

인터뷰 개요 및 요약서

(Interview Overview and Summary Sheet)

[스포츠 경기 티켓 구매 사이트]

[6팀]

[202044101, 민찬기]

- 목 차 -

1	개 요.....	3
1.1	인터뷰의 목적	3
1.2	범위.....	3
1.3	정의, 약어.....	3
2	인터뷰 대상 분류.....	4
3	인터뷰 질문 정리.....	5
3.1	플랫폼 예정 관리자.....	5
3.2	뉴비 사용자	6
3.3	기존 사용자	7
4	인터뷰 요약	8
4.1	플랫폼 예정 관리자.....	8
4.2	뉴비 사용자	10
4.3	기존 사용자	12
5	참고자료.....	14

1 개 요

1.1 인터뷰의 목적

인터뷰의 첫 번째 목적은 사용자가 시스템을 사용하는데 있어 장단점과 개선점을 파악해 사용자의 편의성을 증대 시키는데 있다.

인터뷰의 두 번째 목적은 프로젝트 관계자들의 다양한 의견을 통해 프로젝트의 품질을 높이고 오류사항을 수정하는데 있다.

인터뷰의 세 번째 목적은 개발자와 사용자간의 요구사항 간극을 줄이고 완성도를 높이는데 있다.

1.2 범위

사용자가 사이트를 이용하면서 느끼는 장단점과 개선점을 파악하고 개선점에 대한 대책마련 및 오류사항을 수정한다.

1.3 정의, 약어

용어	설명
전북 현대 모터스	1994 년에 전라북도를 연고로 창단된 k 리그 1 의 프로 축구 구단이다.
서포터	지지자, 후원자를 뜻하는 영단어로 스포츠계에서는 특정 구단을 응원하는 팬들을 지칭한다.
유입	문화, 사상에 들이다는 의미로 특정 문화에 발을 들이는 것을 의미한다.
뉴비	어떤 것에 대한 무경험자를 의미하는 신조어 이다.

2 인터뷰 대상 분류

인터뷰 대상은 관리자 1, 사용자 2로 한다.

2.1 관리자는 1명으로 국내의 한 예매 사이트에서 근무한 경험이 있는 유XX씨 로 한다. 관리자로 있으면서 느꼈던 문제점과 추후 유지보수 및 관리를 위한 여러가지 조언에 대해 인터뷰 한다.

2.2 사용자

사용자는 2으로 최근에 K리그로 유입된 뉴비 김XX씨, 전북현대 모터스 서포터즈 운영자로 오랜 기간 봐온 구XX씨로 각자의 입장에서 사이트를 이용할 때의 장단점 및 개선점을 인터뷰 한다.

3 인터뷰 질문 정리

3.1 플랫폼 예정 관리자

인터뷰 개요			
인터뷰 대상자	유지영	인터뷰 수행자	민찬기
장소/전달방법	1회의실	약속일	2024.04.03 [14:00]~[14:30]
목적 : 개발 중인 사이트의 관리 역량 확인 [수집할 자료] 직무 역량 [동의할 대상] 인터뷰 대상 [조사할 영역] 대상자의 관리 경험 및 방식		개인정보 나이 : 30 직업 : 개발자 경력 - 티켓XX 3년 근무	
의제 : 1. 이번 웹 서비스 관리를 희망하는 이유가 무엇인가요? 2. 웹 서비스를 관리하면서 중요하다 생각하는 부분이 어떤 것일까요? 3. 전 직장에서의 관리경험을 통해 얻은 노하우나 느낀 점에 대해 말씀해주세요. 4. 일했던 경험을 바탕으로 앞으로의 관리계획을 간단하게 말씀해주세요.		예상시간 : 1. 5분 2. 5분 3. 10분 4. 5분	

