

# 테마파크 앱의 인터페이스 디자인에 대한 사용자 경험 분석

유니버설 스튜디오, 디즈니랜드, 에버랜드를 중심으로

## An Analysis of User Experience Based on Interface Design in Theme Park Applications

Focusing on Universal Studios, Disneyland, and Everland

주 저 자 : 양루잉 (Yang, Lu Ying) 전남대학교 아트&디자인테크놀로지 협동과정 박사과정

교 신 저 자 : 정경호 (Jung, Jung Ho) 전남대학교 디자인학과 교수  
vava@jnu.ac.kr

<https://doi.org/10.46248/kids.2025.4.875>

접수일 2025. 11. 18. / 심사완료일 2025. 11. 28. / 게재확정일 2025. 12. 08. / 게재일 2025. 12. 30.

## Abstract

This study examines how UI design influences user experience in theme park mobile applications. Based on Norman's three UX levels visceral, behavioral, and reflective an analytical framework with three evaluation factors Attractiveness, Usability, and Integration was established. Using this framework, the official apps of Universal Studios Orlando, Shanghai Disneyland, and Everland were analyzed. Results indicate that Universal Studios focuses on functional clarity and task efficiency, while Shanghai Disneyland enhances visual immersion through character-driven graphics and thematic colors. Everland presents a simplified structure that supports essential information access. Across all cases, differences in UI elements such as layout, visual hierarchy, navigation structure, and interaction flow were found to directly shape user perception and task performance. This study provides a UI-centered perspective on theme park app UX and suggests future empirical research to verify the relative influence of each UX factor.

## Keyword

Theme Park App(테마파크 앱), User Interface Design(인터페이스 디자인), User Experience(사용자 경험)

## 요약

본 연구는 테마파크 앱에서 인터페이스(UI) 디자인이 사용자 경험(UX)에 미치는 영향을 분석하는 데 목적이 있다. Norman의 사용자 경험 본능적, 행동적, 반성적을 기반으로 시각적 매력성, 사용 편의성, 정보 통합성의 세 가지 평가 요인을 도출하고, 이를 유니버설 스튜디오, 상하이 디즈니랜드, 에버랜드 공식 앱에 적용하여 분석하였다. 분석 결과, 유니버설 스튜디오 앱은 명확한 기능 구조와 높은 과업 효율성을 강조하며, 상하이 디즈니랜드 앱은 캐릭터 기반 그래픽과 색채 활용을 통해 시각적 몰입을 강화하는 것으로 나타났다. 에버랜드 앱은 필수 정보 중심의 단순화된 구조로 사용편의성을 높였다. 세 앱 모두 레이아웃, 시각적 계층, 내비게이션 구조, 상호작용 흐름의 차이에 따라 사용자 인식과 과업 수행 경험이 달라지는 것으로 확인되었다. 사용자 경험에 더욱 영향을 줄 수 있다. 본 연구는 UI 중심의 테마파크 앱 사용자 경험 분석 관점을 제시하며, 향후 사용자 경험 요인 간 영향 관계를 실증적으로 검증할 필요성을 제안한다.

## 목차

### 1. 서론

- 1-1. 연구배경 및 목적
- 1-2. 연구방법 및 범위

### 2. 이론적 배경

- 2-1. 앱 인터페이스 디자인 개념 및 구성요소
- 2-2. 사용자 경험의 이해
- 2-3. 테마파크 앱에서의 사용자 경험 적용

### 3. 사례분석

- 3-1. 사례 선정 기준
- 3-2. 사례분석
- 3-3. 종합분석 및 시사점

### 4. 결론

### 참고문헌

# 1. 서론

## 1-1. 연구배경 및 목적

사회적 환경의 변화와 여가시간의 증대, 그리고 여가형태에 대한 질적 변화에 따라 여가 이용자들은 다양한 욕구에 맞은 여가공간에 대한 욕구가 높아지고 있다. 테마파크는 기존 휴양시설을 만족하지 못하는 도시권 주민들에게 휴양기회를 제공함으로써 주민들이 가장 선호하는 여가활동의 장소이다.<sup>1)</sup>

