을 대상으로 테스트를 진행하였다. 선행 연구를 통해 UX 평가 요소를 수집하여 본 연구 주제와 관련 있는 평가요소들을 취합하여 2개 항목에 대해 총 7개의 질문 문항을 Table 9과 같이 구성하였다. 평가는 리커트 척도(Likert scale)를 이용하여 ‘전혀 아니다(1점)’에서 ‘매우 그렇다(5점)’까지로 진행하였다.

Table 9 Usability testing questions and scales

| 구분 | 순번 | 질문 |
|--|------|---|
| 유용성 (고립청년의 고립감 극복과 사회 관계망 형성에 도움을 주는가) | 1-1. | 고립청년이 지속적으로 사용하며 고립을 극복할 수 있도록 적절하게 구조화되어 있는가? |
| | 1-2. | 고립청년이 사회적 관계망을 형성할 수 있도록 잘 구조화되어 있는가? |
| | 1-3. | 고립청년이 생활 패턴을 개선할 수 있도록 계기를 지속적으로 제공하는가? |
| | 1-4. | 고립청년과 관련된 정책들을 쉽게 확인할 수 있는가? |
| 사용성 (고립청년이 쉽게 지원 정책에 대한 정보를 얻고 타인과 교류할 수 있는가) | 2-1. | 고립청년 정책의 마감기한, 모집대상 등을 쉽게 안내하는가? |
| | 2-2. | 사용자가 타인과 교류에 참여하는 과정이 단계적으로 편리하게 구성되어 있는가? |
| | 2-3. | 사용자가 타인이 참여할 수 있는 콘텐츠를 만드는 과정이 단계적으로 편리하게 구성되어 있는가? |

테스트는 프로토타입 시연, 척도 평가, 비구조화 형식의 인터뷰의 순서로 진행하였다. 참여자들은 해당 서비스를 이용했을 때, 유용성에 대해서는 평균 4.6점, 사용성에 대해서는 평균 4.2점의 결과를 주었다. 또한 추가적인 비구조화 인터뷰를 진행하였는데, 참여자들은 애플리케이션 내에서 제공하는 고립 경험

테스트를 통해 자신의 상태를 자각할 수 있다는 것에 대해 긍정적인 반응을 보였다. 그리고 ‘응원 보내기’와 같은 기능은 교류가 부담스러운 고립청년에게는 매우 적합한 상호작용이라는 평가도 있었다. 또한 고립청년 지원사업에 따라 각 관할 시/구청 홈페이지에 들어가서 일일이 찾아보는 데 어려움이 있었는데 본 서비스에서는 지원사업 정책 정보가 홈 화면에 배너로 아카이빙되어 있어 확인하기 용이하다는 반응을 확인했다. 다음으로 청년들 간 만남과 소통을 독려하는 소모임 기능에 대해서 비슷한 관심사를 가진 타인과의 교류 및 상호 작용에 많은 시간이나 돈을 투자하지 않고 시작할 수 있다는 부분과 소모임 장소 추천과 같은 고립청년들의 부족한 사회적 기술에 대해 가이드를 제공하는 기능을 긍정적으로 평가하였다. 종합적으로 참여자들은 사회적 고립청년들의 고립감을 개선하고 사회관계망 형성에 있어 본 서비스를 긍정적으로 바라보고 있음을 알 수 있었다.

반면 서비스에 대한 개선 방향에 대한 평가도 얻을 수 있었다. 온라인 커뮤니티에서 소통하고 오프라인에서 사회적 관계를 맺는 과정에서 다양한 위험 요소가 있을 수 있기 때문에 모임의 관리자의 필요성이 제시되었다. 이 외에도 고립 경향 테스트에서 어투 변화의 필요성을 말하며 사람들의 고립청년에 대한 부정적 인식을 개선하기 위해 중립적인 단어 사용이 필요하며, 청년들이 앱의 지속적인 사용 가능성을 위해 앱 내에서 사용자 간 직접적인 온기를 느낄 수 있는 추가적인 기능에 대한 필요하다는 점이 제기되었다.