3.2 뉴비 사용자

인터뷰 개요			
인터뷰 대상자	김민우	인터뷰 수행자	민찬기
장소/전달방법	회사 인근 카페	약속일	2024.04.04[14:00]~[14:40]
<p>목적 :</p> <p>최근 K리그로 유입된 사용자의 입장에서 예매 시에 느낀 불편한 점과 필요한 점</p> <p>[수집할 자료] 기존 예매 사이트 이용 시 느낀 점</p> <p>[동의할 대상] 인터뷰 대상자</p> <p>[조사할 영역] 기존 사이트 사용 후 느낀 점을 바탕으로 개선되었으면 하는 기능</p>		<p>개인정보 :</p> <p>나이 : 35</p> <p>특징</p> <ul style="list-style-type: none"> - 원래 축구를 좋아해 해외 축구만 즐겨 보다 최근 K리그의 인기 상승과 함께 유입된 사용자 	
<p>의제 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 축구를 즐겨 보시게 된지는 얼마나 되셨나요? 2. 원래 해외축구를 즐겨 보신다고 하셨는데 해외로 직관을 가보신 적이 있으신가요? 있다면 어떤 플랫폼을 이용했고 이용할 때 어땠나요? 3. 국내 예매 사이트를 이용하면서 느낀 점과 개선 되었으면 하는 점을 말씀해주세요. 4. 새로운 예매 사이트가 출시되면 꼭 있었으면 하는 기능이 있을까요? 		<p>예상시간 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 5분 2. 5분 3. 10분 4. 10분 	

3.3 기존 사용자

인터뷰 개요			
인터뷰 대상자	구본희	인터뷰 수행자	민찬기
장소/전달방법	회사 인근 카페	약속일	2024.04.05[14:00]~[14:40]
<p>목적 :</p> <p>오랫동안 봐온 사용자의 입장에서 예매 시에 느낀 불편한 점과 필요한 점</p> <p>[수집할 자료] 기존 이용 플랫폼에 대한 의견</p> <p>[동의할 대상] 인터뷰 대상자</p> <p>[조사할 영역] 새 플랫폼에 대한 요구사항</p>		<p>개인정보 :</p> <p>나이 : 48</p> <p>특징</p> <ul style="list-style-type: none"> - 2000년대 부터 K리그를 보기 시작하면서 전북 현대의 서포터즈로 활동하다가 최근부터 운영자로 활동 	
<p>의제 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. K리그는 언제부터 왜 보기 시작하신 건가요? 2. 전북현대라는 팀을 응원하기 시작한 이유가 어떻게 되시나요? 3. 오랫동안 이용해온 사용자 입장에서 기존 사이트들의 개선되었으면 하는 점을 말씀해주세요. 4. 새로운 예매 사이트가 출시된다면 이 기능은 꼭 있었으면 좋겠다 라는 점이 있을까요? 		<p>예상시간 :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. 5분 2. 5분 3. 10분 4. 5분 	

4 인터뷰 요약

4.1 플랫폼 예정 관리자

인터뷰 개요			
인터뷰 대상자	유지영	인터뷰 수행자	민찬기
장소/전달방법	1회의실	약속일	2024.04.03 [14:00] ~ [14:30]
<p>목적 :</p> <p>개발 중인 사이트의 관리 역량 확인</p> <p>[수집할 자료] 직무 역량</p> <p>[동의할 대상] 인터뷰 대상</p> <p>[조사할 영역] 대상자의 관리 경험 및 방식</p>		<p>개인정보 :</p> <p>나이 : 30</p> <p>직업 : 개발자</p> <p>경력</p> <p>- 티켓XX 3년 근무</p>	
질문1. 이번 웹 서비스 관리를 희망하는 이유가 무엇가요?		답변1. 기존에 있던 예매 사이트와는 차이점을 가지고 있는 이번 웹 서비스를 관리 및 운영해보고 싶다는 생각이 들었고, 제가 해본적이 있기 때문에 잘 할수 있을거라는 생각이 들었습니다.	
질문2. 웹 서비스를 관리하면서 중요하다 생각하는 부분이 어떤 것일까요?		답변2. 웹 서비스에서 가장 중요한 건 사용자의 편의성이라고 생각합니다. 웹 서비스도 서비스인 만큼 사용자가 이용에 불편함이 없고 직관적이어야 한다고 생각합니다. 또한 이러한 사이트의 특성상 예매 시간대에는 동시 접속자의 비중이 높아질 것으로 예상되기에 이 부분에 대한 충분한 관리 기술과 문제 발생시 대책 또한 철저하게 준비되어야 한다고 생각합니다.	
질문3. 전 직장에서 관리 경험을 통해 얻은 노하우나 느낀 점에 대해 말씀해주세요.		답변3. 먼저 시스템을 배포하기 전에 충분한 테스트가 필요하다 생각합니다. 배포 후에는 지속적인 모니터링과 유지보수를 하면서, 팀간의 효율적인 의사소통이 필요하다고 느꼈습니다. 동시에 사용자의 요구를 끊임없이 파악하도록 노력하고 그에 맞는 서비스를 제공하기 위해 노력하는 자세도 필요했습니다.	