2025년 10월에 발표된 테마파크 보고서 백서에 따르면 글로벌 명소 환경은 2024년에 안정적인 성장세로 돌아섰다. 전 세계 상위 25개 테마파크의 총 관람객수는 2024년에 2.4% 증가한 약 2억 4,600만 명에 달했다. 일반적으로 미국, 일본, 서유럽의 성숙한 시장에서 주요 공원들은 관람객 수가 거의 변동이 없었고, 중국의 주요 국제 브랜드 공원들은 눈에 띄게 지속적인 성장세를 보이며 기록적인 연도를 기록했다.<sup>2)</sup>

디지털 기술과 서비스 디자인의 결합은 전통적인 관광객 경험 방식을 바꾸고 있다. 2015년 전후로 테마파크 앱은 관광객과 낙원 서비스를 연결하는 중요한 도구로 등장하여 기초정보 제공과 내비게이션 지원뿐만 아니라 예약관리, 가상 줄서기, 맞춤형 추천 등의 기능을 통해 관광객의 체험 효율과 만족도를 크게 높이고 있다.<sup>3)</sup> 그러나 현재 앱스토어에 게시된 주요 테마파크 앱의 사용자 평가를 살펴보면, 앱 디자인에 대한 불만을 제기하는 사용자들이 적지 않다. 리뷰의 부정적 키워드를 정리해 보면, 인터페이스의 계층 구조가 명확하지 않다는 점과 기능 탐색의 불편함이 사용자 경험 저하의 주요 원인으로 나타난다. 현재 테마파크와 관련된 기존 연구는 주로 공원 내 콘텐츠 구성이나 IP 협업을 활용한 마케팅 디자인에 집중되어 있으며, 테마파크 애플리케이션의 디자인에 관한 연구는 상대적으로 부족한 실정이다.

본 연구는 테마파크 애플리케이션의 인터페이스 디

자인 요소를 분석하고, 시각적 구성, 정보 구조, 내비게이션 및 상호작용 방식이 사용자 경험의 본능적·행동적·반성적 층위에 미치는 영향을 규명하는 데 목적이 있다. 유니버설 스튜디오, 상하이 디즈니랜드, 에버랜드의 공식 애플리케이션을 사례로 하여, 각 앱의 인터페이스 디자인 특성과 사용자 경험 차이를 비교·분석하고자 한다. 이를 통해 테마파크 앱 디자인에서 효과적인 사용자 경험 디자인 방향을 제시하며, 향후 앱의 개선 및 개발에 기여할 수 있는 방향성을 제공하고자 한다.

## 1-2. 연구방법 및 범위

본 연구는 테마파크 모바일 애플리케이션의 인터페이스 디자인 요소가 사용자 경험(UX)에 어떠한 방식으로 작용하는지를 규명하기 위해 문헌연구와 사례분석을 병행한다. 우선 기존 연구를 기반으로 인터페이스 디자인의 구성 요소, 레이아웃, 색채, 아이콘, 정보 구조, 내비게이션, 상호작용 방식과 Norman(2004)의 사용자 경험 3단계, 본능적, 행동적, 반성적 검토하여, 연계 분석에 적합한 이론적 틀을 정립하고 연구 범위는 2024 글로벌 테마파크 및 박물관 보고서(AECOM & TEA)를 참고하여 서로 다른 기업에 속한 대표적 테마파크 앱 세 가지, 유니버설 스튜디오, 상하이 디즈니랜드, 에버랜드로 설정한다. 각 앱의 메인 화면, 지도 화면, 예매·예약 화면을 중심으로 인터페이스 시각 요소, 정보 구조, 상호작용 흐름, 기능 통합 방식을 정성적으로 분석하였으며, 이를 바탕으로 시각적 매력성(Attractiveness), 사용편의성(Usability), 통합성(Integration)의 사용자 경험 평가 기준에 따라 비교하였다. 본 분석을 통해 테마파크 앱 인터페이스의 디자인 특징과 사용자 경험의 차이를 도출하고, 향후 테마파크 앱 인터페이스 설계의 개선 방향을 제시하는 데 연구의 목적이 있다.

