

# 서비스경험디자인 시나리오개발

- I. 사용자 유형
- II. 프로젝트 개요
- III. 서비스 정의
- IV. 벤치마킹
- V. 퍼소나
- VI. 사용자 여정지도
- VII. 시나리오
- VIII. 평가보완

# 사용자 유형

## 사용자 핵심 이슈:

넓은부산 지역의 교통편을 찾기 힘들어 시간을 허비하고 힘들어할 수 있으며, 버스가 언제 도착하는지, 첫차는 언제 도착하는지, 막차는 이미 끝났는지 궁금할 수 있습니다.

## 사용자 유형 분류 및 요구사항 분석 :

유형	특징 및 요구사항
관광객	특정 지역으로 이동하기 위하여 어떤 교통 편을 이용해야 하며, 시간이 얼마나 걸리는지 알고 싶어 함.
회사원, 학생	바쁜 아침 내가 이용하고자 하는 버스의 도착시간이 언제인지 알고 싶어 함.
배차시간이 긴 지역의 거주자	버스 배차 시간이 2~30분 이상인 지역에 사는 거주자는 버스 도착시간이 스케줄에 큰 영향을 미침 늦은 저녁 막차가 이미 지나갔을 때 다른 계획을 세우고 싶어함.

# 프로젝트 개요

## 프로젝트 목표 및 설명:

부산 지역의 버스와 지하철을 연계하여, 특정 지역에 도착하기 위한 교통편은 어떤 것들이 있는지, 소요 시간은 어느 정도인지 쉽게 알 수 있도록 하고, 즐겨찾기 기능을 통하여 사용자가 자주 사용하는 버스 노선의 도착 시간을 한번에 접속할 수 있게 하여 접근성을 강화한다.  
도착 시간 알람 서비스를 지원하여 사용자가 원하는 시간에 알람을 듣고 집을 나설 수 있게 한다.

장점 : 부산 지역 교통편에 대해서만 안내하는 전문 앱으로 사용자가 교통정보에 쉽게 접근 할 수 있으며, 사용자의 시간을 절약할 수 있다.

전문 앱의 개발로 사용자가 다양한 개인 앱을 설치하고 지을 필요없이 하나의 앱으로 전부 해결 할 수 있다.

---

기대효과 : 넓은 부산 지역의 교통망을 체계화하여 관광 상품을 개발 / 홍보할 수 있다.

부산 지역 거주자의 교통 편의성을 높여 생산성을 높일 수 있다.

---


















# 서비스 정의 (Service Definition)

구분	내용
서비스명	부산 버스
주요고객층	관광객, 부산 지역 거주자
제공서비스	도착 시간 정보 및 알람, 목적지까지의 교통편 / 소요시간 정보, 자주 사용하는 교통편 즐겨찾기

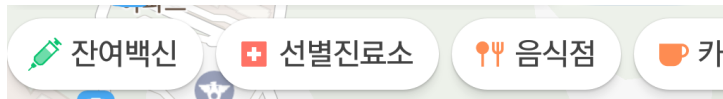
# 벤치마킹 (Benchmarking)

## NAVER

모바일과 PC 양 쪽 플랫폼에 각각 최적화된 UI를 지원하며, 정보에 충실함.  
다양한 카테고리를 통해 다양한 교통편에 대한 정보를 제공하며, 도착시간 보기, 즐겨찾기 지원, 노선 정보, 소요시간 등 다양한 정보를 제공하여 편의성을 높였다

