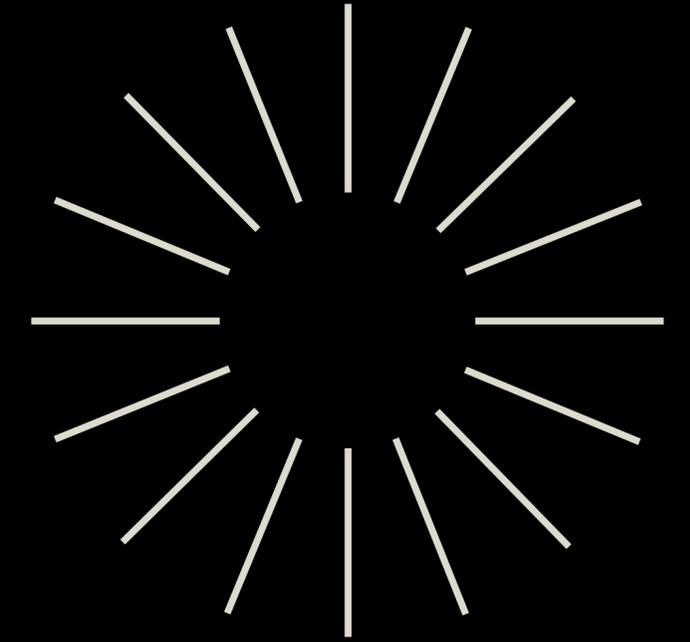


WEEK03.

USER RESEARCH

CONTEXTUAL INQUITY

# INDEX



1. 관찰 리서치 기획—스케줄, 관찰 루트, 인터뷰 질문지

2-1. 관찰 리서치 1차 진행—가좌역

2-2. 관찰 리서치 2차 진행—홍대입구역

3. 리서치 정리—어피티니 다이어그램

4. 인사이트 도출

5. 4주차 진행 계획

# 관찰 리서치 계획 수정

## 이전 관찰 리서치

### 05 진행계획 (관찰 리서치 예정)

#### 리서치 목표

- 직접 이용과정을 시뮬레이션 함으로서 외국인이 지하철을 이용하는 전체 과정에서 겪는 어려움을 단계별로 파악하고, 구체적인 문제와 개선점을 도출하기 위함



숙대입구역 → 서울역 → 서울역 화장실 → 용산역 → 용산 CGV → 효창공원역 → 2번 출구로 나가기 → 숙대입구역으로 돌아오는 버스 탑승하기

( 4호선 → 1호선 → 경의중앙선 )

#### 리서치 단계 및 시나리오

##### 1. 시작(숙대입구역)

- 대상자와 통역자, 팀원이 숙대입구역에서 만나 리서치 개요를 설명하고, 간단한 배경 질문(지하철 경험, 한국 교통 시스템에 대한 지식 등)

##### 2. 미션 시작

- 대상자에게 미션 카드를 제공하고 지하철 이용을 시작한다.
- 예: 숙대입구역 → 서울역 → 서울역 화장실 → 용산역 → 용산 CGV → 효창공원역 → 2번 출구로 나가기

##### 3. 지하철 내 이동 관찰

- 대상자가 이동 중 지하철의 표지판, 안내방송 등을 이해하는지 관찰하고, 대상자가 겪는 혼란이나 어려움을 기록한다.
- 통역자를 통해 대상자가 느끼는 어려움이나 불편함을 실시간으로 질문하고 기록한다.

##### 4. 환승 및 출구 찾기

- 환승 역에서 대상자에게 추가 미션카드 제공: 예: "서울역 화장실로 이동하세요", "용산cgv에 들르세요", "효창공원역 2번출구로 나가세요"
- 대상자가 환승이나 출구 찾기 과정에서 겪는 어려움을 기록하고, 대상자의 피드백을 받아 즉시 노트 테이킹.

##### 5. 최종 목적지 도착 후 인터뷰

- 목적지에 도착한 후 추가 인터뷰 진행.
- 대상자가 지하철 이용 경험 전체에 대해 느낀 점, 겪었던 어려움, 개선 요청 등을 질문.
- 구체적인 피드백을 통해 지하철 안내, 표지판, 시스템 등의 문제를 더 깊이 파악한다.

대상자에게 미션 카드를 제공하고 지하철을 사용한다.

일반적인 목표 하나를 설정하는

방향으로

환승 역에서 대상자에게 추가 미션카드를 제공한다.

미션을 주는 방식보단 자연스러운

대화를 통해 참여자가 해결하는

방향으로

# 1. 관찰 리서치 기획 — 리서치 스케줄

**Choose one route!**

Gajwa station - Hippo Brunch House



Gyeongbokgung Station - I am bagel



Hongik University Station - Newyork Bagel AVE.



**Choose one route!**

Hongik University Station - Sherwood



Itaewon Station - Vatos



Sungsu Station - Numero tres



**[지하철 투어 대본 #1]**

우리의 인터뷰를 준비해서 너무 고맙습니다!  
먼저 우리 친구들부터 소개!  
Thank you so much for agreeing to this interview!  
First, shall we introduce ourselves?  
(Introduction of the 4 team members)

우리는 바쁜 일과를 틈틈이 채우고 싶어서 이 서비스를 만들고 싶어서,  
그리고 오늘 우리 친구들 앞에서 발표를 할 건데 좀더 친하게 알고 싶어서,  
우리를 소개하고 싶어서 이렇게 인터뷰를 하고 있어요.  
We are working on creating a subway guide service for foreign tourists.  
So today, through this subway tour, we want to hear your honest opinions.  
Think of us as friends and let's enjoy this tour together.

우리는 인터뷰가 끝난 뒤엔 친구들 한 사람씩과 점심으로 식사할 거예요!  
나들이 할 거예요. 우리 친구들한테서 어떤 장소에 갈지 물어볼 거예요.  
We only provide the location, and we want you to act as you naturally would.  
Your comfortable behavior will be really helpful for us in gathering valuable insights for our project.

먼저, 이 장소에 어떤 메뉴가  
우리가 지금 너무 배고파서 함께 브런치 먹어야겠지!  
First of all, do you usually have breakfast?  
We're quite hungry right now, so why don't we grab some brunch together?

우리가 서울 대학로에서 지하철을 30분 정도 타게 하는 버킷리스트 4를 준비했어요. 그중에서 가고 싶은 곳을  
중요한 장소로 추천해주세요!  
We've found 4 brunch spots that are about 30 minutes away from the school by subway.  
Pick the one you want to go to, and we'll take the subway together!

차량 문을 여닫을 일을 관찰하고 싶어서 오늘도 함께 가요. 우리는 우리 차를 어떻게 운전하는지 관찰할 예정이  
고, 길을 따라가 차량 안에서 어떻게 운전하는지 관찰할 예정이예요. 오늘, 우리 차를 운전하는 방법을 배우고 싶어서  
함께 두 번 타려고요. 같이 타면서 우리 차를 어떻게 운전하는지 관찰할 예정이예요.  
While we're traveling, we can naturally talk about your subway experience.  
We'll be observing how you navigate the subway, and it's totally okay if you get lost or don't  
complete the mission perfectly!  
Also, we'd like to ask for your permission to film some video of you from behind during the trip to  
record the process. We'll delete the footage immediately after the research is over, so don't  
worry.

오늘이 저희 나라에 있는 첫 번째 리서치 여행을 위한  
최종적인 리서치 여행이라고 생각하고 있을 겁니다.  
Alright! Let's go to the restaurant at OO station.  
Think of it as you guiding us to the restaurant, and let's  
enjoy the meal together!

리서치를 시작하는 순간부터 친구들 한 사람씩과 점심으로 식사할 거예요!  
우리는 친구들 앞에서 발표를 할 건데 좀더 친하게 알고 싶어서,  
우리를 소개하고 싶어서 이렇게 인터뷰를 하고 있어요.  
(Introduction of the 4 team members)

You can use a map app or just navigate the way you want!  
Here's some cash to cover the subway fare.

**[지하철 투어 대본 #2]**

<물 받은 도중>  
간담하네요! 지금 너무 -- 를 만났는데, 이 과정에서 어려움이 없었는지  
지금 느끼는 감정을 설명해 주실래요!  
At each stage: "You just did \_\_\_\_ did you experience any difficulties during this process?  
Please share your current thoughts and feelings!"

물론 잘 진행해서 고맙습니다!  
우리는 친구들 한 사람씩과 점심으로 식사할 거예요!  
Thank you for helping us find the way.  
Now let's relax and enjoy the meal at the restaurant, and afterward, we'll go back to Sookmyung  
University Station.

<식사를 한 후>  
차량 문을 여닫을 일을 관찰하고 싶어서 오늘도 함께 가요. 우리는 우리 차를 어떻게 운전하는지 관찰할 예정이  
고, 길을 따라가 차량 안에서 어떻게 운전하는지 관찰할 예정이예요. 오늘, 우리 차를 운전하는 방법을 배우고 싶어서  
함께 두 번 타려고요. 같이 타면서 우리 차를 어떻게 운전하는지 관찰할 예정이예요.  
While we're traveling, we can naturally talk about your subway experience.  
We'll be observing how you navigate the subway, and it's totally okay if you get lost or don't  
complete the mission perfectly!  
Also, we'd like to ask for your permission to film some video of you from behind during the trip to  
record the process. We'll delete the footage immediately after the research is over, so don't  
worry.

**[Interview Questions]**

12. 지하철 표나 승객을 이해하고 사용하기에 어떤 점이 어려웠나요?  
12. Did you find it difficult to follow and understand the subway signs?
13. 만약 있다면 Seoul subway app designed for foreigners, what features would you like it to have?  
13. If there were a Seoul subway app designed for foreigners, what features would you like it to have?
14. 지하철을 이용할 때 가장 중요하다고 느낀 점은 무엇인가요?  
14. What kind of information did you find most necessary while using the subway?
15. 지하철에서 다른 시스템을 이해하고, 내일 교통카드를 할 수 있었나요?  
15. Did you have any difficulties using the ticketing system?
16. 지하철에서 다른 시스템을 이해하고, 내일 교통카드를 할 수 있었나요?  
16. Did you understand the guidance system on the subway and were you sure of where to get off?
17. 지하철 역 구조를 알고, 환경을 파악할 수 있었나요?  
17. Were you able to navigate the subway station and transfer property?
18. 지하철 역 구조를 알고, 자신이 가고 싶은 목적지에 갈 수 있었나요?  
18. Were you able to easily locate places?
19. 자신이 가고 싶은 목적지에 도착하기 위해 통증을 겪을 수 있었나요?  
19. Did you find the correct exit to reach your desired destination?