7. 결론 및 향후 과제

우리나라의 청년 노동 소외 현상과 높은 청년 실업률, 코로나19로 인한 사회 구조 등의 영향을 고려했을 때, 사회적 고립청년 문제는 향후 더욱 악화할 것으로 보인다. 고립청년 문제가 범죄, 저출산 등의 사회 문제에도 영향을 미친다는 사실이 드러나며 국가 차원의 개입이 요구되고 있다. 따라서 본 연구는 사회적 고립청년 문제 해결 방안을 제안하고자 ‘사회적 고립청년’의 개념을 정의했으며, 사회적 고립청년 실태, 국내 해결 방안 현황, 선행 연구와 서비스 조사를 토대로 기존 고립청년 지원책들의 미흡한 부분을 분석하는 과정에서 새로운 고립청년 지원 서비스의 필요성과 방식에 대해 고찰할 수 있었다. 기존의 연구가 대부분 사회적 고립청년의 실태 파악이나 현황 조사, 사회적 고립청년 문제 해결의 필요성 추구에 그쳤다면, 본 연구는 실제 고립청년과 주변인 및 이해관계자들의 조사를 바탕으로 모바일 애플리케이션 서비스 제안을 통해 사회적 고립청년들의 접근성을 높이고 스스로 사회적 고립을 극복할 동기를 제공하는 등 직접적이고 실용적인 해결 방안을 제시하였다. 본 연구 결과가 향후 고립청년을 위한 정책 및 서비스 마련에 토대가 되는 기초 자료로 활용될 수 있기를 희망한다.

References

1. Cho, M. Y., & Ko, A. R. (2022). Who Are Socially Isolated Young Adults? – Focusing on Participants in Socially Isolated Young Adults Support Project. *Korean Journal of Social Welfare*, 74(4), 127–152
2. Creal. (2022, November 24). *Hikikomori actually met and talked to a person | Ep.02 The story of young hikikomori in Korea* [Youtube post]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=t1vSNW7N3Kg&t=175s>
3. Gwangju City. (2020). Gwangju Metropolitan City's secluded loner 2020 Survey.
4. Han, Y. H. (2015). *Individual Characteristics and Social Implication of College Graduate NEET*. (Master's thesis). Sejong University, Korea.
5. Happitory. (2022, December 28). *Happy Factory X Gyobo Life Isolated Youth Documentary is a story of Dunhyung's loner* [YouTube post]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=ezu6-Enhvko>
6. Hwang et al. (2021). Development and Validation of Loneliness and Social Isolation Scale. *Journal of Korean Neuropsychiatric Association*, 60–4, 292–297

7. KBS Daejeo.n [CULTURE&DOCUMENTARY] (2021, November 19). *I am a hikikomori* [YouTube post]. Retrieved from <https://www.youtube.com/watch?v=ejGr4jt5S2k>
8. Kim, C. N., Park, S. M., Park, S. H., & Kim, S. I. (2018). Analysis of Types of Social Isolation and Support Strategies. *Gyeonggi Welfare Foundation, 2018*(31), 1–60
9. Kim, J. H., & Park, E. G. (2016). The effects of achievement type of developmental tasks of early adulthood on the perceived social isolation in youth. *Studies on Korean Youth, 27*(3), 257–284
10. Kim, K. H., & Bae, J. H. (2021). A Study on the Social and Economic Conditions of Young Adults in 2021: Preliminary Analysis Report. *National Youth Policy Institute, 21*, 1–570
11. Kim, K. H., Bae, S. R., Seong, J. M., & Bae, J. W. (2018). A Study on the Actual State and Support Measures of the Key Youth Policies by Target I : NEET Youth. *Studies on Korean Youth, 18–17*, 24 – 165
12. Kim, S. H. (2022). [A Proactive Response is Needed for Youth Social Isolation] Understanding the Characteristics and Current Status of Youths Facing Dual Isolation from Economic Hardship and Social Disconnection and Developing Support Measures]. *Busan Development Forum, 198*, 90–94
13. Korea Youth Foundation. (2020). Youth Foundation Isolated Youth Status Report.
14. Lee, M. S., Jin, H. G., & Lee, Y. R. (2022). Analysis of Current Status of Youth NEETs and Economic Costs in Busan, Ulsan and Gyeongsangnam-do in South Korea. *Journal of Industrial Economics and Business, 35*(4), 671–693
15. Lee, S. I., Oh, M. A., Kim, M. G., & Jeon, J. A. (2020). A Study on the Analysis of Social Isolation among Unemployed Youth for the Identification and Support of Isolated Youths – Focusing on Participants in the Seoul Youth Allowance Program. *Seoul Youth Guarantee Center, 1–242*
16. Noh, G. B., Lee, S. M., & Kim, J. H. (2021). Analysis of the Experiences and Causes of the Hikikomori in Youth. *Korean Journal of Social Welfare, 73*(2), 57–81
17. Noh, H. J. (2021). The Life History of Young People Who Had Experienced Being NEET. *Health and Social Welfare Review, 41*(2), 44–63
18. Park, H. R. (2023, May). 530,000 isolated young adults who do not interact with others ↑ ...4 out of 10 people dissatisfied with their lives, *Today News*. Retrieved from <https://www.ntoday.co.kr/news/articleView.html?idxno=97522>
19. Park, J. S., & Choi, N. B. (2013). The characteristics and types of nonspecific motive crime. *The Korean Journal of Forensic Psychology, 4*(3), 107 – 124
20. Park, R. S., & Lee, Y. H. (2021). A Study on the Factors Influencing the Social Exclusion of Youth. *Korean Journal of Social Welfare, 73*(3), 91 – 121
21. Seoul City. (2022). Report on the Survey Results of Isolated and Hidden Youths in Seoul.
22. Yim, O. H., & Cho, W. I. (2018). Disability View in YouTube's video on developmental disabilities. *A Qualitative Study on Social Welfare in Korea, 12*(3), 87–107.
23. Yoo, M. S., Shin, D. H., & Lee, M. J. (2021). An Investigation into Social Isolation Among Young Adults and a Proposed Support Plan. *National Youth Policy Institute, 21*, 1 – 515
24. Yoo, M. S., & Shin, D. H. (2022). A Study on Post-Monitoring and Performance Evaluation of Participants in the 2021 Youth Challenge Support Program]. *National Youth Policy Institute, 22*(1), 38–39
25. Yoon, H. N. (2019). *A Study on the Experience of Wee Class in Middle School* (Master's thesis). Daejin University, Korea.

