

# Portfolio

B2B Sales  
Salesforce

Park Geunjung

~2025

## INTRODUCE MYSELF

끊임없는 User 중심 사고.

사용자를 위한 서비스를 고민하고, 생각하고, 이뤄내는 **UX Researcher**

### About Me

박근정

+82 10 5001 9275

geunjung.p@gmail.com

### Professional Experience

메가존	2022.02.01 - 재직 중	4개월
익시	2020.11.23 - 2022.02.15	1년 3개월
JSC	2019.06.24 - 2019.11.27	5개월

### Projects

데스크리서치 서비스기획

코웨이 사내 **교육 시스템** Learnway 정책서 작성

서비스기획

대한항공 **HR시스템** Renewal 사업 제안

데스크리서치 필드리서치 서비스기획

**NFT Marketplace** DCX Consulting

데스크리서치 필드리서치

삼성카드 다이렉트 오토 **홈페이지** UX 리뉴얼 제안

데스크리서치 서비스기획 화면설계

SBS 라디오 고릴라 **앱** UI/UX 개선

데스크리서치 필드리서치 서비스기획 화면설계

커뮤니티 **헬스케어** 서비스 디자인 기반 IOMT연동  
유니버셜 홈 케어 제품 및 시스템 개발

데스크리서치 필드리서치 서비스기획 화면설계 UT

**5G 기술 기반** 스마트 육군사관학교 훈련 프로그램

서비스기획 화면설계 디자인 UT

EBS **코딩 프로그램** 제작 프로젝트

서비스기획 화면설계 디자인

분당 서울대학교 병원 발달장애 아동 **VR** 재활훈련 프로그램

필드리서치 서비스기획 화면설계 디자인 UT

**AR Finger Story** 체험형 동화 제작

서비스기획 화면설계 디자인

## 1 SBS 라디오, GOREALRA APP UI/UX 개선

데스크리서치      필드리서치      서비스기획      화면설계

## 2 커뮤니티 헬스케어 서비스 디자인 기반 IOMT연동 유니버셜 홈 케어 제품 및 시스템 개발

데스크리서치      필드리서치      서비스기획      화면설계      UT

## 3 전동킥보드 공유 서비스 사용자 경험 개선

데스크리서치      필드리서치      서비스기획      화면설계      디자인      UT

# SBS 라디오, GOREALRA APP UI/UX 개선

2020. 05~2022.02(9개월)

2022년 4월 27일 앱 출시

기여도 70%

프로젝트 기획자

역할

- 경쟁사 조사 및 리포트 작성
  - 국내외 서비스 현황 조사
  - AS-IS 분석 및 VOC 수집
  - 디자인 분석
- 인터뷰 설계 및 실행
  - 이해관계자 인터뷰 설계 및 실행
  - 서비스 사용성 개선을 위한 IDI 설계 및 실행
  - CJM 작성 및 기회 요소 도출

• 서비스 기획 및 화면 설계

- 화면 및 기능별 To-Be제안
- 와이어프레임 제작

• 시나리오 정의서 작성

• 최종 보고서 작성

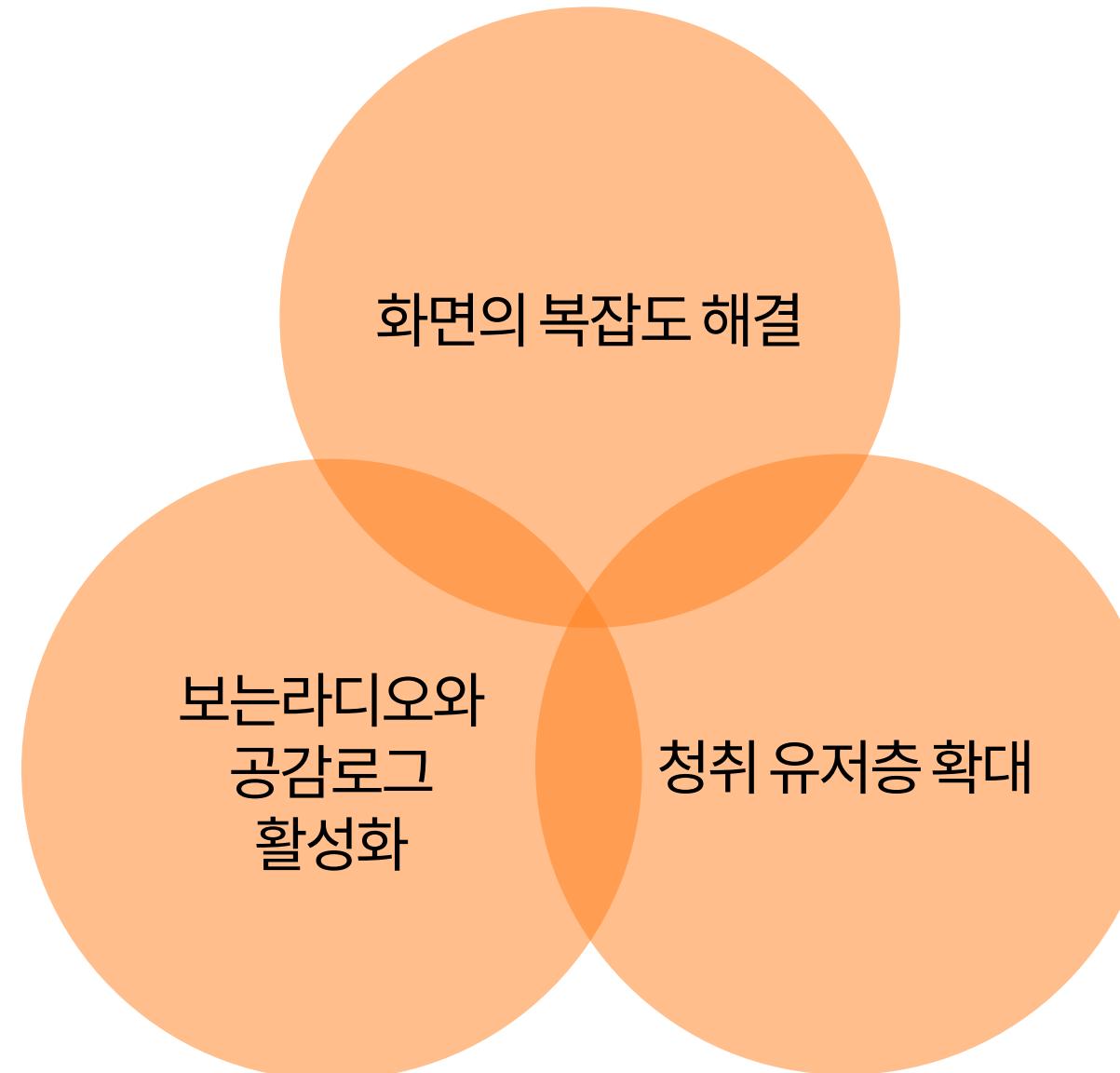
## 1. 프로젝트 목적 및 목표 설정

SBS 라디오 'GOREALRA' APP의 청취자 타겟 확대와 서비스 활성화를 위해  
현재 GOREALRA APP의 경쟁사 조사를 통해 문제점을 파악하고 사용자 인터뷰 기반으로 새로운 기능을 정의합니다.

### Overview



SBS 라디오 고릴라 (GOREALRA)



- 2006년 출범 이후로 디자인 변화 없이 기능이 추가되어 앱 메뉴 구조도의 복잡도가 높아짐.
- 화면이 복잡하고 인터랙션 오류가 많아 앱에서 보는 라디오, 공감로그 이용률이 떨어짐.
- 40-50대 유저가 가장 많고 그 외 연령은 이탈 유저가 많은 상태.

### What to do / Why to do

#### 라디오 앱 트랜드는?

- 국내외 라디오 앱을 선정하여 IA 분석
- 디자인 트랜드 분석

#### 이해관계자가 생각하는 고릴라의 방향은?

- 이해관계자 인터뷰 설계 및 진행
- 요구사항정의서 작성
- 요구사항정의서에 따른 기능 도출

#### 청취자가 생각하는 고릴라의 방향은?

- 유저 심층인터뷰 설계 및 진행
- Customer Journey Map 작성
- 니즈와 페인포인트에 따른 기능 도출

## 1. 프로젝트 목적 및 목표 설정

경쟁사 조사 결과에 따라 3가지 목표를 설정했습니다.

1. 생방송이 주 서비스인 라디오 특성을 살린 메뉴구조도 2. 인터페이스 가이드에 맞춘 사용성 향상 3. 청취에 집중할 수 있는 UI가 필요합니다.

### 목표 설정

카테고리 통일  
및  
메뉴구조도 제안

라디오 APP의 기능 중요도에 따른  
메뉴구조도를 제안합니다.

HUMAN  
INTERFACE  
GUIDELINES

인터페이스 가이드라인에 맞는  
디자인과 인터랙션을 설계합니다.

청취 집중형  
화면 구조

새로운 광고 형태를 제공하고  
청취자가 청취에 집중할 수 있는 환경을 제공합니다.

- 선곡표 버튼이 메인 화면에 3가지로 제공
- 메인 화면의 80%를 차지하는 방송 썸네일
- 메인 화면 하단 내비게이션과 드로워 메뉴명과 아이콘이 동일하나, 각 다른 기능 수행

- 각 버튼에 비슷한 액션 존재  
(선곡표 보기 : 스와이프 업 혹은 버튼 탭,  
공감로그 활성화 : 좌측 스와이프, 버튼 없음)
- 가로로 나열된 화면 밖 썸네일을 스와이프로  
불러올 수 없음
- 탭하기 적절하지 않은 버튼 크기

- 앱 실행 시 가장 먼저 나타나는 전면 광고 팝업이  
VOC 불편사항 중 80% 이상을 차지
- 청취에 관련 없는 기능이(채널 사진첩, 기념품샵)  
메인 내비게이션에서 제공

