

사용자 삶의 다각적인 이해를 위한  
삶 여정 지도 (Life Journey Map) 모델에 대한 연구  
-하루, 일 년, 일생을 중심으로 -

A Model of Life journey map for multifaceted understanding of user life  
-Focused on a day, a year, a lifetime-

주저자

강 예 진 Kang, Yae-jin

국민대학교 테크노디자인전문대학원 스마트경험디자인학과 석사 | Dept. of Smart Experience Design. Graduate school of Techno Design.

Kookmin univ.

super.jin.8888@gmail.com

교신저자

반 영 환 Pan, Young-hwan

국민대학교 테크노디자인전문대학원 스마트경험디자인학과 주임교수 | Dept. of Smart Experience Design. Graduate school of Techno Design.

Kookmin univ.

peterpan@kookmin.ac.kr

투고일	2019.08.30	심사일	2019.10.24	게재확정일	2019.10.28
-----	------------	-----	------------	-------	------------

본 연구는 산업통상자원부 R&D사업 '창조혁신형 디자인고급인력양성사업'의 지원으로 진행되었음. (N0001436)

## 목 차

### 1. 서론

- 1.1. 연구 목적 및 배경
- 1.2. 연구 방법 및 내용

### 2. 이론 고찰

- 2.1. 한국인의 삶을 파악하기 위한 조사
- 2.2. 사용자 여정 지도

### 3. 삶 여정 지도 (Life Journey Map)

- 3.1. 삶 여정 지도 개념
- 3.2. 삶 여정 지도 구성
- 3.3. 삶 여정 지도 제작 프로세스

### 4. 삶 여정 지도 적용 사례

- 4.1. 사례연구 개요
- 4.2. 삶 여정 지도 활용 방안 1
- 4.3. 삶 여정 지도 활용 방안 2

### 5. 결론

### 참고문헌

### Keyword

삶 여정 지도, 여정 지도,  
경험 지표, 경험 접점, 사용자 조사  
Life Journey Map, Journey Map,  
Experience indicator, Experience point,  
User Research

## Abstract

This paper studied life journey maps to understand the diversely changing life and to cultivate a comprehensive perspective on life.

The life journey map consists of the axis of experience points and the axis of satisfaction so that the life experience can be visually understood. And it consists of three life categories : a day, a year and a lifetime, which are established through the survey of the Statistics Korea. The experience points of contact is divided into eight for a day, eleven for a year, and ten for a lifetime that were referred to the Statistics Korea and redefined from an empirical point of view.

Through the case study, the differences in satisfaction with life category and the relationship between experience points are revealed and verified the usefulness of life journey maps.

This study structured life from the perspective of a day, a year, and a life through life journey maps and viewed life experiences through visual models. In addition, application examples provided the basis for the verification and follow-up of the life journey map, and based on this, various application methods and directions for the life journey can be discussed.

## 논문요약

본 논문은 다양하게 변화하는 사용자의 인생을 이해하고 삶에 대한 포괄적인 관점을 함양하고자 삶 여정 지도를 연구하였다.

삶 여정 지도는 경험 접점의 축과 만족도의 축으로 구성하여 삶의 경험에 대해 시각적으로 파악할 수 있으며 통계청의 국민 조사 고찰을 통해 확립된 하루, 일 년, 일생의 세 가지 삶의 범주로 구성된다. 각 범주의 경험 접점은 통계청의 지표를 참고하고 경험적인 관점에서 재정의하여 하루 8개, 일 년 11개, 일생 10개로 구축하였다.

이후 삶 여정 지도의 적용 사례 연구로 삶의 범주에 따른 경험의 만족도 차이와 경험 접점 간 관계를 파악하였고 삶 여정 지도의 활용성을 검증하였다.

본 연구는 삶 여정 지도를 통해 삶을 하루, 일 년, 일생의 관점으로 구조화하였으며 시각적인 모델을 통

해 삶의 경험을 조망하였다. 또 두 가지 적용사례로 삶 여정 지도에 대한 검증 및 활용 방향을 제안하였으며 이를 토대로 삶의 여정에 대한 다양한 후속 연구 및 응용 방법에 대한 논의가 이루어질 수 있을 것이다.

## 1. 서론

### 1.1. 연구 목적 및 배경

미래창조과학부 미래준비위원회는 2015년 대한민국 국민들이 경쟁주의와 경제성장 중심의 사고에서 벗어나, 물질적 풍요로움과 정신적 행복을 함께 추구하는 삶을 살 것이라고 내다보았다.<sup>1)</sup> 국민의 삶에 대한 인식이 성장, 행복, 공존을 지향하는 방향으로 변화하고 있으며 이에 맞춰서 삶에 대해 포괄적으로 이해하고 파악할 수 있는 관점이 필요하다.

특히 사용자의 좋은 경험을 디자인하기 위해서는 그들이 살고 살아온 삶에 대한 이해를 바탕으로 사용자를 공감하고 분석해야 한다. 기존에 퍼소나, 시나리오, 행동 매핑 등 사용자의 행동과 감정을 정리하고 분석하기 위한 다양한 디자인 방법론들 활용되었다. 또 Plummer (1974)와 Lazer(1963)는 생활양식과 행동유형을 통해 사용자의 라이프 스타일을 분류하여 경제학 및 사용자 경험 분야에서 활발히 사용되었다.<sup>2)</sup> 하지만 위의 방법들은 특정 제품 혹은 서비스 등의 대상에 대한 경험에 초점이 맞춰져 사용자의 전체적인 삶을 파악하기에 한계가 있다.

한편 국가기관에서는 국민의 삶을 객관적으로 측정하기 위한 노력을 해왔다. 통계청은 국민 생활 조사를 통해 하루의 생활을 행동분류표에 따라 통계적으로 정리하였으며 국민 삶의 질 조사를 통해 일 년간의 세부 생활영역별 현황을 파악하였다. 이를 통해 하루, 일 년의 기간에 따른 국민들의 생활 현주소를 파악하고 정책 수립 및 우리 사회의 장점과 취약점을 파악하고 있다. 또 인간의 일생을 단계적으로 정리한 생애주기와 생애사건을 기준으로 지역별 차

이, 필요 복지 등 다양한 연구를 진행하고 있다.

본 연구에서는 사용자의 삶을 전체적이고 다각적으로 살펴보기 위해 통계청에서 정리한 생활 시간, 삶의 질, 생애사건의 개념을 착안하여 하루, 일 년, 일생의 삶을 살펴보고자 한다. 이를 통해 삶의 범주별 사용자의 경험을 구조적이고 본질적으로 이해할 수 있을 것이다. 또한 삶의 범주에 따른 만족도 변화의 이해도와 활용도를 높이기 위해서는 추상적인 언어의 방식이 아닌 시각화된 모델을 활용하는 것이 효과적이다.

