

사용자 페르소나 및 시나리오

1. 주요 사용자 그룹 정의

1.1 Primary Persona: 직장인 학습자 (김수진, 32세)

기본 정보

- 직업: 금융회사 대리급 사원
- 경력: 8년차
- 교육 목적: 업무 역량 강화 및 승진 준비
- 기술 숙련도: 중급 (PC, 모바일 모두 활용 가능)

특성 및 니즈

- 학습 동기: 회사 교육 과정 수료 필수, 개인 발전 욕구
- 학습 패턴: 주로 저녁 시간대 (19:00-22:00), 주말 오전
- 선호 디바이스: PC (집중 학습), 모바일 (이동 중 복습)
- 주요 관심사: 진도율 관리, 수료 조건 확인, 효율적 학습 방법

Pain Points

- 업무로 인한 학습 시간 부족
- 수료 기한에 대한 압박감
- 복잡한 사이트 구조로 인한 시간 낭비
- 모바일에서의 불편한 학습 경험

Goals

- 효율적인 시간 관리로 수료 완성
- 학습 진도를 명확히 파악
- 언제 어디서나 학습 가능한 환경

1.2 Secondary Persona: 신입 사원 (이민호, 26세)

기본 정보

- 직업: 신입사원 (입사 6개월)
- 경력: 1년 미만
- 교육 목적: 기본 업무 지식 습득, 필수 교육 과정 이수
- 기술 숙련도: 고급 (디지털 네이티브)

특성 및 니즈

- **학습 동기:** 필수 교육 과정, 빠른 적응 욕구
- **학습 패턴:** 업무 시간 중 짬짬이, 퇴근 후 집중 학습
- **선호 디바이스:** 모바일 우선, PC 병행
- **주요 관심사:** 쉬운 사용법, 빠른 정보 접근, 동료와의 소통

Pain Points

- 사이트 사용법을 모르는 상황
- 누구에게 도움을 요청해야 할지 모름
- 회사 시스템과의 연동 방법 불확실

Goals

- 빠른 사이트 적응
- 효과적인 학습 방법 습득
- 필요시 즉시 도움 받기

1.3 Tertiary Persona: 관리자 (박영수, 45세)

기본 정보

- **직업:** 팀장급 관리자
- **경력:** 20년차
- **교육 목적:** 의무 교육 이수, 부서원 교육 관리
- **기술 숙련도:** 초중급 (기본적인 PC 활용)

특성 및 니즈

- **학습 동기:** 의무 교육, 관리자 역량 개발
- **학습 패턴:** 업무 시간 중 틈틈이 (불규칙적)
- **선호 디바이스:** PC 주로 사용
- **주요 관심사:** 간단한 사용법, 빠른 수료, 부서원 진도 확인

Pain Points

- 복잡한 인터페이스에 대한 거부감
- 학습보다는 빠른 수료에 관심
- 기술적 문제 발생 시 해결 어려움

Goals

- 최소한의 노력으로 수료 완료
- 직관적이고 간단한 사용 경험
- 문제 발생 시 즉시 지원 받기

2. 사용자 여정 (User Journey) 매핑

2.1 신규 사용자 여정 (이민호 기준)

단계 1: 인식 (Awareness)

- **상황:** 회사에서 필수 교육 과정 안내 받음
- **감정:** 궁금함, 약간의 부담감
- **행동:** 동료에게 문의, 사이트 URL 확인
- **터치포인트:** 이메일 안내, 동료 추천

단계 2: 탐색 (Exploration)

- **상황:** tomatopass.com 첫 방문
- **감정:** 기대감, 약간의 불안감
- **행동:** 사이트 둘러보기, 가입 방법 확인
- **터치포인트:** 메인 페이지, FAQ

단계 3: 가입 (Registration)

- **상황:** 회원가입 진행
- **감정:** 절차의 번거로움, 완료에 대한 기대
- **행동:** 개인정보 입력, 인증 과정
- **터치포인트:** 회원가입 페이지, 가입 완료 안내