## 2. 인사이트 도출

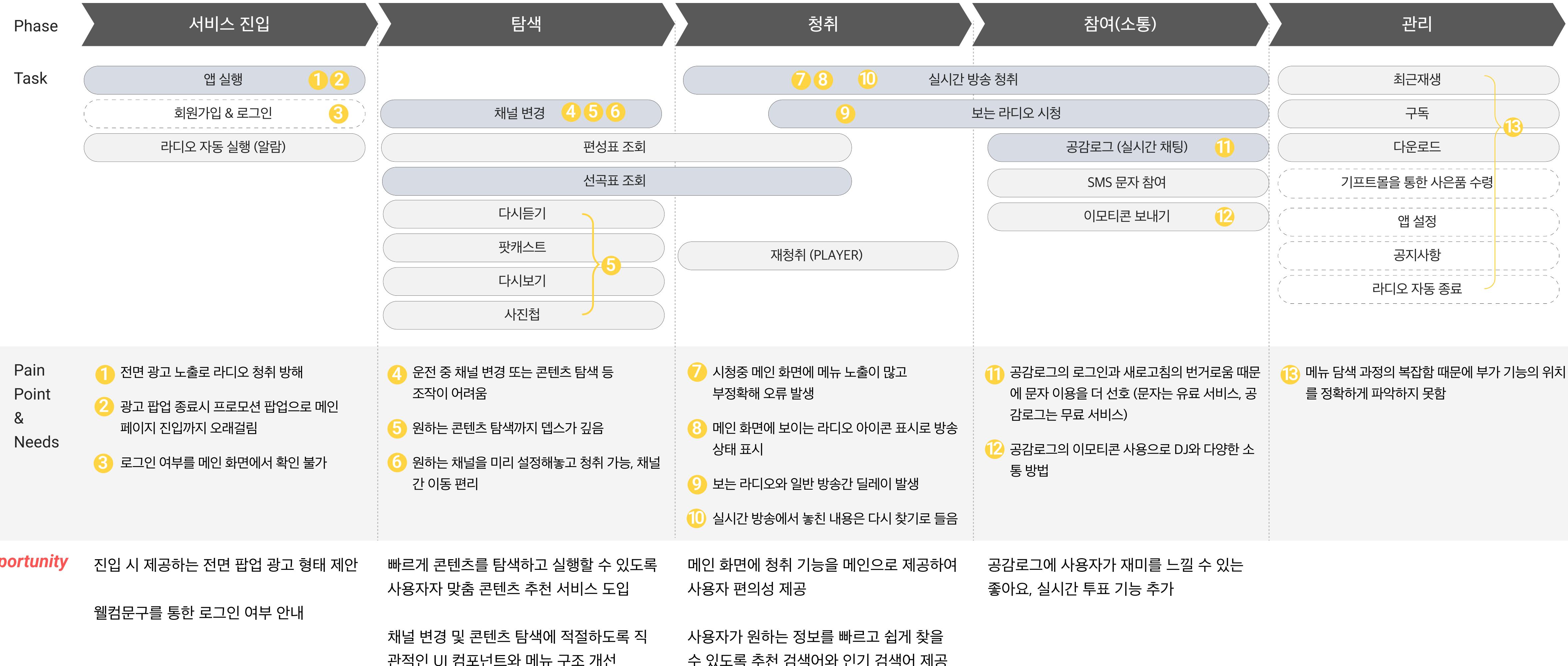
고릴라 청취 경험을 서비스 진입-청취-참여(소통)-탐색-관리 단계로 나누어 각 단계별로 이해관계자와 청취자의 니즈를 도출했습니다.

### Research Summary

PHASE	서비스 진입	청취	참여(소통)	탐색	관리
USER VOICE	<ul style="list-style-type: none"> <li>광고가 너무 많아요! 라디오를 들을 수가 없어요.</li> <li>화면 조작이 어려워요.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실시간 청취를 주로 들어요.</li> <li>메인에 노출되는 방송 썸네일 영역에 아무 기능없는데 너무 큰 영역을 차지하고 있어 불편해요.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>고릴라 앱의 회원 등급제도를 이해할 수 없어요.</li> <li>공감로그를 통해 DJ들과 소통하고 싶은데, 앱 조작 중 오류가 많아서 불편해요.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>추천 검색어등이 없어서 검색 기능을 사용하기 어려워요.</li> <li>편성표에 정보를 잘 읽을 수 없어요. 무슨 정보인지 고민하게 만들어요.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>앱에서 제공하는 버튼 아이콘들이 무슨 기능인지 잘 모르겠어요.</li> <li>메인 내비게이션과 드로워 메뉴에 제공하는 메뉴가 동일한 이름과 아이콘인데 서로 다른 기능이에요. 혼란스러워요.</li> </ul>
STAKEHOLDER VIOCE	<ul style="list-style-type: none"> <li>적절한 광고 노출은 필요해요.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>실시간 청취 사용률이 가장 높아요. SBS고릴라는 실시간 라디오 방송이 특징입니다.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>회원 등급이 프로그램별로 나누어지는건 어떨까요?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>PC버전과 APP버전의 경험이 동일 했으면 좋겠어요.</li> <li>팟캐스트 콘텐츠와 다시듣기 콘텐츠를 병합해야 할까요?</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>앱 설정 기능을 사용자가 충분히 활용하지 못하는 것 같아요.</li> <li>장애인 차별 금지법 제정으로 시각장애인을 위한 콘텐츠와 기능이 필수입니다.</li> </ul>
<i>Development Point</i>	<p>콘텐츠에 방해가 되지 않는 광고 노출 방법 제안</p>	<p>메인 화면의 청취 기능 집중으로 사용자 편의성 제공</p>	<p>사용자 프로필 개인화 및 회원 등급 표현 방법 개선 공감로그 활성화 방안 제안</p>	<p>콘텐츠 중요도와 사용성을 고려한 메뉴구조도 개선</p>	<p>직관성을 높인 UI 가이드 제작</p>

### 3. 기능 정의

청취 경험에 따라 문제점과 니즈를 발견했습니다. 청취 중심, 재미 요소, UI 개선에 중심을 두어 기능을 정의했습니다.



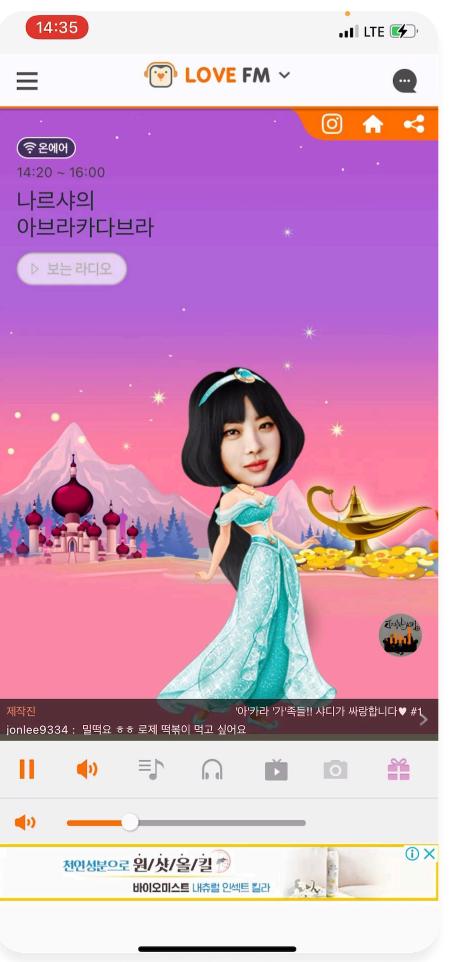
## 4. 와이어프레임

### As-Is / To-Be

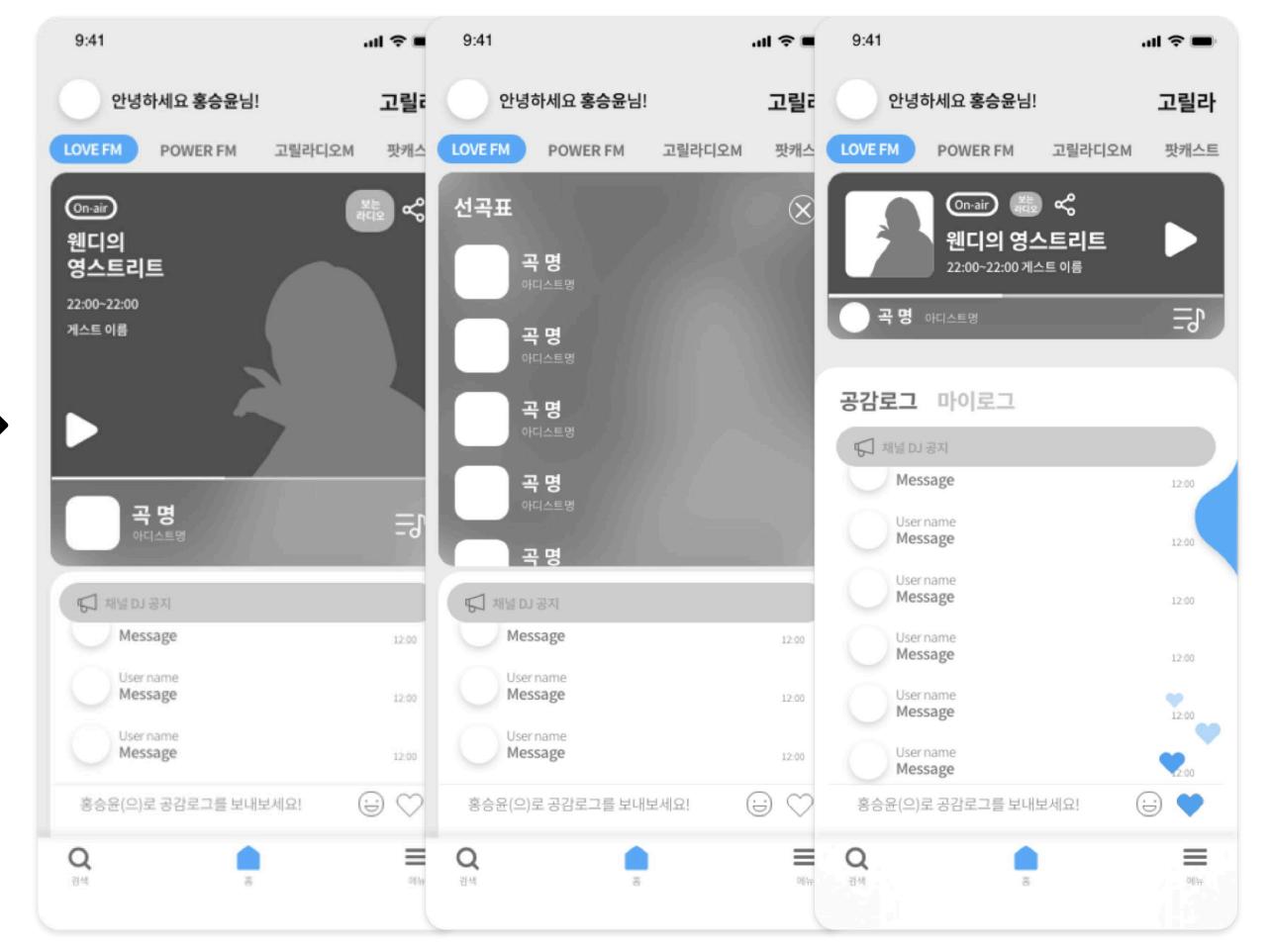
### 청취 집중형 화면과 서비스 온보딩 요소 확대

#### 메인 화면

메인 화면에서 보여지는 웰컴 문구와 공감로그 노출, 실시간 좋아요, 공감로그 투표 기능으로 사용자에게 로그인과 적극적인 청취 참여를 유도합니다.



