

서울역 캐리어 경사로
리디자인 프로젝트

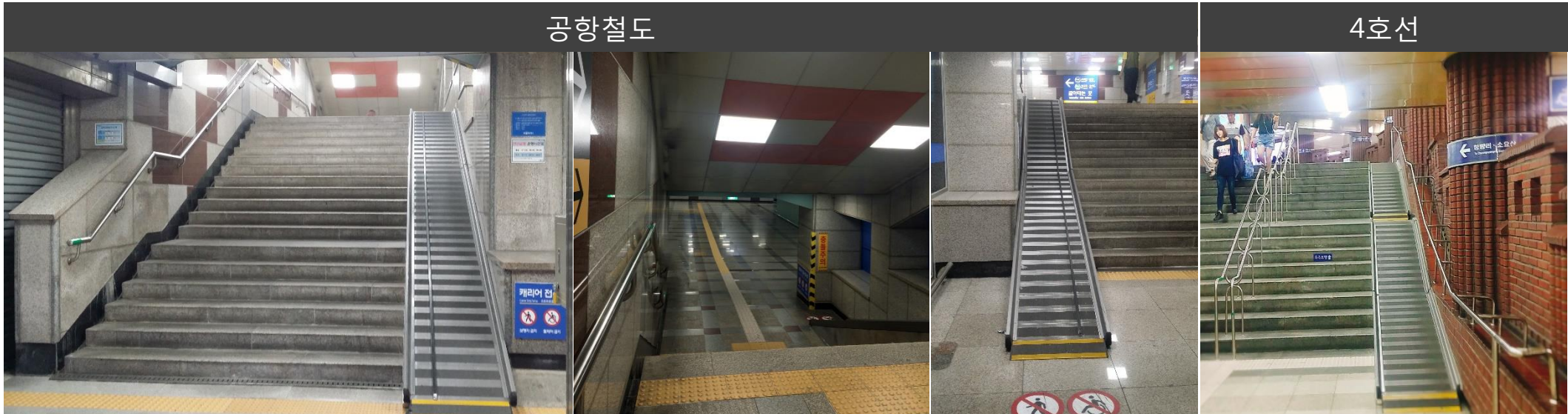
16.07.23 ~ 16.08.27

01 | 현황분석_캐리어 경사로 설치 목적과 현황

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트

설치목적

서울역사 안에서 캐리어를 끌고 다니는 사람들이 많음
특정 구간에는 에스컬레이터를 설치할 수 없음



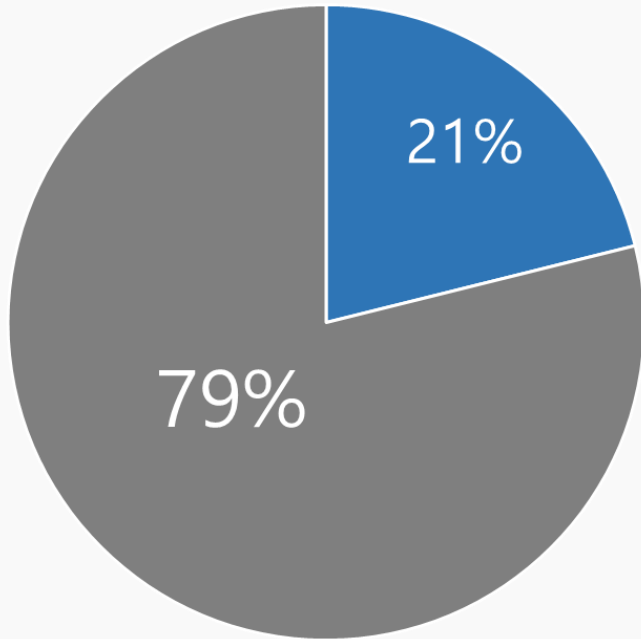
캐리어를 끌고 다니는 사용자들의 편의를 위해
캐리어 경사로를 4곳에 설치