사회적 고립청년의 은둔 극복과 사회관계망 구축을 위한 서비스 방향성 제안

유은^{1*}, 유예린², 김민경², 정서영², 정집원²

¹서울과학기술대학교 디자인학과, 교수, 대한민국

²서울과학기술대학교 디자인학과, 학생, 대한민국

초록

연구배경 국내 사회적 고립청년의 수가 매년 증가하고 있다. 사회가 개인주의화되면서 청년들의 사회관계망이 더욱 약화되고, 사회 단절이 심화되어 다양한 범죄로 이어지는 등 사회적 고립청년 문제의 심각성이 대두되고 있다. 이를 해결하기 위해 정부 차원에서부터 사기업까지 다양한 극복 방안을 제시하고 있으나 아직 한계점이 존재한다. 본 연구는 사회적 고립청년의 특성과 심리를 고려하여 사회관계망 형성을 장려하고 스스로 사회적 고립 단계를 극복할 수 있도록 돕는 서비스를 통해 접근성 높고 실용적인 해결 방안을 모색하고자 하였다.

연구방법 데스크 리서치와 사용자 설문조사를 실시하고, 사회적 고립청년 당사자와 주변인, 고립청년 지원 센터 관계자 및 고립 극복 청년 등 다양한 이해관계자를 대상으로 심층 인터뷰를 진행하여 실제적인 니즈와 페인포인트를 파악하였다. 페르소나와 서비스 시나리오를 바탕으로 서비스 방향성 및 세부 기능을 도출하고 이에 대한 검증을 통해 향후 보완 방향을 시사하였다.

연구결과 고립청년 문제 해결을 위한 서비스의 방향성을 다음과 같이 제안하였다. 첫째, 고립청년 스스로 생활 습관을 개선할 수 있도록 개인 맞춤형 챌린지를 제공하고, 서비스 사용자 간 챌린지 공유 시스템을 통해 동기를 부여한다. 둘째, 소모임 및 채팅 서비스와 응원하기 등의 기능으로 서비스 내 사용자 간의 상호작용을 장려하여 타인과의 소속감과 유대감을 고취한다. 셋째, 사회적 고립청년과 관련된 정책과 프로그램을 모아 보여주는 지원 사업 아카이빙 기능을 통해 접근성을 향상하고 절차를 간소화한다.

결론 본 연구는 사회적 고립청년들의 단절 문제 해결에 도움을 주기 위해 다양한 이해관계자 및 사용자 경험을 반영하여 청년 고립 극복 지원 서비스를 제시하였다. 본 연구 결과는 사회적 고립청년 문제 해결을 위한 정책과 서비스 디자인의 기초 자료로 활용할 수 있다.

주제어 청년, 사회적 고립, 은둔, 사회망, 서비스 디자인

*교신저자: 유은 (eyu@seoultech.ac.kr)