To-Be



- 공감로그 영역을 메인 화면에 위치
- 방송 썸네일 영역 조정
- 하단 내비게이션 기능 축소 및 재정의
- 사용자에게 로그인과 적극적 청취 및 참여 유도: 웰컴문구, 좋아요, 실시간 투표 서비스 제공

#### 나의 프로필

금, 은, 동, 새싹으로 나뉘어져있던 등급을 새싹, 사과, 딸기 등으로 나누고 마이페이지에서 등급에 대한 상세 알림을 제공합니다. 각 등급마다 리워드 제공으로 사용자에게 재미 요소를 통해 서비스에 온보딩 할 수 있도록 유도합니다.



- 사용자 프로필 커스텀 기능 추가
- 회원 등급 재정의와 등급에 따른 리워드 제공

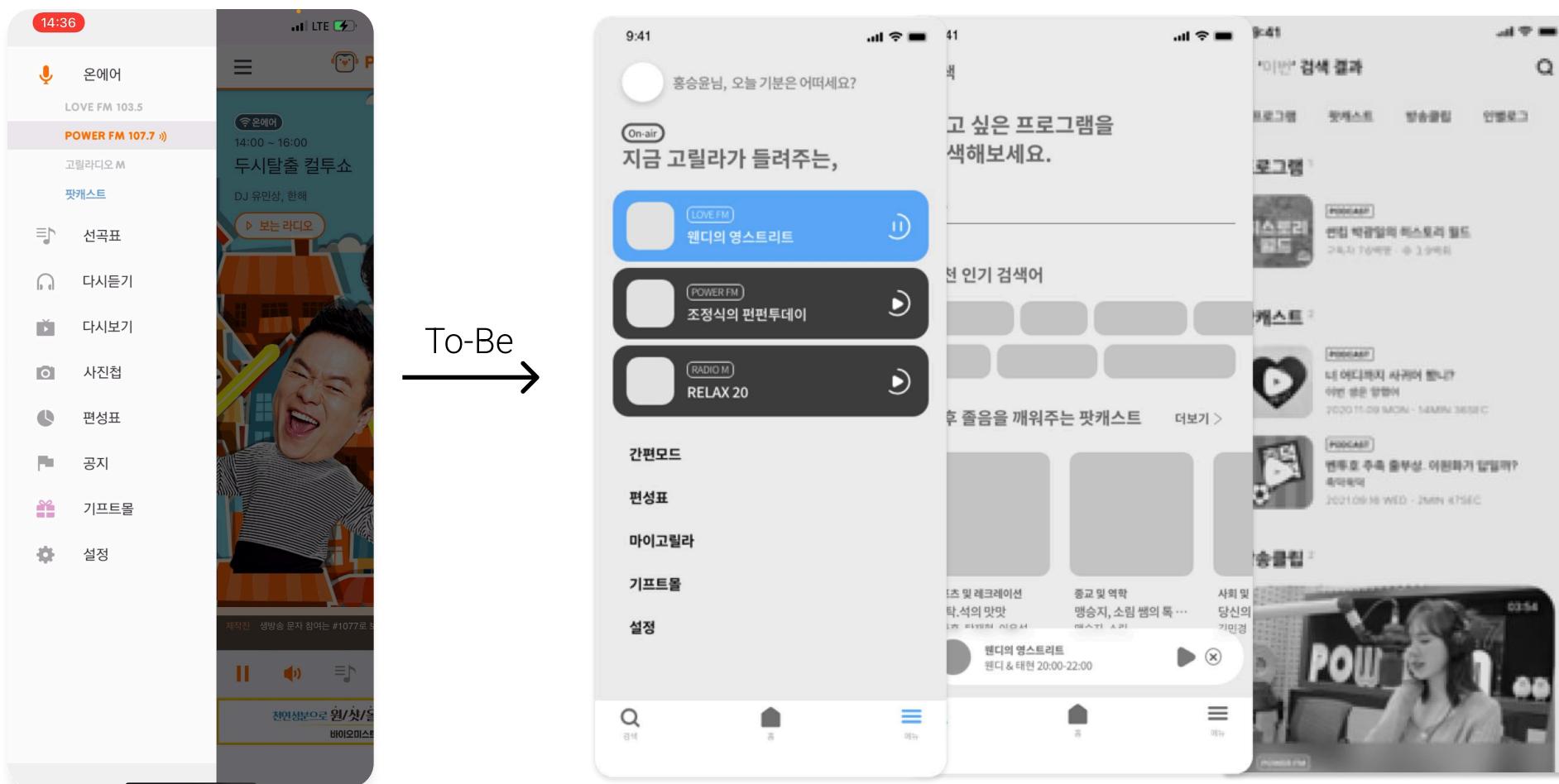
## 4. 와이어프레임

### As-Is / To-Be

### 기능 재정의와 팟캐스트 콘텐츠 활성화

#### 드로워 메뉴/ 검색화면

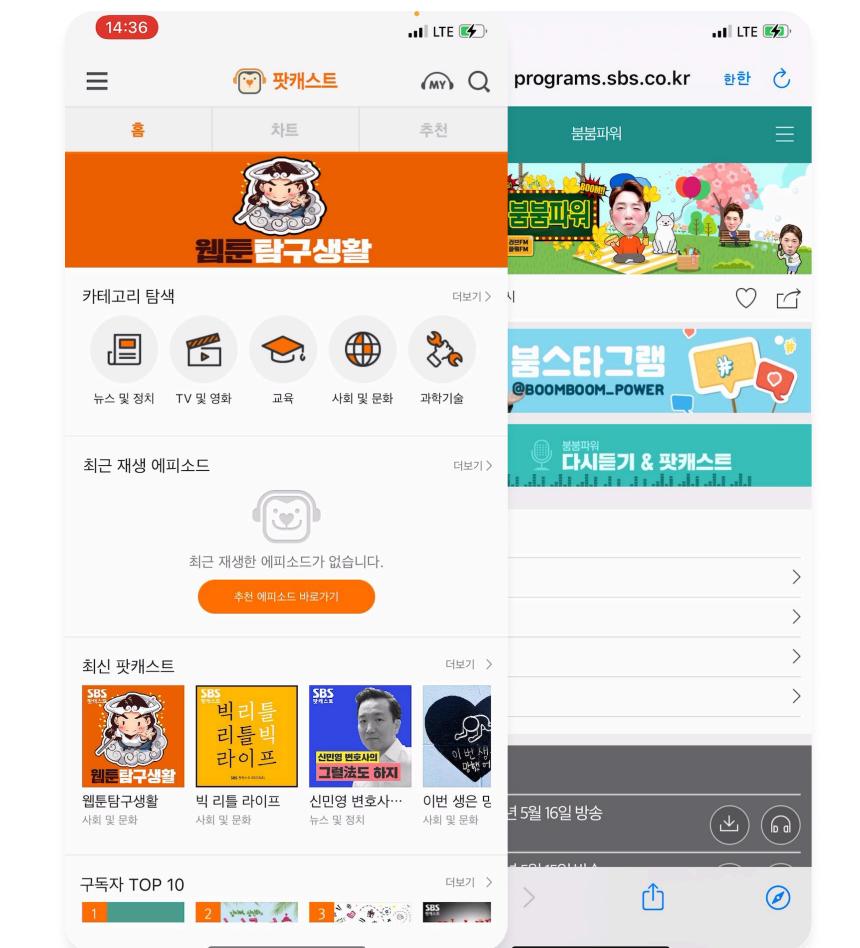
메인 화면과 중복된 기능으로 사용성을 해치는 요소를 삭제하고, 청취에 필요한 부가 기능을 재정의합니다.  
추천 검색어와 자동완성 등 제공으로 검색 기능을 활성화합니다.



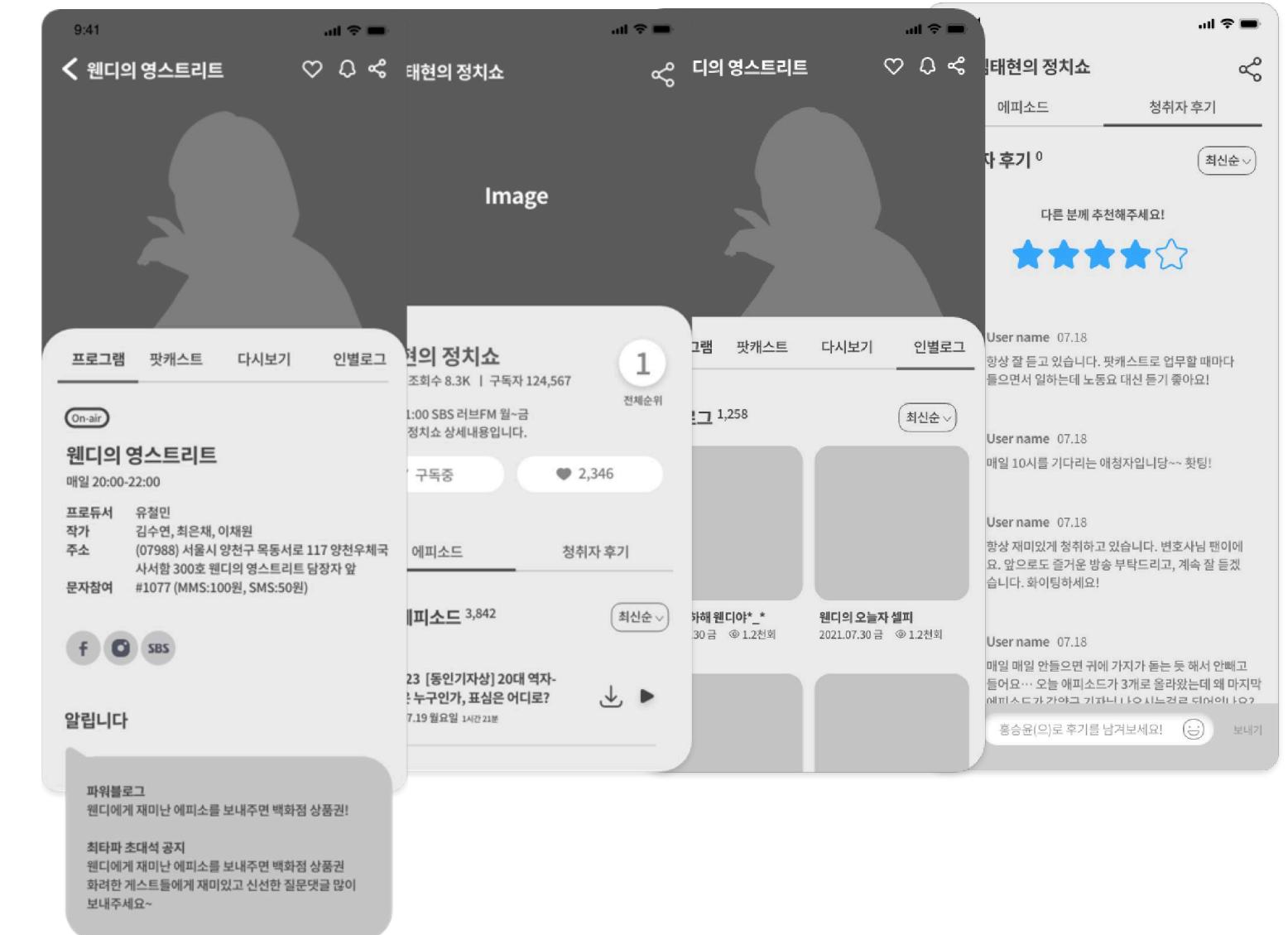
To-Be

#### 팟캐스트

외부 링크로 연결되는 화면 상세 페이지와 SNS 링크를 인앱으로 구성하여 사용자 이탈을 최소화 합니다. 기존 팟캐스트 활성화 방안으로 팟캐스트 내 다시듣기를 추가하고, 팟캐스트 추천 방식을 카테고리/차트 별/ 추천 별/구독 팟캐스트 등 사용자에게 다양한 추천 방식을 제공합니다.