<p>질문4. 일했던 경험을 바탕으로 앞으로의 관리 계획을 간단하게 말씀해주세요.</p>	<p>답변4. 제가 이번 웹 서비스를 관리하게 된다면 이전에 일을 했던 경험을 바탕으로 내부적으로는 팀간의 팀워크를 통한 팀간의 효율적인 작업을 할 수 있도록하고 외부적으로는 사용자의 피드백을 꾸준히 수용하고 반영하는 관리자가 될 수 있도록 하겠습니다.</p>
<p>전반적 관찰 소견 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 인터뷰에 성실히 응했다. - 유사한 경력이 있고 그에 대한 업무 이해도가 어느정도 있다고 보인다. - 관리자로서 자질이 있다고 판단된다. 	

4.2 뉴비 사용자

인터뷰 개요			
인터뷰 대상자	김민우	인터뷰 수행자	민찬기
장소/전달방법	회사 인근 카페	약속일	2024.04.04[14:00] ~ [14:40]
<p>목적 :</p> <p>최근 K리그로 유입된 사용자의 입장에서 예매 시에 느낀 불편한 점과 필요한 점</p> <p>[수집할 자료] 기존 예매 사이트 이용 시 느낀 점</p> <p>[동의할 대상] 인터뷰 대상자</p> <p>[조사할 영역] 기존 사이트 사용 후 느낀 점을 바탕으로 개선되었으면 하는 기능</p>		<p>개인정보 :</p> <p>나이 : 35</p> <p>특징</p> <ul style="list-style-type: none"> - 원래 축구를 좋아해 해외 축구만 즐겨 보다 최근 K리그의 인기 상승과 함께 유입된 사용자 	
질문1. 축구를 즐겨 보시게 된지는 얼마나 되셨나요?		답변1. 2002년 월드컵 때 처음 봤다가 박지성 선수가 맨체스터 유나이티드 갔을 때 부터 해외축구를 보기 시작했죠.	
질문2. 원래 해외축구를 즐겨 보신다고 하셨는데 해외로 직관을 가보신 적이 있으신가요? 있다면 어떤 플랫폼을 이용했고 이용할 때 어땠나요?		답변2. 영국으로 직관을 간적이 한번있어요. 스티퍼브라는 사이트를 이용했었는데, 예매할 때 불편했던 기억은 없었던거 같아요. 영어로 되어있는것을 제외하고는 직관적으로 잘 되어있어서 예매에서의 어려움은 없었어요. 음.. 좋았던 점이라고 한다면 예매할 때 좌석에서 경기장에 대한 뷰 사진을 보여주더라고요. 그것 덕분에 좋은 자리에서 경기를 볼 수 있었던 기억이 나네요.	
질문3. 국내 예매 사이트를 이용하면서 느낀 점과 개선 되었으면 하는 점을 말씀해주세요.		답변3. 서비스에 대한 불편한 점이라고 보다는 요즘 인기가 많다보니까 원하는 좌석 예매하기가 힘들더라고요. 그것 뿐만 아니라 사이트에 있는 정보들이 최신화가 느린 것들이 좀 있어서 교차로 정보를 확인해야 했던적이 좀 있었어요. 그런점들은 좀 개선될 필요가 있는것 같아요. 제가 그런 것들 때문에 몇번 문의를 넣은 적도 있는데 잘 반영이 안되고 있어요. 그런 피드백을 받아들이는 부분도 개선되면 좋겠	