분석 대상	분석 기준	주요 내용 및 평가 방법
<b>네이버 지도</b> <b>URL :</b> <a href="https://map.naver.com/">https://map.naver.com/</a>	<b>Contents</b> 연계성이 높고 소개 콘텐츠로써 성실한가? 서비스에 적당한 콘텐츠인가? 차별화 된 콘텐츠는 만족스러운가?	   길찾기, 노선 정보, 소요 시간 등 다양한 콘텐츠가 준비되어 있다. 선택 지역의 주변의 가볼만한 곳에 대한 정보가 소개하는 등 차별화를 꾀했다. 다만 아직은 지원하는 지역이 부족한 편이다
	<b>UI</b> 사용성이 높은 UI구조인가? 분류체계의 명확성을 가지고 있는가? 네비게이션은 효율적인 구조인가?	   분류가 명확하며, 누구나 사용하기 쉬운 직관적인 UI 구조를 가지고 있다. 두 종류의 직관적인 네비게이션이 분류되어 있어 효율적으로 활용할 수 있다. 다만 어플이 무거워 기다리는 시간이 길다
	<b>Visual</b> 디자인은 세련되었는가? 브랜드의 이미지가 잘 적용된 색상인가? 동적요소가 있는가? 주요 요소가 눈에 띄는가? 적절한 가독성을 제공하고 있는가? 이벤트 및 홍보 영역이 있는가?	      깔끔하고 세련된 디자인이며 브랜드의 이미지 색상을 적절히 활용했다. 주요 요소가 직관성을 띄고 있으며, 동적 요소도 지도 확대 축소, 거리뷰 등이 적절히 배치되어 있다. 가독성은 약간의 아쉬움이 있다
	<b>Theme &amp; Message</b> 주제 및 사이트 컨셉이 명확한가? 말하고자 하는 요소 파악이 분명한가? 메시지를 전달하기 위한 메뉴가 존재하는가?	   지도와 길찾기, 교통편 정보 등 사이트의 컨셉이 명확하다
	<b>Support</b> 고객지원 요소는 충분한가? 고객지원 정보의 접근성은? 정보의 비교 및 습득이 용이한가?	   고객 지원 요소 및 접근성은 평이하다

# 벤치마킹 (Benchmarking)



## 네비게이션



로그인해주세요.

길찾기

내비게이션

지하철노선도

기차 조회 · 예매

MY플레이스

즐거찾기

이제 Android auto도  
네이버 내비게이션으로



공지사항 N

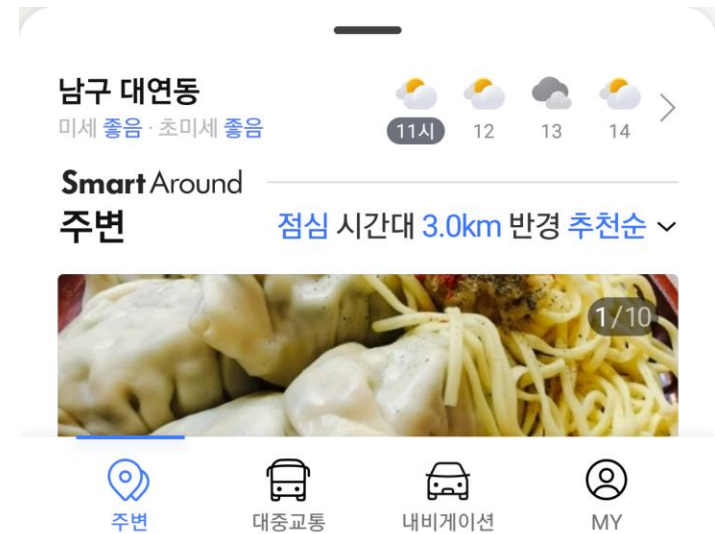
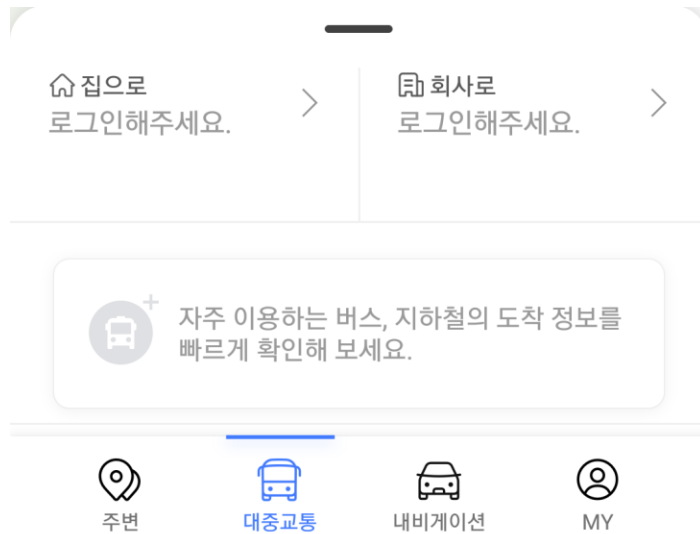
고객센터

정보수정제안

설정

## 팝업 메뉴

# 벤치마킹 (Benchmarking)



맞춤서비스

# 벤치마킹 (Benchmarking)

↑↓ 부산IT교육센터 ×

한국산업인력공단 부산지역본부 :