To-Be



- 메인 화면과 중복된 기능으로 사용성을 해치는 요소삭제
- 청취에 필요한 부가 기능을 재정의
- 검색 화면 활성화를 위해 카테고리별로 검색 결과를 노출
- 검색 메인 화면에서 추천 검색어와 추천 팟캐스트를 랜덤하게 노출

- 기존 팟캐스트 활성화 방안으로 팟캐스트 내 다시듣기를 추가
- 카테고리/차트 별/ 추천 별/구독 팟캐스트 등 사용자에게 다양한 팟캐스트 추천 방식 제공
- 각 모듈마다 차별성있게 디자인

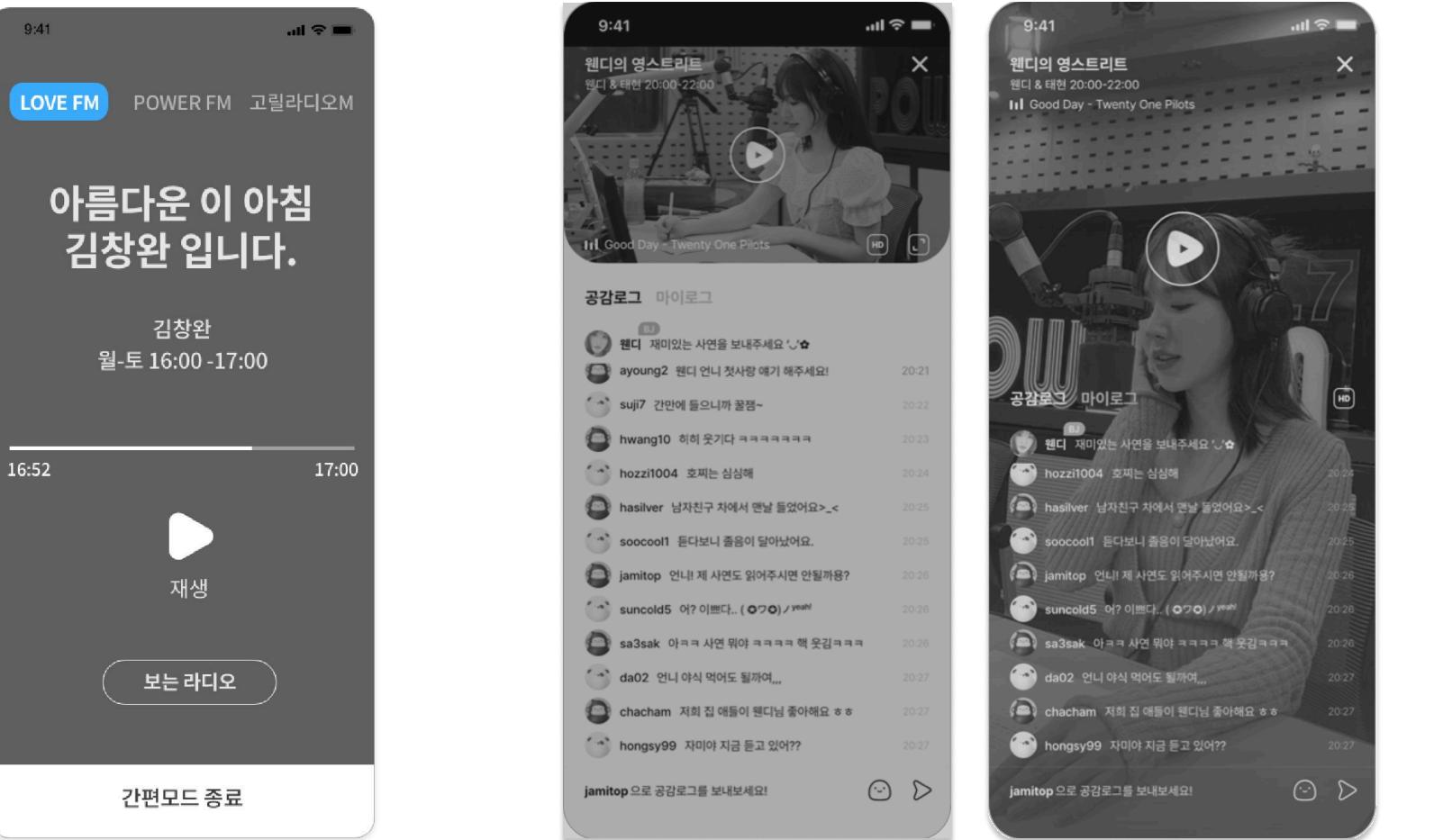
## 4. 와이어프레임

### As-Is / To-Be

### 추가 기능 제안

드로워 메뉴/  
검색화면

간편모드, 보이는 라디오 모드에 따라 세로모드/가로모드에 최적화된 UI로  
청취에 편의성을 제공합니다.



- 운전자를 위한 간편모드 기능 제공
- 보는 라디오 가로모드 UI변경으로 공감로그 활성화
- 보는 라디오 세로모드를 새롭게 추가

# 커뮤니티 헬스케어 서비스 디자인 기반 IOMT연동 유니버설 홈 케어 제품 및 시스템 개발

2020.11 - 2022.02 (1년 3개월)

기여도 70%  
프로젝트 기획자

- |           |   |   |
|-----------|---|---|
| <p>역할</p> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 고령자의 특성에 따른 화면 가이드라인 작성<ul style="list-style-type: none"><li>- 고령자의 신체적 특성에 따른 인터페이스 제약 사항 조사</li><li>- 조사 결과서 및 화면 가이드라인 보고서 작성</li></ul></li><li>• 서비스 기획<ul style="list-style-type: none"><li>- 치매 스크리닝과 신체 활동 유도를 위한 AI스피커 서비스 시나리오 작성</li><li>- 우울증, 불안증 설문지 재구성</li></ul></li></ul> | <ul style="list-style-type: none"><li>• 화면 설계<ul style="list-style-type: none"><li>- AI 스피커 화면, 웨어러블 디바이스, 관리자 앱 화면 설계</li></ul></li><li>• 사용성 전문가 평가 진행<ul style="list-style-type: none"><li>- 평가 시나리오 작성</li><li>- 평가 결과 보고서 작성</li></ul></li><li>• 기능 검증<ul style="list-style-type: none"><li>- 치매 스크리닝, 불안증 • 우울증 테스트 검증 진행</li></ul></li></ul> |
|-----------|---|---|

## 1. 프로젝트 목적 및 목표 설정

### What to do / Why to do

독거 노인의 경우 거동의 불편함 때문에 스스로 건강 관리가 어려워 보호자나 재가방문관리자가 필요합니다. 그러나 재가방문관리사의 부족, 보호자의 1:1 케어의 부담 때문에 고령자의 건강 관리가 어렵습니다. 이 문제 해결을 위해 AI스피커와 웨어러블 디바이스를 활용한 홈케어 시스템을 개발했습니다.

재가방문관리사 부족

가족의 1:1 케어 어려움

고령자 스스로의 건강 관리

의료 서비스에 대한 거부감

AI스피커를 활용한  
독거 고령자 홈케어 서비스

## 1. 프로젝트 목적 및 목표 설정

**치매에 영향을 주는 위험 요인을 파악과 건강 관리를 위해 대상자의 일상 생활 패턴 파악이 필요합니다.**

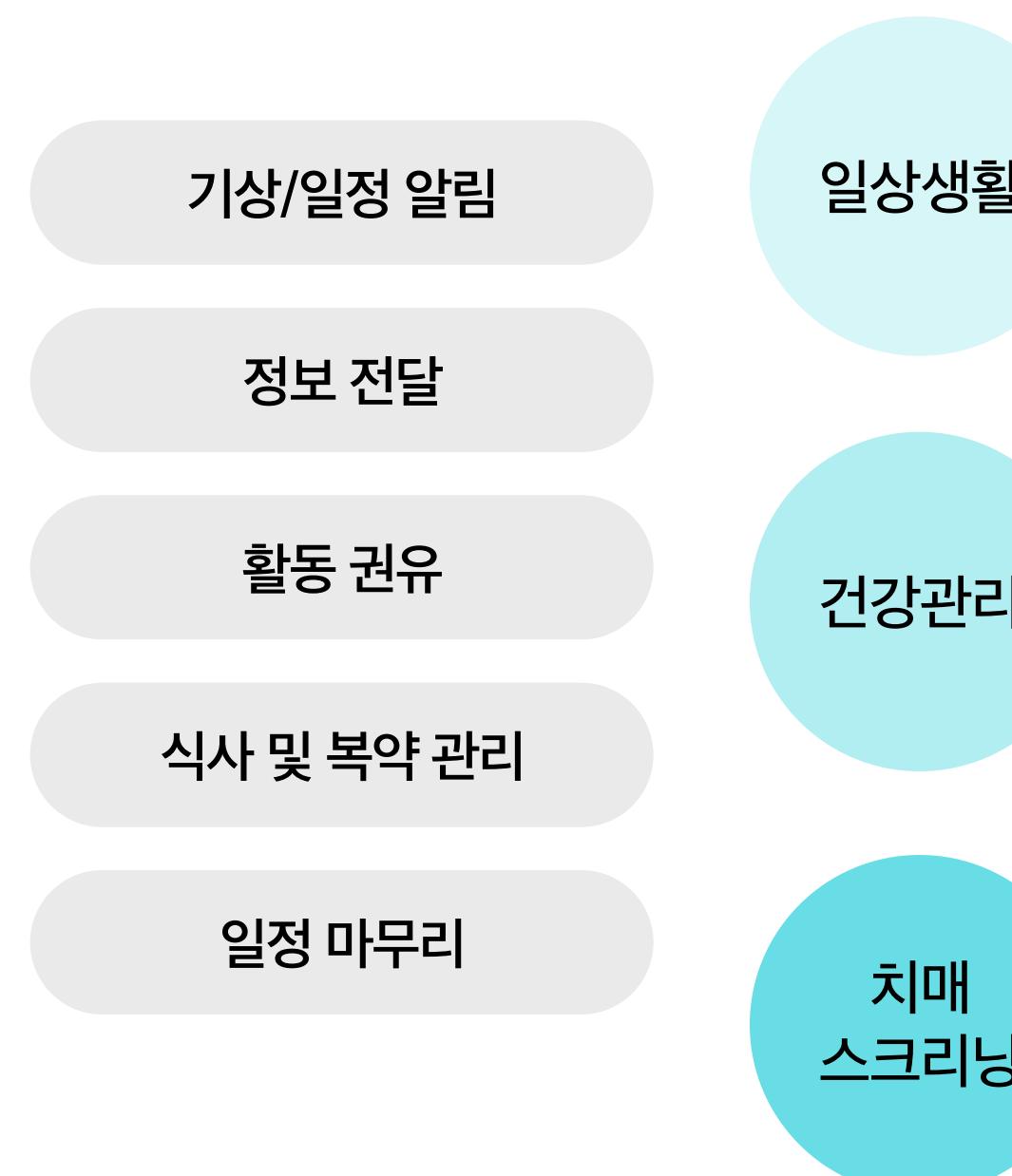
**대상자\* 가 자연스럽게 서비스를 사용하는 과정에서 심리적, 인지적, 물리적 상태의 데이터가 장기적이고 지속적으로 수집될 수 있는 시나리오를 개발했습니다.**