사용자 여정 지도는 추상적인 서비스에 대한 사용 여정을 시각적으로 표현한 디자인 방법론이다. 사용자 여정 지도는 서비스 접점에 대한 사용자의 감정 흐름을 파악하여 터치 포인트를 강화하고 페인 포인트를 개선하려는 방법으로 자주 활용됐다. 특히 사용자 여정 지도는 접점들의 관계와 사용자와의 상호작용이 가시적이고 구조적으로 표현되기 때문에 서비스에 대해 전체적인 조망과 핵심통찰에 유용하다.<sup>3)</sup>

본 연구는 사용자의 삶을 다각적인 관점으로 이해하고 시각적으로 표현할 수 있는 삶 여정 지도(Life Journey Map)를 연구하였다. 하루, 일 년, 일생의 세 가지 관점으로 삶의 여정을 살펴보았으며 각 범주의 주요 경험 접점을 정리하여 삶의 구조를 정립하고자 하였다. 이를 위해 사용자 여정 지도의 진행 과정의 축과 만족도의 축을 참고하였으며 적용 사례를 통해 활용 방향을 도출하였다.

### 1.1. 연구 방법 및 내용

본 논문은 삶 여정 지도 모델에 대한 연구로 크게 이론 고찰, 삶 여정 지도 모델 개발, 적용 사례의 세 단계로 이루어졌다.

먼저 이론 고찰을 통해 국가기관에서 국민의 삶을 파악하기 위해 실시했던 조사들을 분석하였다. 이를 통해 삶에 대한 전체적인 시각과 조사 범위별 행동, 경험에 대한 지표들에 대해서 정리할 수 있었다.

이후 삶 여정 지도에 대한 개념을 정의하고 범

1) 미래창조과학부 미래준비위원회, KISTEP, KAIST 대표 저자 정재승. (2016). 10년 후 대한민국 이제는 삶의 질이다. 도서출판 지식공감.

2) Lawson, Rob, Sarah Todd. (2002). Consumer Lifestyles: A Social Stratification Perspective. Marketing Theory. vol. 2, 295 - 307.

3) 김은정, 정의철. (2015). 사용자 경험의 정보 시각화 분석을 위한 통합적 여정 지도 프로세스 모형 개발. 한국디자인트렌드학회. vol. 46, 389-399.

주별 경험 접점을 확립하였다. 또 제작 프로세스를 통해 삶 여정 지도에 대한 체계적인 틀을 정리하였다.

마지막으로 20·30세대를 대상으로 삶 여정 지도를 직접 제작하여 적용해봄으로써 삶 여정 지도 모델의 활용 방향을 도출할 수 있었다.

## 2. 이론 고찰

### 2.1. 한국인의 삶을 파악하기 위한 조사

#### 2.1.1. 국민 생활시간 조사

개인과 공동체의 일상생활에 대한 연구는 유럽, 미국의 이론적 연구를 토대로 사회학, 경제학을 비롯한 다양한 분야에서 활발하게 진행되었다.<sup>4)</sup> 통계청의 생활시간 조사는 국민의 생활방식과 삶의 질의 측정을 목적으로 하루 24시간의 생활을 시간일지를 통해 조사한다. 수집한 자료는 일상생활의 행위를 일정 기준에 따라 분류한 행동분류체계와 소요 시간, 시간대를 통해 정리된다.

행동분류체계는 하루 동안 국민이 한 모든 '행동'의 표준 분류로써 1999년 제1회 국민 생활시간 조사를 위해 호주, 캐나다, 일본 등의 외국자료와 국내 한국방송공사의 조사 자료를 수집하여 한국 실정에 맞게 개발되었다.<sup>5)</sup> 행동분류체계는 개인유지, 일, 학습, 가정관리, 가족 및 가구원 돌보기, 참여 및 봉사활동, 교제 및 여가활동, 이동, 기타의 9개 대분류로 구성되며 5년을 주기로 새로운 사회현상을 반영한 중분류, 소분류가 정리되고 있다. 2014년 행동분류는 9개 대분류, 42개 중분류, 138개 소분류로 인터넷을 통한 학습 및 소통과 애완동물 돌보기 등의 행동이 추가되었다.

생활시간과 행동분류의 통계자료로 다방면의 연구가 진행되고 있다. 2005년 한국학중앙연구원은 '한국인의 일상생활' 연구팀을 통해 성별, 연령별, 요일별 행동 시간량을 분석하고 연령대와 배우자 유무에 따른 여가시간의 차이를 연구하는 등 방대한 통계자료를 다양하게 분석, 검토하였다.<sup>6)</sup>

4) 오만석 외. (2005). 한국인의 생활시간과 일상생활1:생애주기별 접근. 한국학중앙연구원.

5) 통계청 사회통계국 복지통계과. (2011). 2009 생활시간조사 종합평가보고서.

6) 박영도 외. (2005). 한국인의 생활시간과 일상생활2:일상생활의 쟁점. 한국학중앙연구원.

국민 생활시간 조사는 행동분류체계를 통해 한국인의 하루의 삶을 정리하고 있으며 기술적 발전과 사회구조 변화를 반영하기 위한 지속적인 개선을 이어나가고 있어 한국인의 일상을 파악하기 위한 공신력 있는 지표로 활용할 수 있다.<sup>7)</sup>

#### 2.1.2. 국민 삶의 질 조사

'삶의 질(Quality of Life)' 조사는 국민이 경험하는 다양한 삶의 영역에 걸쳐 포괄적으로 웰빙과 만족도를 점검하기 위해 개발되었으며 국민이 얼마나 인간다운 삶을 영위하고 있는가를 나타내는 지표를 말한다.<sup>8)</sup>

삶의 질 조사의 지표는 추진 주체에 따라 상이하다. 2011년 경제협력개발기구(OECD)는 회원국을 대상으로 삶의 질 수준을 파악하기 위해 주거, 환경, 건강, 소득, 고용, 사회적 관계, 교육, 사회참여, 치안, 생활 만족도, 일과 생활 균형의 11개 영역 24개 세부지표를 'How's Life?'와 'Better Life Index'를 통해 공표하고 매년 측정 결과를 발표하고 있다. 또 유럽연합 유럽위원회(EC)는 2006년부터 'Quality of Life'를 통해 건강, 교육, 삶의 지표인 물리적 생활 조건, 생산적 및 주요 활동, 여가와 사회적 상호 작용, 경제 및 물리적 안전, 거버넌스 및 기본 권리, 자연과 환경, 인생의 전반적인 경험의 10개의 지표를 구성하고 매년 측정하고 있다. 그 외 국제연합(UN)의 'World Happiness Report', 캐나다의 'Canadian Index of Wellbeing', 뉴질랜드의 'Quality of Life Project'와 다수 국가에서 각국에 적합한 지표를 통해 일 년간의 국민의 삶의 수준을 파악하고 있다.<sup>9)</sup>

2011년 통계청에서는 해외의 웰빙 및 삶의 질 지표체계에 관한 사례 검토와 전문가 중심의 하향식(top-down) 지표선정 과정을 통해 '국민 삶의 질 지표'를 개발하였다.<sup>10)</sup> 이후 7년만의 개편에서 삶의 질 지표의 국민 체감의 괴

7) 김의영, 최재혁, 최종희. (2013). 생활시간조사 행동분류체계 개선방안 연구. 통계개발원 2013년하반기연구보고서 제 1권.

8) 미래창조과학부 미래준비위원회 외. (2016). *ibid.*

9) 이희길, 심수진. (2009). 삶의 질과 사회지표 체계 연구. 통계개발원 2009년 상반기 연구보고서 제 3권.