49분

전체 | 버스 9 | 지하철 1

오늘 오전 11:32 출발 ▾ 최적 경로순 ▾

최적

49분 | 오후 12:22 도착 | 1,500원

4분 34분 11분

2호선 서면역

11:37 양산행 | 부암역 방면

시간표

하차 울리역

1시간 3분 | 오후 12:35 도착 | 1,700원

2분 31분 13분 11분

1004 서면역 서면지하상가

38분 11정류장

길찾기

< 즐겨찾기

장소 버스/지하철

버스 1 지하철 0 경로 0

20 부산

< 즐겨찾기

장소 버스/지하철

최신순 가나다순

+ 새 리스트

★ 내 장소

장소 1

즐거찾기



# 퍼소나 (Persona)



**사용자유형: 관광객**

**이름: 정수정**

**나이: 26**

**직업: 디자이너**

더운 여름 산과 바다를 모두 즐길 수 있는 부산으로 여행 온 수정씨. 하지만 넓고 복잡한 부산 속에서 교통편을 찾기도 어렵고, 시간이 얼마나 걸리는지 알기 어렵습니다. 또한 처음 오는 부산에서 어디로 가면 좋을지 알기 힘듭니다. 관광을 끝내고 늦은 밤 숙소로 돌아가기 위한 버스가 오지 않습니다. 막차 정보와 다른 교통편을 찾길 원합니다. 쉽고 간편하게 모든 걸 해결할 수 있는 방법을 찾고 있습니다.

행동 (동기, 니즈)	상황 (태도+문제)	목표 (개선)	기능
목적지로 가는 교통편 / 소요 시간을 알고 싶다.	지나가는 사람에게 물어서 알아봐야 하는 불편함이 있으며 정보의 정확성이 낮다.	목적지를 향한 교통편과 소요시간을 안다.	목적지 검색만으로 목적지를 향한 다양한 교통편과 소요시간을 한눈에 알 수 있게 보여준다.
현재 있는 곳 주변의 또 다른 가볼 만한 곳이 있는지 알고 싶다.	인터넷 검색을 해보지만 지나치게 포괄적이고 방대한 자료 속에서 내가 원하는 정보를 구하기 힘들다.	현재 있는 지역, 혹은 목적지 주변의 가볼 만한 곳, 맛집 등을 안다.	로컬 네비게이션의 필터링 기능을 통해 주변의 맛집, 가볼 만한 관광지 등을 아이콘으로 표시할 수 있게 한다.
관광을 끝내고 밤 늦은 시간 숙소로 가기 위해 버스를 기다리고 있다.	막차 정보를 알지 못해 막연히 기다리다 다른 교통편도 놓칠 수 있다.	막차 정보를 알고, 막차가 끊기지 않은 다른 교통편도 알 수 있게 한다.	교통편을 검색하면 한눈에 막차에 대한 정보를 알 수 있게하고, 이미 막차가 지나간 버스는 제외한 다른 교통편을 볼 수 있게 필터링 기능을 지원한다.

# 퍼소나 (Persona)



**사용자유형:** 회사원

**이름:** 홍길동

**나이:** 33

**직업:** 회사원

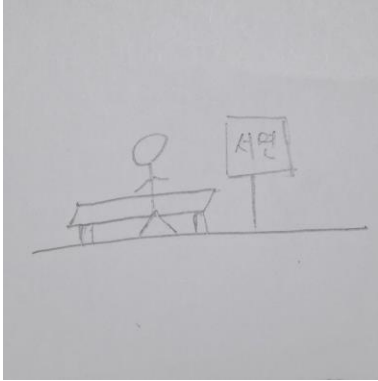
매일 같이 바쁘게 생활하는 회사원 홍길동씨. 그는 시간을 쪼개 자기 계발에 사용하고 싶어합니다.  
하지만 매일 반복되는 출퇴근 전쟁에 많은 시간을 소비하고 있습니다.  
자기 계발을 위해 출퇴근에 소모되는 시간을 아끼고 싶어합니다.