# 2. 이론적 배경

## 2-1. 앱 인터페이스 디자인 개념 및 구성요소

인터페이스 디자인(UI, User Interface) 디자인은 사용자가 모바일 애플리케이션과 상호작용할 수 있도록 시각적, 기능적 요소를 체계적으로 구성하는 과정을 의미한다. 인터페이스 디자인은 사용자 경험(UX, User Experience)의 중요한 요소로 작용하며 사용자가 모바일 앱을 효율적이고 만족스럽게 사용할 수 있도록 설계되어야 한다.<sup>4)</sup> 이를 위해 모바일 인터페이스 디자인

1) Dong, P., & Siu, N. Y. M, 'Servicescape elements, customer predispositions and service experience: The case of theme park visitors', Tourism management, 2013, p.541-551.

2) Announcing the 2024 Global Experience Index, (2025.10.25.)  
www.teaconnect.org/news/official-release-2024-tea-global-experience-indextm

3) 류명팅, IPA를 활용한 테마파크의 선택속성 연구: 상하이 디즈니랜드를 중심으로, 국내석사학위논문 세종대학교 대학원, 2024

은 대체로 3가지 목적을 두고 설계한다. 첫째는 사용자 행동 예측을 위한 것으로, 사용자가 원하는 작업을 효율적으로 수행할 수 있도록 사용자 행동을 예측하고 지원하는 디자인 요소를 배치하는 것이다. 둘째는 사용자에게 시각적 단서를 제공하기 위한 것으로 버튼, 메뉴 등 상호작용 가능한 요소들이 명확히 인식될 수 있도록 설계하여 사용자가 자연스럽게 필요한 정보를 탐색할 수 있도록 하는 것이다. 셋째는 심리적 편안함을 제공하기 위한 것으로, 사용자가 인터페이스 사용 과정에서 혼란을 겪지 않고 긍정적 경험을 느낄 수 있도록 심리적 안정감을 제공하는 것이다.<sup>5)</sup> 인터페이스는 사용자가 시스템과 직접 상호작용하는 ‘접촉점(touchpoint)’으로, 사용자 경험은 이러한 인터페이스와의 지속적인 상호작용 과정에서 형성되는 총체적 경험을 의미한다. 따라서 인터페이스 디자인은 사용자 경험의 기초층을 구성한다고 볼 수 있으며, 인터페이스에 제시되는 정보 구조, 시각적 단서, 상호작용 방식, 기능적 배치 등의 요소는 사용 과정에서의 감정적 반응, 조작 효율성, 주관적 만족도에 직접적인 영향을 미친다.<sup>6)</sup> 선행연구를 검토한 결과, 연구자마다 앱 인터페이스 디자인 요소에 대한 정의가 서로 다르게 나타났다. 본 연구에서는 ‘앱 인터페이스 디자인 요소’를 핵심어로 하여 관련 문헌을 조사하였으며, 그중 4명의 학자의 연구를 바탕으로 주요 내용을 정리하였다. 구체적인 내용은 아래의 표에 제시하였다.

**[표 1] 앱 인터페이스 디자인 구성요소**

연구자	연구 주제	인터페이스 디자인 요소
장미란 (2014)	스마트폰 기반 쇼핑몰 UI 디자인에 관한 분석 연구	레이아웃, 그래픽, 아이콘/버튼, 텍스트, 스크롤유형, 터치인터랙션, 해상도
홍승윤, 최종훈 (2019)	고령자의 특성을 반영한 패스트푸드점 키오스크 UI 연구	레이아웃, 색채, 타이포그래피, 이미지, 내비게이션, 버튼, 아이콘
김영석 (2013)	GUI 디자인의 구성요소가 사용자 만족에 미치는 영향	레이아웃 이미지&아이콘 멀티미디어

- 4) Marcus, A., Design, user experience, and usability: The user experience design process as the core of human-centered design. Springer, 2014
- 5) Norman, D. A., The design of everyday things: Revised & expanded edition. Basic Books, 2013
- 6) Marcus, A., Design, user experience, and usability: The user experience design process as the core of human-centered design. Springer, 2014

	향차량용 내비게이션 제품을 중심으로-	
윤여경 (2016)	사용성 향상을 위한 스마트폰 내비게이션 앱 GUI 디자인	레이아웃 색채 폰트 이미지 아이콘&버튼 인터랙션