	어요.
질문4. 새로운 예매 사이트가 출시되면 꼭 있었으면 하는 기능이 있을까요?	답변4. 아까 말씀드린것 처럼 해외 사이트처럼 뷰를 제공하는 기능이 있으면 좋을것 같아요. 제가 처음 K리그 직관을 갔을 때 좌석을 남는 거 중에 예매 했더니 경기장이 잘 안보이는 자리였던 적이 있어요. 아무래도 첫 기억이 별로면 그 뒤로 잘 안가게 될 수가 있으니까요.
<p>전반적 관찰 소견 :</p> <ul style="list-style-type: none"> - 개발 사이트에 대한 주요 소비고객으로 예상된다. - 고객 피드백에 대한 대응방안을 마련할 필요가 있어 보인다. 	

4.3 기존 사용자

인터뷰 개요			
인터뷰 대상자	구본희	인터뷰 수행자	민찬기
장소/전달방법	회사 인근 카페	약속일	2024.04.05[14:00]~[14:40]
<p>목적 :</p> <p>오랫동안 봐온 사용자의 입장에서 예매 시에 느낀 불편한 점과 필요한 점</p> <p>[수집할 자료] 기존 이용 플랫폼에 대한 의견</p> <p>[동의할 대상] 인터뷰 대상자</p> <p>[조사할 영역] 새 플랫폼에 대한 요구사항</p>		<p>개인정보 :</p> <p>나이 : 48</p> <p>특징</p> <p>2000년대 부터 K리그를 보기 시작하면서 전북 현대의 서포터즈로 활동하다가 최근부터 운전자로 활동</p>	
질문1. K리그는 언제부터 보기 시작하신 건가요?		답변1. 축구는 원래 좋아했었는데 2002월드컵을 기점으로 본격적으로 보기 시작한거 같아요. 그 때는 저뿐만 아니라 전 국민이 축구에 빠져있었죠.	
질문2. 전북현대라는 팀을 응원하기 시작한 이유가 어떻게 되시나요?		답변2. 제 고향이 전주라서 전북현대라는 팀을 자연스럽게 응원하게 된거 같아요. 비교적 최근에서 전북현대라는 팀이 우승하고 그렇지 제가 k리그를 보기 시작한 때는 별볼일 없는 팀이었거든요. 저도 제 고향이 연고인 팀이 아니라면 응원할 일 없었을 것 같아요.	
질문3. 오랫동안 이용해온 사용자 입장에서 기존 사이트들의 개선되었으면 하는 점을 말씀해주세요.		답변3. 예매 하는 과정이 좀 간단해지면 좋을 것 같아요. 모두가 그런건 아닌데 몇 몇 사이트들을 보면 예매 과정에서 없어도 되거나 번거로운 것 들이 좀 있어요. 그런 것들이 개선되면 좋을 것 같아요. 그리고 요즘은 아닌데 비교적 최근까지는 지불옵션이 제한되어있어서 불편한 적도 있었죠.	
질문4. 새로운 예매 사이트가 출시된다면 이 기능은 꼭 있었으면 좋겠다 라는 점이 있을까요?		답변4. 저 같이 오랜 기간 이용한 사용자를 위한 마일리지 제도 같은것이 있었으면 좋을 것 같아요. 저도 한 사이트를 계속 이용한게 아니라 처음에는 이런 저런 사이트 옮겨다니면서 예매를 했거든요. 그런 제도가 있다면 서비스 제공하는 회사에서도 로열티 고객층이 생겨서	

	좋지 않을까 싶네요. 고객 입장에서 좋은 일 이구요.
전반적 관찰 소견 : - 예매 과정 및 결제 방법에 대한 간편화 및 다양화를 반영 할 필요가 있어 보인다. - 기존 사용자의 입장에서 의견을 잘 말해주었다.	

5 참고 자료

전북현대 모터스 페이지

<https://hyundai-motorsfc.com/>

전북현대 서포터즈 카페

<https://cafe.naver.com/jeonbukfc>

티켓링크

<https://www.ticketlink.co.kr/home>