

Project 중간 코칭 (07/25)

프로젝트 주제 선정하기

우리가 해결하고자 하는 바는……

장애인이 불편하고 위험하게 버스를 탑승해야 하는 상황

……이며,

이를 해결하여

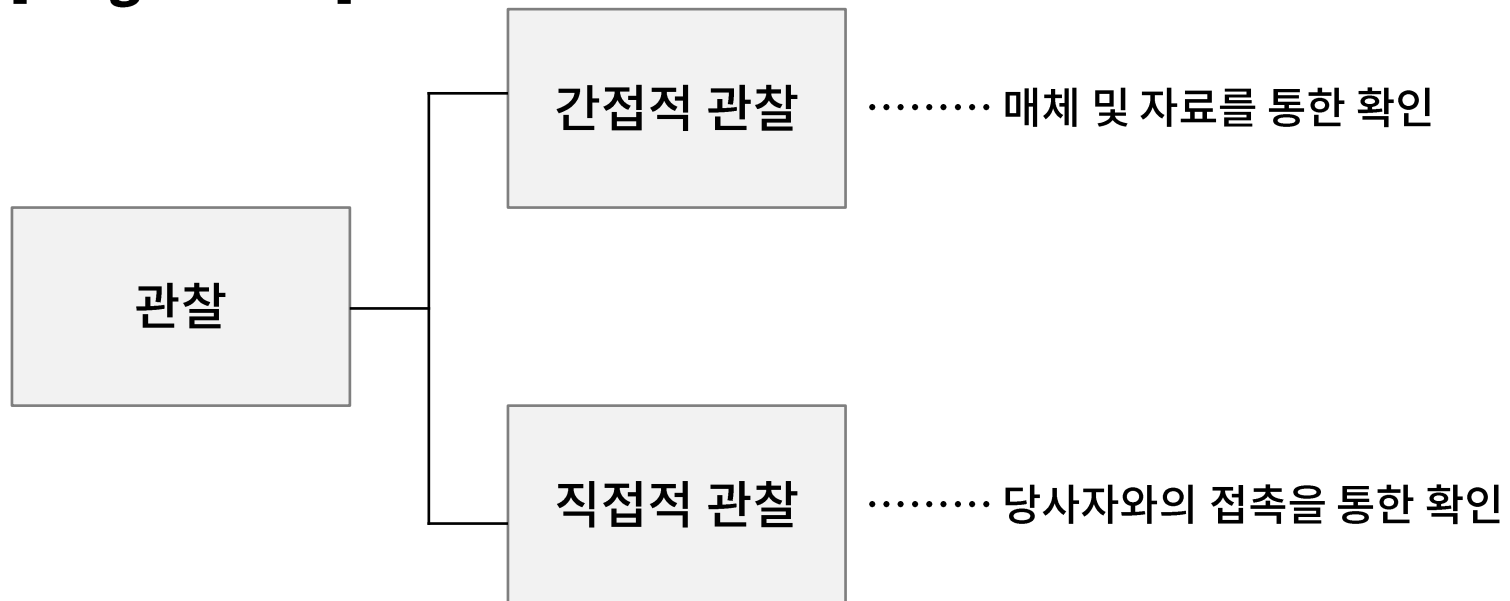
시각장애인의 안전한 이동권 확보

……를 이루고자 합니다.

공감하기를 위한 접근

비장애인으로서 장애인의 입장에 진심으로 공감하기 위해서
주어진 시간적 제약 내에서 효율적인 의사결정을 위해서

[Logic Tree]



