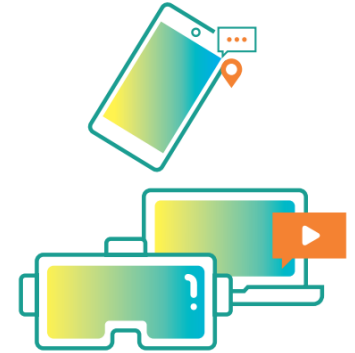


BIGITAL CONTENTS



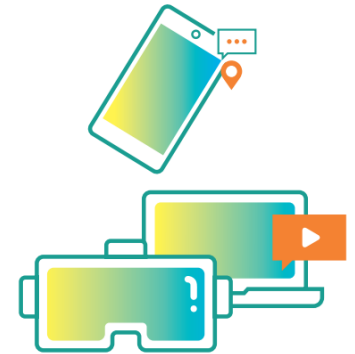
웹&모바일 기획자로 길러주는 실무 지침서

디지털 콘텐츠 기획 2판

[강의교안 이용 안내]

- 본 강의교안의 저작권은 한빛아카데미(株)에 있습니다.
- 이 자료를 무단으로 전제하거나 배포할 경우 저작권법 136조에 의거하여 최고 5년 이하의 징역 또는 5천만원 이하의 벌금에 처할 수 있고 이를 병과(併科)할 수도 있습니다.

DIGITAL CONTENTS



웹&모바일 기획자로 길러주는 실무 지침서

디지털 콘텐츠 기획 2판

Chapter. 13 시나리오 기획 및 작성

목차

1. 시나리오 기획
2. 시나리오 작성

학습목표

- 이번 장에서는 시나리오 기획 프로세스에 대해 이해하고, 시나리오의 구성 요소 및 작성 방법에 대해 알아본다.

01. 시나리오 기획

■ 시나리오 기획의 개념

- 특정한 상황에서 일어날 수 있는 여러 가지 사건의 과정과 결과를 자세한 묘사를 통해 장면으로 표현한 것을 의미
- 디지털 콘텐츠 분야: 사용자가 서비스를 이용하게 되는 다양한 상황과 과정을 마치 영화의 대본이나 각본처럼 구체적으로 가정해 보고, 이를 이야기 방식으로 서술하는 것

■ 시나리오 기획의 목적

- 사용자의 이용 행태를 분석하여 서비스 이용 동선을 파악하기 위한 것
- 수동적인 데스크 리서치 만으로 사용자의 행동을 예측하기가 쉽지 않음
- 가장 좋은 리서치 방법은 현지 조사와 실제 사용자와의 인터뷰를 통해 생생한 VOC 를 수집

01. 시나리오 기획

■ 시나리오 기획 프로세스

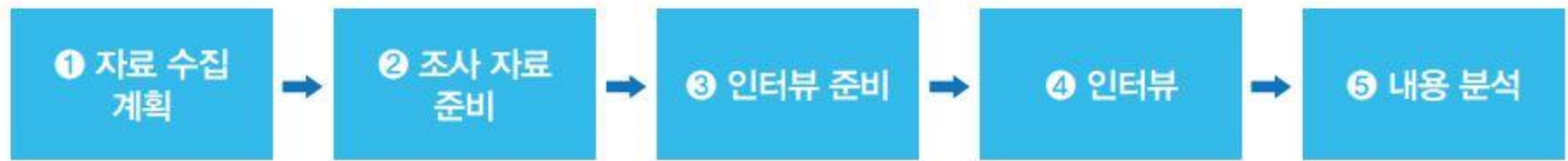


그림 13-1 시나리오 기획 프로세스

- ① 자료 수집 목표, 조사 대상자 선정, 리서치 방법 결정과 같은 사용자에게 대한 기초적인 자료를 수집하는 계획 수립
- ② 소개 글, 참가 동의서, 사전 설문지 작성 등 구체적인 조사 자료를 준비
- ③ 인터뷰 도구, 일정 확인 및 역할 분담 등 인터뷰에 필요한 계획 수립
- ④ 장비와 서류를 준비하여 인터뷰를 진행