10) '삶의 질' 측정목적 및 연혁. (2011). (2019.08.28.) <https://qol.kostat.go.kr/>.

리를 줄이고자 다양한 사회계층이 참여하는 설문을 함으로써 국민들의 의견을 직접 수렴(bottom-up)과정을 거쳐 소득 소비자산, 건강, 고용 임금, 주거, 교육, 주관적 웰빙, 시민 참여, 가족과 공동체, 여가 환경, 안전 총 11개의 삶의 질을 측정하는 지표가 정리되었다.<sup>11)</sup> 국민 삶의 질 지표는 일 년 동안의 삶을 경제, 사회, 문화, 환경 등을 포괄하여 정리한 지표이며 한국인의 삶에 맞춰 체계적으로 구성되었기 때문에 인간의 일 년의 삶을 이해하기 위한 지표로 적합하다.

### 2.1.3. 생애주기와 생애사건

인간은 임신에서부터 죽음에 이르기까지 생명체로 살아가는 전 생애의 기간 동안 몇 개의 단계를 거친다. 생애의 단계를 정리한 생애주기에 관한 연구는 19세기 진화이론의 영향을 받아 사회과학 영역에서 활발히 연구되었다.<sup>12)</sup> 에릭슨은 1950년 ‘인간의 여덟 시기’를 통해 인간의 생애 과정에서 연대기적 순서로 진행되는 여덟 단계의 사회심리 발달과정을 정리하였고 레빈슨의 ‘Seasons of a man’s life’를 통해 개인의 나이에 따른 규범적인 발달과업을 제시하였다. 또 생애주기는 경제학에서 생애주기 소득, 소비함수에서 주요 개념으로 활용되었다. 국내에서도 생애주기를 활용한 연구가 꾸준히 진행되어 생애주기에 따라 욕구<sup>13)</sup>, 자기 통제감, 행복감, 사회 연계성<sup>14)</sup>, 삶의 만족도<sup>15)</sup>가 달라진다는 성과가 있었다. 이를 통해 생애 단계가 사용자의 삶의 경험에 영향을 미친다는 것을 알 수 있다.

생애주기는 일반적으로 연령대가 중요한 기준이 되지만 삶의 주요 사건으로 생애주기를 정리하기도 한다. 2013년 통계개발원에서 작성된 인구센서스 생애주기 분석에서 사회학, 사회과학, 경제학에서 선행된 생애주기 연구를

종합하여 한국인의 개인 생애 과정을 출생, 교육, 노동 시장진입, 결혼, 출산, 빈 등우리, 사망의 7단계로 정리했다.<sup>16)</sup> 이후 동북지방통계청은 이를 참고하여 ‘동북지역 생애주기별 주요 특성 분석’에서 은퇴 과정을 추가한 8개의 생애 사건으로 개인의 생애주기를 설명하였다.<sup>17)</sup> 이렇게 정리된 출생, 교육, 노동시장 진입, 결혼, 출산, 은퇴, 빈 등우리, 사망의 8단계는 한국인의 삶을 거시적인 관점에서 조망하기에 적절한 기준이다.

이상으로 살펴본 국가의 삶에 대한 연구 및 지표를 정리하면 아래 [Table 1]과 같다. 본 연구는 다각적으로 삶을 이해하는 모델을 제안하고자 하며 통계청의 국민 조사를 참고하여 하루, 일 년, 일생 세 단계로 삶의 범주를 설정하였다.

[Table 1] 한국인의 삶을 파악하기 위한 조사의 지표

연구명	연구기관	지표
국민 생활시간 조사	통계청(2014)	개인 유지, 일, 학습, 가정관리, 가족 및 가구원 돌보기, 참여 및 봉사활동, 교제 및 여가활동, 이동, 기타
국민 삶의 질 지표	통계청(2018)	소득·소비·자산, 고용·임금, 주거, 건강, 교육, 여가, 가족·공동체, 시민참여, 안전, 환경, 주관적 웰빙
동북지역 생애주기 별 주요특성 분석	동북지방 통계청(2018)	출생, 교육, 노동시장 진입, 결혼, 출산, 은퇴, 빈 등우리, 사망

## 2.2. 사용자 여정 지도

사용자 여정 지도는 사용자 경험 분야에서 가장 활발하게 사용되는 디자인 방법론 중 하나이며 사용자에게 대한 깊은 이해가 필요한 디자인 솔루션을 도출하기 위한 협업 및 커뮤니케이션에 효과적이다.<sup>18)</sup> 사용자와 서비스의 상호작용이 발생하는 서비스 접점과 그에 대한 사용자의 감정이 주요 구성요소며 퍼소나, 니즈,

11) 이희길, 심수진, 이정운. (2017). 국민 삶의 질 지표 개편. 통계개발원 2017년 하반기 연구보고서.

12) 박시내, 박준우, 류광현. (2013). 인구센서스 생애주기 분석 (1) -가족 및 개인의 생애주기 특성 분석-. 통계개발원 2013년 하반기 연구보고서 제 11권.

13) 충청남도여성정책개발원. (2011). 생애주기별 맞춤형복지계획.

14) 김재우 (2017). 한국인과 일본인의 주관적 행복. 한국사회학. vol. 51, 1-46.

15) 김미곤 외. (2017). 행복지수 개발에 관한 연구. 한국보건사회연구원.

16) 박시내, 박준우, 류광현. (2013). ibid.

17) 동북지방통계청. (2018). 동북지역(대구, 경북, 강원) 생애주기별 주요 특성 분석 - 2015년 인구주택총조사 일반가구 대상(20% 표본조사 결과) -. 보도자료.

18) Pter W. Szabo. (2017). User Experience Mapping: Get closer to your users and create better products for them. Packt Publishing.

기대요소, 고객 목소리, 서비스 접점 중요도, 전형적인 여정, 대체 여정 등의 부가적인 요소들로 구성된다.<sup>19)</sup>

사용자 여정 지도는 서비스 접점을 시간의 흐름에 따라 도출하여 관리 및 개선을 진행할 수 있는 유용한 방법론이다. 서비스 접점은 직접적인 체험과 간접적으로 체험하게 되는 경험까지 포함되며<sup>20)</sup> 사용자가 경험하는 서비스 접점에 대한 감정 지수와 생각을 통해 제품 또는 서비스에 대한 총체적인 경험에 대한 파악이 가능하다.<sup>21)</sup>

사용자 여정 지도는 사용자의 서비스 경험을 시각적으로 재현하여 긍부정의 순간들을 시각적으로 확인할 수 있으며 시간의 흐름에 따른 양상을 분석할 수 있다. 시각화된 여정을 통해 미시적, 거시적 관점의 분석에 유용하게 활용할 수 있으며 이해관계자의 작용을 도식화하기도 한다. 이를 통해 경험에 대한 사용자의 감정을 이해하기 쉬우며 여정의 모든 측면을 단일화된 경험으로 디자인하는 데 유용하다.<sup>22)</sup>

지금까지 살펴본 사용자 여정 지도의 강점을 통해 본 연구는 사용자의 삶의 여정에 대해 전체적으로 조망하고 경험에 대한 만족도를 정리하는 모델로 사용자 여정 모델이 적합하다고 판단하였다.