01 | 현황분석_캐리어 경사로 이용률

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트

캐리어 경사로 이용 현황

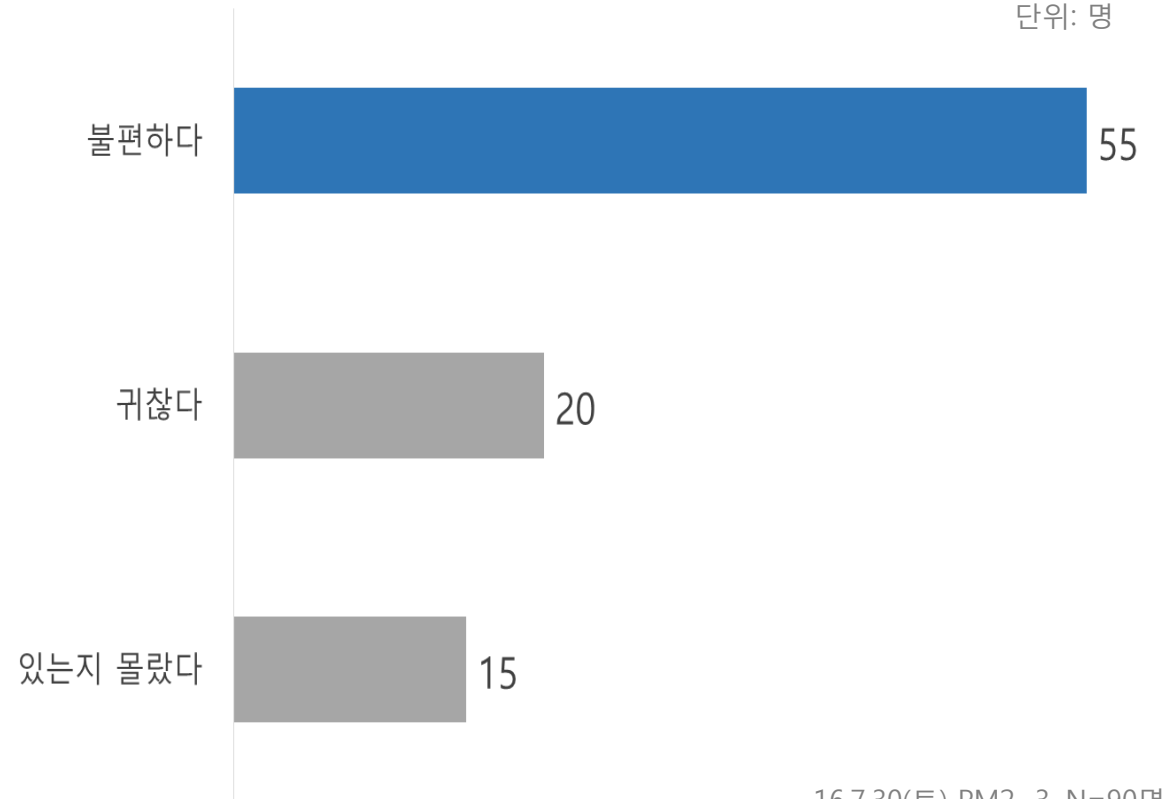
■ 사용 ■ 미사용



16.7.30(토) PM2~3, N=90명

캐리어 경사로를 이용하지 않는 이유

단위: 명



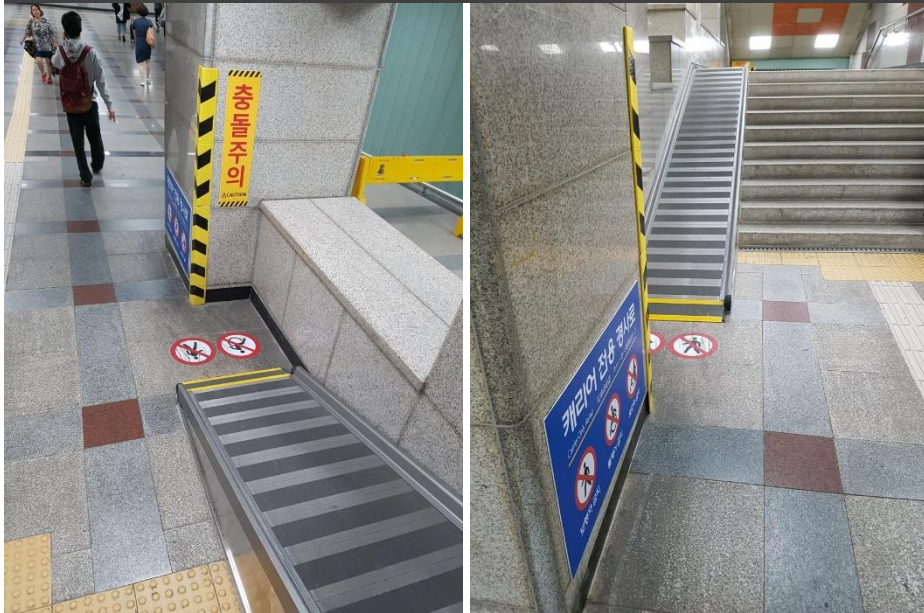
16.7.30(토) PM2~3, N=90명

현재 캐리어 경사로 이용률은 21%에 불과
이용하지 않는 이유는 불편함

01 | 현황분석_경사로 관련 게시물

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트

동선을 고려하지 않은 경사로



출처: PPOMPU, 16.07.21

사용성을 고려하지 않은 경사로

지하철 '캐리어 경사로' 덜 가팔랐으면...

1·4호선 서울역 환승통로에 설치
이용객들 "사용하기 어려워" 불만
서울메트로 "추가설치 계획 없어"



출처: 세계일보, 15.11.22

지난 19일 오전 10시쯤. 출근 시간이 지났는데도 서울지하철 1·4호선 서울역 환승 통로는 발걸음을 재촉하는 사람들로 붐볐다. 특히 캐리어를 든 채 4호선 승강장에서 환승 통로를 거쳐 1호선 승강장이나 KTX·경의선 방향의 1번 출구로 향하는 이들이 적지 않았다. 이날 오전 10시부터 1시간 동안 환승 통로를 지나간 약 20명 중 절반 정도는 환승 통로 중간에 있는 계단의 맨 오른쪽에 설치된 캐리어 전용 경사로(사진)로 캐리어를 끌고 계단을 올라갔다.