\* 해당 프로젝트의 고령자는 대상자라고 칭함

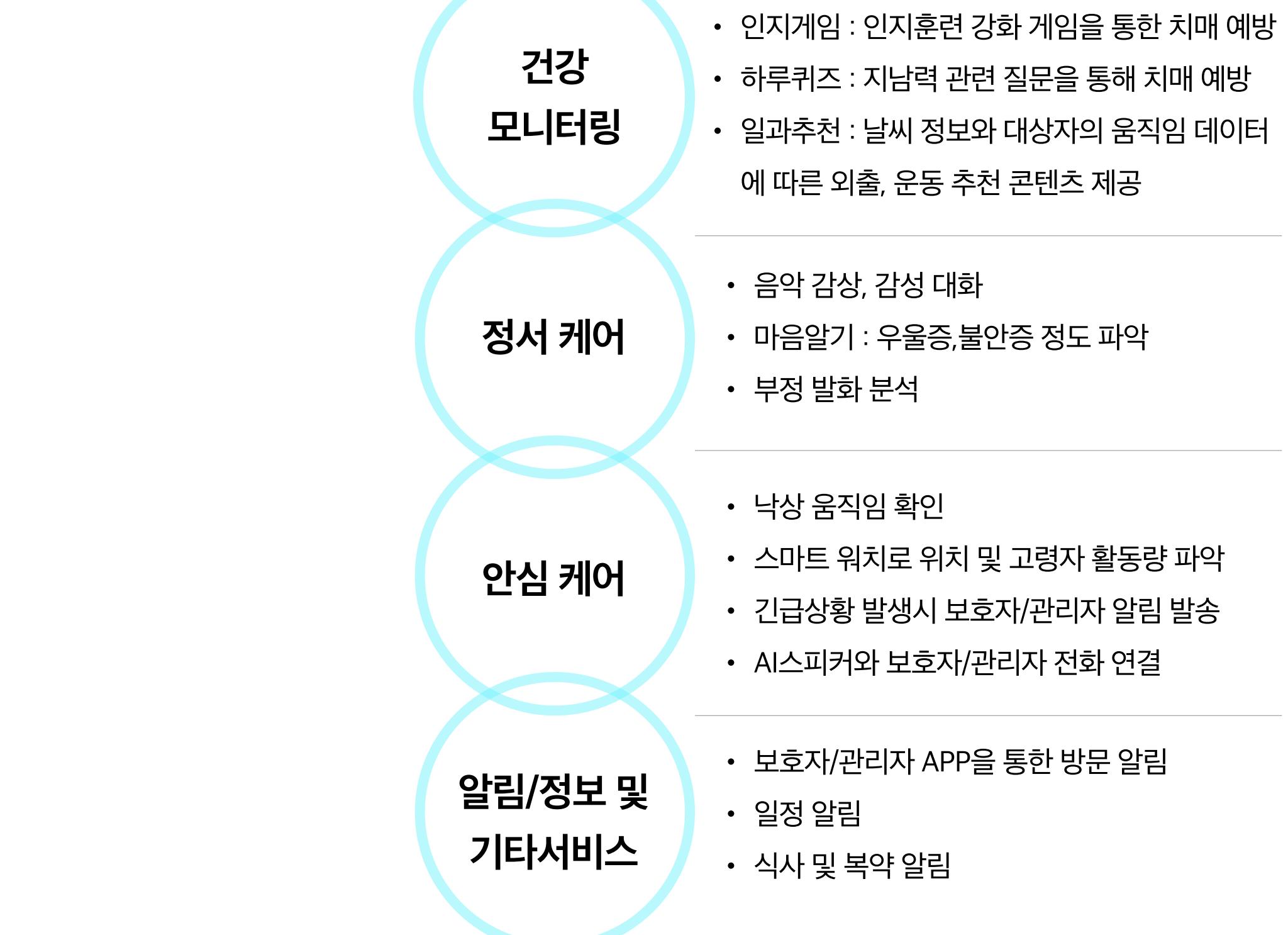
**Project Goal** 대상자 라이프사이클의 주요 터치포인트 기반으로 일상생활, 건강관리, 치매스크리닝을 위한 시나리오 개발

### 시나리오 개발

아침 기상부터 취침까지 주요 터치포인트 별 시나리오 개발



### 홈 케어 주요 기능 도출



### 3. 프로젝트 기획

AI스피커가 먼저 대상자에게 말을 걸고 답을 받는 선제적 서비스 작동 방식의 시나리오는  
대상자가 홈케어 제공 서비스를 충분히 활용하여 스스로 건강관리를 할 수 있도록 지원해주는 역할을 수행합니다.

#### Voice UI 설계

AI 스피커가 선제적으로 음성서비스를 제공하기 좋은 최적의 시점을 찾고자 고령자의 패턴을 의료진들과 함께 연구했습니다.

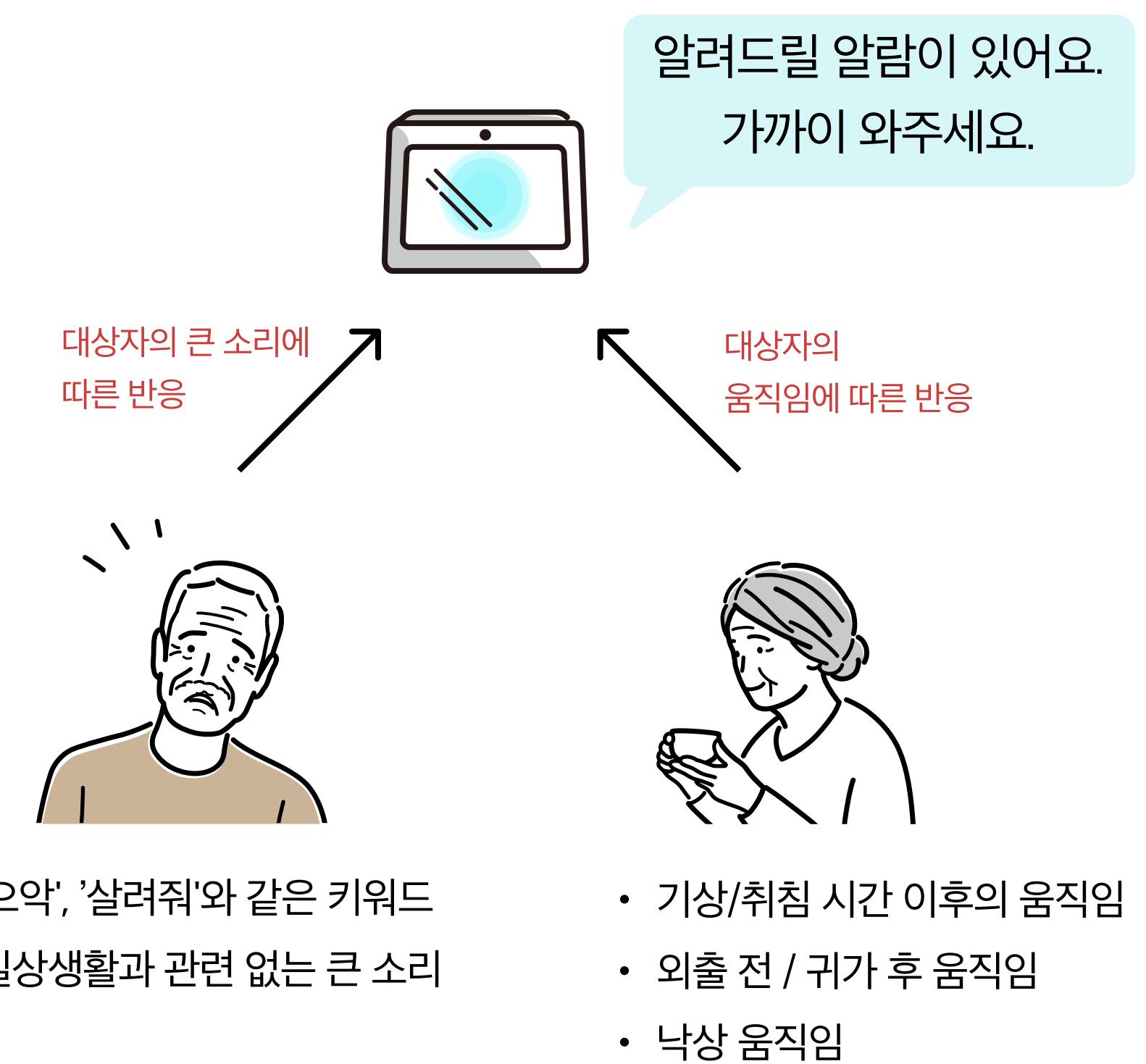
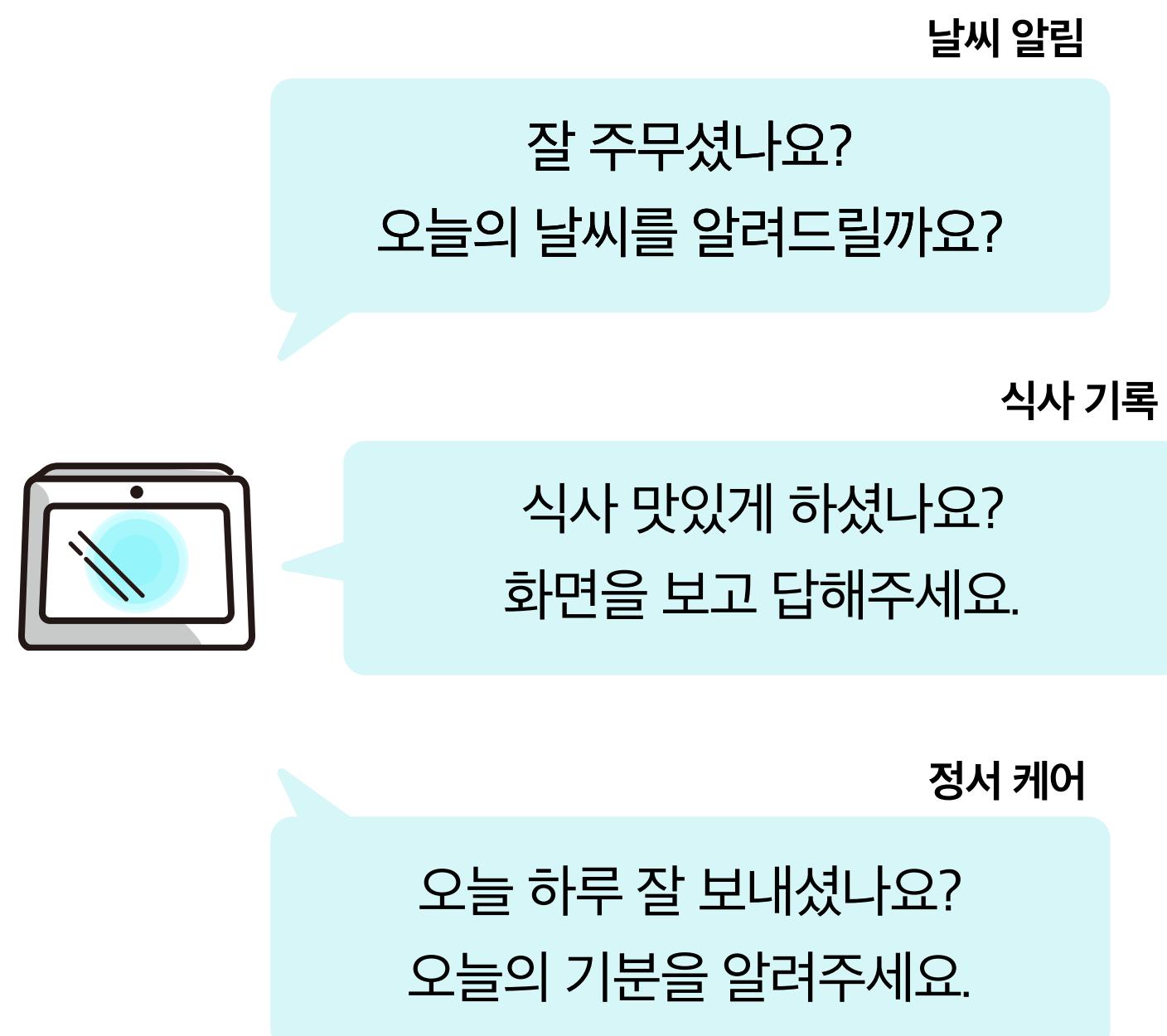
그 결과 대상자의 일과 수행 중 최적의 발화 시점을 결정하는 중요한 사용자 상황맥락 요인과 특징을 찾았습니다.