선행연구를 기반으로 공통적인 인터페이스 디자인을 구성하는 기본 요소인 레이아웃(Layout), 색채(Color), 아이콘/버튼(icon)에 대해 논의하고자 한다. 테마파크 앱의 맥락에서 하나의 애플리케이션은 공원 지도, 대기 시간 조회, 티켓 구매, 어트랙션 예약, 모바일 결제 등 다양한 서비스를 통합해야 하므로, 인터페이스 디자인은 정보 조직과 상호작용 흐름 측면에서 명확성과 일관성을 확보해야 한다. 인터페이스 디자인은 구조적, 시각적 측면에서 사용자가 낮은 인지적 부담으로 복잡한 과업을 수행할 수 있도록 지원해야 하며, 이러한 이유로 인터페이스 디자인이 사용자 경험에 미치는 영향은 기능 밀도가 높은 애플리케이션일수록 더욱 중요하고 두드러지게 나타난다.

## 2-2. 사용자 경험의 이해

사용자 경험은 단순히 제품이나 시스템을 사용하는 과정에서의 편의성이나 기능적 효율성만을 의미하지 않는다. Norman(2004)은 감성 디자인에서 사용자 경험을 본능적, 행동적, 반성적 세 층면으로 구분하며, 이는 사용자가 제품 혹은 서비스와 상호작용할 때 발생하는 감정적, 인지적 반응의 총체라고 정의하였다.<sup>7)</sup> 즉, 사용자 경험은 감각적 인상에서 시작하여 실제 사용 과정의 효율성, 그리고 사용 후 만족감 및 의미 해석에 이르는 총체적 경험의 흐름을 포함한다. 앱 디자인에서의 사용자 경험은 다음과 같은 내용으로 정리된다.

본능적 층위는 시각적 인상과 직관적 사용성을 결정하는 단계로, 인터페이스 디자인, 배색, 아이콘, 애니메이션 등의 시각적 표현이다. 이 단계에서 사용자는 앱의 첫인상과 친화성을 통해 다운로드 및 초기 사용 의도를 형성하며, 인터페이스의 심미성과 접근성이 핵심적 역할을 한다.

행동적 층위는 실제 사용 과정에서의 기능적 효율성과 사용 편의성을 의미한다. 이 층위의 주요 디자인 요

7) Norman, D. A, 『Emotional design: Why we love (or hate) everyday things』, Basic Books, 2004

소에는 기능 논리, 상호작용 원할도, 내비게이션 구조, 응답 속도 등이 포함되며, 테마파크 앱에서 사용자가 티켓 구매, 위치 확인, 길찾기 등 과업을 원활하게 수행할 수 있도록 지원한다.

반성적 층위는 사용 후의 감정적 평가 및 브랜드 경험과 연관된다. 개인화된 경험, 브랜드 가치 인식, 재방문 의도 및 감정 지속성이 중심 요인으로 작용하며, 공유 및 재방문을 통한 긍정적 브랜드 충성도를 고취시키는 단계이다.

[표 2] 앱의 사용자 경험

해당 층위	앱 디자인 요소	이해
본능적	인터페이스 디자인, 배색, 아이콘, 애니메이션 표현	사용자의 다운로드 및 첫 사용 유도, 시각적 인상, 인터페이스 친화도
행동적	기능 논리, 상호작용 원할도, 내비게이션 구조, 응답 속도	사용자가 티켓 구매, 내비게이션, 출서기 등을 완료할 수 있도록 지원
반성적	개인화 경험, 브랜드 가치, 사용 후 만족 및 충성도	공유, 재방문 및 브랜드 충성도를 고취, 감정 지속