캐리어를 지닌 이용객들의 편의를 위해 지난 12일 지하철 1·4호선 서울역 환승 통로에 일명 '캐리어 전용 경사로'가 설치되면서 생긴 풍경이다. 하지만 경사로 이용객 대부분 "경사가 가파르다"며 불만을 드러냈다.

서울역 인근 회사에 다니는 직장인 정모(41·여)씨는 "계단만 있었을 때보다는 편리하긴 한데, 캐리어를 경사로 위에 놓고 계단을 오를 때 숨이 찰다"며 "좀 덜 가팔랐으면 좋겠다"고 말했다. 부산에 사는 취업 준비생 박은혜(25·여)씨는 "면접을 보려고 이번 달에만 KTX를 타고 서울에 3차례 왔는데 캐리어 전용 경사로가 생겨 한 번 이용해 봤다"며 "(캐리어를 들고 계단을 오를 때) 도움이 되는지는 잘 모르겠다"고 고개를 가웃했다.

서울 시내 지하철역 가운데 서울역에 처음 생긴 캐리어 전용 경사로는 계단들을 잇는 두 개의 경사로(폭 76cm, 전체 길이 10m)로 구성돼 있다. 경사로의 최대 경사도는 21도다.

서울역을 운영하는 서울메트로 관계자는 "현재로서는 캐리어 전용 경사로를 다른 지하철역에 추가로 설치할 계획은 없다"고 말했다.

글·사진=박진영 기자 jyp@segye.com

사용자들에 대한 분석과 공감 없이 만들어져
부정적 경험을 제공함

02 | 문제분석_캐리어 경사로가 불편한 이유

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트

경사로의 문제



경사로가 높음

경사로가 미끄러움

한번에 여러 사람이 이용하기 어려움

하나만 설치되어 경사로에 혼선이 있음

(올라가는 사람과 내려가는 사람 사이에 혼선 발생)

사용자의 문제



사용법을 모른다

내려가는 방법 (지지대를 바퀴에 걸쳐서 내려가야 함)

올라가는 방법 (캐리어는 경사로로, 사람은 계단으로)