**[Interview Questions]**

1. 오늘 하루 지하철 투어 어떠셨나요?  
1. How was your subway tour today?
2. 지금 이 버킷리스트에 선택하셨나요?  
2. Why did you choose this route in the first place?
3. 오늘 지하철 투어에 대해서 친구들에게 어떤 이야기를 할지 궁금해요!  
3. If you were to rate the difficulty of today's subway tour on a scale of 1 to 10, what score would you give?
4. 오늘 지하철 투어를 통해 느낀 점과 지하철에 대한 관측을 공유해주세요!  
4. Based on today's experience, how satisfied are you with the Korean subway system? Please rate on a scale of 1 to 10.
5. 오늘 지하철을 이용하면서, 본인의 차량 사용 능력은 얼마나 향상되었는지 궁금해요!  
5. After using the subway today, how would you rate your subway navigation skills on a scale of 1 to 10? (1 low, 10 high)
6. 지하철을 이용할 때 가장 중요하다고 느낀 점은 무엇이었나요?  
6. What features did you find most useful in the application you used?
7. 카카오톡에서 지하철을 통해 이용하면서 불편하거나 유용한 점도 같이 있었나요? (나만 단점 / 기능 추천)  
7. Did you encounter any inconveniences or things you didn't like while using Kakaomap of Never Map (e.g., UI design, functionality)?
8. 어떤 지하철역이나 선을 사용하면서 유용하다고 느꼈던 기능은 무엇이었나요?  
8. What features did you find useful in the application you used?
9. 지하철 표나 승객을 이해하고, 내일 교통카드를 할 수 있었나요?  
9. Did you understand how to get your deposit back when paying for the subway fare?
10. 지하철 역을 이해하고, 자신이 가고 싶은 목적지에 갈 수 있었나요?  
10. When choosing a subway route, which factor is your top priority: shortest time, lowest fare, or least transfers?
11. 차량 문을 여닫을 일을 관찰하고 싶어서, 평소 쓰는 교통카드 사용 시의 비교를 해주세요!  
11. How did the experience of buying a ticket compare to using your usual public transportation card?

**[Interview Questions]**

1. 오늘 하루 지하철 투어 어떠셨나요?  
1. How was your subway tour today?
2. 지금 이 버킷리스트에 선택하셨나요?  
2. Why did you choose this route in the first place?
3. 오늘 지하철 투어에 대해서 친구들에게 어떤 이야기를 할지 궁금해요!  
3. If you were to rate the difficulty of today's subway tour on a scale of 1 to 10, what score would you give?
4. 오늘 지하철 투어를 통해 느낀 점과 지하철에 대한 관측을 공유해주세요!  
4. Based on today's experience, how satisfied are you with the Korean subway system? Please rate on a scale of 1 to 10.
5. 오늘 지하철을 이용하면서, 본인의 차량 사용 능력은 얼마나 향상되었는지 궁금해요!  
5. After using the subway today, how would you rate your subway navigation skills on a scale of 1 to 10? (1 low, 10 high)
6. 지하철을 이용할 때 가장 중요하다고 느낀 점은 무엇이었나요?  
6. What features did you find most useful in the application you used?
7. 카카오톡에서 지하철을 통해 이용하면서 불편하거나 유용한 점도 같이 있었나요? (나만 단점 / 기능 추천)  
7. Did you encounter any inconveniences or things you didn't like while using Kakaomap of Never Map (e.g., UI design, functionality)?
8. 어떤 지하철역이나 선을 사용하면서 유용하다고 느꼈던 기능은 무엇이었나요?  
8. What features did you find useful in the application you used?
9. 지하철 표나 승객을 이해하고, 내일 교통카드를 할 수 있었나요?  
9. Did you understand how to get your deposit back when paying for the subway fare?
10. 지하철 역을 이해하고, 자신이 가고 싶은 목적지에 갈 수 있었나요?  
10. When choosing a subway route, which factor is your top priority: shortest time, lowest fare, or least transfers?
11. 차량 문을 여닫을 일을 관찰하고 싶어서, 평소 쓰는 교통카드 사용 시의 비교를 해주세요!  
11. How did the experience of buying a ticket compare to using your usual public transportation card?



# 1. 관찰 리서치 기획 — 관찰 루트 선택.

참가자가 가고 싶은 가게를 고르도록 함.

Choose one route!

Gajwa station - Hippo Brunch House



Gyeongbokgung Station - I am bagel



Hongik University Station - Sherwood



Itaewon Station - Vatos



Hongik University Station - Newyork Bagel AVE.



Itaewon Station - Alpedo



Sungsu Station - Numero tres



# 1. 관찰 리서치 기획 — 인터뷰 질문지(관찰 중)

## 아이스브레이킹 질문과 진행 도중 발견점에 대한 질문

### [지하철 투어 대본 #1]

우리의 인터뷰에 응해줘서 너무 고마워!  
먼저 우리 자기소개부터 할까?  
(우리 4명 소개)  
**Thank you so much for agreeing to this interview!  
First, shall we introduce ourselves?  
(Introduction of the 4 team members)**

우리는 외국인 관광객을 대상으로 지하철 안내 서비스를 만드는 중이다.  
그래서 오늘 우리는 지하철 투어를 통해 너의 솔직한 의견을 듣고 싶어.  
우리를 친구라고 생각하고 함께 투어를 진행해보자  
**We are working on creating a subway guide service for foreign tourists.  
So today, through this subway tour, we want to hear your honest opinions.  
Think of us as friends and let's enjoy this tour together.**

우리는 너에게 상황만 제시할 뿐, 너가 하고 싶은대로 행동해주길 바라.  
너가 편하게 행동하는 것이 우리 프로젝트에 대한 정보를 얻는데에 굉장히 도움이 될 거야.  
**We'll only provide the scenarios, and we want you to act as you naturally would.  
Your comfortable behavior will be really helpful for us in gathering valuable insights for our project.**

먼저, 너 평소엔 아침밥 먹니?  
우리 지금 너무 배고픈데 함께 브런치 먹으러가자.  
**First of all, do you usually have breakfast?  
We're quite hungry right now, so why don't we grab some brunch together?**

우리가 너를 위해 학교에서 지하철로 30분 정도 거리에 있는 브런치 맛집 4곳을 찾아봤어. 그중에서 가고 싶은 곳을 고르면, 함께 지하철을 타고 이동해 보자!  
**We've found 4 brunch spots that are about 30 minutes away from the school by subway.  
Pick the one you want to go to, and we'll take the subway together!**

이동 중에 지하철 이용 경험도 자연스럽게 나눌 수 있을 거야. 우리는 너가 지하철을 어떻게 이용하는지 관찰할 예정이고, 길을 헤매거나 미션을 완벽하게 수행하지 못해도 괜찮아. 또한, 이동 과정을 기록하기 위해 뒷모습만 찍는 영상을 촬영해도 할지 물어보고 싶어. 리서치가 끝난 후엔 바로 비디오를 삭제할 테니 안심해도 돼.  
**While we're traveling, we can naturally talk about your subway experience.  
We'll be observing how you navigate the subway, and it's totally okay if you get lost or don't complete the mission perfectly.  
Also, we'd like to ask for your permission to film some video of you from behind during the trip to record the process. We'll delete the footage immediately after the research is over, so don't worry.**

오케이 그러면 OO역에 있는 식당으로 이동을 하자.  
우리에게 식당을 안내해준다고 생각하고 길을 찾아봐줘.  
**Alright, let's go to the restaurant at OO station.  
Think of it as you guiding us to the restaurant, and find the way.**

지도 앱을 사용해도 되고 너가 평소에 지하철을 타는대로 해봐.  
우리가 지하철 비용을 미리 전달할게.  
(지폐건넌)  
**You can use a map app or just navigate the way you usually do on the subway.  
Here's some cash to cover the subway fare.**

### [지하철 투어 대본 #2]

<길 찾는 도중>  
진행단계별로) 지금 너가 --를 했는데, 이 과정에서 어려움은 없었니?  
지금 느끼는 생각과 감정에 대해서 말해줘.  
**At each stage: "You just did \_\_\_\_, did you experience any difficulties during this process?  
Please share your current thoughts and feelings."**

길을 잘 찾아줘서 고마워.  
우선, 식당에서 편히 쉬면서 밥을 먹고 다시 숙명여대 역으로 돌아가자.  
**Thanks for helping us find the way.  
Now let's relax and enjoy the meal at the restaurant, and afterward, we'll go back to Sookmyung University Station.**

<지하철 투어 끝난후>  
지하철 투어를 함께 가줘서 고마워. 덕분에 많은 인사이트를 얻는데 도움이 되었어.  
지금부터는 카페에 가서 통역사분과 함께 인터뷰를 진행할게.  
**Thank you so much for joining us on this subway tour.  
You've been a huge help in providing us with valuable insights.  
Now, let's move to a café where we'll do an interview with the translator.**

### 스몰토크

What brought you to Korea? (한국에 오게 된 계기가 무엇인가요?)

How long have you been living in Korea? (한국에서 얼마나 지내셨나요?)

What's your favorite Korean food? (가장 좋아하는 한국 음식이 무엇인가요?)

Have you traveled to any other cities in Korea? (한국의 다른 도시들을 여행해 보셨나요?)

What's something that surprised you about Korea? (한국에 와서 놀라운 점이 있나요?)

Do you have any favorite Korean words or expressions? (가장 좋아하는 한국어 단어나 표현이 있나요?)

Have you tried learning Korean? (한국어 공부를 해보셨나요?)

What do you miss most from your home country? (고향에서 가장 그리운 것은 무엇인가요?)

Have you made any Korean friends? (한국 친구를 사귀셨나요?)

Do you enjoy Korean pop culture, like K-dramas or K-pop? (K-드라마나 K-pop 같은 한국 대중문화를 즐기시나요?)

How do you usually spend your weekends in Korea? (한국에서 주말은 주로 어떻게 보내시나요?)

What's your favorite spot in Seoul? (서울에서 가장 좋아하는 장소는 어디인가요?)

What's the most challenging thing about living in Korea? (한국 생활에서 가장 어려운 점은 무엇인가요?)

Have you tried Korean street food? (한국의 길거리 음식을 먹어보셨나요?)

Is there any place in Korea you really want to visit? (한국에서 꼭 가보고 싶은 곳이 있나요?)

What do you like to do in your free time? (여가 시간에 주로 무엇을 하시나요?)

Have you noticed any interesting cultural differences between Korea and your country? (한국과 본인 나라의 흥미로운 문화 차이를 느낀 적 있나요?)

What was your first impression of Korea? (한국에 대한 첫인상이 어땠나요?)

How's school going for you? (학교생활은 어때?)

What's your major? (너는 어떤 과니?)

Got any favorite spots to eat around campus? (학교 근처에 좋아하는 맛집 있어?)

You planning to hit up the school festival this year? (올해 학교 축제 갈 예정이야?)

# 1. 관찰 리서치 기획 — 인터뷰 질문지(관찰 후)

지하철 투어를 진행하면서 어려운 점, 유용했던 점, 사용한 앱에 대한 질문.

## [Interview Questions]

12. 지하철의 표지판을 이해하고 따라가는데 어렵진 않았나요?  
12. Did you find it difficult to follow and understand the subway signs?
13. 외국인을 위한 서울 지하철 관련 앱이 나온다면 어떤기능이 있으면 좋을 것 같나요?  
13. If there were a Seoul subway app designed for foreigners, what features would you like it to have?
14. 지하철을 이용할 때 가장 필요하다고 느꼈던 정보는 무엇인가요?  
14. What kind of information did you find most necessary while using the subway?
15. 티켓 발매 시스템이 어렵진 않았나요?  
15. Did you have any difficulties using the ticketing system?
16. 지하철에서 안내 시스템을 이해하고, 내릴 곳을 확실히 알 수 있었나요?  
16. Did you understand the guidance system on the subway and were you sure of where to get off?
17. 지하철 역 구조를 알고, 환승을 제대로 할 수 있었나요?  
17. Were you able to navigate the subway station and transfer properly?
18. 지하철 역 구조를 알고, 자신이 가고싶은 목적지에 정확히 갈 수 있었나요?  
18. Were you able to easily locate places?
19. 자신이 가고 싶은 목적지에 도달하기 위해 출구를 제대로 찾을 수 있었나요?  
19. Did you find the correct exit to reach your desired destination?