행동 (동기, 니즈)	상황 (태도+문제)	목표 (개선)	기능
회사로 가는 버스의 배차시간이 길어 버스 도착시간을 미리 알고 싶다.	배차시간이 길어 도착 시간을 알지 못한 채 나가면 긴 시간을 길위에서 허비해야 하며, 버스를 놓치면 지각을 할 수도 있다.	회사로 가는 버스의 도착시간을 알 수 있다.	메인화면 즐겨찾기 기능을 통해 어플을 접속하면 바로 한번의 터치로 메인화면에 즐겨찾기된 목적지를 향한 교통편과 그 교통편의 도착시간을 알 수 있게 한다.
버스 도착 시간을 알람 설정하여 시간에 맞춰서 집에서 출발하고 싶다.	버스 도착 시간을 알고 있어도 출근 준비, 혹은 자기계발을 하다 보면 버스를 놓칠 수 있다.	버스 도착 시간을 알람 설정할 수 있다.	몇 번의 터치만으로 교통편 혹은 정류장에 교통편이 도착하기 전 사용자가 지정한 시간에 알람을 울릴 수 있도록 하는 기능을 지원한다.
야근이 길어서 퇴근 시간이 늦어졌다. 집으로 가는 교통편의 막차가 이미 지나갔는지 알고 싶다.	막차 정보를 알지 못해 막연히 기다리다 다른 교통편도 놓칠 수 있다.	막차 정보를 알고, 막차가 끊기지 않은 다른 교통편도 알 수 있게 한다.	교통편을 검색하면 한눈에 막차에 대한 정보를 알 수 있게 하고, 이미 막차가 지나간 버스는 제외한 다른 교통편을 볼 수 있게 필터링 기능을 지원한다.

# 사용자 여정지도 (User Journey Map)

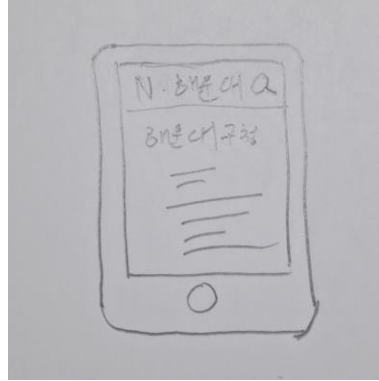
단계	버스/지하철 정류장을 찾는다	포털사이트를 열어 검색한다	교통 앱을 찾는다	교통편, 도착시간을 검색한다	주변의 맛집, 관광 정보를 찾는다
접근 환경 Touch Point	길거리	모바일, PC	모바일	모바일, PC	모바일, 길거리, PC, 관광안내소 방문
행동 Action	길거리를 막연히 돌아다니거나, 지나가는 사람에게 물어본다	모바일 웹 브라우저를 열어 현재 있는 지역을 검색한다	앱스토어에 접속하여 교통 앱을 검색한다.	교통 앱을 열어 목적지와 교통편을 검색한다	포털사이트 검색, 관광 지도, 지나가는 사람, 호텔, 관광안내소 문의
사용자 기분 Feelings	불편하고 번거롭다. 간단하게 검색할 수 있는 방법을 알고 싶다	방대한 정보량에 막연한 기분을 느낀다	교통 앱이 너무 많은데 평점이 제일 많은 어플을 설치하자	역시 교통 전문 앱이 편리하군	불편하고 번거롭다.
문제점 Pain Points	시간 소요가 많고, 정보가 부정확할 수 있다	정보가 지나치게 방대하다	개인이 만든 앱은 광고를 봐야한다. 네이버, 다음 앱은 유저가 사용하는 스마트폰 따라 무겁게 느낄 수 있다	정보가 부족할 수 있다. 관광객이 참고하기에는 부족한 부분이 있다	개개인마다 경험이 다르게 나타나기 때문에 정보가 지나치게 방대하거나 부정확할 수 있다.
니즈 Needs	좀 더 쉽고 편하게 정보를 얻을 수 있는 방법이 필요하다	교통에 대한 정보정보만 간략하고 정확하게 알려줄 수 있는 전문 어플이 필요하다	광고가 없고 가벼운 앱이 필요하다	부산에 전문성을 지닌, 부산 교통을 전문적으로 다루는 앱이 필요하다	교통편을 중심으로 한 부산 관광에 대한 상세한 정보를 다룬 곳이 필요하다
해결방안 Solution	포털사이트를 열어 빠르게 검색한다	교통에 대해서만 전문적으로 다루는 어플리케이션을 찾는다	부산시와 협력하여 전문 앱을 개발한다	부산시와 협력하여 전문 앱을 개발한다	교통 전문 앱과 통합하여 교통 중심의 관광 정보 앱을 개발한다