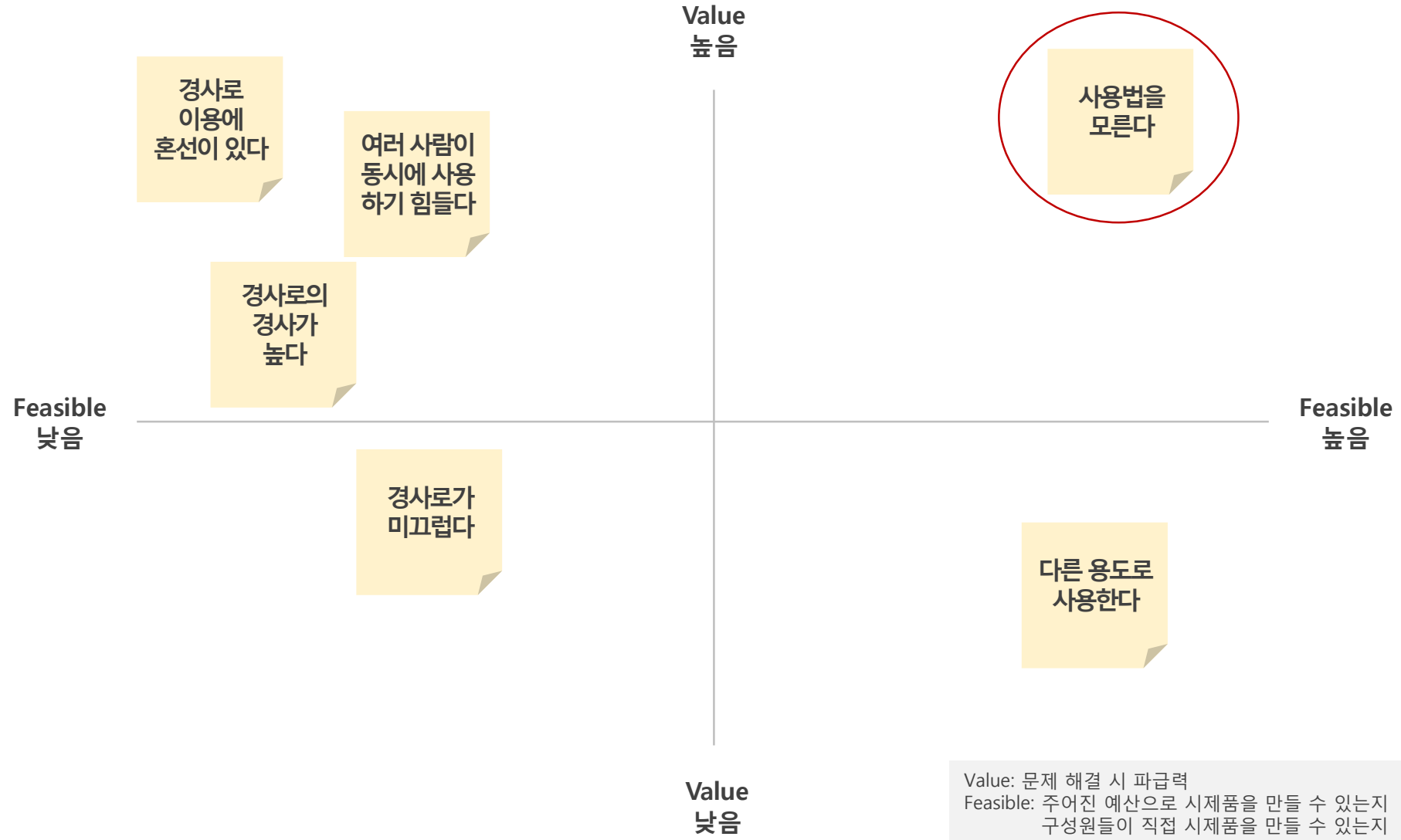
다른 용도로 사용한다

(유모차를 끌고 가는 사람 때문에 이용하지 못함)

서울역 캐리어 경사로가 불편한 이유는
사용법을 모르는 사용자의 문제와 불편하게 설계된 경사로의 문제가 있음

03 | 문제정의 메트릭스

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트



03 | 문제정의 매트릭스

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트

프로젝트 목표 설정

경사로
이용에
혼선이 있다

여러 사람이
동시에 사용
하기 힘들다

사용법을
모른다

경사로의
경사가
높다

“ 캐리어를 가지고 서울역을 이용하는 사람들에게

캐리어 경사로를 제대로 사용하게 해

캐리어를 가지고 이동하는데 불편함을 최소화하자! ”