(a) 보이스 리코더



(b) 리코딩 앱



(c) 녹화용 카메라



(d) 삼각대

그림 13-2 인터뷰 장비 [01] [02] [03] [04]

- ⑤ 인터뷰가 끝나면 인터뷰 결과 내용을 분석하고 자료를 정리하여 시나리오 기획안을 작성

02. 시나리오 작성

■ 시나리오 기획 프로세스

- 사용자에게 최적의 경험을 제공하기 위한 사용자와 서비스의 상호작용 관계를 설정
- 사용자가 목적을 달성하기 위해 어떤 방식으로 시스템을 사용하는지 사용자의 이용 행태를 파악
- 한명의 행위자나 연령, 지역, 주요 관심사 등 공통된 목적을 가진 수의 사용자가 포함된 사용자 그룹이 포함될 수 있음
- 사용자의 서비스 이용 동기에 따라 자신이 원하는 목적을 이루려 한다는 특징을 이용해 그 목적에 따라 다수의 사용자의 스토리를 담을 수 있음

■ 시나리오 구성 요소

- 설정, 행위자, 플롯이 있음



그림 13-3 시나리오 구성 요소

02. 시나리오 작성

■ 시나리오 작성 순서



그림 13-4 시나리오 작성 순서




- ① 시스템 사용자의 사용 장소와 시간을 결정
- ② 주 행위자와 부 행위자와 같은 등장인물을 설정
- ③ 행위자의 성격이나 흥미 유발 요소를 생각하며, 본격적인 행위를 발단, 전개, 위기, 절정, 결말의 순으로 전개하여 실제 일어날 수 있는 일의 순서에 따라 전체적인 스토리를 구성
- ④ 구성한 스토리를 토대로 줄거리를 써내려가듯이 글로 작성
- ⑤ 마지막으로 사용자 경험에 미칠 수 있는 긍정적 요소와 부정적 요소를 비교 분석

02. 시나리오 작성

■ 시나리오 작성 사례

Bixby With Project

시나리오 - 상황 및 등장인물

구분	A룸 거주	B룸 거주	C룸 거주
인물			
이름(나이)	이가형(24)	연이말(23)	지다영(26)
직업	브랜딩 스튜디오 디자이너 / 170만 원	컴퓨터 공학과 재학생 / 100만 원 (과외)	편의점 아르바이트생 / 160만 원
상황	<p>#개인주의적 #유행 #1인 방송</p> <ul style="list-style-type: none"> 1인방송을 시작한지 얼마 안되었으며 주로 일상을 담은 영상을 업로드함 요즘 뜨고 있는 삼성 웨어하우스에 대한 후기, 이용모습을 보여주고 싶은 마음이 커서 입주하게 되었음 평소 성격이 장점으로는 낙천적이지만 단점으로는 약간 눈치가 없으며 자기 주의자적 성격이 강해 갈등이 생겼을 때 화해할 수 있게 도와주는 사람이 필요 원만한 교우관계를 통한 자신의 좋은 이미지를 부각하고 싶어 자신이 만든 갈등을 해결해줄 수 있는 중재자 역할 필요 	<p>#자신의 생활 중요 #소통 원치 않음</p> <ul style="list-style-type: none"> 자신의 생각을 대신 전달하여 적당한 인간관계를 누군가 알아서 유지해 줘야 함 빅스비 위드가 전달자의 역할을 할 때 적극적으로 나서게 하도록 빅스비 성격유형이 설정되어 있음 평소 예민하고 신경 쓰는 성격에 여러사람들과 지내는 것이 어렵지만 재정적으로 부족해 어쩔 수 없이 웨어하우스에 거주 중 사람들과 말하는 것이 싫어 꼭 필요한 말만 하고 싶어하여 유일하게 대화하는 대상은 빅스비 사람보다 빅스비 위드에 대한 신뢰가 높아 개인정보, 쿠키내역 등 정보제공을 하여 더 정확한 디버깅을 하게 동의함 서울에서 자취방을 구해 사는 것이 어려워서 웨어하우스에 입주 성격이 예민해서 일반 웨어하우스보다는 비싸지만 빅스비 위드를 통해 불편점이 해소된다고 해 삼성 웨어하우스에 입주 	<p>#낮가림 #외로움 #소심 #소심한 인싸</p> <ul style="list-style-type: none"> 혼자 지내는 것을 선호하지만 적은 임금 때문에 웨어하우스 거주 결심 사람들과 친하게 지내고 싶지만 낮가림 때문에 쉽게 다가서지 못하는 성격 이야기를 꺼내기 어려운 상황일 때 내 말을 대신 전해 줄 수 있는 수단이나 사람이 있었으면 함 타인의 감정에 해가 되지 않는 선에서 갈등을 해결하고 싶어 함 문제를 인지하기 전에 누군가 나서서 말을 대신 전해 줬으면 함 역할 분담이나 모여서 해야 할 일에 대해서도 원활하게 진행될 수 있으면 좋을 것임