### 2-3. 테마파크 앱에서의 사용자 경험 적용

테마파크의 디지털 서비스 환경에서 모바일 앱은 사용자 여정을 연결하는 핵심 접점으로 기능한다. 사용자는 앱의 시각적 표현은 색채, 이미지, 아이콘 등의 본능적 수준 디자인을 통해 첫인상을 형성하며, 이는 다운로드 결정 및 초기 진입 의도에 직접적인 영향을 미친다. 테마파크 앱은 브랜드 이미지와 엔터테인먼트적 세계관을 시각적으로 구현함으로써 사용자에게 감성적 친밀감을 제공하는 것이 중요하다. 정보 구조, 내비게이션 체계, 기능 논리, 상호작용 흐름과 같은 행동적 수준 디자인이 사용 편의성을 좌우한다. 이용자는 앱을 통해 티켓을 제시하거나, 대기 시간을 확인하고, 어트랙션 위치를 탐색하며, 실시간으로 길찾기 기능을 사용하기 때문에 인터페이스의 구조적 명확성은 과업 수행의 효율성과 직결된다. 예약 이력 관리, 개인화 추천, 브랜드 경험 공유 등 반성적 수준 디자인이 사용자 만족도와 재방문 의도 형성에 기여한다. 사용자가 앱 이용 전반에서 긍정적 경험을 축적할수록 테마파크 브랜드에 대한 감정적 연결이 강화되며, 이는 장기적 충성도로 이어지게 된다.

테마파크 앱의 사용자 경험은 본능적, 행동적, 반성

적이라는 Norman의 사용자 경험 구조를 바탕으로 하되, 인터페이스 디자인 요소는 시각적 단서, 정보 구조, 버튼 조작성, 화면 간 이동의 연속성 사용자 여정 단계별로 어떠한 방식으로 작동하는지를 통합적으로 이해할 필요가 있다. 테마파크 앱의 사용자 경험 품질은 인터페이스 디자인이 제공하는 시각적 매력(Attractiveness), 사용 편의성(Usability), 기능 및 정보의 통합성(Integration)에 의해 결정되며, 특히 앱 내부에 복잡한 기능이 다층적으로 포함된다는 점에서 인터페이스의 구조적 완성도는 다른 유형의 모바일 서비스보다 훨씬 중요한 역할을 한다. 본 연구는 이 분석 프레임워크를 기반으로 유니버설 스튜디오 올랜드, 상하이 디즈니랜드, 한국 에버랜드 세 개 사례를 분석하고자 한다.



[그림 1] 테마파크 앱의 분석 틀

## 3. 사례분석

### 3-1. 사례 선정 기준

사례 선정 기준은 2025년 10월 AECOM과 테마 엔터테인먼트 협회(TEA)가 공동 발간한 '2024 글로벌 테마파크 및 박물관 보고서'를 기반으로 하였다. 해당 보고서에서는 전 세계 상위 25대 테마파크를 소개하고 있으며, 사례의 다양성을 확보하기 위해 본 연구는 상위 10대 테마파크 중 서로 다른 회사에 속한 상위 3개의 테마파크 앱을 연구 대상으로 선정하였다. 이를 통해 연구의 대표성과 광범성을 반영하고자 하였다. 선

정된 테마파크는 월트디즈니 컴퍼니 계열의 디즈니, 컴캐스트 그룹 계열의 유니버설 스튜디오, 한국 삼성물산 주식회사의 에버랜드이다.

[표 3] 사례 개요

앱	이름	공식 앱 소개
	유니버설 스튜디오 (Universal Studios)	미국 유니버설 스튜디오 공식 앱은 NBCUniversal Media, LLC에서 개발하였으며, 2016년에 정식 출시된 스마트 모바일 애플리케이션이다. 이 앱은 방문객들의 테마파크 경험을 향상시키기 위해 설계된 도구로, 유니버설 스튜디오 여행에서 필수적인 역할을 한다. 앱은 다양한 실용적인 기능과 상호작용 서비스를 통합하여 방문객의 경험을 더욱 편리하고 즐겁게 만들어준다.
	상하이 디즈니랜드 (Shanghai Disneyland)	상하이 디즈니 리조트 앱은 상하이 국제 테마파크 유한회사에서 개발한 방문객들의 테마파크 경험을 향상시키는 스마트 어시스턴트이다. 앱은 놀이기구 예약 대기 시간, 퍼레이드 및 공연 시간표 등 실시간 정보 조회 기능을 제공하여 방문객들이 효율적으로 일정을 계획할 수 있도록 돕는다. 인터랙티브 지도를 통해 주변의 명소, 레스토랑, 상점을 빠르게 찾을 수 있어 편리하게 테마파크를 탐험할 수 있다.
	에버랜드 (Everland)	한국 에버랜드 앱은 테마파크 경험을 향상시키는 편리한 도구이다. 앱에서는 실시간 대기 시간과 공연 일정을 확인할 수 있어 방문객들이 효율적으로 놀이 경로를 계획할 수 있도록 돕는다. 인기 어트랙션을 사전에 예약하여 대기 시간을 줄일 수 있으며, 쿠폰 및 이벤트 정보를 받아볼 수 있다. 앱 전용 할인 혜택과 특별 이벤트를 참여를 통해 더욱 즐거운 경험을 제공한다.