다른
미끄럽다

다른 용도로
사용한다

Feasible
낮음

Feasible
높음

Value
낮음

Value: 문제 해결 시 파급력

Feasible: 주어진 예산으로 시제품을 만들 수 있는지
구성원들이 직접 시제품을 만들 수 있는지

서울역 캐리어 경사로 리디자인

프로젝트 로드맵

시제품 제작
및 테스트

캠페인

계단 크리에이티브

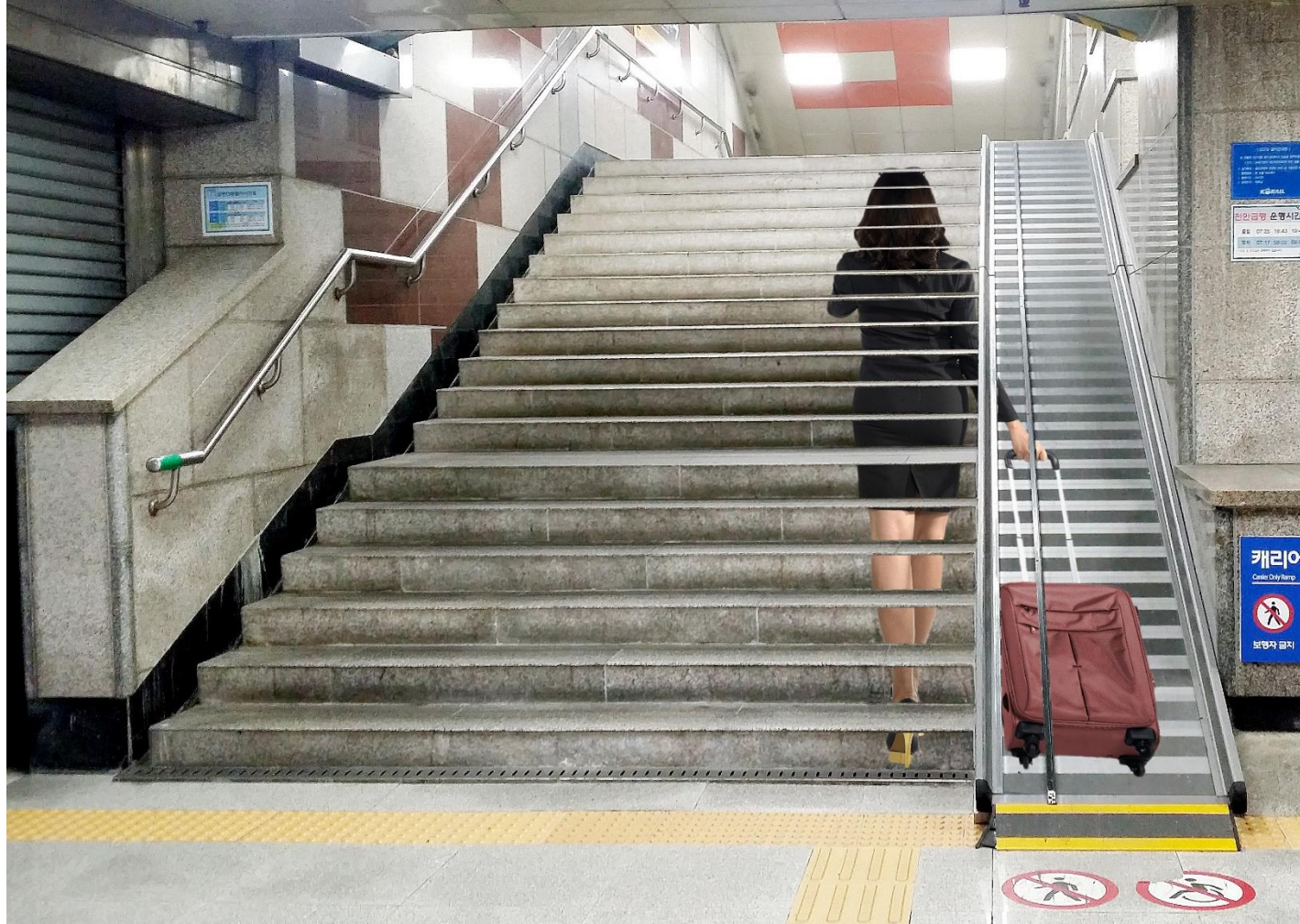
필드 테스트

스티커 크리에이티브

페이스북 캠페인

04 | 크리에이티브_①계단

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트



배경

사람은 계단으로, 캐리어는 경사로를 이용해야 하며, 바닥에 금지 스티커가 붙여져 있지만 잘 지켜지지 않고 캐리어와 함께 경사로를 걸어 올라가는 경우가 많다.