02. 시나리오 작성

■ 시나리오 작성 사례

Bixby With Project

시나리오 - 상황 시나리오



사용자 정보

이름 지다영
나이 26
사는 지역 경기도 의왕
직업/월급 편의점 아르바이트/160만 원

개략적 묘사

- 소심한 인싸 성격으로 사람들과 가까이 지내고 싶지만 낯가림 때문에 쉽게 다가서지 못하는 성격
- 사람들과 같이 있는 공간만큼 개인 공간 또한 중요하게 생각하는 성격
- 어려운 이야기를 할 때 말을 대신 전해 줄 수 있는 수단이나 사람이 있으면 함
- 타인의 감정에 해가 되지 않는 선에서 갈등을 해결하고 싶어 함

사용환경	이미지	내용	서비스/기능
<p>[# 01]</p> <p>삼성 웨어하우스 체험</p>		<p>지다영 씨는 졸업 후 취직을 하지 못해 편의점에서 일을 하고 있는 26세 아르바이트생이다. 지다영 씨는 얼마 안 되는 월급에서 빠져나가는 생활비와 터무니없이 비싼 월세 비용을 보며 지출 내역을 줄여야겠다고 생각하게 된다. 마트를 가던 도중 삼성 웨어하우스 팝플렛 받게 된 지다영 씨는 웨어하우스 체험장이라는 것을 알게 되어 방문하게 되고, 시설이 좋다고 생각되어 입주를 결심하게 된다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 삼성 웨어하우스 체험장
<p>[# 02]</p> <p>웨어하우스 입주 패밀리 보드 사용</p>		<p>낯가림이 심하고, 공동 생활에 익숙치 않은 지다영 씨는 1인실로 생활해서 돈을 모은 후 독립할 계획을 세우게 된다. 하우스 메이트와의 원활한 관계를 위해 좋은 첫인상을 남기기로 결심한 지다영 씨는 사람들과 마주치면 간단한 소개를 할 계획이었다. 하지만 하우스 메이트들의 패턴이 모두 달라 인사할 타이밍을 놓치게 된 지다영 씨는 삼성 웨어하우스 팝플렛에서 보았던 삼성 허브 냉장고 패밀리 보드를 사용하기로 한다. '저는 지다영이에요 ^^ 천하게 지내실 분..? 계시면 밑에 이름 적어 주세요', '저는 청소 언제 하면 될까요?'라는 메시지를 남기는 등 사람들과의 소통을 시작하기로 한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 삼성 허브 냉장고 패밀리 보드
<p>[# 03]</p> <p>웨어하우스 카페 가입</p>		<p>며칠 동안 계속 메시지를 남긴 지다영 씨는 일주일 뒤에 패밀리 보드를 확인해 보게 된다. 아무도 관심을 가져 주지 않자 속이 상한 지다영 씨는 용기를 내 적극적으로 하우스 메이트와 인사하려고 했으나, 막상 다가가려니 어려움을 느낀다는 문제점도 존재하거나, 메이트들의 생활 패턴과 맞지 않아 번번이 실패하고는 했다. 계속 이대로 가다가는 유령처럼 집에 남아 있을 거라는 생각에 '삼성 웨어하우스 모임 ^^' 카페에 가입하게 되었고, 빅스비 위드를 활용하면 소통이 더 원활해질 것이라는 댓글을 발견하게 된다.</p>	