## [Interview Questions]

1. 오늘 하루 지하철 투어 어떠셨나요?  
1. How was your subway tour today?
2. 처음 이 루트를 왜 선택하셨나요?  
2. Why did you choose this route in the first place?
3. 오늘 지하철 투어의 난이도를 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요? (1이 낮음, 10이 높음)  
3. If you were to rate the difficulty of today's subway tour on a scale of 1 to 10, what score would you give?
4. 오늘 지하철 투어를 통해 느낀 한국 지하철에 대한 만족도를 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요?  
4. Based on today's experience, how satisfied are you with the Korean subway system? Please rate on a scale of 1 to 10.
5. 오늘 지하철을 이용해보면서, 본인의 지하철 이용 능력을 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요?  
5. After using the subway today, how would you rate your subway navigation skills on a scale of 1 to 10? (1: low, 10: high)
6. 지하철 투어를 하시면서 헷갈리셨던 부분이 있었나요? -있었다면, 어떠한 부분에서?  
6. Was there any part of the subway tour that confused you? If yes, what was confusing?
7. 카카오맵/네이버지도를 통해 이동하시면서 불편하거나 마음에 안 드는 점이 있었나요?( ui 디자인 관련 / 기능 관련 )  
7. Did you encounter any inconveniences or things you didn't like while using KakaoMap or Naver Map (e.g., UI design, functionality)?
8. 해당 어플리케이션을 사용하면서 유용하다고 느꼈던 기능은 무엇이었나요?  
8. What features did you find useful in the application you used?
9. 지하철 요금을 지불할 때, 보증금을 환급받는 시스템을 이해하셨나요?  
9. Did you understand how to get your deposit back when paying for the subway fare?
10. 지하철 루트를 선택할때, 최단시간, 최소요금, 최소환승 중 어떤 것을 우선순위로 두고 루트를 선택하나요?  
10. When choosing a subway route, which factor is your top priority: shortest time, lowest fare, or least transfers?
11. 티켓 발매를 하셨는데, 평소 쓰는 기후동행 카드와 비교했을때 어떠셨나요?  
11. How did the experience of buying a ticket compare to using your usual public transportation card?

# 2-1. 관찰리서치 1차 진행 - 가좌역

클라이언트 제공 이미지

## 티켓 발매

- 역이름을 치고 그 주변에서 레스토랑을 찾을 수 찾기가 쉽지 않아 영문명 레스토랑으로 찾을 (네이버 앱 이용)
- 티켓 발매가 처음임
- 처음화면을 고를때 열차호선표로 들어감 → 이유: 알파벳순이 될 말하는건지 몰라서 호선을 보고 고르곤텐
- 노선도를 통해 역을 찾았는데, 네이버 맵이랑 비교해서 한뼘 → 지하철 호선 색을보고 거기에서 찾은것 같음

## 지하철 이용

- 개찰구로 가서 티켓으로 통과하려는데 들어갈 수 없는 개찰구를 사용할 → 프랑스는 나가는것과 들어가는 부분이 분리되어 있어 헷갈렸다고 함
- 지하철에 있는 중간중간 맵을 확인함
- 열차가 올때 음악에 대해 궁금해함 (상행선, 하행선, 환승때의 음악에 대해 설명해줌)
- 중간에 번역기를 시도하려했지만 실패함 → 이후 와이파이 때문이란걸 알게 됨
- 한국지하철에는 앉을수있는 공간이 있어서 좋다고 함 (프랑스에는 없음)
- 안내판에 영어 나올때까지 기다리는중 (열차오기 직전에 영어 번역 나온) 어느방향인지 모르겠다
- 영어나올때까지 꽤 시간이 걸리고 짧게 나온, 열차가 오는 부분에서는 영어는 없음(지하철아이콘으로 온다는건 알지만 어떤 건지는 알지 못한다고 말함)
- 6호선 호선도의 대한 설명(내리는 방향과 환승부분) 을 알려주었다니 놀람 →시각적으로 알려준다는 사실을 몰랐다고 함
- 6호선에서 정확한 지명을 알기 어렵다고 함

## 환승 (4호선 ->6호선 -> 경의 중앙)

- 지하철 역을 이동할 때, 위를 쳐다보면서 맵에 따라 이동을 함 → 6호선으로 환승하는것까지 꽤 긴데 잘 찾아가고 있음
- 환승은 괜찮았는데 루트를 제시해주지않아서 어려웠음 (? → 아마 환승하는데까지의 루트를 말한듯)
- 효창공원에서 내려가서 타는 지하철에서 잠시 멈춰서서 표지판을 봄 → 잠시 핸드폰을 보고 금방 방향을 잡음 → 내려와서 경의중앙선 호선표를 찾아봄
- 네이버 앱 보고 문산행인거 찾음

## 가좌역 도착 후 출구 찾기

- 가좌역에 도착하자 단말기에서 영어로 어떤 설명을 함→영어로 보증금 환급하라고 나오는듯 카드찍을때 (아닐수도 있음)
- 보증금 환급에 대해 전혀 알지 못했으며 우리가 말을 해주서 알았다고 함
- 번호로 된 줄구로 나오는것이 어렵다고 함 → 반복적으로 이야기하는 것으로 보면 어렵다고 생각이 드는 경향이 많은 듯 함

## 그 외

- 와이파이를 등록할때는 어려움이 없다(옆에서 코레일 와이파이와, KT와이파이를 설정하는 걸 봄. KT의 경우 돈을 쓰기 전 로그인이자 들어갔다 나온다)
- 지하철 에티켓 노약자석이나 임신부석에 앉았다가 비켜드리면 되나 이런 문화적인 부분에 궁금해함
- 경의중앙선과 1-9호선까지의 차이가 뭔지 궁금해함
- 지하철 노선에 문제가 있으면 어떻게 알려주는지 궁금해함 → 재난문자 시스템으로 알려준다고 했음 (재난 문자가 한국어로만 지원됨 →앱에 넣으면 좋음듯)

## 오늘 하루 지하철 투어 어떠셨나요?

일단 처음이고 근대 되게 또 만나 할 책주셔서 감행이 좋았음.



## 오늘 지하철 투어의 난이도를 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요? (1이 낫음, 10이 좋음)

8점 왜냐하면 저는 항상 프랑스 지하철 시스템과 비교하는데, 한국 지하철이 모든 면에서 더 나아요, 하지만 프랑스에서는 역에서 지하철이 어디로 가는지 명확하게 볼 수 있는 시스템이 있어요. 당산출역 지차철역에서는 문 위대한 표시되어 있어서 그럴 보지 않으면 알 수 없어요."

## 오늘 지하철 투어를 통해 느낀 한국 지하철에 대한 만족도를 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요?

"그리고 제가 스마트폰을 하고 있을 때, 역, 지하철을 타고 가는 곳으로 가야 할지 봐야지라고 생각했는데, 그럴 못 했어요. 또, 정말 긴 지하철을 탈 때는 한역에서 다른 역으로 갈아타야 할 때도요." → 평소처럼 아무것도 몰라요. 중국으로 가기 위해 오랫동안 살아야 할 때가 있어요. 하지만 미리 알고 있으면 그저 열차가 오기를 기다리는 대신, 미리 갈아서 준비할 수 있을 텐데요." 지하철이 어느 방향으로 오는지와 어떤 열차가 도착할지에 대한 정보를 미리 알아주는 오디오 안내가 있으면 좋았어요. 열차가 도착하기 전에 어떤 역을 통해 안내해줄 수요."

## 오늘 지하철을 이용해보면서, 본인의 지하철 이용 능력을 점수로 매겨주신다면 10점만점에 몇점인가요?

6점

## 지하철 투어를 하시면서 헷갈리셨던 부분이 있었나요? -있었다면, 어떠한 부분에서?

일단 내버선이 한국어로 써 있는 경우가 많고 영어가 써 있어서 그 복잡한 영어로 써 있어서 어떤 라인을 사야 되는지 어떤 역에서 사야 되는지 그런 구별적인 것은 잘 이해되지 않거나 너무 복잡하게 있어서 알기 어렵고 또 그다음에 어떤 수단을 이용해서 가야 되는지 아니면 뭐 하나나 갈라놓지 어떤 것도 다 대부분 한국어로만 적혀 있었다.

## 카카오맵/네이버지도를 통해 이동하시면서 불편하거나 마음에 안 드는 점이 있었나요?(ui 디자인 관련 / 기능 관련 )

언어로 지원 목적지가 찾을 수 없다고 나오는 경우가 종종 있어가지고 근대 한국어를 이해 할 수가 없어서 그것때문에 불편함을 많이 겪으셨다고요. 늘 추가로 지도 앱 화면 내에서 역 번호는 노트 같은 게 아래 그래픽으로표시가 되어 있다.

지금 어떤 그런 모습 자체에서 느낌이 이해하기 어렵다고 느껴졌다.

이제 자기가 만능이 아니라 특이 이런 양으로 이제 하고 있으면 이 화살표도 자기가 같이 움직이는 거야 되는때 처음에는 확실표 알리고 해서 갔는데 알리고 보내서 확실표가 갑자기 영어로 바뀌었다고 하요.

내버 앱이 불편한 것 중에 하나가 검색 했는데 이제 검색을 해가지고 영어로 검색을 해서 나온 주소 알수불까 역으로 해서 나온 역명 숙명여자대학교 이걸 누르면 이제 검색 기록이랑도 숙명 여자대학교라고 나온대요. 그래서 자기가 영어로 찾으면 이제 내가 어떤 검색어 건지 번역할 수가 없다고 하셨다.

## 해당 어플리케이션을 사용하면서 유용하다고 느꼈던 기능은 무엇이었나요?

이제 특이하나 그런 걸 보면서 앱을 같이 동시에 써놓으면 내버이 같은 경우에는 야기 정말 배타도 알려준다고 믿어요. 특수리요. 근대 구글 같은 그런 게 지원이 안 돼서 어떻게 보다가 어디까지 하고 한번 배아만 이렇게 물어보게 내버를 수 있다고 하시고 그다음에 아예 알렸던 그 방향 그런 불편함은 모든앱이 공통적으로 있는 것 같아요.

## 지하철 요금을 지불할 때, 보증금을 환급받는 시스템을 이해하셨나요?

이제는 했는데 그러니까 보증금 환급받는 시스템은 너무 이해에 오늘 한까지 좋았다고 하셨다.

## 지하철 루트를 선택할때, 최단시간, 최소요금, 최소환승 중 어떤 것을 우선순위로 두고 루트를 선택하시나요?

시간 최단 시간을 가장 중시 여기는 게 요요이 낮은 거를 보면 엄청 힘들 들어가거나 힘든 경우도 있었고 그다음에 환승 같은 경우에는 별로 신경 안 쓰시가지고 그냥 시간 제일 잘하는 걸로 선호하셔.

## 티켓 발매를 하셨는데, 평소 쓰는 기우동행 카드와 비교했을때 어떠셨나요?

기우 동행 카드가 훨씬 편하고 그다음에 티켓 발매가 좀 더 이해하는데 왜냐하면 일단 목적지 이름을 알아야 하는데 그 정확한 명칭을 알기 어렵거나 아니면 몇 호선인지 모르고 그 호선 색깔만 알고 있을 경우에는 조금 혼란스러워하셔 있었다.

기우동행카드는 직통에서 알게 되고 근대 이제 좀 이해했던 건은 출근을 어디서 해야 되는지 모르겠어서 이제 기우 동행카드 홈페이지를 들어가는데 홈페이지가 되게 불편하게 돼 있어서 오랜 시간이 걸렸다. 그 팀원어떤 다른 거한테도 비교를 해보는데 하루에 4번 이상 대중교통을 이용하면 기우 동행 카드가 더 익숙하다. 그래서 이제 구매를 하셨다.