공감하기를 위한 접근

비장애인으로서 장애인의 입장에 진심으로 공감하기 위해서
주어진 시간적 제약 내에서 효율적인 의사결정을 위해서

간접적 관찰

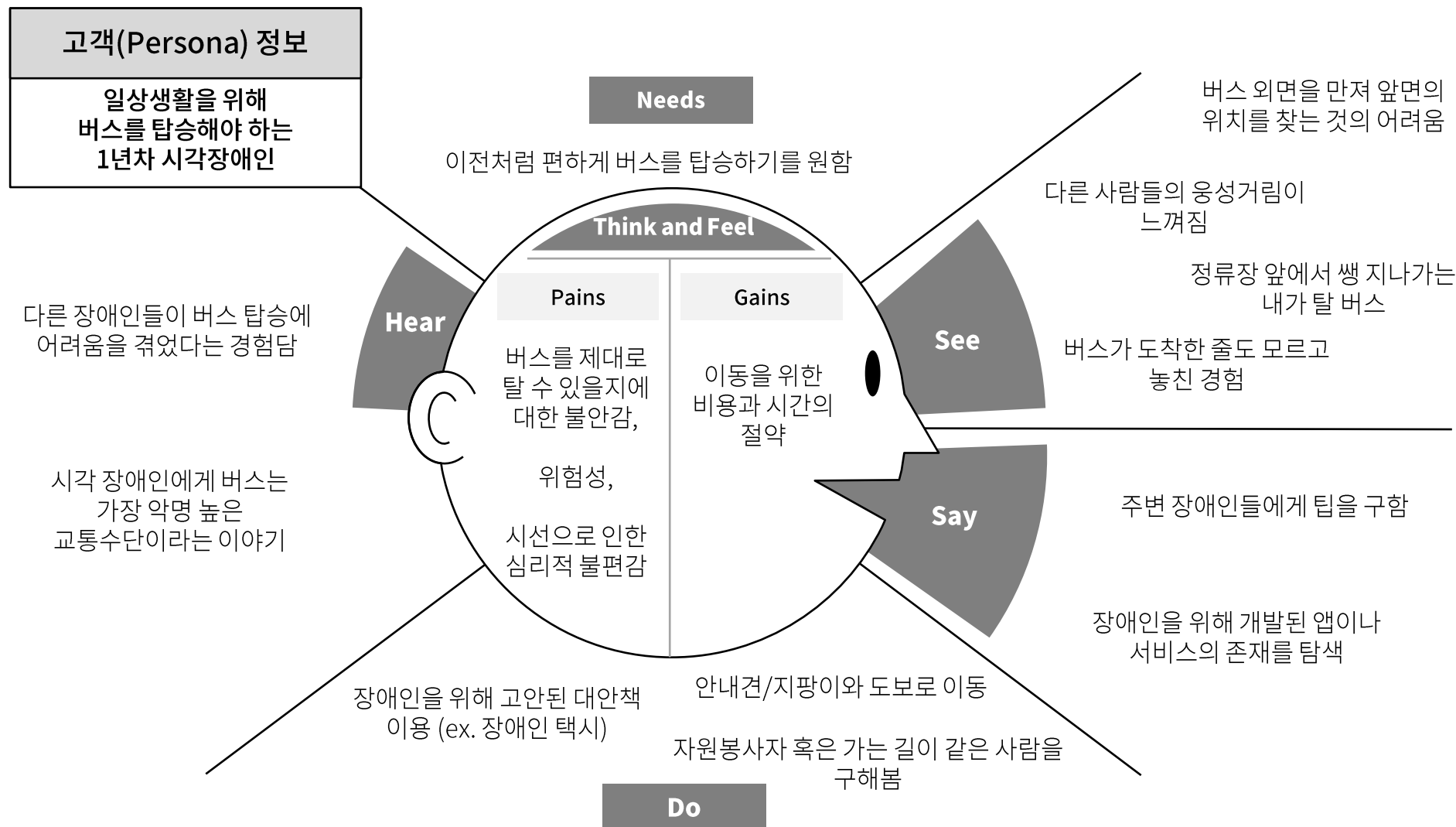
→ 매체와 자료를 통한 불편함 조사
(통계 자료, 간담회 자료, 장애인이 운영하는 유튜브 영상, 관련 사업 사례)

→ 핵심적인 문제 선택

직접적 관찰

→ 실제 문제의 당사자에게 컨택하여
구체적, 세부적인 불편사항 및 필요성 확인

공감지도 제작



고객여정지도 제작

단계 (Stage)	승차 대기	탑승	하차
활동 (Activity)	버스 정류장의 음성 메시지를 듣고 도착하는 버스 확인 주변인에게 질문	앞문을 찾는다. 버스에 탄다. 기사에게 노선을 확인한다. 카드를 태그한다. 자리를 찾는다.	하차벨을 눌러 버스에서 내린다.
고객 불편사항 (Pain Points)	버스가 가까이 와도 내가 탑승할 버스를 구분할 수 없다. 정류장에 줄이 많을 때, 내가 설 줄을 알 수 없다.	앞문을 만져가며 찾기 위험하다. 탑승 시 버스의 구조를 일일이 탐색해야 한다(계단, 봉, 손잡이), 카드 태그 장소를 찾기 어렵다.	하차벨을 찾기 어렵다. 하차문을 찾기 어렵다. 하차 시 방해요소가 존재(문을 막은 사람, 뒷문으로 타는 사람)
고객 요구사항 (Needs)	차를 놓칠까봐 불안하지 않았으면 좋겠다. 굳이 모르는 사람에게 질문하지 않았으면 좋겠다.	버스 정차시간이 길기를 바란다. 카드 태그 위치를 표준화하길 바란다. 버스 앞문까지 안전하게 가기를 바란다. 보도에 맞게, 탑승하기 쉽게 정차하기를 바란다.	편리한 하차 의사 전달, 하차 시 방해요소의 제거
개선 Point (Insight)	시각장애인용 대기 스팟을 지정해서, 버스기사에게 인지시키기. 알람서비스, 예약시스템	승하차 문위치, 저상 여부 등 버스의 기초정보를 탑승 전에 알 수 있게	하차벨이 아닌, 앱을 통한 하차 의사 전달
감정 (Emotions)	매우 좋음		
	좋음		
	보통임		
	화남		
	매우 화남		

정의하기 (Define)

PoV

User

일상 생활을 위해 버스를 탑승해야 하지만
어려움을 겪는 1년차 시각장애인

Needs

비장애인처럼 어려움 없이 버스 탑승을 하고 싶음.