### 3-2. 사례분석

#### 3-2-1. 유니버설 스튜디오(Universal Studios)

미국 유니버설 스튜디오의 공식 앱은 NBCUniversal Media, LLC에서 개발한 것으로, 2016년에 정식 출시되어 현재까지 지속적으로 업데이트되고 있다. 이 앱은 방문객의 전반적인 테마파크 이용 경험을 향상시키기 위해 설계된 핵심 도구로서, 단순한 정보 제공을 넘어 다양한 기능과 디지털 서비스를 하나의 플랫폼에 통합하고 있다. 지도, 대기 시간 조회, 티켓 관리, 쇼 일정

확인, 모바일 주문 등 여러 실용적 기능을 통해 방문객의 이동과 의사결정을 지원하며, 상호작용 기반의 서비스 요소를 포함하여 테마파크 내 체험을 보다 편리하고 즐겁게 만들어주는 역할을 수행한다.

[표 4] 유니버설 앱 주요 화면의 사용자 경험 요소 분석

 Universal Studios			
앱 주요 UI	UI 디자인 내용	UX 요소	분석
메인 화면	 <p>앱 실행 후 가장 먼저 보이는 화면으로, 티켓 예매·지도·운영 시간·식음료·호텔 등 주요 기능 진입 버튼과 이벤트 배너, 추천 콘텐츠가 함께 표시된다.</p>	시각적 매력 (Attractiveness)	고채도의 배경과 영화 IP 이미지를 사용해 브랜드 인식을 높였다. 이벤트 배너를 통해 테마파크의 즐거운 분위기를 시각적으로 전달한다.
		사용 편의성 (Usability)	하단 내비게이션과 단축 메뉴로 구성되어 있어 핵심 기능에 즉시 접근할 수 있다. 버튼 크기와 명칭이 명확해 조작의 직관성이 높다.
		정보 통합성 (Integration)	계층적 구조의 명확성, 핵심 기능의 집중화, 통일된 정보 제시 방식이 페이지의 정보 통합성을 높여 사용자가 빠르게 내용을 이해하고 조작을 시작할 수 있도록 한다.
지도 화면	 <p>놀이기구·식음료·공연 위치 및 실시간 대기 시간을 표시하며 확대·축소·필터 기능을 지원한다.</p>	시각적 매력 (Attractiveness)	밝은 색채와 선명한 지도 요소를 활용하여 시각적 층위가 분명하며, 아이콘을 통해 정보 인지가 강화되어 전체적인 시각적 매력이 높게 나타난다.
		사용 편의성 (Usability)	터치·확대 축소 등 제스처가 자연스럽고 아이콘 식별이 용이하다. 사용자가 원하는 정보를 직관적으로 탐색할 수 있다.

		정보 통합성 (Integration)	실시간 데이터를 지도에 통합하였으며, 필터 기능을 통해 관심 항목만 선택적으로 확인할 수 있다. 정보 접근성과 효율성이 뛰어나다.
프로모션 / 이벤트 화면	 현 재 인 이벤트 티켓 패키지 프로모션 정보를 제공한다.	시각적 매력 (Attractiveness)	실사 이미지와 블루 톤을 사용하여 브랜드 신뢰감을 주며, 정보 구조가 명확해 시각적 가독성이 높다.
		사용 편의성 (Usability)	주요 기능이 집중적으로 배치되고 아이콘이 명확해 필요한 작업을 빠르게 찾을 수 있어 전반적인 사용 편의성이 높다.
		정보 통합성 (Integration)	핵심 기능과 추천 콘텐츠가 계층적으로 구성되고 제시 방식이 통일되어 정보 흐름을 쉽게 파악할 수 있다.
로그인 / 계정 화면	사용자 로그인 또는 회원가입을 통해 개인 일정, 알림 등 개인화 서비스를 관리할 수 있다.	시각적 매력 (Attractiveness)	선명한 브랜드 컬러와 그래픽 버튼이 시각적 초점을 강화하며, 전체 레이아웃도 간결하다.
		사용 편의성 (Usability)	조작 경로가 직관적이어서 사용자가 주요 작업을 빠르게 수행할 수 있다.
		정보 통합성 (Integration)	로그인 후 예매, 예약, 멤버십 포인트 등 다양한 정보를 통합 관리할 수 있어 서비스 연계성이 강화된다.