## 지하철의 표지판을 이해하고 따라가는데 어렵진 않았는지요?

대부분은 다 봤는데 색깔로 구별이 돼서 경의 중앙선을 이용 했는데 그거는 호자가 안 적혀 있고 이제 한국어로만 적혀 있어서 그거는 헷(가) 없었으면 되게 찾기 어려울 것 같았다. 그리고 그 거들을 때 어떻게 하면 열차가 될 수 밖에 없는데.

어디에서 어디로 온다 이거 도착할 때는 영어로 해주는 근대 도착하기 원지 차판에는 한국어로 써 있어서 이걸 기다리면서 이게 뭐냐 하는 그런을 좀 하셨어요.

## 외국인을 위한 서울 지하철 관련 앱이 나온다면 어떤기능이 있으면 좋을 것 같나요?

알뜰하신 거 이제 지도 역 번호를 대 손쉽게 볼수 있는 거를 그다음에 한국어 상식 내버 지도에도 있는데 이미 이제 시각적으로 보이는 게 아니라 텍스트로만 적혀 있어서 좀 찾기 어려웠었던 것 같은데 어디 간대 따라 가자할때 내릴 수 있는 출구장 가짜인지 가 있는지 몰랐었다.

이렇게 도움을 하시는 거예요. 그다음에 뭐 알아나 사람이 많든지 많지 않았을 좋겠다 (사전 참고)

일단 제일 중요한 게 라임 남미 코선 남미랑 그다음에 역 이름을 이제 이해하기 쉽게 돼있는 그다음에 그 라인에어떤 역들이 있는지 알면 좋은 게 자기가 어디를 지나왔고 이 역 몇 몇몇 역을 내릴 수 있었는지 그 라인에어떤 역이 있는지 그런 것들이 있으면 좋을 것 같다. 그리고 제일 좋은 거는 색깔이 있어야 합니다.

## 지하철을 이용할 때 가장 필요하다고 느꼈던 정보는 무엇이었나요?

프랑스에서는 항상 왼쪽 오른쪽 오른쪽 오른쪽 내리는데 한국에서는 아예 때 왼쪽 아예 때 오른쪽이다.

## 지하철에서 안내 시스템을 이해하고, 내릴 곳을 확실하 할 수 있었나요?

내리는 거는 어렵지 않았는데 아예 오른쪽 왼쪽 그게 조금 힘들었고 그다음에 지하철 내부 알고 이제 그날 지하철역에 있을 때 뭐 어떻게 써 있는 노선도 같은 거는 이용을 안 하셨던 거 다 한국어로 적혀 있었가지고 그거는 이제 막이름을 하지 않았다.

음식안내 시스템은 그렇게 주의를 집중하지 않아서 들으려면 들을 수 있었을 것 같은데 확실히 없다고 말씀드릴 수 있고요. 그다음에 그 음악이 환승할 때를 뭐 할 때를 노래가 웃긴다는 것도 모르고 있었는데 그거는 알고 나니까 흥미로운 것지만 이 음악이 어떤 음악이었고 이 음악이 어떤 음악이었고 그런 거를 어떻게 하면 좋을지 모르지만 이제 그거 음악을 좋아하는 것들이 있는 것들이어서 사실 도움이 되었다.

이렇게 도움을 하시는 것 같고 좋은 거는 이제 지금 내버에 어떤 알람 크게 뭐 내놔야지라고 노래 나오는게 좋겠다.

## 지하철 역 구조를 알고, 자신이 가고싶은 목적지에 정확히 갈 수 있었나요?

편안대로 되게 사전 같은 게 크게 잘 돼 있어서 나쁘지 않았는데 서울역 같은 경우에는 아예 너무 크고 거기까지 거리가 내가 물어보게 가고 있는 건지 그 속이 이해가 쉽지만 적은 것 같은 경우에는 쉽게 찾을 수 있을 거라고 말씀.

## 자신이 가고 싶은 목적지에 도달하기 위해 출구를 제대로 찾을 수 있었나요?

출구 찾는 거는 어렵지 않았던 게 지도에도 잘 나와 있고 그다음에 이제 그날 출구라고 써 있는 데로 나가지만 어떤 되게 크게 1, 2, 3, 4번 이렇게 적혀 있어 서울 관현는데 이제 조금 불편한 건은 이제 지하철에 내렸을 때 출구라고만 써 있지 하기가 몇 번 출근인지 안 써 있는 경우가 있는데 그 출구가 그냥 오는 곳 에 출근하거나 하거나 거기나 다른 데에어 이제 들어가 도 적혀 있는 경우가 있었어서 어쩔때는 찾는 데에 문제가 없었습니다.

## 또타지하철? 에 대해서 들어본적 있는지, 네이버 맵은 어떻게 알고 다운받게 되었는지

모른다그함

네이버 맵은 공항에서 추천해서 사용하고 있음

## 0:15~0:16 - 화면전환시간이 느리다고 생각이 듬.

## 0:17~0:24 - 화면에 아래에 어떤 이름인지 모른다.



## 0:31 ~0:34 - 영상 속 클라라가 버튼을 누른 후

## 호선도가 나오는 시간



## ~0:53 - 영상 속 클라라가 버튼을 안 누르자, 첫 화면

## 으로 돌아감.



이 부분은 사진을 보고한다고 들었습니다.

사용한 툴. 온라인 영상 번역기 Maestra

<https://maestra.ai/ko/tools/video-translator>

## ~0:15 - 영상 속 클라라가 티켓을 찍었을 때 개찰구에서

## 영어로 설명이 나왔지만 클라라는 머뭇거리며 핸드

## 폰을 쳐다봄.

## 팀원이 손으로 막혀있다는 사인을 알려줬다.



**지하철 사용중 불편함**

어떤 수단을 통해서 가려야 는지, 얼마나 길지는 어떤 지도, 얼마나 편리한지 정보를 얻어볼 수 없다	대부분이 한국어로 써 있는 문구이고, 영어에 비해 도움줄 수 있는 정보가 적은 것 같다. 영어권에서 이용하는지, 어떤 곳에서 이용하는지 잘 모르겠다	프랑스에서는 역에서 지하철 의 정보를 어디서 볼 수 있을까	프랑스에서는 역에서 지하철 의 정보를 어디서 볼 수 있을까
지하철 안내 표지판은 대부분 한국어로만 쓰 여있다.	경의중앙선으로 환승할 때, 1~9호선처럼 숫자 로 표기되지 않고 한국 어로 표기되어 있어서 맞았다.	경의중앙선으로 환승할 때 라인의 색상이 없었 다. 다른 길을 찾기 어려웠 을 것이다.	대부분의 호선은 색과 숫자로 구분되어 있기 때문에 경의 중앙선 은 숫자가 아니라 글로 되어 있어 색이 아니었 다면 찾기 어려웠을 것 이라고 말했다.

**기존 앱 사용 (카카오, 네이버, 구글)**

자신이 움직이는 방향 에 맞추어 지도의 화살 표 방향이 자동으로 업 데이트 되지만 불편 하다. - 구글맵, 네이버 맵을 비롯한 모든 지도 어플의 문제점	앱을 이용할 때 메뉴가 모두나 사용 가능	앱 사용시 영어로 어떤 정보를 볼 수 있다고 나오는 것 이 없다	앱을 이용할 때 영어로 어떤 정보를 볼 수 있을까	네이버맵에서 영어로 검색을 했는데 검색 결과에는 한국어로 만 표시되어 있어 불편 하다.	네이버맵은 공항 정보 제공이 부족하다
지도 앱 사용시 이동 할 때마다 위치표 방향이 바뀌는 것이 불편하다. (모든 앱에 해당)	지도맵에 영어로 검색 해서 목적지가 안나 오면 오류가 있어 어 려움을 주었다.	네이버맵은 목적지를 영어로 검색해도 한국어로만 표시되어 있어 불편하다.	네이버맵은 목적지를 영어로 검색해도 한국어로만 표시되어 있어 불편하다.	네이버맵을 다른 앱과 결합해서 사용할 수 없다.	네이버맵을 다른 앱과 결합해서 사용할 수 없다.
네이버맵은 음성 내비 게이션 기능이 있어 편 리하다.	네이버맵은 이동할 때 다른 앱을 이용할 때라도 도착 직 앞 을 주의 표시한다.	네이버맵은 목적지 까지의 예상 소요시간 을 제공한다.	구글맵은 백그라운드 에서 음성내비게이션 서비스를 지원해주지 않아 수시로 지도앱을 확인해야 해서 불편하다. - 구글맵의 문제점	모든 지하철 같은 지하 철도의 존재를 알지 못 한다.	네이버 맵을 보고 운전할 때 불편하다.

**보조금 문제**

보조금 시스템 자체 는 있지만 보조금을 받을 수 있는 시스템 자체를 알지 못했 다고 한다.	보조금 환급에 대해 전혀 알지 못했으며 우리가 알고 있는 것만 알 고 있었다.
--	--

**원하는 앱 기능**

지하철 안내 표지판에 는 어떤 언어로 쓰여 있는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다	지하철 플랫폼에서부터 해당 출구로 가는 번호 가 표기되어 있으면 좋 겠다.	목적지까지 얼마나 먼 지, 얼마나 오래 걸 리는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다	지하철 안내 표지판에 는 어떤 언어로 쓰여 있는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다
프랑스 지하철 어플 RAPT처럼, 밝히는 경 도, 어느 칸에 타면 가장 빠르게 타고 내릴 수 있는지 등을 라인정보 를 더 쉽고 눈에 잘 띄도록 시각화해서 인포 그래픽 혹은 아이콘으로 보여줬으면 좋겠다.	지하철 플랫폼에서 타야 목적지까지 얼마나 먼 지, 얼마나 오래 걸 리는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다	출구는 가까운 순서로 표기되어 있으면 좋 겠다. * 빠른 출구, 빠른 환승 수요 등을 고려해서 표기되어 있으면 좋 겠다.	지하철 안내 표지판에 는 어떤 언어로 쓰여 있는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다

지하철 내부에는 지하 철도 안내 표지판이 없어서 불편하다	라인명, 역 이름, 라 인에 어떤 역들이 있는 지, 얼마나 오래 걸 리는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다
---------------------------------------	---

지하철 안내 표지판에 는 어떤 언어로 쓰여 있는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다	프랑스 지하철 어플 RAPT처럼, 밝히는 경 도, 어느 칸에 타면 가장 빠르게 타고 내릴 수 있는지 등을 라인정보 를 더 쉽고 눈에 잘 띄도록 시각화해서 인포 그래픽 혹은 아이콘으로 보여줬으면 좋겠다.
--	--

**그 외**

지하철 내 와이파이를 통해 정보를 볼 수 없다.	지하철 노선에 문제가 있으면 어떻게 알려주 는지가 궁금하다	경의중앙선과 1-호선 의 환승 정보가 부족 하다	한국 지하철 역명 - 프랑스 지하철 역 명 비교	서울역권이 큰 역은 이동할 때 잘 가고 있는지, 어느 역에서 이동할 때 잘 가고 있는지 궁금하다
공용 와이파이를 사용하기 때문에 이동할 때 계속 수시로 연결해야 한다.	프랑스 지하철 역 명 정보	한국 지하철 역명 - 프랑스 지하철 역 명 비교	서울역권이 큰 역은 이동할 때 잘 가고 있는지, 어느 역에서 이동할 때 잘 가고 있는지 궁금하다	프랑스 지하철 역 명 정보