단계 4: 첫 로그인 (First Login)

- **상황:** 처음 로그인 시도
- **감정:** 설렘, 사용법에 대한 궁금증
- **행동:** 로그인, 내 강의실 탐색
- **터치포인트:** 로그인 페이지, 온보딩 팝업

단계 5: 학습 시작 (Learning Start)

- **상황:** 첫 강의 수강 시작
- **감정:** 집중, 진도에 대한 관심
- **행동:** 강의 시청, 진도율 확인
- **터치포인트:** 강의 플레이어, 진도율 표시

단계 6: 지속 학습 (Continuous Learning)

- **상황:** 정기적인 학습 진행
- **감정:** 루틴화, 가끔 지루함
- **행동:** 꾸준한 접속, 진도 관리
- **터치포인트:** 내 강의실, 모바일 앱

단계 7: 수료 (Completion)

- **상황:** 모든 과정 완료
- **감정:** 성취감, 만족감
- **행동:** 수료증 출력, 만족도 평가
- **터치포인트:** 수료 알림, 수료증 다운로드

2.2 기존 사용자 재방문 여정 (김수진 기준)

단계 1: 재접속 계기

- **상황:** 새로운 교육 과정 할당
- **감정:** 익숙함, 효율성에 대한 기대
- **행동:** 바로 로그인, 새 과정 확인
- **터치포인트:** 알림 메시지, 메인 페이지

단계 2: 과정 확인

- **상황:** 할당된 과정 및 일정 확인
- **감정:** 계획성, 시간 관리 중요성 인식
- **행동:** 수료 조건 확인, D-day 체크
- **터치포인트:** 내 강의실, 진도율 대시보드

단계 3: 효율적 학습

- **상황:** 경험을 바탕으로 한 전략적 학습
- **감정:** 자신감, 목표 의식
- **행동:** 우선순위 기반 학습, 모바일 활용
- **터치포인트:** PC/모바일 연동, 북마크 기능