미국 유니버설 스튜디오 공식 애플리케이션은 ‘기능 통합성과 조작 효율성’을 핵심 설계 방향으로 삼아, 명확한 인터페이스 구성과 체계적인 정보 구조를 통해 높은 수준의 서비스 편의성을 구현하였다. 메인 화면과 지도 화면은 과업 지향형 서비스 논리를 반영하여 사용자가 티켓 예매, 길찾기, 어트랙션 예약 등 주요 기능을 신속하게 수행할 수 있도록 지원한다. 특히 지도

및 가상 대기열 시스템의 실시간 데이터 연동은 정보 통합성을 강화하여 완성도 높은 테마파크 경험을 제공한다. 시각적, 감성적 측면에서는 블루 톤의 인터페이스, 영화 IP 이미지, 시즌 이벤트 콘텐츠를 활용하여 브랜드 인지도와 엔터테인먼트 분위기를 강화하였으나, 감정 디자인은 여전히 기능 중심적이며 개인화 추천이나 사용자 간 상호작용은 제한적이다.

**[표 5] 유니버설 스튜디오 앱 종합평가표**

평가 요소	점수	평가 근거
시각적 매력성 (Attractiveness)	★★★★☆	화면 구성은 단정하고 기능 중심으로 설계되어 시각적 요소는 비교적 절제되어 있다. 정보의 명확성을 중시하여 브랜드 감성 표현은 다소 제한적이다.
사용 편의성 (Usability)	★★★★★	주요 기능이 명확히 구분되어 있으며 지도, 대기시간, 티켓 등 핵심 작업이 한눈에 제시된다. 내비게이션이 직관적이며 작업 효율이 매우 높아 사용자 행동 부담이 적다.
정보 통합성 (Integration)	★★★★☆	정보 계층 구조가 명확하고 핵심 기능과 콘텐츠 영역이 구분되어 있다. 구조적 일관성이 높아 공원 내 서비스 이해가 용이하나 일부 콘텐츠 간 연계성은 다소 약한 편이다.

### 3-2-2. 상하이 디즈니랜드(Shanghai Disneyland)

상하이 디즈니 앱은 방문객을 위해 특별히 제작된 종합 서비스 애플리케이션으로, 상하이 디즈니랜드에서의 이용 경험을 향상시키는 것을 목표로 한다. 2016년 6월 16일에 놀이공원과 함께 출시된 이후, 이 앱은 방문객들이 신비로운 세계를 탐험하는 데 유용한 도우미가 되었다.

이 앱을 통해 방문객들은 손쉽게 입장권을 구매할 수 있으며, 줄을 설 필요 없이 빠르게 입장할 수 있어 소중한 시간을 크게 절약할 수 있다. 또한, 실시간 지도 내비게이션 기능이 내장되어 있어 원하는 놀이기구, 레스토랑 및 상점을 쉽게 찾을 수 있으며, 엔터테인먼트 공연의 시간을 상세히 표시하여 멋진 공연을 놓치지 않도록 도와준다.