따라서 3장에서는 이러한 이론 고찰 내용을 토대로 다각적 삶의 이해를 위한 삶 여정 지도 모델을 제안하였다.

### 3. 삶 여정 지도 (Life Journey Map)

#### 3.1. 삶 여정 지도 개념

삶 여정 지도는 인생을 살아가며 겪는 여정에 대한 만족도를 통해 사용자의 바탕과 삶을 이해하기 위한 도구이다. 사용자 여정 지도의 두 가지 축을 착안하여 삶 여정의 축과 만족도의 축으로 구성되며 하루, 일 년, 일생의 세 가지 범주로 사용자의 경험을 파악할 수 있다.

첫 번째, 삶의 단위는 '하루'이다. 하루는 아침

부터 저녁까지 인간이 기상하고 취침하는 생체 주기이기도 하며 일, 식사, 여가 등 일상적인 경험들로 구성되는 인간 생활의 최소 단위이다. 두 번째, 삶의 단위는 '일 년'이다. 일 년은 봄부터 겨울까지의 시계 열적 단위로 인간이 과거를 회상하는 뚜렷한 단위이다. 일 년을 단위로 나이를 먹고 성과를 평가하고 새로운 목표를 세우기도 한다. 세 번째, 가장 거시적인 삶의 단위는 '일생'이다. 일생은 인간이 삶을 살아가는 전체의 기간을 일컬으며 지나온 세월과 살아가고 있는 현재 시각을 포함하는 기간이다.

이상의 하루, 일 년, 일생의 삶에 대한 경험과 만족도를 전반적으로 파악함으로써 사용자의 바탕이 되는 일상생활에 대해 이해할 수 있을 것이다. 또 각 범주의 한국인의 삶의 경험으로 통계청의 생활시간 조사, 삶의 질 조사, 생애사건의 지표를 참고하였다.

#### 3.2. 삶 여정 지도 구성

##### 3.2.1. 삶 여정 지도 경험 접점

삶 여정 지도는 사용자의 하루, 일 년, 일생의 여정에 대한 만족도를 조사하기 위해 경험 접점을 수립하였다. 사용자 여정 지도의 경험 접점은 제품이나 서비스를 사용하며 겪는 순간들을 순서대로 나타낸 것이다. 하지만 삶의 흐름은 개개인 별로 매우 상이하기 때문에 본 연구의 삶 여정 지도는 순차적인 접점이 아닌 사용자의 삶의 생활을 경험 접점으로 정리하여 나열하였다. 앞서 2장에서 살펴본 바와 같이 통계청에서는 생활시간 조사, 삶의 질 조사, 생애사건 및 생애 과정의 지표를 통해 한국인의 하루, 일 년, 일생의 생활을 정리하였다. 이는 한국인의 삶을 파악하기 위한 공신력 있는 지표로 각 범주의 경험 접점들로 적합하다. 하지만 통계청의 지표는 객관적, 주관적 지표를 혼용하고 다수의 세부 지표를 포함하고 있어 삶의 접점으로 활용하기 위한 경험적, 행동적 관점의 재정의가 진행하였다.

19) Jonny maceachern. (2019). (2019.8.24.) Journey Map Template. Kerry bodine&co.. <https://kerrybodine.com/>

20) 김영은, 류승완 (2017). 전시서비스 관람객 경험향상에 관한 연구. 서비스경영학회지, vol. 18, 23-49

21) Marc Stickdorn. (2011), This is Service Design Thinking: Basic-Tools-Cases. BIS Publishers.

22) 김영은, 류승완 (2017). *ibid.*

[Table 2] 하루, 일 년, 일생의 경험 접점 재정의

하루	
경험 접점	정의
개인 유지	수면, 식사, 건강 등 개인을 유지하기 위한 행위
학습	학교, 학원, 인터넷 수강, 자율학습 등 그 외 모든

(Life Journey Map)

학습을 얻는 경험	
일	수입의 원천이 되는 모든 일에 관련된 경험
이동	출퇴근, 여가, 귀가 등 하루의 모든 이동행위
가정관리	가정 내 식사, 청결, 구매 등 주거 유지를 위한 일
가족 교감	가족 구성원과의 상호작용 등 관계
참여 및 봉사	사회 참여, 자원봉사, 주변 돕기 등 사회 활동
교제 및 여가	타인과 교제, 미디어, 종교, 문화 및 관광, 스포츠, 오락 등 모든 범위의 교제와 여가
주관적 웰빙	하루 동안 개인의 삶에 대한 전반적인 만족
일 년	
건강	질병, 지병 등 행동의 제약을 줄 수 있는 모든 건강에 관련한 경험
교육	학습, 경험 등 개인이 발전하고 사회적으로 성장하는 모든 교육 경험
고용 임금	개인의 경제적 자원의 원천이자 개인의 능력과 사회적 정체감을 가지는 일에 관한 경험
소득 소비	소득과 소비 등 개인의 경제적 자원에 대한 생활 수준, 충족에 대한 경험
자산	개인이 생활하는 공간으로
주거	안전, 개인 활동, 투자에 대한 경험
가족과 공동체	개인의 정서적, 육체적, 재정적 보살핌과 지원을 주고받는 가족과 이웃, 친구 등 공동체
시민 참여	국민의 권리, 정치적 효능감 등 사회 활동
여가	개인의 삶의 활력과 휴식, 재충전, 자유 시간에 대한 모든 경험
환경	자연, 기후 등 개인의 생활이 이루어지는 환경
안전	개인이 실감하는 범죄와 재해, 기타 안전사고에 대한 경험
주관적 웰빙	일 년 동안 개인의 삶에 대한 전반적인 만족
일생	
출생	세상에 태어나 가족의 보살핌을 받은 시기의 경험
교육	학원, 학교, 사교육 등 일생 동안 교육 성취를 얻은 모든 경험
노동	경제적 수익을 창출하기 위한 일생 동안의 모든 노동, 근로 경험
결혼	배우자와 부부관계를 맺으며 가정을 이루는 경험
출산	자녀를 임신하고 분만하여 새 가족을 맞이하는 부모가 되는 경험
양육	자녀를 보호하고 성장시키며 사회적 능력을 길러주는 경험
빈 등우리	자녀들이 취업이나 결혼으로 분가하면서 부모, 즉 노부부로만 구성된 가족 형태의 경험
은퇴	노동시장에서 물러나 경제적으로 일을 하지 않는 상태의 경험
사망	개인 생명체의 삶이 끝나가는 순간의 경험
주관적 웰빙	일생동안 개인의 삶에 대한 전반적인 만족

[Table 2]는 삶 여정 지도의 경험 접점으로 재정의한 표이다. 국민 생활시간 조사는 ‘가족 및 가구원 돌보기’ 지표를 통해 자녀, 배우자, 부모, 그 외 가족을 돌보는 시간을 측정하였는데 본 연구에서는 해당 지표를 ‘가족 교감’로

확장하여 가족 구성원과 상호작용을 주고받는 모든 행위로 정의하였다. 국민 삶의 질 조사의 11개 지표는 모두 참고하되 삶의 경험적 관점에서 재정의를 진행하였고 동부지방통계청의 8단계의 생애 사건에 ‘양육’을 추가하였다. 또 하루, 일 년, 일생 각 범주별 전체 만족도를 파악하기 위해 ‘주관적 웰빙’ 접점을 동일하게 추가하였다.