**티켓 발매 및 카드 사용**

역 이름이 너무 길고 주변 지명이 비슷해서 찾기 어렵다	기후동행카드 티켓 발매 방법이 복잡 하다	티켓발매가 어려운 역에서 어떻게 이용할 수 있는지 알고 싶었다	기후동행카드를 지하철 교통카드 로 사용하기 어렵 다	티켓발매 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	티켓발매 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다
네이버 맵 비교해서 지하철 노선 정보 를 볼 수 없다	기후동행카드에 대한 정보가 부족 하다	기후동행카드를 지하철 교통카드 로 사용하기 어렵 다	기후동행카드를 지하철 교통카드 로 사용하기 어렵 다	티켓발매 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	티켓발매 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다

**지하철 이용**

계좌입금 가능한 역이 많지 않다	전반적으로 표지판 이 영어로 되어있 어서 불편하다	지하철 환승역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	프랑스에서는 환승 정보를 어떻게 알 고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다
지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 환승역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	프랑스에서는 환승 정보를 어떻게 알 고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다
지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 환승역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	프랑스에서는 환승 정보를 어떻게 알 고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다

**환승 (4호선 ->6호선 -> 경의 중앙)**

지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	프랑스에서는 환승 정보를 어떻게 알 고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다
지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	프랑스에서는 환승 정보를 어떻게 알 고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다	지하철 역에서 이용할 수 있는지 알고 싶었다

**가치여도착 후 출구 찾기**

가치여도착 후 출구 찾기 방법이 복잡 하다	프랑스에서는 환승 정보를 어떻게 알 고 싶었다
-------------------------------	---------------------------------

**공통되는 인사이트들은  
그룹짓기**



**통합 혹은 삭제로  
인사이트를 정리**

**지하철 사용중 불편함**

경의중앙선으로 환승할 때, 1~9호선처럼 숫자 로 표기되지 않고 한국 어로 표기되어 있어서 맞았다.	프랑스에서는 역에서 지하철 의 정보를 어디서 볼 수 있을까	한국 지하철 역명 - 프랑스 지하철 역 명 비교	서울역권이 큰 역은 이동할 때 잘 가고 있는지, 어느 역에서 이동할 때 잘 가고 있는지 궁금하다
---	--	----------------------------------	---

**기존 앱 사용 (카카오, 네이버, 구글)**

자신이 움직이는 방향 에 맞추어 지도의 화살 표 방향이 자동으로 업 데이트 되지만 불편 하다. - 구글맵, 네이버 맵을 비롯한 모든 지도 어플의 문제점	네이버맵은 공항 정보 제공이 부족하다	모든 지하철 같은 지하 철도의 존재를 알지 못 한다.	앱 사용시 영어로 어떤 정보를 볼 수 있다고 나오는 것 이 없다	앱을 이용할 때 메뉴가 모두나 사용 가능
네이버 맵을 보고 운전할 때 불편하다.	네이버맵은 목적지를 영어로 검색해도 한국어로만 표시되어 있어 불편하다.	구글맵은 백그라운드 에서 음성내비게이션 서비스를 지원해주지 않아 수시로 지도앱을 확인해야 해서 불편하다. - 구글맵의 문제점	네이버 맵을 보고 운전할 때 불편하다.	네이버 맵을 보고 운전할 때 불편하다.

**보조금 문제**

보조금 시스템 자체 는 있지만 보조금을 받을 수 있는 시스템 자체를 알지 못했 다고 한다.	보조금 환급에 대해 전혀 알지 못했으며 우리가 알고 있는 것만 알 고 있었다.
--	--

**원하는 앱 기능**

지하철 안내 표지판에 는 어떤 언어로 쓰여 있는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다	지하철 플랫폼에서부터 해당 출구로 가는 번호 가 표기되어 있으면 좋 겠다.	목적지까지 얼마나 먼 지, 얼마나 오래 걸 리는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다	지하철 안내 표지판에 는 어떤 언어로 쓰여 있는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다
프랑스 지하철 어플 RAPT처럼, 밝히는 경 도, 어느 칸에 타면 가장 빠르게 타고 내릴 수 있는지 등을 라인정보 를 더 쉽고 눈에 잘 띄도록 시각화해서 인포 그래픽 혹은 아이콘으로 보여줬으면 좋겠다.	지하철 플랫폼에서부터 해당 출구로 가는 번호 가 표기되어 있으면 좋 겠다.	목적지까지 얼마나 먼 지, 얼마나 오래 걸 리는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다	지하철 안내 표지판에 는 어떤 언어로 쓰여 있는지, 얼마나 편리 한지 알고 싶었다

**그 외**

지하철 내 와이파이를 통해 정보를 볼 수 없다.	지하철 노선에 문제가 있으면 어떻게 알려주 는지가 궁금하다	경의중앙선과 1-호선 의 환승 정보가 부족 하다	한국 지하철 역명 - 프랑스 지하철 역 명 비교	서울역권이 큰 역은 이동할 때 잘 가고 있는지, 어느 역에서 이동할 때 잘 가고 있는지 궁금하다
공용 와이파이를 사용하기 때문에 이동할 때 계속 수시로 연결해야 한다.	프랑스 지하철 역 명 정보	한국 지하철 역명 - 프랑스 지하철 역 명 비교	서울역권이 큰 역은 이동할 때 잘 가고 있는지, 어느 역에서 이동할 때 잘 가고 있는지 궁금하다	프랑스 지하철 역 명 정보

## 지하철 이용

지하철역 내 정보들 중에서 색깔 정보가 알아서리기 쉬웠다	지하철 방향을 찾을때 표지판에 큰 역들만 안내되어 있어서 내가 가고 싶은 특정역의 방향을 찾기 힘들다.	양쪽에 열차가 있는 상대식에 경우 어떤 방향이 맞는 지 판단하기 어렵다. 잘못 탔을 경우 다시 타기에는 쉬우나 처음에 탈 때 어렵다.	플랫폼에서 열차가 양쪽에 있어 방향을 찾는 것을 헷갈려 했다.	열차가 간헐하게 올 때에는 더 허둥지둥 찾게되어 방향을 확인하지 못하고 잘못 탔어도 있다.
지하철 안에 스크린에서 이 역역 이름과 라인이 보이는게 목적지에서 내리는 데에 좋았다.	양방향 플랫폼에서 서로 다른 방향을 보여주는 노선도가 길을 찾는 데 도움이 되었다.	음성안내는 도움이 되긴 하지만 출퇴근 길 사람이 너무 많으면 듣기가 힘들다.	열차 안에 노선도 지도에 조그마한 화장실 심볼이 있는데 이 심볼이 있는 역은 나가지 않고도 화장실을 이용할 수 있다는 걸 알아 좋았다고 한다.	환승하는 부분에서 방향 찾는 데 어렵다고 함
지하철을 타고 목적지로 가는데는 별로 안어려웠는데 퇴근 시간이라서 복잡했다	지하철이 잘 되어있어서 어디 갈지 잘 되어있고 사인이 크게 되어있어서 큰 어려움이 없었다.	지도가 없었다면 길을 찾는데 조금 어려웠겠지만 지도를 보면서 가면 지하철 이용에 큰 무리는 없었다.	다른 경로들은 3번 환승해야 하고 환승시간도 타이팅하기 때문에 환승을 덜하는 경로를 택했다.	환승할때 표지판이랑 위 안내사인 보고 감
좀 더 편하게 가는 걸 선호하여 최대한 덜 걷는 루트를 결정하였다.	지하철역 내 표지판은 영어로 잘 되어있고 사인이 크게 되어있어서 큰 어려움이 없었다.	지하철을 환승할 때 지하철 노선도 색으로 길을 따라갈 수 있어서 어렵지 않았다.	유명하지 않은 역은 사인이 없어서 어려움 → 가는역들을 하나하나 확인해서 방향 확인	

## 보증금 문제

보증금 환급에 대해 잘 알고 있음 → 나가자마자 바로 보증금 환급함	친언니가 보증금 환급에 대해 알려줬다
---------------------------------------	----------------------

## 나라&문화적 차이

우리나라는 지하철 안에서 조용히 하는게 예의라고 생각하는데 외국에서는 친구들이랑 이야기하면서 이동하는게 익숙하다고 한다.	한국에서는 다들 조용히 핸드폰 하고 있는 모습을 볼 수 있는데 이 점에서 문화적 차이를 느낀다고 한다.	교수님께 물어봤더니 한국에서는 조용히 열차를 타는게 예의라고 들었다고 한다.	필리핀에는 알 칸에만 노약자석이 있으나 한국지하철은 칸마다 노약자석이 있어서 좋다고 한다.
마닐라에서는 따로 지하철앱은 없고 구글맵을 주로 썼다.	필리핀은 카드를 넣고 나오는 시스템이라 보증금에 관한건 한국이 처음	필리핀에서 구글맵은 대중교통 이용 보다는 도보에서 길을 찾을때 많이 사용하였다.	마닐라와 비교해서 한국의 지하철은 복잡하지만 일본보다는 괜찮다고 함 (필리핀보다도 괜찮다고 함)

## 그 외

필리핀은 수도에 3개의 호선만 있다.	모든 역에 에스컬레이터가 있는지 궁금해한다.	3일동안 인터넷 없이 공공 와이파이로 이용한 적이 있는데 사용하기 까다로웠다고 한다.	한국 지하철보다 일본지하철이 좀 수도 면이 더 복잡하고 혼란스럽다고 느낀다	지하철 역에서 어려움이 있을 때 영어로 이야기하면 당황할 것 같다는 이유로 역무원에게 가서 말 걸기가 어려웠다.	
틱톡 대학교라고 부를 정도로 틱톡에서 많은 정보를 얻고는 한다. 교통알고도 혼밥 음식점, 맛집과 같은 정보를 얻는데 유용하다.	5년전 한국에 처음 왔을때 6살 많은 언니가 지하철 시스템에 대해 전반적으로 알려줌	모든역에 엘리베이터와 에스컬레이터가 있다고 질문	한국 지하철은 늦게까지 열차 운영을 해서 좋다.	네이버 맵이 없었으면 자신의 지하철 이용능력은 별로라고 말함	지하철을 타고 서울 대부분 다 갈수 있어서 좋음

## 기존 앱 사용 (카카오, 네이버, 구글)

네이버지도를 최대한 확대하면 에스컬레이터의 유무 정보를 알 수 있다는 사실을 최근 알게 되었다.	네이버 맵에서는 최소보다도 최소환승 등 여러가지 조건을 선택할 수 있는 기능이 있어 유용하다	네이버지도에서는 지하철을 타는 도중에 내 위치를 정확하게 알 수가 없어서 아쉬웠다.	네이버 맵을 이용할때 보통 어디를 가고 싶다고 하면 전 날에 찾아보고 하는데, 내일 아침에 출발한다면 출발 시간을 기준으로 경로를 찾아볼 수 있어서 편리했다.	네이버 맵을 확대 → 엘리베이터 심볼을 볼 수 있으나 대부분의 사람들이 모르는 기능임
네이버 맵을 이용할 때 원하는 경로를 북마크 해서 저장해 경로를 찾아갈 수 있어서 편리했다.	일본에서는 지하철을 이용할 때 구글맵을 아주 편리하게 사용했다.	구글맵은 루트를 하나밖에 (최저경로) 추천을 안해주는데 네이버맵은 다양한 루트를 추천해줘서 구글맵이랑 비교하면 네이버맵이 더 좋다고 생각한다.	네이버 맵에서 실시간으로 위치 정보가 뜨면 내가 내리는 역을 잘 알 수 있을텐데 실시간으로 반영이 안돼서 불편했다.	
네이버 지도에 영어로 검색하면 목적지 검색이 안되는 경우가 있어서 어려움이 있었다. 한국어로 검색하지 못하면 많은 어려움이 있었다.	카카오맵이 네이버보다 영어지원이 더 안된다.	네이버 맵을 통해 정확한 주소를 가려면 한국어로 번역해서 찾아야하는 번거로움이 있다.	맵에 열차가 언제 도착하는지 확인하고 지하철 안내 사인과 비교함	
네이버 맵 사용	지하철 내내 맵 확인하고 있음	네이버 맵 사용 시 지도에 적혀있는 열차 시간이 대부분 맞아 떨어져서 편하다	앱이랑 비교해서 지하철이 제시간만에 도착하는 경우가 거의 대다수임	