아이디어 내용

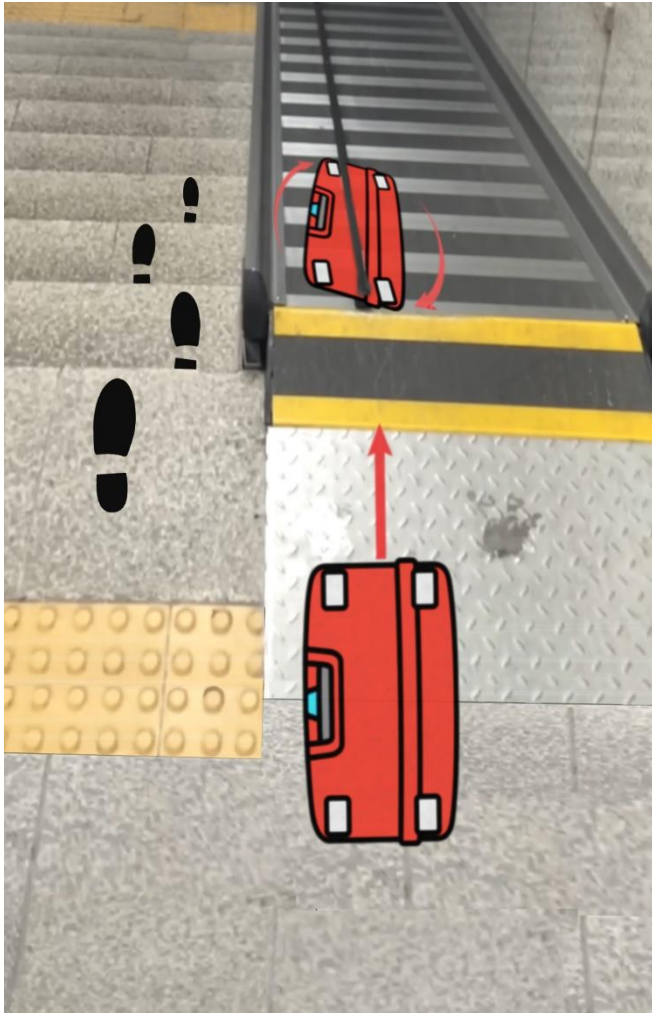
사람은 계단으로 걸어 올라가며, 캐리어는 경사로에 위치해 있도록 스티커를 부착함으로써 사람들이 올바른 방법으로 캐리어 경사로를 이용해 올라갈 수 있게 한다.

기대효과

올바른 이용 방법을 시각적으로 표현해줌으로써 사용법을 직관적으로 파악하고 이용할 수 있다.

04 | 크리에이티브_②스티커

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트



배경

내려갈 때 경사로 이용자의 대부분은 제대로 된 이용 방법을 몰라 불편하게 혹은 안전하지 못한 방법으로 이용하고 있다.

아이디어 내용

경사로 진입 시점과 경사로 부분에서 올바른 캐리어 위치를 보행자의 시선이 닿는 바닥에 표현해주어 쉽게 모방하여 이용할 수 있게 한다.

기대효과

두 단계로 나뉘어진 이용 방법을 따라 자연스럽게 올바른 방법으로 경사로를 이용해 내려갈 수 있다.

05 | 시제품 테스트 계획

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트



(현장 테스트 예)

테스트 방식

질문) 계단에 이러한 스티커가 붙여져 있다면?

응답) 만족스러워요 / 당연한거죠 / 아무 느낌 없어요 /
어쩔 수 없죠 / 불만이에요

위와 같은 카노 모델 분석 방식을 이용하여 우리의 솔루션이 매력적인 기능인지, 1차원적 기능인지, 꼭 필요한 기능인지, 혹은 중요하지 않은 기능인지 원치 않는 요소인지 분별하여 솔루션을 검증한다.