3. 주요 사용 시나리오

3.1 시나리오 1: 신규 가입 및 첫 학습

사용자: 이민호 (26세, 신입사원) **상황:** 회사 필수 교육 과정 수강을 위한 첫 가입

Step 1: 사이트 접속

- 회사에서 받은 URL로 tomatopass.com 접속
- 메인 페이지에서 사이트 개요 파악
- "회원가입" 버튼 클릭

Step 2: 회원가입

- 개인정보 입력 (이름, 이메일, 전화번호 등)
- 회사 정보 입력 (소속, 부서, 사번 등)
- 가입 완료 후 이메일 인증

Step 3: 첫 로그인

- 아이디/패스워드로 로그인
- "처음 오셨나요?" 팝업 확인
- 사이트 이용 가이드 숙지

Step 4: 내 강의실 탐색

- "내 강의실" 메뉴 클릭
- 할당된 교육 과정 확인
- 수료 조건 및 기한 파악

Step 5: 학습 시작

- 첫 번째 강의 클릭
- 강의 시청 시작
- 진도율 변화 확인

예상 소요시간: 15-20분 **주요 터치포인트:** 메인페이지 → 회원가입 → 로그인 → 내 강의실 → 강의 시청

3.2 시나리오 2: 모바일 학습 및 진도 관리

사용자: 김수진 (32세, 직장인) **상황:** 출퇴근 시간을 활용한 모바일 학습

Step 1: 모바일 접속

- 지하철에서 스마트폰으로 사이트 접속
- 저장된 로그인 정보로 자동 로그인
- 반응형 모바일 화면 확인

Step 2: 진도 현황 확인

- 내 강의실에서 전체 진도율 확인

- D-day 표시로 남은 기간 파악
- 오늘 학습할 강의 선택

Step 3: 모바일 학습

- 선택한 강의 시청 (이어듣기 기능 활용)
- 필요시 배속 조절
- 중간 메모 기능 활용

Step 4: 학습 완료 및 확인

- 강의 완료 후 진도율 업데이트 확인
- 다음 학습 계획 확인
- 알림 설정으로 다음 학습 시간 예약

예상 소요시간: 30-40분 (출퇴근 시간) **주요 터치포인트:** 모바일 로그인 → 진도 확인 → 강의 시청 → 진도 업데이트

3.3 시나리오 3: 관리자의 빠른 수료

사용자: 박영수 (45세, 팀장) **상황:** 의무 교육 과정의 효율적 완주

Step 1: 로그인 및 현황 파악

- PC에서 사이트 접속 후 로그인
- 내 강의실에서 수료해야 할 과정 확인
- 수료 조건 및 최소 학습 시간 파악

Step 2: 효율적 학습 계획

- 전체 강의 목록 및 소요 시간 확인
- 배속 기능을 활용한 시간 단축 계획
- 중요 강의와 일반 강의 구분

Step 3: 집중 학습

- 2배속으로 강의 시청
- 핵심 내용만 집중적으로 학습
- 퀴즈나 평가 즉시 응시

Step 4: 수료 및 확인

- 모든 조건 충족 후 수료 상태 확인
- 수료증 즉시 다운로드/출력

- 만족도 조사 간단히 완료

예상 소요시간: 2-3시간 (연속 학습) **주요 터치포인트:** 로그인 → 과정 확인 → 연속 학습 → 수료 처리

3.4 시나리오 4: 문제 해결 및 지원 요청

사용자: 이민호 (26세, 신입사원) **상황:** 강의 재생 오류 발생 시 해결 과정

Step 1: 문제 발생

- 강의 시청 중 동영상 로딩 오류
- 새로고침 시도하지만 해결 안됨
- 다른 강의도 동일한 문제 발생

Step 2: 자가 해결 시도

- FAQ 메뉴에서 유사 문제 검색
- "학습장애 해결방법" 확인
- 브라우저 변경 시도

Step 3: 지원 요청

- "강사님께 1:1 질문하기" 기능 활용
- 문제 상황 상세 설명 작성
- 스크린샷 첨부하여 문의 등록

Step 4: 문제 해결

- 지원팀 답변 확인 (이메일 알림)
- 제안된 해결 방법 적용
- 문제 해결 후 정상 학습 재개

예상 소요시간: 20-30분 (문제 해결 포함) **주요 터치포인트:** FAQ → 1:1 문의 → 이메일 확인 → 문제 해결

4. 사용자 니즈 우선순위

4.1 High Priority (필수 충족 니즈)

1. 직관적인 로그인 및 접근성
2. 명확한 진도율 및 수료 조건 표시
3. 안정적인 강의 재생 환경
4. 모바일 친화적 반응형 설계

4.2 Medium Priority (만족도 향상 니즈)

1. 개인화된 학습 대시보드

2. 효율적인 문의 및 지원 시스템
3. 학습 동기 부여 요소 (D-day, 진도율 시각화)
4. 이어듣기 및 배속 기능

4.3 Low Priority (차별화 니즈)

1. 학습 통계 및 분석 정보
2. 소셜 기능 (동료와의 학습 현황 공유)
3. 개인 맞춤형 학습 추천
4. 게임화 요소 (배지, 레벨 등)

5. 사용자 경험 개선 방향

5.1 신규 사용자 온보딩 강화

- 단계별 사용 가이드 제공
- 인터랙티브 튜토리얼 도입
- 핵심 기능 우선 소개

5.2 학습 효율성 증대

- 개인별 학습 패턴 분석
- 최적 학습 시간 추천
- 진도 관리 알림 시스템

5.3 모바일 경험 최적화

- 터치 친화적 인터페이스
- 오프라인 학습 지원
- 푸시 알림 활용

5.4 지원 체계 강화

- 다양한 채널 지원 (채팅, 이메일, 전화)
- 자주 묻는 질문 지능형 검색
- 실시간 원격 지원 도구