## 티켓 발매 및 카드 사용

항상 4호선만 타다가 다른 호선을 타다보니 헷갈린다고 함	지하철 노선이 색으로 분리되어있어서 티켓발매때 선택하기 수월했음	지하철 전체 노선 → 경의중앙선 → 도착역 선택	기후동행카드로 경기도 밖으로 나간적이 있는데 서울 밖으로 나가서 일회용카드를 다시 사서 돌아온 경험이었다. 사용 영역을 사전에 알지 못해 매우 당황했다.
티켓 발급할때 머신에서 목적지를 선택할 때 아래에 빨간문구로 경의중앙선으로는 갈아탈 수 없다는 문구 때문에 목적지 선택하는 것이 헷갈렸다.	티켓발매 할때 역의 이름을 잘 불러 열차호선표를 보고 역을 고름	처음 한국왔을때는 기후동행카드를 구하기 힘들었는데 우연히 중무로 세븐일레븐에서 구매할 수 있었다.	처음에는 기후동행카드와 터미니를 충전하는 방법을 몰랐는데 틱톡을 통해서 충전방법을 알 수 있었다.
티켓 발매 후 보증금 500원이 거스름돈이라고 착각하였음			

## 원하는 앱 기능

기존 네이버 맵에서 더 많은 언어지원이 있으면 좋겠다.	거리뷰나 위성뷰가 거리만이 아니라 지하철 내부의 모습도 (실제 모습) 보이는 기능이 있으면 좋겠다.	한국 유심이 없는 외국인들은 인터넷 없이 위치를 알 수 있는 방법이 있으면 좋겠다
--------------------------------	---	---



# 2-2. 관찰리

티켓 발급 기계  
이전으로 이동하셨다  
아래에 있는 글을 소리내 읽는다  
호선도로 들어가신다  
네이버 지도의 역 이름을 화면으로 찾아서 검색하여 역을 찾았다 두 지체를 보고 시간이 좀 지나고 난 후 디스플레이가 바뀐다

어려운?  
광화문 많은 호선들의 충격을 받을  
4호선만 타서 그 분위기를 벗어나니까 헛갈렸다 하지만 색깔로 구분할 수 있었다.

한국 온지 한달이었다  
연남을 좋아하는데 젊은 사람 많고 아기자기하게 골목들이 있어서  
지하철 내부 디스플레이를 보고 핸드폰을 보신다 4호선 안  
지도 앱을 자신의 가능 길에 맞춰 화면을 한다.  
안 지하철이 나쁜 곳을 아라운 곳이라고 말할 영어영 한국지도를 발견하여 찾아감  
방향찾는게 제일 어렵다  
가려는 역이 서있는데 큰역만 서있는데 내가 가는 역이 작은 역이냐 하나하나 확인해서 방향을 언  
다고 할

잘못 간척이 있다  
열차가 긴급하게 오는 상황에서 확인을 못하고 타게된다.  
역의 계단을 싫어하는데  
출구에 에스컬레이터랑 엘리베이터가 최대한 최대한 보인다는걸 보게됨  
안내에 있는 지하철들이 있는데  
잘못했음에 감이타기 싫지만  
헛갈리기도 쉽다

TMI  
날마다 내리가 내리니까 밀려내리거든는데 일반 사람들이 아니라 할머니서서 놀란다  
외국인들이 한국 유심이 있어서 데이터가 안되는 경우가 있다 인터넷 없이도 움직이길 때가 있고  
안 그래도 있었는데 되면 좋겠다 옛날에 3일간 데이터가 안될때 가는 것보다 와이파이를 찾아내었다

우리나라는 지하철에 조용이하는데 매니언데 친구들과 있음때 얘기를 안하는게 무엇해서  
컨디나 노약자석인었는데 필리핀은 완전 앞 칸에만 있어서 한국 지하철이후를서 갈이요  
핸드폰 화살표방향에 맞추려고 들렀어요  
보증금의 경우  
필리핀의 경우 보증금이 없고 아예투입구에 티켓을 넣고 나온다  
언어가 알려줘서 알았다

출구에서 나온 후 핸드폰을 보고 길을 찾아간다

목적지고물때 앱을 확인하여 티켓을 발매한다. 티켓을 발매하는 과정에서 약간의 주저함이 보인다.  
거스름돈 받아야 하는지 헛갈려함

티켓발급 어려움-원래기후동행카드 사용하심  
4호선을 벗어나니깐 헛갈리긴 했지만 색깔로 호선이 보여져서 선택에 어려움이 딱히없었음  
내릴 역을 정확히 알  
경의중앙선에서 환승하는 구역에서 길 찾기에 어려움을 느낌-복잡해보임, 퇴근시간이라 사람이 붐빔  
같이할 때 방향찾는거 어려움  
유명하지않거나 작은 역의 경우에는 안내표지판에 정확히 표시되어있지 않다.  
노선도를 보고 가는길에 있는 역들을 모두 확인해야한다. 열차가 들어오고 있는 긴박한 상황에서는 이 열차를 타야하는지 혼란스럽다  
엘리베이터가 있었는지 찾는걸 네이버 지도를 통해 한다(최근에 할)  
상대적 삼척 승강장 구조가 헛갈린다.  
일본과 필리핀의 지하철보다 훨씬 좋다고 느낀다  
러시아위에 지하철 타본 경험이 많다  
지하철의 칸이 뽀는 정도를 지도어플에 표시되어있으면 좋을것같다. 하지만 역마다 내리는 사람과 타는 사람이 있으니 실시간으로 뽀를 측정하는 것이 기능적으로도 가능할지 모르겠다.  
한국 유심일때 때, 공공 와이파이 있어서 계속 지도 찾는게 어려웠다.  
한국지하철은 필리핀지하철보다 조용하다. 지하철 내에서 말을 서로 하지 않는다  
한국 지하철에는 칸마다 노약자석이 있는 것이 좋다.  
뽀는 지하철 안에서 뽀로 내릴때 어떻게 말해야되는지 물어봄  
필리핀에는 보증금 환급제도도 있다  
보증금 환급 제도를 전연니로부터 알게되었다

티켓발매  
영아→ 책매고 있을  
평소에는 기후동행  
항상 4호선만 타다  
지하철 내내 앱 색이  
지도를 보는 시간

기존 앱 사용  
네이버 맵 사용  
지하철 내내 맵 색이  
지도에 나는 시간

지하철 이용  
이혼역으로 환승(강  
표지판이랑 위의 인  
환승하는 부분에서  
유명하지 않은 역은  
잘못 간척도 있음,  
마닐라의 지하철과  
명동지평 양쪽에 약  
장판씩 위에 표시된  
바로 보증금 환급하  
언니가 모른걸 알려  
필리핀은 카드를 나

그외  
모든 역에 엘리베이  
네이버 맵 확대→  
외국인들이 한국 유  
지하철에서 조용하  
칸마다 노약자석

지하철 난이도: 3  
퇴근시간이라 힘든

만족도: 10  
필리핀이랑 비교해  
비교 안하도 10점,  
늦게까지 열차가 6  
보증금의 경우

자신의 능력:8  
지도 유효하면 4점

## 지하철 이용

지하철에 내 정보를 중에서 색깔 정보가 알려차라기 쉬웠다

지하철 방향을 찾을때 표지판에 큰 역들만 안내되어 있어서 내가 가고 싶은 특장역의 방향을 찾기 힘들다.

양쪽에 열차가 있는 상대식에 경우 어떤 방향이 맞는 지 판단하기 어렵다. 잘못 있을 경우 다시 타기에는 쉬우나 처음에 탈 때 어렵다.

플랫폼에서 열차가 양쪽에 있어 방향을 찾는 것을 헛갈려 했다.

열차가 긴급하게 올 때에는 더 하중자를 찾게되어 방향을 확인하지 못하고 잘못 탈때도 있었다.

지하철 안에 스크린에서 이번역 이름과 라인이 보이는게 목적지에서 내리는 데에 좋았다.

양방향 플랫폼에서 서로 다른 방향을 보여주는 노선도가 길을 찾는 데 도움이 되었다.

음성안내는 도움이 되긴 하지만 출퇴근 길 사람이 너무 많으면 듣기가 힘들다.

열차 안에 노선도 지도에 조그마한 화살표 심볼이 있는데 이 심볼이 있는 역은 나가지 않고도 화살표를 이용 할 수 있다는 걸 알아 좋았다고 한다.

환승하는 부분에서 방향 찾는 데 어렵다고 함

지하철을 타고 목적지로 가는 데는 별로 안어려웠는데 퇴근 시간이라서 복잡했다

지하철이 잘 되어있어서 어디 갈든 대부분 지하철로 갈 수 있다는 점에서 필리핀이랑 비교해서 한국 지하철에 대해 최고로 만족한다고 한다.

지도가 없었다면 길을 찾는데 조금 어려웠겠지만 지도를 보면서 가면 지하철 이용에 큰 무리는 없었다.

다른 경로들은 2번 환승해야 하고 환승시간도 타이틀이랑 비교해서 한국 지하철에 대해 최고로 만족한다고 한다.

환승할때 표지판이랑 위 안내사인 보고 감

좀 더 편하게 가는 걸 선호하여 최대한 덜 걷는 루트를 결정하였다.

지하철역 내 표지판은 영어로 잘 되어있고 사인이 크게 되어있어서 큰 어려움이 없었다.

지하철을 환승할 때 지하철 노선도 색으로 길을 따라갈 수 있어서 어렵지 않았다.

유명하지 않은 역은 사인이 없어서 어려움 → 가는역들을 하나하나 확인해서 방향 확인

## 보증금 문제

보증금 환급에 대해 잘 알고 있음 → 나가자마자 바로 보증금 환급함

친연니가 보증금 환급에 대해 알려줬다

## 나라&문화적 차이

우리나라는 지하철 안에서 조용히 하는게 예라고 생각하는데 외국에서는 친구들이랑 이야기하면서 이용하는 게 익숙하다 한다.

한국에서는 다들 조용히 핸드폰 하고 있는 모습을 볼 수 있는데 이 점에서 문화적 차이를 느낀다고 한다.

교수님께 물어왔더니 한국에서는 조용히 말을 타는게 예라고 들었다고 한다.

필리핀에는 말 칸에 노약자석이 있으나 한국지하철은 칸마다 노약자석이 있어서 좋다고 한다.

마닐라에서는 따로 지하철앱은 없고 구글맵을 주로 썼다.

필리핀은 카드를 넣고 보증금에 관한건 한국이 처음

필리핀에서 구글맵은 대중교통 이용 보다는 도보에서 길을 찾을때 많이 사용하였다.