Insight

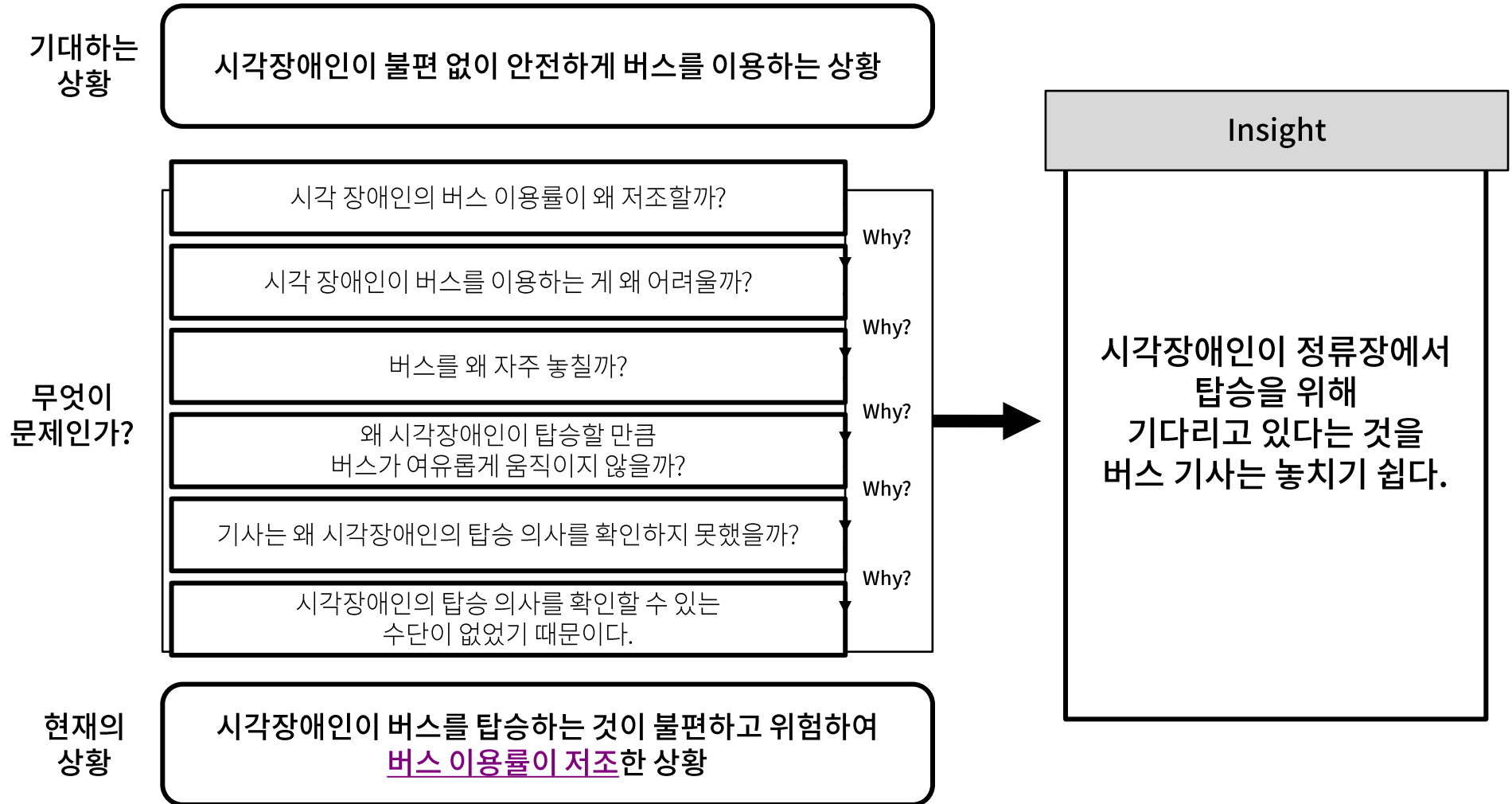
승차 대기 및 탑승 과정에서 발생하는 문제들이
(타야하는 버스가 도착해도 인지하기 못하거나,
버스의 형태가 각각 달라 출입문과 대기줄의 위치를 모르는 것)
시각 장애인의 버스탑승에 큰 어려움을 유발한다.

HMW

장애인과 비장애인이
함께 버스를 이용하는 환경에서
시각장애인들이 불편함을 겪고 있다.

이러한 상황에서,
우리가 어떻게 하면 모두에게 불편함 없는
버스 이용 환경을 조성할 수 있을까?

Gap의 존재와 그 원인을 찾기 위한 5 Whys



앞으로의 계획

[Empathy] 장애인/버스 기사와의 인터뷰 진행 계획 중

[Ideate] 아이디어 발산과 수렴

유사한 타 서비스 분석

프로토타입 제작 및 테스트