한편 하루, 일 년, 일생에서 같은 맥락의 경험을 일컫는 접점들은 [Table 3] 와 같이 매칭할 수 있었다. 이를 활용해 경험에 대한 범주별 변화를 연구할 수 있을 것이다.

[Table 3] 하루, 일 년, 일생의 경험 접점 매칭

하루	일 년	일생
개인 유지	건강	
학습	교육	교육
일	고용 임금	노동
가정관리	주거	
가족 교감	가족과 공동체	출생, 양육
참여 및 봉사	시민 참여	
교제 및 여가	여가	
주관적 웰빙	주관적 웰빙	주관적 웰빙

삶 여정 지도의 경험 접점은 일반적인 한국인이 삶을 살아가며 겪는 보편적인 경험으로 구성되어 있다. 하지만 조사하는 사용자의 인구통계학적 특징에 따라 적합한 경험접점이 추가되고 생략될 수 있을 것이다.

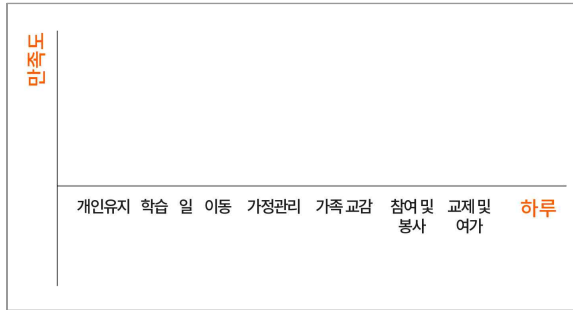
### 3.2.2. 삶 여정 지도 만족도

사용자 여정 지도는 서비스 접점의 만족도를 통해 사용자의 감정과 니즈를 파악한다. 삶 여정 지도는 경험접점에 대한 주관적인 만족도를 측정한다. 생활에 대한 만족도는 삶에 대한 종합적 척도이자 객관적 지표들이 파악하지 못한 내면적인 측면을 표현할 수 있다.<sup>23)</sup> 경험 접점에 대해 행복 정도를 측정하는 방안도 있었으나 김미곤 외 한국보건사회연구원(2017)이 정리한 프라이의 이론에 따르면 행복은 순간적인 기쁨이나 즐거움 같은 감정이고 만족도는 삶에 대한 전반적인 충족감이라고 설명했다.<sup>24)</sup> 삶 여정 지도는 전반적인 경험에 대한 충족도를 통해 타겟 사용자의 삶에 대한 불편, 요구, 생각을 파악하여 삶을 이해하고자 하였다.

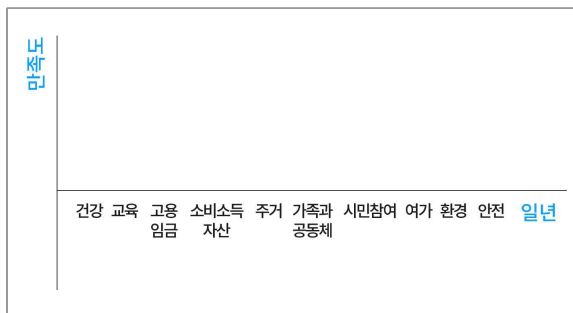
23) 한국사회학회. (2011). 국민 삶의 질 측정을 위한 분석틀.

24) 김미곤 외. (2017). *ibid.*

만족도는 하루, 일 년, 일생의 모든 범위에서 동일한 축으로 활용되었으며 범주별 삶 여정 지도의 구조는 다음 그림과 같다.



[Fig. 1] 삶 여정 지도 - 하루



[Fig. 2] 삶 여정 지도 - 일년



[Fig. 3] 삶 여정 지도 - 일생

### 3.3. 삶 여정 지도 제작 프로세스

삶 여정 지도를 제작하는 프로세스는 김은정, 정의철(2015)의 통합적 여정 지도 프로세스 모형<sup>25)</sup>을 참고하여 5단계로 정리하였다.

첫 번째는 ‘사용자 유형 파악 및 사용자 조사’ 단계로 파악하고자 하는 주요 사용자를 설정하고 이들의 중심으로 삶의 단계에 따른 생활, 활동, 과정, 생각, 가치관, 감정 등 다방면의 삶에 대한 경험 데이터를 수집한다.

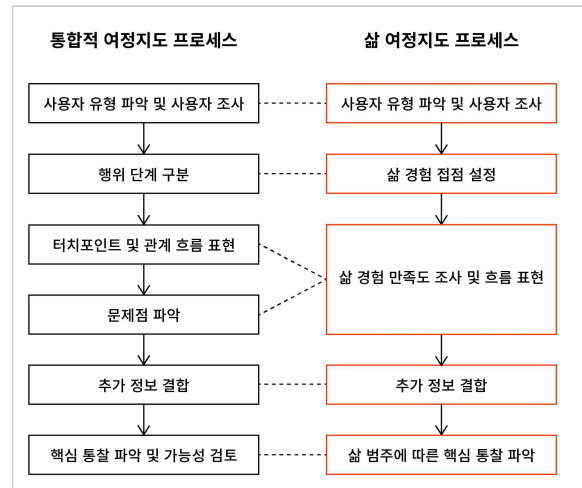
두 번째 단계는 ‘삶 경험 접점 설정’으로 앞서 정의된 하루, 일 년, 일생의 경험 접점을 바탕으로 타겟에 적합한 새로운 접점을 추가 및 분

류한다.

세 번째는 ‘삶 경험 만족도 조사 및 흐름 표현’으로 삶의 범주와 경험에 따른 만족도를 조사하고 삶 여정 지도에 시각화하여 구현한다.

네 번째 단계는 ‘추가 정보 결합’으로 사용자의 경험 만족도의 환경적, 사회적 이유의 맥락을 정리한다.

마지막 다섯 번째는 ‘삶 범주에 따른 핵심 통찰 파악’의 단계로 하루, 일 년, 일생의 범주별 핵심 경험과 경험 간 관계 및 의 영향에 대해 통찰하고 사용자의 삶을 구성하는 시간, 경험에 대해 구조화된 결과를 검토한다.



[Fig. 4] 사용자 여정 지도와 삶 여정 지도의 제작 프로세스

## 4. 삶 여정 지도 적용 사례

### 4.1. 사례연구 개요

4장에서 앞서 제안된 삶 여정 지도의 적용 및 활용 방법을 소개하기 위해 사례 연구를 진행하였다. 본 연구의 사례 연구는 삶 여정 지도를 통해 이해할 수 있는 다양한 연령층 중 일, 학습, 가정, 소비 등 사회적 활동이 활발한 20·30세대의 성인을 대상으로 선정하였다. 사례 연구는 총 11명(여 6명, 남 5명)이 참여하였으며 하루, 일 년, 일생 범주별 삶에 대해 심층 인터뷰를 시행한 후 해당 경험 접점에 대한 종합적인 만족도를 설문을 통해 조사하였고 이후 해석적 분석을 진행하였다.