마닐라와 비교해서 한국의 지하철은 복잡하지만 일본보다는 괜찮다고 함 (필리핀보다도 괜찮다고 함)

## 그 외

필리핀은 수도에 3개의 호선만 있다.

모든 역에 에스컬레이터가 있는지 궁금해한다.

3일동안 인터넷 없이 공공 와이파이로 이용한 적이 있는데 사용하기 까다롭다고 한다.

한국 지하철보다 일본지하철이 좀 수고 많이 더 복잡하고 혼잡스럽다고 느꼈다

지하철 역에서 어려움이 있을 때 영어로 이야기하면 방향할 것 같다는 이유로 역무원에게 가서 말 걸기가 어려웠다.

특히 대학교라고 부를 정도로 복잡해서 많은 정보를 얻고는 한다. 교통카드도 존방 음식점, 맛집과 같은 정보를 알는데 유용하다.

5년간 한국에 처음 왔을때 6살 많은 언니가 지하철 시스템에 대해 전반적으로 알려줌

모든역에 엘리베이터와 에스컬레이터가 있다고 질문

한국 지하철은 늦게까지 열차 운영을 해서 좋다.

네이버 맵이 없었으면 자신의 지하철 이용능력은 별로라고 말할

지하철을 타고 서울대 부분 다 갈수 있어서 좋음

## 기존 앱 사용 (카카오, 네이버, 구글)

네이버지도를 활용하면 최대한 에스컬레이터의 유무 정보를 알 수 있다는 사실을 최근에 알게 되었다.

네이버 맵에서는 최소 속도, 최소환승 등 여러가지 조건을 선택할 수 있는 기능이 있어 유용하다

네이버지도에서는 지하철을 타는 도중에 내 위치를 정확하게 알 수가 없어서 아쉬웠다.

네이버 맵을 이용할때 보통 어디를 가고 싶다고 하면 전장에 찾아보고 하는데, 네일 아침에 출발한다면 출발 시간을 기준으로 경로를 찾아볼 수 있어서 편리했다.

네이버 맵 확대 → 엘리베이터 심볼을 볼 수 있으나 대부분의 사람들이 모르는 기능임

네이버 맵을 이용할 때 원하는 경로를 북마크 해서 저장해 경로를 찾아갈 수 있어서 편리했다.

일본에서는 지하철을 이용할 때 구글맵을 아주 편리하게 사용했다.

구글맵은 루트를 하나밖에 (최저비용) 추천을 알려주는 데 네이버맵은 다양한 루트를 추천해서 구글맵이랑 비교하면 네이버맵이 더 좋다고 생각한다.

네이버 맵에서 실시간으로 위치 정보가 뜨면 내가 내리는 역을 잘 알 수 있을텐데 실시간으로 반영이 안돼서 불편했다.

네이버 지도에 영어로 검색하면 목적지 검색이 안되는 경우가 있어서 어려움이 있었다. 한국어로 검색하지 못하면 많은 어려움이 있었다.

카카오맵이 네이버보다 영어 지원이 더 안된다.

네이버 맵을 통해 정확한 주소를 가려면 한국어로 번역해서 찾아야하는 번거로움이 있다.

맵에 열차가 언제 도착하는지 확인하고 지하철 안내 사인과 비교함

네이버 맵 사용

지하철 내내 맵 확인하고 있음

네이버 맵 사용시 지도에 책이 있는 열차 시간이 대부분 찾아 없어서 편했다

앱이랑 비교해서 지하철이 제시시간에 도착하는 경우가 거의 대다수임

## 티켓 발매 및 카드 사용

항상 4호선만 타다가 다른 호선을 타다보니 헛갈린다고 함

지하철 노선이 색으로 분리되어있어서 티켓발매때 선택하기 수월했음

지하철 전체 노선 → 경의중앙선 → 도착역 선택

기후동행카드로 경기도 밖으로 나간적이 있는데 서울 밖으로 나가서 일회용카드를 다시 사서 돌아온 경험이었다. 사용 영역을 사전에 알지 못해 매우 당황했다.

티켓 발권할때 머신에서 목적지를 선택할 때 아래에 빨간문구로 경의중앙선으로는 갈아탈 수 없다는 문구 때문에 목적지 선택하는 것이 헛갈렸다.

티켓발매 할때 역의 이름을 잘 들으라 열차노선표를 보고 역을 고름

처음 한국왔을때는 기후동행카드를 구하기 힘들었는데 우연히 중무로 세븐일레븐에서 구매할 수 있었다.

처음에는 기후동행카드와 타미나를 충전하는 방법을 몰랐는데 틱톡을 통해서 충전방법을 알 수 있었다.

티켓 발매 후 보증금 500원이 거스름돈이라고 착각 하였음

## 원하는 앱 기능

기존 네이버 맵에서 더 많은 언어지원이 있으면 좋겠다.

거리뷰나 위성뷰가 거리만 아니라 지하철 내부의 모습도 (실제 모습) 보이는 기능이 있으면 좋겠다.

한국 유심이 없는 외국인들은 인터넷 없이 위치를 알 수 있는 방법이 있으면 좋겠다

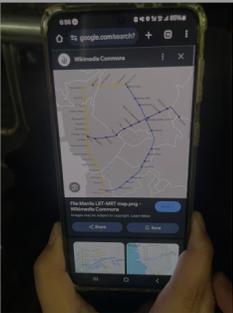


는 사인



나가는 길. - 색깔과 화살표로 표시된 사인들.

그외 - 필리핀 지하철 노선도



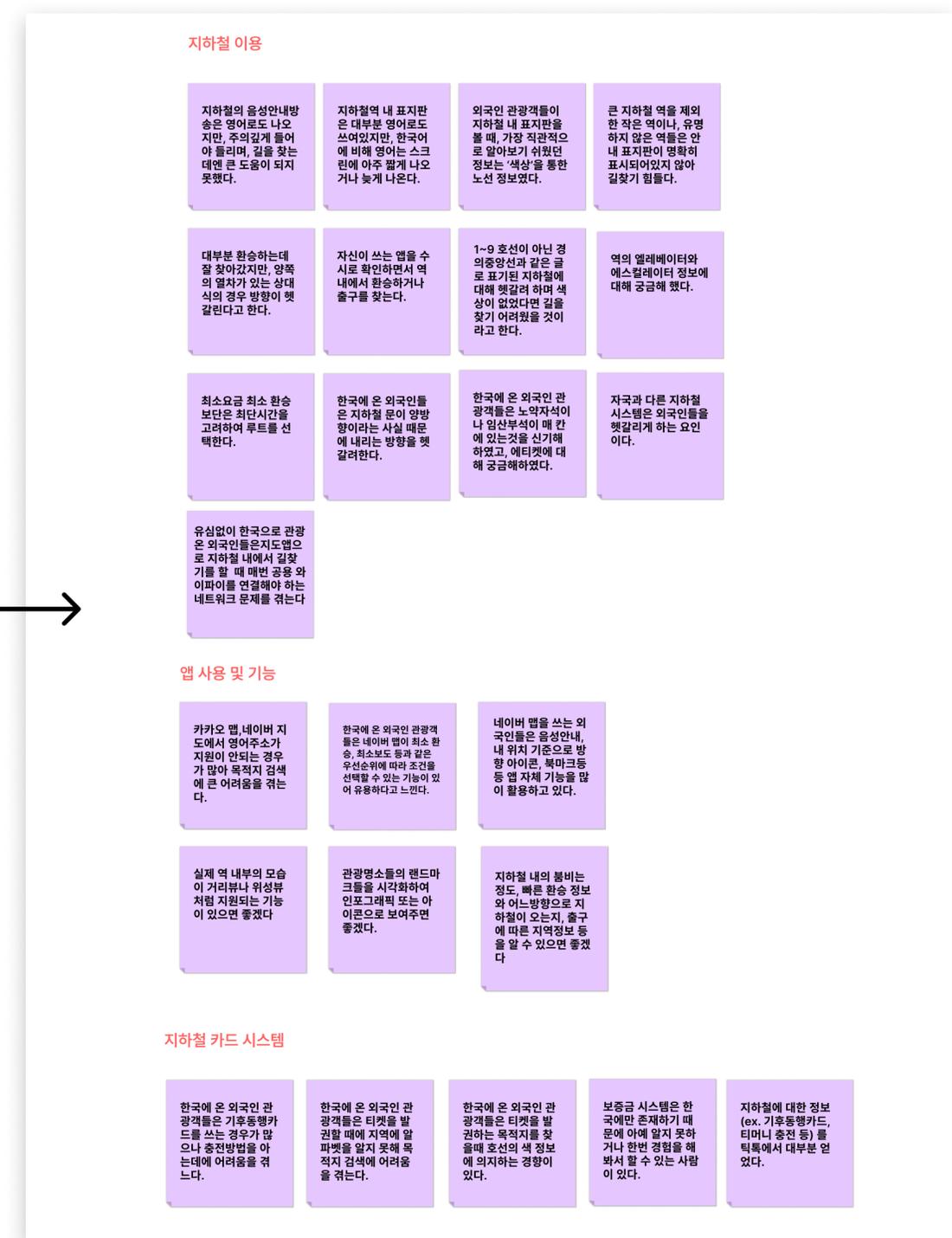
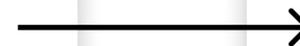
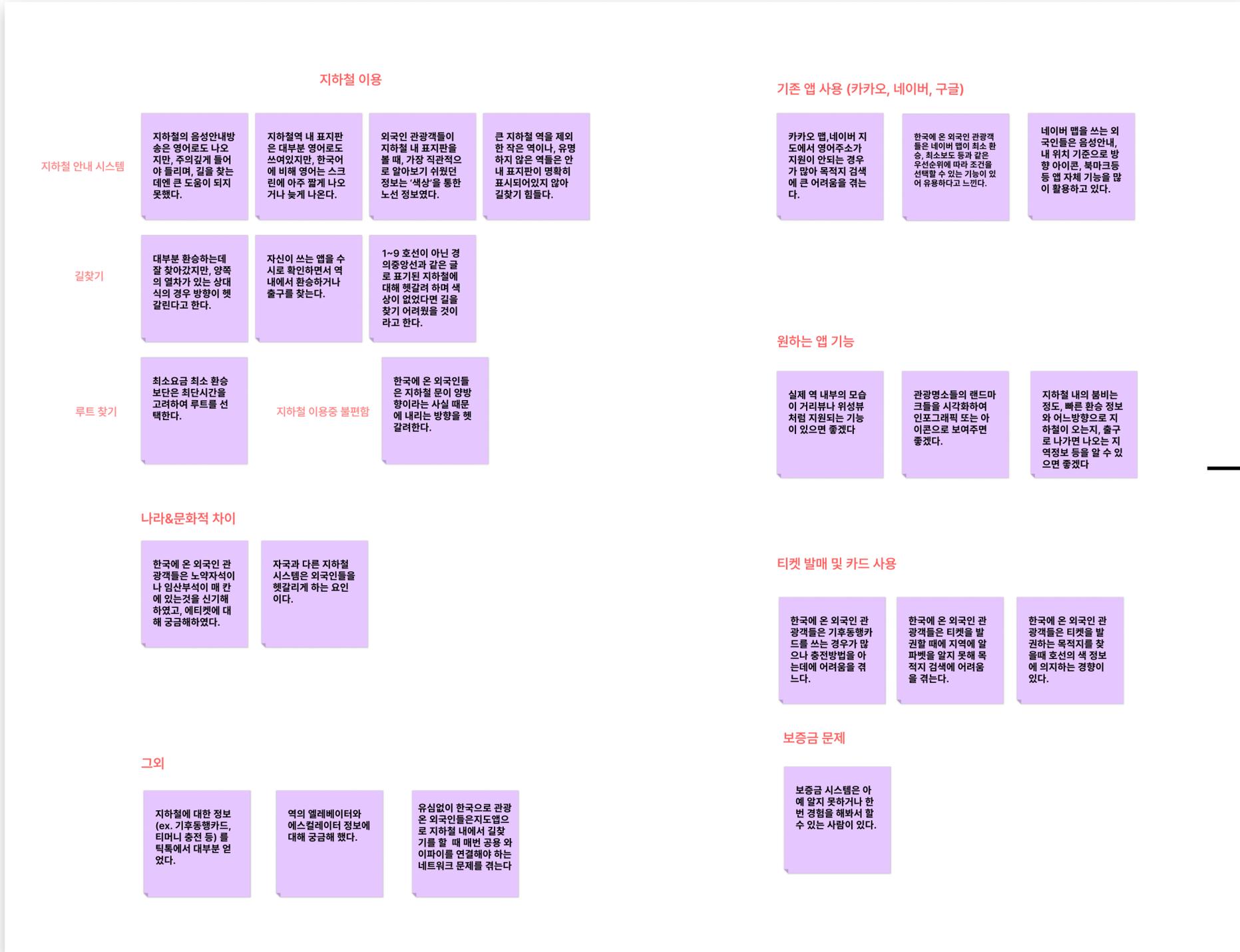
네이버 지도에서 좀 했을 때 출구가 계단까지 에스컬레이터인지 심볼을 통해 알 수 있음.