02. 시나리오 작성

■ 시나리오 작성 사례

Bixby With Project

시나리오 - 상황 시나리오

사용환경	이미지	내용	서비스/기능
<p>[# 04]</p> <p>MBTI 연동</p> <p>빅스비 워드 첫 사용</p>		<p>사용법에 따라 MBTI 테스트를 걸쳐서 나온 결과를 빅스비에 저장해 해 두자 '안녕하세요 지다영 님! 저는 개인 음성 비서 빅스비 워드예요~ 무엇을 도와드릴까요?'라는 음성이 빅스비에서 나오기 시작한다. 한날 음성 AI가 사람들의 소통 문제를 해결해 줄 수 있을지 의심이 들기 시작했지만, 아무것도 하지 않는 것보 다 나를 거라고 생각하여 빅스비를 이용해 소통을 하기로 결심한다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • MBTI 테스트 • 빅스비 워드 - 실행
<p>[# 05]</p> <p>빅스비 워드 - 전달자</p> <p>하우스 메이트와 인사</p>		<p>사람들의 패턴을 먼저 알고 싶어진 지다영 씨는 현재 하우스 메이트의 패턴을 알려 달라고 한 뒤, 그 시간대에 맞춰 음성 메시지를 보내게 된다. 메시지를 받은 하우스 메이트는 '지다영 씨가 소심한 성격이니 적 극적으로 다가가 주는 게 좋을 것 같아요'라는 조언을 받게 되어 지다영 씨 방에 들어가 인사를 나누게 되었다. 지다영 씨는 즉각적으로 반응이 오는 것에 감탄하며 소소하게 사람들과 소통을 하기 시작했다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 하우스메이트 정보 확인 서비스 • 빅스비 워드 - 전달자 기능 • 빅스비 조언 기능
<p>[# 06]</p> <p>공유공간</p> <p>빅스비 허브 생성 후</p> <p>의견 조율</p>		<p>안면을 뜬 구성원들과 함께 밥을 먹게 된 지다영 씨는 말주변이 없어 고민이라는 말을 빅스비에게 하게 된다. 어색하게 밥을 먹고 있던 도중에 구성원들의 빅스비 워드를 하나로 합쳐 하나의 허브로 만들어 주 게 된다. 허브 상태가 된 빅스비 워드는 구성원의 공통 관심사를 분석하여 화젯거리를 하나씩 던져 주며 어색한 분위기를 밝게 전환시켜 주었다. 밥을 먹으면서도 참 편리한 시대가 왔구나 하는 생각이 든 지다영 씨는 청소와 설거지 당번도 빅스비 워드를 이용해 나누어 보자고 제안하게 된다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 빅스비 답 러닝 • 빅스비 모듈 → 빅스비 허브 • 빅스비 워드 - 조율자 기능
<p>[# 07]</p> <p>빅스비 → 빅스비 연동</p>		<p>삼성 웨어하우스에 지내면서 사람들간에 일어날 수 있는 갈등 상황을 미연에 방지해 주는 빅스비 워드에 큰 매력을 느끼게 되었다. 삼성에 대한 신뢰도가 올라간 지다영 씨는 휴대 전화를 갤럭시로 바꾸었고, 외출 시에는 휴대 전화에 있는 빅스비를 사용하여 빅스비 워드와 함께 연동할 수 있도록 설정하였다. 이 년 후 계약이 다 되어 집을 나가게 된 지다영 씨는 빅스비 워드에 저장된 모든 정보가 아깝다고 생각되어 웨어하우스에 사용하던 빅스비를 갤럭시에 옮기게 되었다. 학습된 빅스비는 참 스마트하구나라고 느낀 지다영 씨는 만족스럽게 집에 들어가게 된다.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 빅스비 연동 서비스

그림 13-5 시나리오 작성의 예

Thank you