삶 여정 지도는 참여자들의 만족도 평균값을 통해 시각화하였으며 각 경험 접점에 대한 유의미한 내용을 심층 인터뷰의 질적 분석을 통해 정리하였다. 그 결과 20·30세대의 경험 접점으로 ‘연애’가 도출되었고 삶 여정 지도를 통

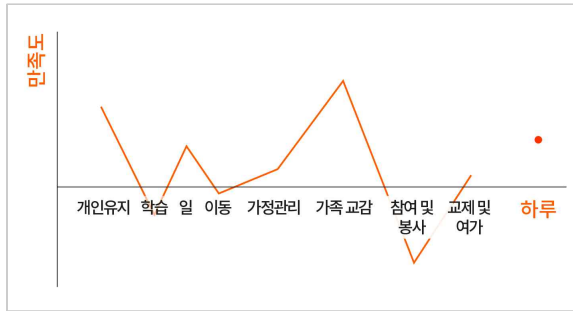
25) 김은정, 정의철 . (2015). *ibid.*

해 사용자를 이해할 수 있는 두 가지 방향을 정리할 수 있었다.

## 4.2. 삶 여정 지도 활용 방안 1

### 4.2.1. 하루의 삶

첫 번째 활용 방법은 세 가지 삶의 관점의 여정에 대한 사용자의 감정을 탐색하는 것이다. 먼저 사례연구를 통해 제작한 ‘하루’ 경험에 대한 여정 지도는 아래 그림과 같다.



[Fig. 5] 삶 여정 지도 - 하루

하루 범주에서 삶 여정 지도를 통해 20·30세대의 하루 중 만족도가 높은 경험은 ‘가족 교감’, ‘개인 유지’, ‘일’이며 만족하지 못하는 경험은 ‘참여 및 봉사’, ‘학습’으로 파악되었고 이에 대한 이유를 심층 인터뷰를 통해 아래 표와 같이 정리하였다.

[Table 4] 하루 삶에 대한 만족, 불만족 경험

	경험접점	이유
만족	가족 교감	직접 대면하고 상호작용하는 시간은 적어도 심적으로 매우 의지가 되는 관계로 하루의 힘이 되어줌
	개인 유지	원하는 때에 적당한 수면, 식사를 할 수 있어 만족하지만 건강 활동에 대한 아쉬움
	일	하루 동안 일에 대한 난이도, 업무환경, 수입 등의 경험에서 대체로 만족
불만족	참여 및 봉사	사회적 활동을 하고 싶지만 일과 후 시간적, 심리적 여유가 없어 못 하므로 만족하지 못함
	학습	일과 후 개인적인 공부를 할 체력이 부족하며 보람을 찾기 어려움

가족 구성원과 따로 사는 응답자가 많았음에도 내적으로 형성되어 있는 신뢰로 가족 교감에 대한 만족도가 아주 높았고 개인 유지, 일에 대한 만족도도 평이하였으나 일부 건강관리 활동의 아쉬움과 일에 대한 매너리즘을 느끼고 있다는 답변이 있었다. 참여 및 봉사, 학습에

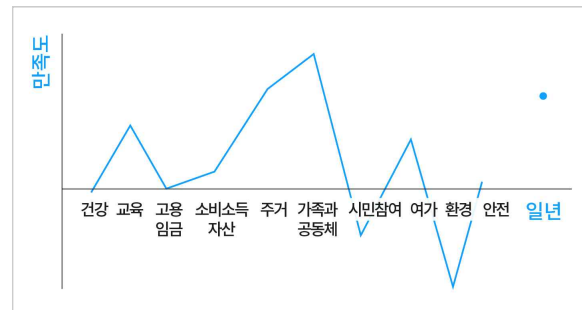
대한 경험은 하루 중 여유시간이 부족해 실천하지 못한다는 이유로 불만족도가 높았다.

이 외에 일부 응답자의 경우 불규칙한 수면, 부족한 운동 등 개인 유지가 힘들고 출퇴근 시간의 이동 활동이 불필요한 에너지를 소모하게 하여 만족도가 아주 낮았다.

하루 삶의 여정 지도의 분석을 통해 20·30세대는 개인의 유지와 가족과 교감에 만족하고 있으며 활동 시간의 길이와 만족도의 직접적인 관계가 없음을 파악할 수 있었다. 또 시간 여유 부족으로 사회활동, 성장 활동의 만족도가 낮으며 개인 유지, 일, 참여 및 봉사 등 하루의 경험들이 서로 간에 영향을 주는 것으로 나타났다.

### 4.2.2. 일 년의 삶

일 년의 삶 여정 지도는 아래 그림과 같이 나타났으며 ‘가족과 공동체’, ‘주거’에 대한 만족도가 높지만 ‘환경’ 및 ‘시민참여’, ‘고용 임금’에 대한 만족도가 낮았다.



[Fig. 6] 삶 여정 지도 - 일 년

일 년의 삶에서도 가족 구성원과 친구, 동료 등 공동체에 매우 만족하고 있었으며 타인과의 유대가 개인의 삶을 구성하는 핵심 경험인 것을 파악할 수 있었다. 또 생활의 안정감의 원천이 되는 주거, 모든 경험을 통해 쌓아가는 교육적 경험, 짧지만 삶의 행복감을 주는 여가 경험에 만족한다고 응답했다. 반면 편안한 일 년 생활에 영향을 주는 환경, 보람을 느끼기 힘든 시민참여에 대한 경험은 불만이 높았다. 또 업무적 회의감과 불안감으로 인해 고용 경험에 대한 만족도도 낮았다.

또 일부 응답자는 매체에서 접하는 안 좋은 소식으로 인한 ‘안전’에 대한 불안감, 경제적으로 완전히 독립하지 못했으며 저축을 못 한 것에

대해 아쉬움으로 '소득 소비'에 대한 만족도가 낮았다.

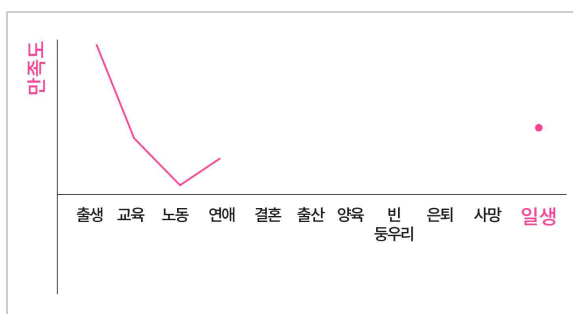
[Table 5] 일 년 삶에 대한 만족, 불만족 경험

	경험접점	이유
만족	가족 공동체	가족과 친구, 동료와의 교류를 통해 안정감, 정신적 지지, 결속력을 얻고 삶의 원동력이 됨
	주거	개인 생활공간을 통한 편안함, 동거인과 즐거움, 주변 시설에 대한 만족
불만족	환경	미세먼지, 환경오염, 지구 온난화, 기후변화로 야외 활동이 제한되며 겪는 불편함과 불안감
	시민 참여	이전의 경험을 통해 개인의 의견이 반영이 어렵다고 생각하며 자연스럽게 관심이 적어짐
	고용 임금	일을 통해 겪는 개인적인 성장에 대한 회의감, 반복된 일의 매너리즘, 지속적인 일에 대한 불안감이 큼

일 년의 삶에서 20·30세대는 환경, 사회적 차원의 경험에 만족도가 낮았으며 개인의 생활을 유지하고 보존하는 가족, 공동체, 주거, 교육에 대한 만족도가 높은 것을 확인할 수 있었으며 내면적인 안정감과 성취감이 일 년의 만족에 중요하다는 것을 파악할 수 있었다.