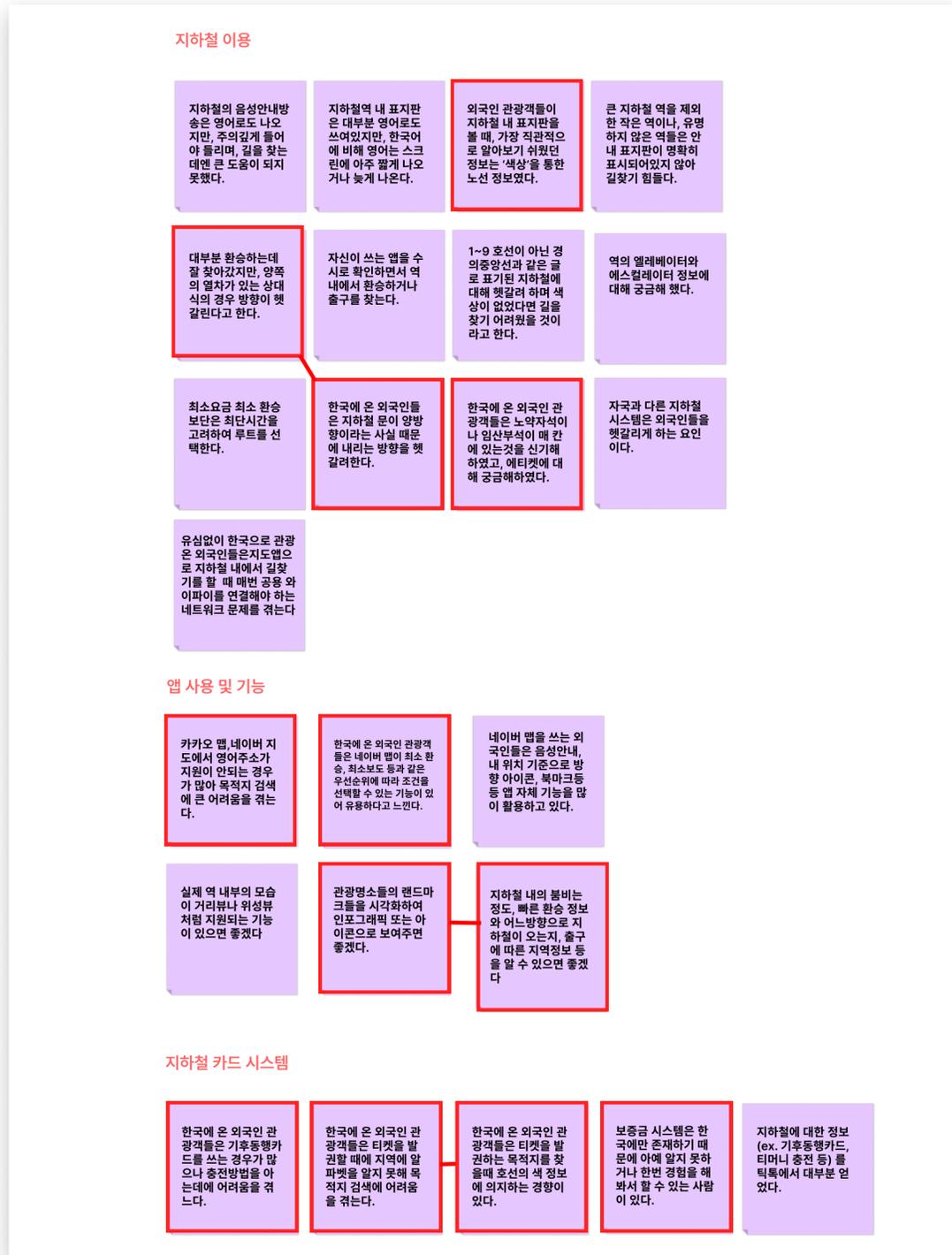
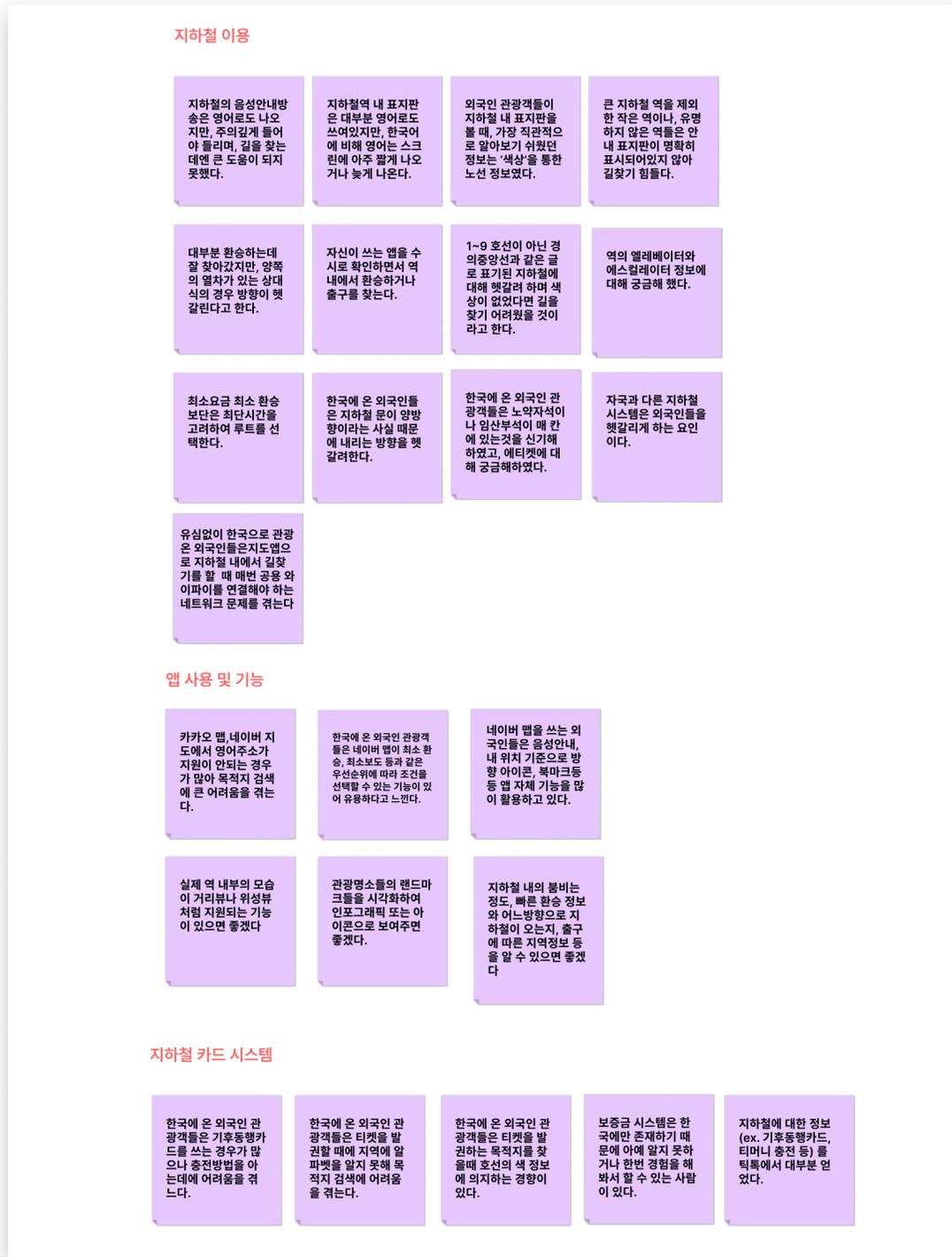




# 4. 인사이트 도출



# 4. 인사이트 분류 재정립 및 인사이트 선택



인사이트 분류를 다시 정립한 후

팀 회의로 주요 인사이트를 정하는 과정을 겪음.

# 4. 인사이트 정리

## THEME: 지하철 이용

- Insight :**
1. 외국인 관광객들이 지하철 내에서 길을 찾기 위해 표지판이나 노선도를 확인할 때에, 가장 직관적이고 유용하다고 느끼는 정보는 '색상' 정보이다.
  2. 외국인 관광객들은 지하철 출입문 방향과 지하철 상대식 플랫폼 구조와 같이 양방향 정보가 주어질 때, 올바른 길을 선택 하는데 큰 어려움을 겪는다.
  3. 외국인 관광객들은 노약자석이나 임산부석 등 한국 지하철의 에티켓에 대해 궁금해 하는 경향이 있다.

## THEME: 앱 사용 및 기능

- Insight :**
1. 외국인 관광객들은 기존 지도 앱에서 영어 주소 지원이 되지 않는 경우가 많아 목적지를 검색하는데 큰 혼란을 겪는다.
  2. 외국인 관광객들은 네이버 지도가 우선순위(도보, 환승, 비용)에 따라 경로를 선택할 수 있다는 점을 유용하다고 느낀다.
  3. 외국인 관광객들은 지하철 내의 붐비는 정도, 빠른 환승 정보, 지하철의 방향성, 출구에 따른 지역 정보 등을 시각화된 정보(인포그래픽, 아이콘)로 안내받고 싶어한다.

## THEME: 지하철 카드 시스템

- Insight :**
1. 외국인 관광객들은 기후동행카드를 많이 사용하지만 충전방법을 몰라서 카드충전을 원할하게 하지 못한다.
  2. 한국에 온 외국인 관광객들은 티켓을 발권할 때 목적지인 역 이름의 알파벳을 잘 알지 못해 해당 호선의 색 정보에 의지하는 경향이 있다.
  3. 한국에 온 외국인 관광객들은 누군가 알려주기 전까지 한국에만 유일하게 존재하는 보증금 시스템을 전혀 알지 못한다.

## **5. 4주차 진행 계획**

**외국인 2분을 추가 리서치를 진행한 후  
팀 주제를 발전시킬 예정.**

**THANK YOU!**