#### Voice UI Key Point 1

대상자가 AI스피커의 기능을 일상생활속에서 학습할 수 있는 선제적  
작동 방식으로 구성합니다.

#### Voice UI Key Point 2

AI스피커가 호출어가 아닌 음성 반응과 움직임 반응에 따라 활성화합니다.



### 3. 프로젝트 기획

대상자가 사용자 발화 문장 구조의 Entity와 Intent를 정확한 명령어를 알지 못하는 상태에서도 원활한 커뮤니케이션이 필요합니다. 때문에 Voice UI 설계시 대상자의 실제 발화에 따른 자연어 기반 대화처리로 설계합니다.

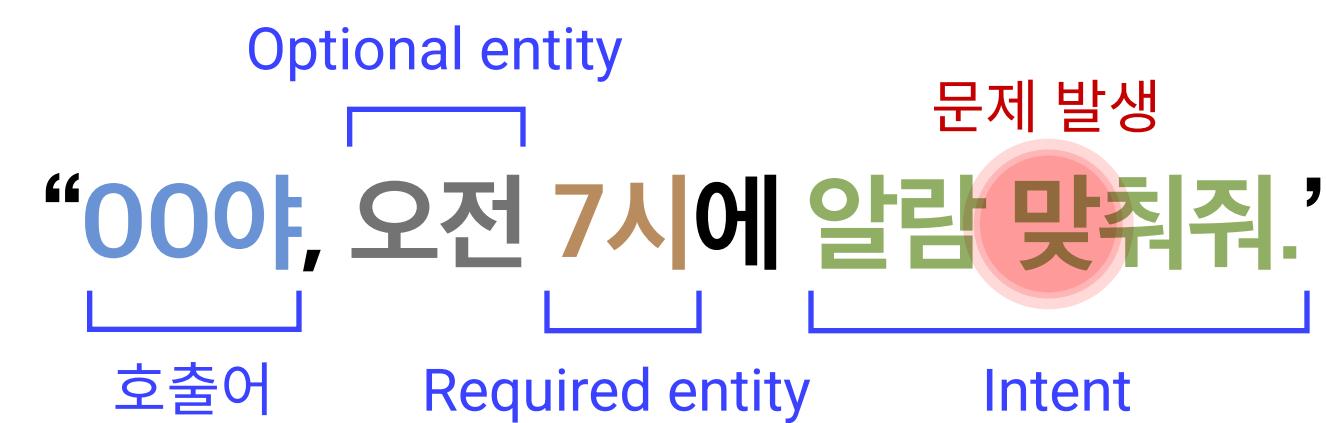
#### Voice UI 설계

대상자가 주로 쓰는 자연어가 무엇인지 일상 대화 속에서 파악하고, 해당 언어를 DB에 입력해 AI스피커가 대상자의 자연어에 따라 적절한 반응을 할 수 있도록 합니다.

##### Insight

AI스피커와 사용자의  
인터랙션 방법

기존 IA스피커는 사용자가 먼저 IA스피커를 호출어를 통해 활성화 시킨 뒤 답변을 얻거나 명령을 수행하도록 하는 과정을 거칩니다. 이는 대상자가 정확한 명령어를 모르면 AI스피커를 적극 활용할 수 없게 됩니다.



##### Voice UI Key Point 3

사용자의 자연어에 따라 AI스피커가 적절한 활동을 추천합니다.



명령 키워드 발화



감정 발화

인지게임 시작하자.

나 지금 좀 심심해.  
재미있는거 없어?

'인지게임' Intent를 알지 못하면  
해당 기능 사용 불가



일상어에 따른 추천 행동 유도

심심하시면  
인지게임 어떠세요?

### 3. 프로젝트 기획

대상자가 AI스피커의 활동 제안을 무시하거나 거절하더라도 정상적인 건강관리와 스크리닝을 위해 대상자의 발화 혹은 AI 스피커가 동작(Action)을 실행하기까지의 흐름을 2회 이상 주고받는 Multi-turn로 구성합니다.

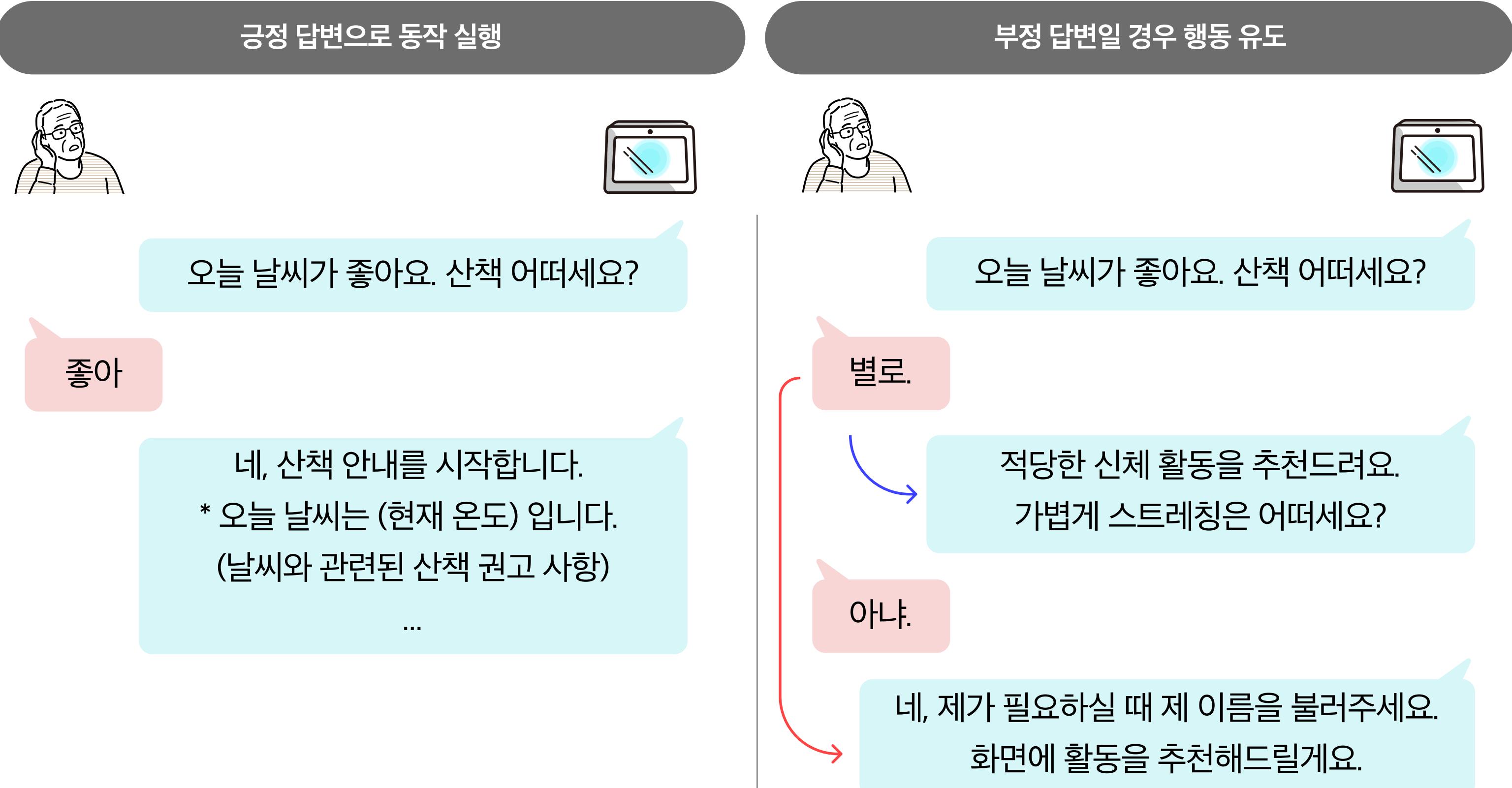
#### Voice UI 설계

MULTI-TURN 대화 방법은 대상자가 필요한 활동을 우선으로 추천하며, 이에 거부감을 보이더라도 대체할 수 있는 활동을 할 수 있도록 유도합니다.