#### 4.2.3. 일생의 만족도

일생의 범주에서 제작한 20·30세대의 삶 여정 지도는 [Fig. 7] 과 같다. 하지만 타겟의 연령적 한계로 일부 경험 접점만 응답할 수 있었다.



[Fig. 7] 삶 여정 지도 - 일생

일생의 만족도는 '출생', '교육', '노동', '연애'의 4개의 경험 접점에서 모두 대체로 높았지만 '노동'에서 비교적 만족하지 못한 응답이 많았다.

출생은 세상에 태어나 소중한 경험을 얻을 수 있었던 중요한 사건으로 매우 높은 만족도로

나타났고 일생 받아온 교육에 대해서는 충분한 기회와 지지로 만족하지만, 개인의 소화 부족으로 아쉬움이 있다는 응답이 있었다. 또 연애를 통해 성장하고 스트레스를 풀어 건강한 삶을 살 수 있다고 응답하였지만, 개인 시간의 부족, 감정 소모로 그다지 만족스럽지 못하다는 의견이 있었다. 반면 노동시장에 진입하기 전의 불안감, 진입 후의 현실과의 괴리감 등으로 만족도가 낮은 것으로 파악되었다.

[Table 6] 일생 삶에 대한 만족, 불만족 경험

	경험접점	이유
만족	출생	다양하고 소중한 경험을 할 수 있는 삶의 시작이며 가족의 보호를 충분히 받음
	교육	부모님의 전폭적인 지지, 충분히 교육받을 기회가 있었지만, 한국의 주입식 교육에 대한 아쉬움
불만족	노동	취업 준비 기간에 대한 불안감과 어려움, 현실과 이상의 괴리감, 노동 가치 평가 절하

20·30세대의 일생에 대한 만족도는 높은 편이었지만 교육, 노동, 연애 경험의 경우 이후 일생의 경험을 하며 바뀔 여지가 있다고 판단하였다. 일생의 응답을 통해 일생의 경험 접점에 대한 만족이 과거나 현재의 경험 환경, 활동, 성취에 큰 영향을 받는다는 것을 알 수 있었다.

[Table 7] 삶 여정 지도 - 하루, 일 년, 일생 만족 비교

	하루	일 년	일생
만족	가족 교감 개인 유지 일	가족 공동체 주거	출생 교육
불만족	참여 및 봉사 학습	환경 시민참여 고용 임금	노동

[Table 7]은 하루, 일 년, 일생의 만족도를 정리한 표이다. 20·30세대의 경우 가족과 긴 시간을 보내지 못함에도 가족과 공동체에 대한 경험의 만족도가 하루와 일 년의 삶에서 모두 높았다. 이를 통해 생활하는 시간의 길이와 만족도는 비례하지 않는다는 것을 발견할 수 있었다. 또한 업무와 관련된 경험이 하루의 생활에 선 평이하였으나 일 년의 범주에서는 만족하지 못하는 것으로 나타났다. 이를 통해 하루는 생활 영위의 정도, 일 년은 성취감의 정도가 주관적 만족도에 결정적인 영향을 미치는 것을

(Life Journey Map)

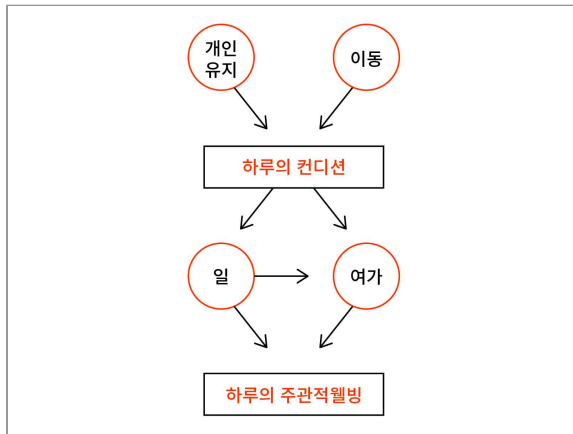
도출할 수 있었다.

지금까지 삶 여정 지도의 첫 번째 활용 방향에 대해서 서술하였다. 이를 통해 범주별 정의된 경험접점이 유의미함을 확인할 수 있었다. 사례 연구에 참여한 모든 응답자가 경험 접점에 대한 이해에 어려움이 없었으며 각 경험에 대한 에피소드와 주관이 뚜렷하였다. 또 하루, 일 년, 일생의 생활 흐름과 만족도에 뚜렷한 차이가 있었으며 이를 통해 20·30세대의 생활과 니즈, 불편함 등을 파악할 수 있었다.

#### 4.2. 삶 여정 지도 활용 방안 2

두 번째 삶 여정 지도 활용 방법은 경험접점 간 영향 관계를 정리하는 것이다. 20·30세대의 삶 여정 지도를 통해서 하루, 일 년을 구성하는 경험의 관계를 파악할 수 있었다.

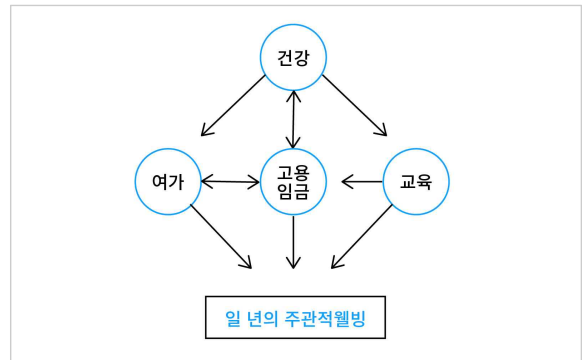
먼저 하루의 생활을 구성하는 경험 접점 중 영향을 주고받는 접점은 개인 유지, 일, 여가, 이동이며 하루의 컨디션, 하루의 주관적 웰빙에 영향을 주었다.



[Fig. 8] 하루의 경험 접점 간 관계

하루의 수면, 식사, 건강관리에 대한 경험은 그날의 컨디션에 큰 영향을 미친다. 또 일부 응답자의 경우 시간과 에너지가 불필요하게 낭비하는 이동에 대한 경험이 나쁠 경우 하루의 전반적인 컨디션을 결정하는 가장 강력한 경험이라고 응답하였다. 하루의 컨디션은 일과 여가활동에 영향을 미친다. 이 경험들은 일과 여가 경험에 영향을 미치며 일의 질과 성과에 따라 여가 생활의 유무, 하루의 보람을 결정한다. 또 여가 생활은 하루의 컨디션, 일에 따라 결정되며 여가를 즐긴 경우 하루의 만족도에

긍정적인 영향을 미치는 것을 알 수 있었다. 즉 하루의 주관적 웰빙은 원활하고 쾌적한 생활의 영위에서 온다는 것을 발견할 수 있었다.