# 시나리오 (Scenario)



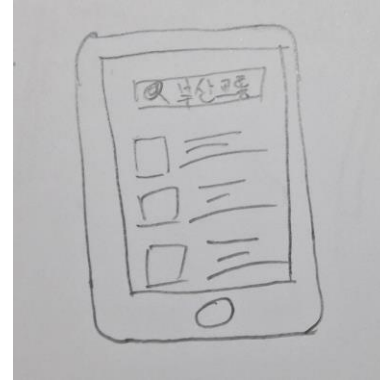
#1 버스 / 지하철 정류장을 찾는다.

---



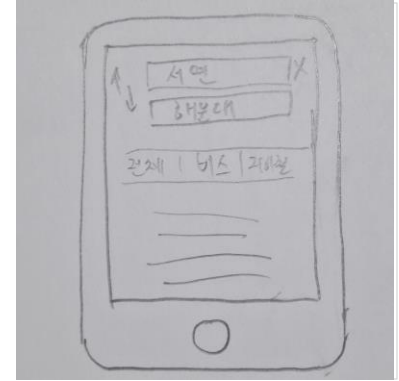
#2 포털사이트를 열어 검색한다.

---



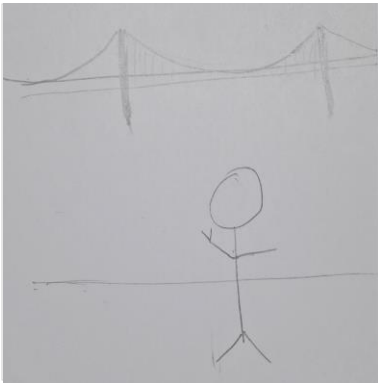
#3 교통 앱을 찾는다.

---



#4 목적지까지의 교통편 / 버스 도착 시간을 검색한다.

---



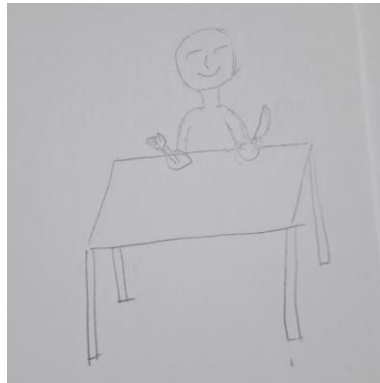
#5 관광지 도착, 즐겁게 관광한다.

---



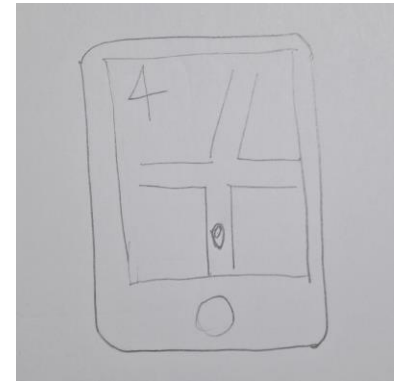
#6 .한참 놀다보니 배가 고프다. 주변의 다른 관광지가 궁금하다.

---



#7 앱을 통해 맛집과 관광지 정보를 쉽게 찾을 수 있다.

---



#8 목적지까지 길찾기 기능을 통해 빠르게 도착한다.

---

# 시나리오 평가

평가문항	O, X
서비스의 주요 고객층이 적합하고 제공서비스가 적절하게 정의되어 있는가	O
사용자 여정지도는 행동 패턴을 단계화 하고 각 단계별 문제점을 파악하였는가	O
시나리오는 도출한 해결방안이 반영되도록 작성하였는가	O
단계별 이용행태에 적합한 기능 콘텐츠가 적용되었는가	O
서비스화면을 기능별로 시나리오를 제작하였는가	O
기능 흐름에 대한 설명이 잘 되어 있는가	O
장면 별 설명이 구체적인가	O
기능 간의 연결이 자연스럽게 시나리오 제작이 되었는가	O

# 평가보완

## 시나리오 문제점 및 보완사항

상세한 기능 적용 예시가 부족하다.  
그림 실력이 부족하다.

## 시나리오 개선방향

포토샵을 통해 좀 더 다양한 기능 예시를 보여줄 수 있도록 디자인을 함께 진행한다.  
그림 실력을 늘릴 수 있게 스케치 연습을 한다.