#### Voice UI Key Point 4

##### Multi-turn 대화

사용자와 AI 에이전트가 대화를  
2회 이상 주고받는 대화 유형



### 3. 프로젝트 기획

사용자 발화 혹은 시스템 오류 발생시 단순한 에러 경고 대신 ‘재발화 요청’, ‘재질문’, ‘예시 제공’ 등 대상자가 서비스에 긍정적인 경험을 계속할 수 있는 **직관적인 피드백**을 제공합니다.

#### Voice UI 설계

대상자의 신체적 · 사회적 특성상 발음의 부정확함, 문장 구조 혹은 어휘 문제로 오류가 발생할 수 있는 경우가 많습니다.

이를 해결하기 위해 다양하고 직관적인 음성 피드백을 제공해 서비스에 긍정적인 경험을 더해줍니다.

#### Voice UI Key Point 5

##### 재발화 요청



그.. 그거 뭐였지?

제가 말씀을 잘 못들었어요.  
가까이 와서 다시 말씀해주세요.

##### 재질문



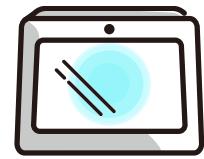
아까 밥은 다 먹었고, 지금은 **졸려**

식사 기록이 아직이에요.  
식사 하셨으면 식사 기록을 시작할까요?

##### 재발화 요청



나 외출할래



외출 전 안전 안내를 해드릴게요.  
"안전 안내 해줘" 라고 말씀해주세요.

### 3. 프로젝트 기획

#### 상세 시나리오

대상자의 택내에 제공되는 AI 스피커 및 대상자가 착용하는 웨어러블기기를 사용하는 범위로 서비스 시나리오를 제공합니다.

● 스피커 발화 ● 대상자 발화

PHASE	06:00	08:00	10:00	12:00	14:00	20:00
시나리오	<p>설정된 시간이 되면 AI 스피커 화면이 켜지고 알람 화면 및 설정된 음악을 제공</p> <p>아침 6시입니다. 일어나실 시간이에요.</p> <p>기상알림 이후에 AI스피커 화면이 날씨화면으로 전환되고 날씨정보를 음성으로 전달</p> <p>좋은 아침이에요. 오늘의 날씨를 알려드릴까요?</p> <p>응, 알려줘</p> <p>오늘의 날씨를 알려드릴게요. 오늘은 (날씨 알림)</p>	<p>기상알림 이후 또는 알림 1시간 전에 AI 스피커 화면이 알림 화면으로 전환되고 일정 등록된 정보를 음성으로 전달</p> <p>오늘 예정된 일정이 있어요. 일정을 알려드릴까요?</p> <p>식사시간이에요. 아침식사 꼭 챙겨드세요.</p> <p>알려드릴 알람이 있어요. 아침 식사 하셨나요?</p> <p>응, 먹었어</p> <p>맛있게 드셨나요? 화면을 보고 답해주세요.</p>	<p>일정 시간에 따라 활동 권유. 외부활동이 가능한 계절/날씨에 활동을 해보도록 유도하고, 거부하는 경우 내부에서 할 수 있는 활동이라고 하도록 권유</p> <p>오늘은 하루종일 맑네요. 산책 어떠세요?</p> <p>외출 전 날씨 정보 제공 및 웨어러블기기 착용을 유도. 안전확인기능 제공 선택 시 안전 관련 정보를 제공</p> <p>외출 전 웨어러블 기기를 착용해주세요. 외출 전 안전 안내를 해드릴게요. "안전 안내 해줘" 라고 말씀해주세요.</p>	<p>점심식사 이전에 특정 시간이 아닌 랜덤하게 지남력 관련된 퀴즈를 진행하고 답변이 맞았는지 여부는 피드백을 제공하지 않고 정해진 횟수 후 종료 권유하는 방식으로 제공</p> <p>오늘의 퀴즈가 있어요. 저에게 가까이 와서 질문에 답해주세요. 화면을 보고 '시작'이라고 말해주세요.</p> <p>하루 2회 다양한 퀴즈를 선택적으로 제공하고 약10분가량 진행 후 종료 여부 확인(사용자가 유지 또는 종료 결정)</p> <p>알려드릴 알람이 있어요. 혹시 그림자 맞추기 게임 어떠세요? 재미있겠어요!</p>	<p>11시 또는 오후 3시에 1일 회 약을 복용하도록 확인차원에서 제공 후 먹어야 하는 약을 표기해서 제공</p> <p>알려드릴 알람이 있어요. 약을 드실 시간입니다. 화면을 확인해주세요.</p> <p>정기적으로 전체 검사항목 중에서 랜덤하게 선정해서 회당 약 10개 미만으로 현재 상태에 대한 질문을 제공</p> <p>요즘 어떤 마음이신가요? 저에게 가까이 와서 알려주세요.</p>	<p>하루 일과를 마무리하고 단계적으로 감정 상태를 기록을 위해 3단계 중 선택하고 그에 대한 의견을 음성으로 기록</p> <p>오늘은 어떤 하루를 보내셨나요? 화면을 보고 답해주세요.</p>

# 전동킥보드 공유 서비스 사용자 경험 개선

2020. 02 ~ 06 (4개월)

기여도 100%

개인프로젝트 (석사학위 청구논문)

역할

- 현황 파악을 위한 데스크리서치
  - 공유 퍼스널 모빌리티 배경 조사
  - 서비스 현황 조사
  - 국내 공유 전동킥보드 앱 사용과정 분석
- 사용자 경험 분석을 위한 리서치 설계 및 실행
  - UX리서치 방법론 설정
  - 서비스 사용성 개선을 위한 UT, IDI 설계 및 실행
  - UT, IDI 분석 결과를 통한 인사이트 발굴
- 서비스 기획 및 화면 설계
  - 서비스 이용 과정별 기능 도출
  - 화면 설계
- 사용성 평가 실행
  - 사용성 평가 설계 및 실행
  - 평가 결과 반영 및 개선
- 논문 작성

## 1. 프로젝트 목적 및 목표 설정

공유 전동킥보드의 서비스는 모바일 앱 사용이 필수이며 대여와 반납, 결제 과정을 모바일로 수행합니다.

모바일 앱 사용 중 발생하는 문제점을 파악하고 사용성 평가를 통해 사용자가 혼란 없이 서비스를 이용할 수 있는 가이드 제공이 필요합니다.

### Overview

공유 전동킥보드는 앱을 통해 공유 전동킥보드를 대여하고, 반납하는 과정을 거치며 결제까지 이루어 집니다. 이는 오프라인에서 온라인으로, 다시 오프라인으로 연결되는 경험입니다.

그러나 안전에 대한 사용자 인식 부족, 앱의 사용 성 문제 등으로 전반적인 서비스 이용에 부정적인 경험을 제공하고 있습니다.

이 문제를 해결하고 안전하고 지속 가능한 서비스를 제공하기 위해 공유 전동킥보드의 사용성 개선이 필요합니다.

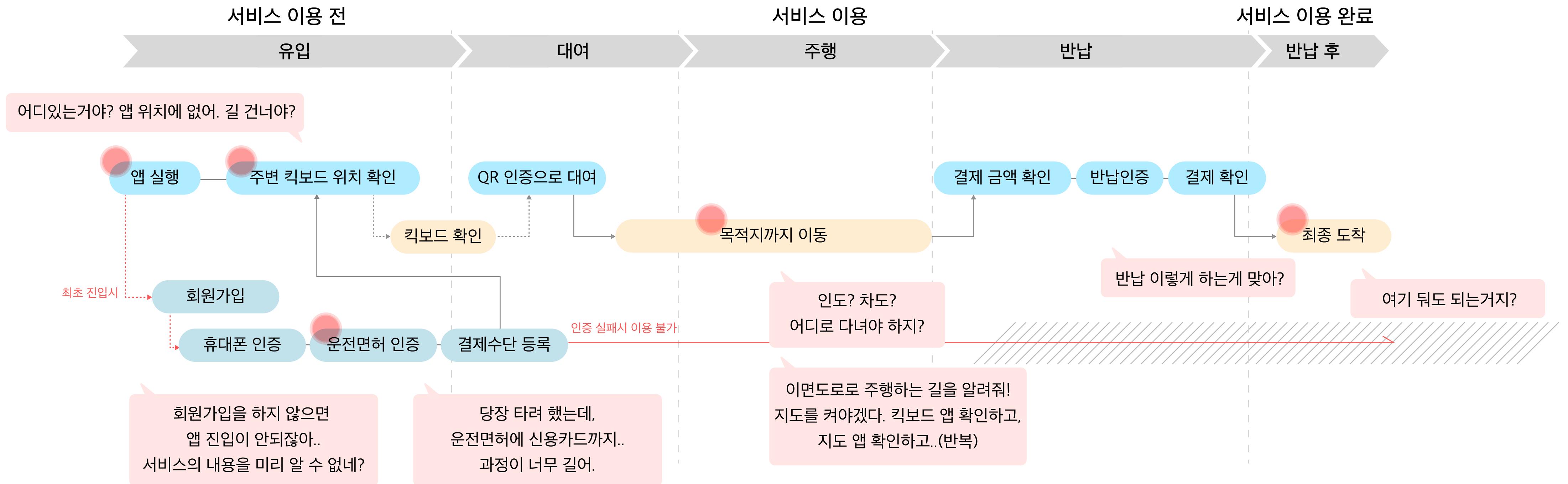
### Problem Definition

온라인과 오프라인 경험이 동반되는 공유 전동킥보드는 서비스 이용 전 유입 단계부터 서비스 이용 단계인 대여-주행-반납과정과 서비스 이용 후 단계까지의 경험 설계가 필요합니다.



## 1. 프로젝트 목적 및 목표 설정

공유 전동킥보드 서비스 이용 단계를 5단계로 나누어 각 단계의 수행 내용과 개선 포인트를 발견했습니다.



### Development Point

- 회원가입과 로그인 후 메인 화면에 진입할 수 있는 구조로 **정보를 미리 얻기 어려워 초심자의 진입 장벽이 높음.**
- 주행에 필요한 기능을 충분히 제공하지 않아 **전동 킥보드 주행 중 다른 앱을 사용하거나 서비스를 이탈하게 됨.**
- 각 단계 수행 완료 시 앱과 전동킥보드에서 **정확한 피드백**이 필요함.