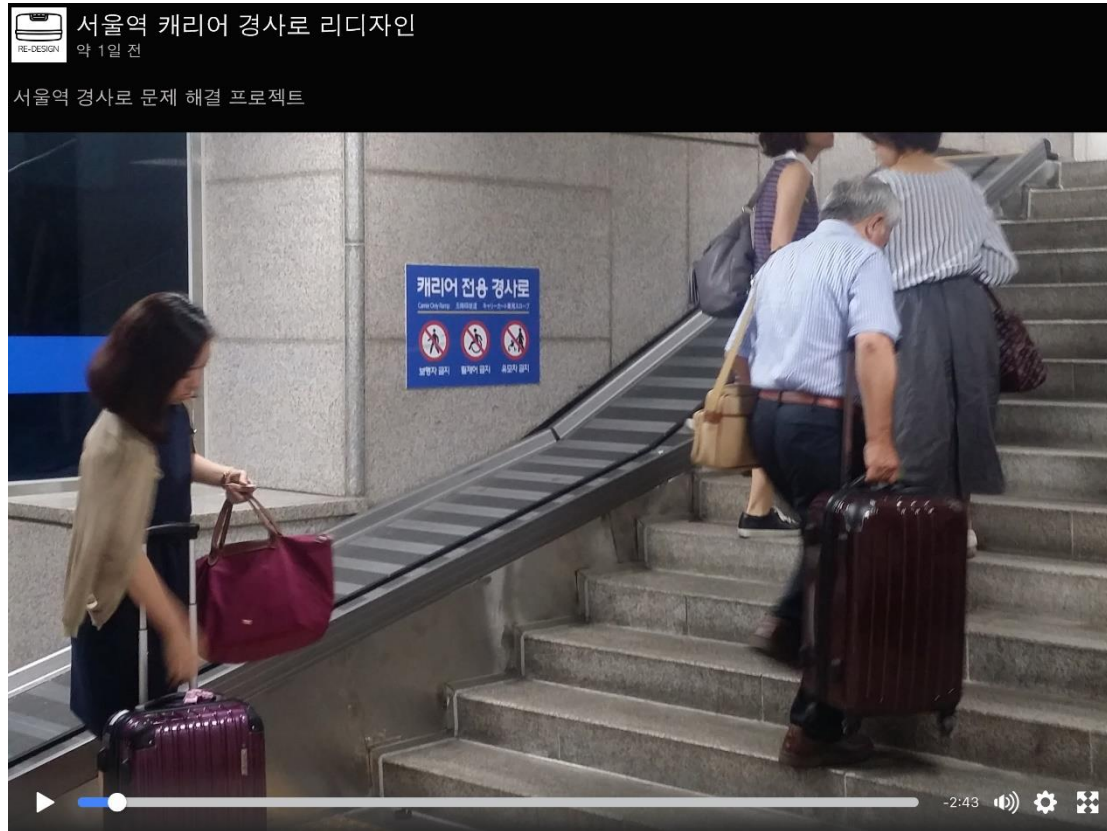
보완점

테스트 결과를 바탕으로 사용성에 대한 검증 후 솔루션을 개선하여 실제 적용해본다.

캐리어 경사로 사용자들에게 직접 사용성을 테스트하여 솔루션을 검증
사용자들의 니즈에 부합하는 솔루션을 제공

06 | 캠페인 계획

서울역 캐리어 경사로 리디자인 프로젝트



Field Test

사용자 검증 후 개선된 프로토타입을 서울역 캐리어 경사로에 실제 설치 후 테스트 및 영상 촬영

Facebook 캠페인

Facebook 페이지 개설 및 활동
'디자인이 서울을 위해 무엇을 할 수 있을까?^^' 페이지 등 관련 페이지에 홍보 및 Viral

추가적 계획

캐리어 경사로 추가 설치에 대한 수요가 있는 역 조사 후 사용성 좋은 경사로 디자인, 설치 및 테스트

더 많은 사람들이 캐리어 경사로 이용법을 제대로 알고 활용할 수 있게 함을 목표

감사합니다