[Fig. 9] 일 년의 경험 접점 간 관계

일 년의 경우 건강, 고용 임금, 여가, 교육의 경험이 주관적 웰빙에 영향을 미쳤다.

일 년의 삶은 건강생활에 가장 큰 영향을 받으며 이는 고용, 여가, 교육 생활을 좌우한다. 고용 임금 활동은 물질적 원천을 마련하여 여가 생활을 하고 건강관리를 할 수 있게 하며 여가를 통해 얻은 활력은 고용 활동에 긍정적인 영향을 미친다. 또 교육 활동에 따라 업무 활동의 능률이 올라가며 이 모든 생활은 성취감이라는 키워드로 일 년의 주관적 웰빙을 결정한다는 것을 파악할 수 있었다.

삶 여정 지도의 두 번째 활용 방향을 통해 사용자의 범주별 핵심 경험 및 잠재적 주요 경험을 발견할 수 있었다. 20·30세대의 경우 일생에 대한 경험을 많이 겪지 않아 접점 간 관계 분석을 진행할 수 없었지만, 일생의 접점을 다수 겪은 사용자를 조사한다면 일생의 접점 간 관계도 파악할 수 있을 것이다.

지금까지 삶 여정 지도 모델을 활용할 수 있는 두 가지 사례에 대해 제시하였다. 삶 여정 지도는 타겟 사용자의 밑바탕이 되는 삶에 대해 파악할 수 있는 유용한 모델로 위 두 가지 활용 방향 외에 중요도, 실천도 등의 축 확장, 연령대 별 삶의 비교 등으로 다양하게 응용될 수 있을 것이다.

#### 5. 결론

본 연구는 좋은 사용자 경험 디자인을 위해 사용자의 인생을 이해할 수 있는 삶 여정 지도를 제안하고, 그에 따른 사례연구를 진행하였다.

삶 여정 지도의 의미는 3가지로 정리할 수 있다.

첫 번째, 삶 여정 지도에 대한 개념적 의미다. 삶 여정 지도는 사용자의 전체적인 삶을 이해하기 위해 하루, 일 년, 일생의 세 단계로 범주를 구조화하였으며 각 범주의 주요 경험 접점을 통계청의 지표들을 참고해 재정의하였다. 이를 통해 삶에 대해 미시적인 관점과 거시적인 관점을 병용할 수 있으며 범주별 여정에 대한 주관적인 만족도를 파악하여 삶에 대한 총체적인 시야를 가질 수 있었다.

두 번째, 삶 여정 지도의 활용 방향에 대한 의미다. 본 연구에서는 20·30세대를 타겟으로 한 사례연구를 통해 삶 여정 지도의 2가지 활용 방향을 제시하였다. 하루, 일 년, 일생의 범주별 경험의 만족도를 분석하여 삶의 범주별 생활에 대해서 파악할 수 있었고 경험 접점 간 영향 관계를 분석하여 사용자 삶의 맥락을 유기적으로 파악할 수 있었다. 이를 통해 삶 여정 지도를 통해 사용자의 바탕을 이해할 수 있음을 검증하였고 다방면의 활용 가능성을 확인하였다.

세 번째, 삶 여정 지도의 도구로써 의미다. 삶 여정 지도는 다각적인 사용자의 삶을 한눈에 조망하고 협업 도구로 활용하기 위해 사용자 여정 지도를 참고하여 시각적인 모델을 제작하였다. 또 구조화된 삶의 경험에 대한 사용자 조사를 통해 사용자 경험의 바탕이 되는 삶에 대해 내면적 측면을 파악할 수 있었다.

다만 삶 여정 지도는 본 연구를 통해 제안된 초기 단계의 모형이기 때문에 지속해서 발전하기 위한 객관적 검증 및 구체적인 조사 설계가 필요하다. 앞으로 삶 여정 지도에 대한 다양한 적용 방안과 활용 방향에 대한 활발한 논의가 진행되길 기대한다.

## 참고문헌

- 미래창조과학부 미래준비위원회, KISTEP, KAIST 대표저자 정재승. (2016). 10년 후 대한민국 이제는 삶의 질이다. 도서출판 지식공감.
- Lawson, Rob, Sarah Todd. (2002). Consumer Lifestyles: A Social Stratification Perspective. Marketing Theory, vol. 2, 295-307.

- 김은정, 정의철. (2015). 사용자 경험의 정보 시각화 분석을 위한 통합적 여정 지도 프로세스 모형 개발. 한국디자인트렌드학회. vol. 46, 389-399.
- 오만석, 은기수, 김복수, 이윤석, 김정석. (2005). 한국인의 생활시간과 일상생활1:생애주기별 접근. 한국학중앙연구원.
- 박영도, 은기수, 박수미, 김복수, 오만석, 김정석, 이윤석. (2005). 한국인의 생활시간과 일상생활2:일상생활의 쟁점. 한국학중앙연구원.
- 통계청 사회통계국 복지통계과. (2011). 2009 생활시간조사 종합평가보고서.
- 김의영, 최재혁, 최종희. (2013). 생활시간조사 행동분류체계 개선방안 연구. 통계개발원 2013년 하반기 연구보고서 제 I 권.
- 한국사회학회. (2011). 국민 삶의 질 측정을 위한 분석틀. 연구보고서.
- 이희길, 심수진. (2009). 삶의 질과 사회지표 체계 연구. 통계개발원 2009년 상반기 연구보고서 제 III권.
- '삶의 질' 측정목적 및 연혁. (2011). (2019.08.28.) <https://qol.kostat.go.kr/>.
- 이희길, 심수진, 이정윤. (2017). 국민 삶의 질 지표 개편. 통계개발원 2017년 하반기 연구보고서.
- 박시내, 박준오, 류광현. (2013). 인구센서스 생애주기 분석(I) -가족 및 개인의 생애주기 특성 분석-. 통계개발원 2013년 하반기 연구보고서 제 II권.
- 충청남도여성정책개발원. (2011). 생애주기별 맞춤형 복지계획.
- 김재우. (2017). 한국인과 일본인의 주관적 행복. 한국사회학, vol. 51, 1-46.
- 김미곤, 여유진, 정해식, 박이택, 김성아. (2017). 행복지수 개발에 관한 연구. 한국보건사회연구원.
- 동북지방통계청 지역통계과. (2018). 동북지역(대구, 경북, 강원) 생애주기별 주요 특성 분석 - 2015년 인구주택총조사 일반가구 대상(20% 표본조사 결과) -. 보도자료.
- Pter W. Szabo. (2017). User Experience Mapping: Get closer to your users and create better products for them. Packt Publishing.
- 김영은, 류승완 (2017). 전시서비스 관람객 경험향상에 관한 연구. 서비스경영학회지, vol. 18, 23-49
- Jonny maceachern. (2019). (2019.8.24.) Journey Map Template. Kerry bodine&co. <https://kerrybodine.com/?s=journey+map>
- Marc Stickdorn. (2011). This is Service Design Thinking: Basic-Tools-Cases. BIS Publishers.