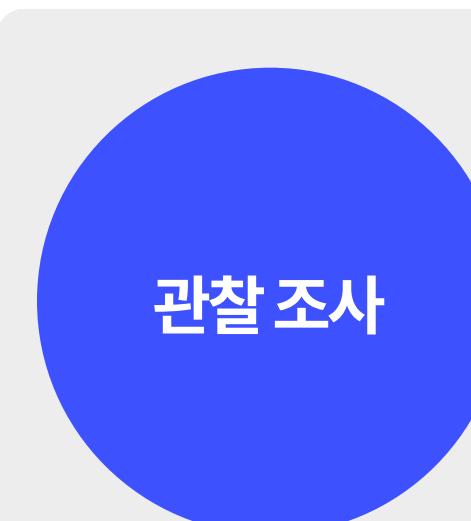
## 2. 문제 해결을 위한 방법 찾기

실제 환경에서 발생하는 문제점을 발견하기 위해서 사용자의 서비스 이용 환경을 최대한 평소와 비슷하게 설정하는 것이 중요합니다. 사용자를 관찰하고, 전체 과정에서 나타나는 특이점을 도출해 심층 인터뷰 진행을 설계했습니다.

### Set UX Design Process

#### 방법론 설정을 위한 중요점

공유 모빌리티 특성상 서비스 유입 단계부터 이탈 단계(반납 후) 까지 파악하기 위해 사용자가 자연스럽게 평소 공유 전동킥보드를 사용하는 과정을 관찰할 수 있는 환경과 서비스 이용 과정에서 나타나는 문제점과 니즈를 사용자 목소리를 통해 서비스 이용 과정별로 조사가 필요합니다.



- ✓ 익숙한 환경에서 평소 공유 전동킥보드를 사용하는 전체 과정을 조사
- ✓ 앱을 사용하여 공유 전동킥보드 이용 과정에서 나타나는 특이사항 발견



- ✓ 공유 전동킥보드 사용 과정에서 사용자가 느끼는 경험을 상세히 조사
- ✓ 사용자의 특징과 니즈, 행동 패턴의 차이점 등을 파악

#### 플랫폼 선정 및 선정 기준



킥고잉



고고씽



씽씽



스윙

- 서울권 중심으로 서비스를 운영중인 서비스
- 대학교와 직장 주변에 주로 배치되어있는 서비스
- 대중적인 서비스로 자리잡아 사용자가 많은 서비스

#### 가상 퍼소나 설정

##### Persona Modeling

<b>Persona 1</b>	<b>연령</b>	2-30대 (대학생과 직장인)
숙련자	<b>특징</b>	퍼스트 마일 혹은 라스트 마일에 서 공유 전동킥보드를 주 2회 이상 사용
<b>Persona 2</b>	<b>연령</b>	2-30대 (대학생과 직장인)
초심자	<b>특징</b>	공유 전동킥보드 가입 단계에서 실패한 경험

### 3. USER RESEARCH

데스크 리서치와 파일럿 인터뷰를 기반으로 인터뷰 대상을 공유 전동킥보드 서비스의 핵심 유저인 20대와 30대로 선정하였습니다.  
관찰 조사와 심층 인터뷰는 **프로세스별 만족도 조사를 위해 경험이 다른 초기 진입자와 숙련자**로 나누어 진행하였습니다.

#### 인터뷰 설계

##### 인터뷰 대상 설정

##### 조사 기간

2020년 05월 11일~2019년 05월 24일

##### 조사 대상 : 총 8명 (2-30대)

공유 전동킥보드 사용 경험이 있는 사용자 4명  
공유 전동킥보드 사용 경험이 없는 사용자 4명

##### 조사 방식

실제 킥보드를 이용하는 모습을 Shadowing 관찰,  
직후 서비스의 전반적인 경험에 대해 인터뷰 진행

##### 인터뷰 가이드라인

가입, 대여, 주행, 반납 단계로 나누어 질문을 구성하였고 초심자와 숙련자의 질문을 달리하여 경험에 따라 도출되는 니즈와 페인포인트를 비교할 수 있게 구성하였다

#### 인터뷰 구성

##### 가입단계

1. 공유 전동킥보드에 대한 인식
2. 공유 전동킥보드 가입 실패 경험

##### 대여,주행 단계

1. 공유 전동킥보드 사용 형태
2. 공유 전동킥보드 대여, 주행 단계 경험
3. 각 단계 관찰 중 나타난 행동
4. 각 단계의 페인포인트 및 개선 방향

##### 반납단계

1. 공유 전동킥보드 반납 형태
2. 공유 전동킥보드 반납 경험
3. 반납 단계 관찰 중 나타난 행동
4. 반납 단계의 페인 포인트 및 개선 방향

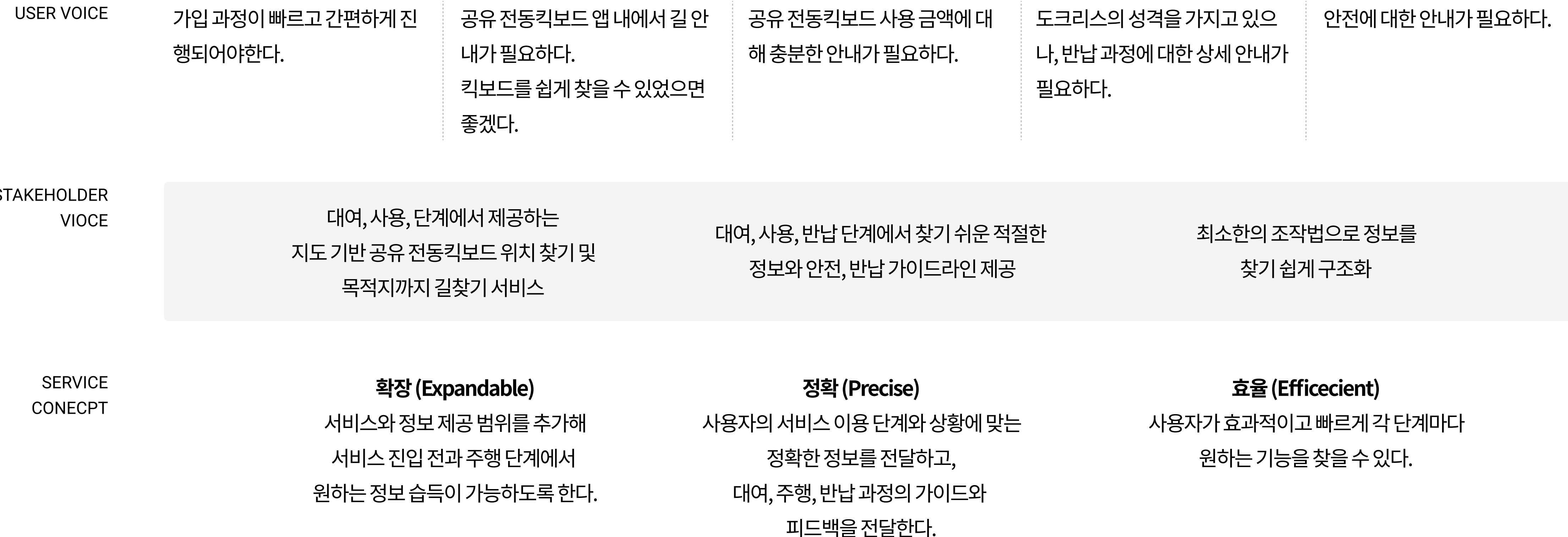
\*가입단계 인터뷰의 경우 초심자 대상 사용자만 진행

### 3. USER RESEARCH

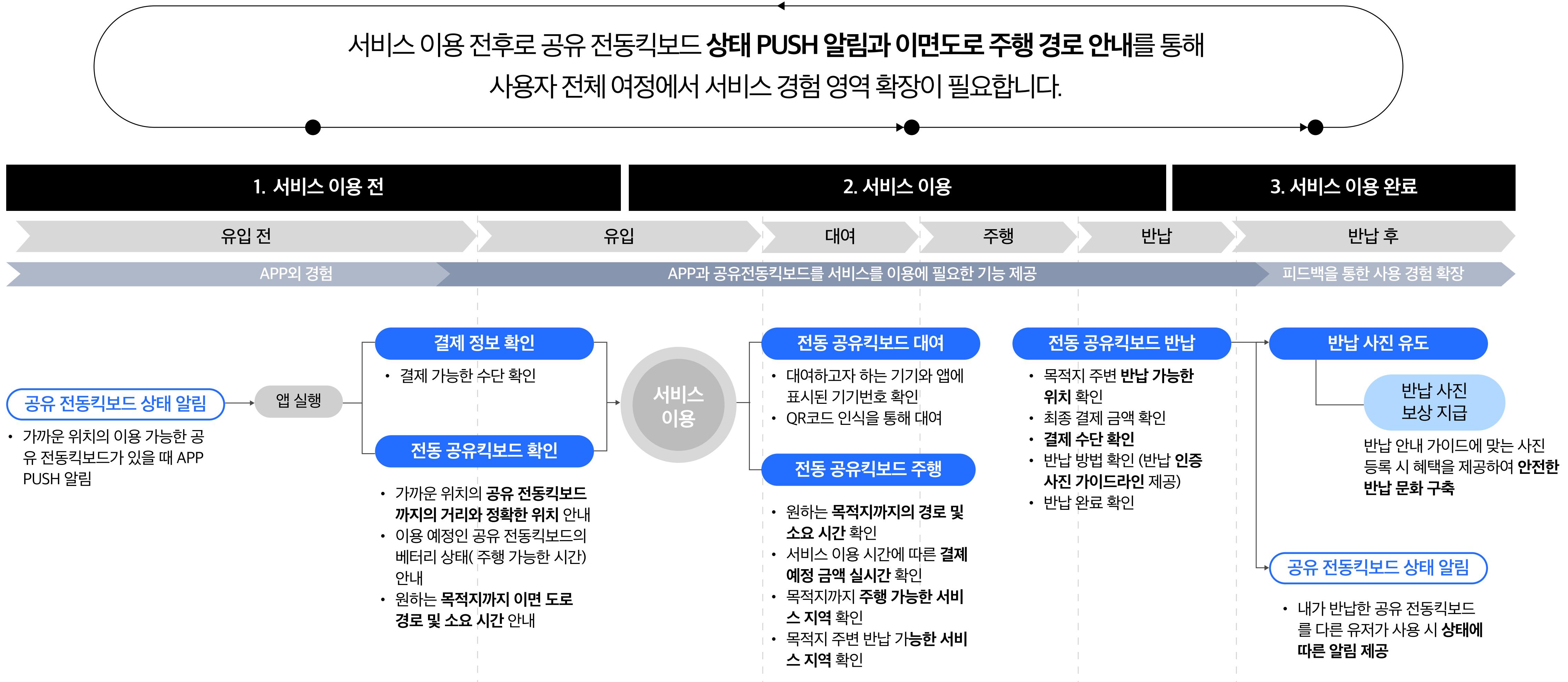
인터뷰 후 어피니티 다이어그램 분석 결과, 서비스 컨셉을 **확장, 정확, 효율**로 나눌 수 있었습니다.

각 키워드를 기반으로 공유 전동킥보드 사용 단계에 따라 주요 기능을 도출했습니다.

#### Affinity Diagram



#### 4. 최종 결론



# Portfolio

UX Research  
Consultant  
Planning

Thank you

Hong Seung Yoon  
~2022