**[표 6] 상하이 디즈니랜드 앱 인터페이스의 사용자 경험 요소 분석**

 Shanghai Disneyland			
앱 UI	UI 디자인	UX 요소	분석

	내용		
 <p>메인 화면</p>	<p>시 이벤트 관심 및 행 과 능 기 메 뉴 가 표 시 된 다.</p>	<p>시각적 매력 (Attractiveness)</p>	<p>블루 그라데이션 배경과 디즈니 캐릭터 이미지를 통해 동화적 몰입감을 제공하며, 계절 이벤트의 감성적 분위기를 시각적으로 구현하였다.</p>
		<p>사용 편의성 (Usability)</p>	<p>아이콘 배치가 명확하고 기능 진입 구조가 단순하여 사용자가 주요 과업을 빠르게 수행할 수 있다. 하단 내비게이션과 상단 메뉴의 구조적 일관성이 높다.</p>
		<p>정보 통합성 (Integration)</p>	<p>기능 진입점은 다양하지만 집중도가 낮고, 콘텐츠 영역 간의 연계성이 부족하다.</p>
 <p>티켓 및 프로모션 화면</p>	<p>다양한 티켓 상품 및 인 프 로 모 션 정 보 를 제 공 한 다.</p>	<p>시각적 매력 (Attractiveness)</p>	<p>실사 이미지와 브랜드 색상을 결합해 긍정적인 감정과 구매 욕구를 동시에 자극한다. 오렌지색 활인 태그가 시각적 주목도를 높인다.</p>
		<p>사용 편의성 (Usability)</p>	<p>카테고리 구분이 명확하고 가격·활인 정보가 직관적으로 제시되어 사용자 의사결정이 신속하다.</p>
		<p>정보 통합성 (Integration)</p>	<p>콘텐츠가 범주별로 통합되어 구조는 비교적 명확하지만, 정보량이 많아 계층 간 구분이 다소 흐릿하다.</p>
 <p>지도 화면</p>	<p>놀이 기 구 대 시 과 구 역 이 실 시 간 으 로 표 시 된 다.</p>	<p>시각적 매력 (Attractiveness)</p>	<p>3D 카툰 스타일의 지도 디자인으로 시각적 즐거움과 공간 인지성을 동시에 제공한다.</p>
		<p>사용 편의성 (Usability)</p>	<p>실시간 정보는 빠른 판단에 도움이 되지만, 화면의 정보량이 많아 다소 혼잡해 보이며 목표 탐색 효율을 떨어뜨릴 수 있다.</p>
		<p>정보 통합성 (Integration)</p>	<p>실시간 대기 시간과 구역별 어트랙션 정보를 통합 시각화하여 효율적인 이동 계획을 가능</p>

			하게 한다.
 <p>일정 관리 화면</p>	<p>사용 자 의 매 케 트 방 일 정 을 관 할 이 수 다.</p>	<p>시각적 매력 (Attractiveness)</p>	<p>여백이 많은 단순한 구성으로 시각적 초점은 명확하지만 매력은 다소 약하다.</p>
		<p>사용 편의성 (Usability)</p>	<p>사용자가 자신의 티켓을 추가하도록 유도하는 버튼 중심의 구조로, 직관적인 조작성을 제공한다.</p>
		<p>정보 통합성 (Integration)</p>	<p>단일 기능만 제시되어 구조는 명확하나 정보 통합 수준은 낮다.</p>
 <p>회원 로그인 화면</p>	<p>사용 자 는 디 즈 니 멤 버 시 계 정 으 로 그 인 하 여 문, 폰, 약, 겨, 찾 기 등 개 인 화 서 비 스 이 할 이 수 다.</p>	<p>시각적 매력 (Attractiveness)</p>	<p>블루, 퍼플 그라데이션과 골드 포인트를 사용하여 브랜드 고급감과 소속감을 강화하고, 문구를 통해 '마법 같은 경험'이라는 감성적 가치를 전달한다.</p>
		<p>사용 편의성 (Usability)</p>	<p>자신의 정보와 서비스 버튼을 빠르게 찾을 수 있어 직관적이고 명확하다.</p>
		<p>정보 통합성 (Integration)</p>	<p>로그인 후 주문쿠폰·예약 등 다양한 정보를 하나의 계정에서 통합 관리할 수 있다.</p>

상하이 디즈니랜드 공식 앱은 감성적 경험과 시각적 내러티브를 핵심 디자인 특징으로 하여, 브랜드의 마법적 분위기와 친근한 이미지를 효과적으로 구현하였다. 화면은 캐릭터 이미지를 일관되게 활용하여 환상적이면서도 따뜻한 몰입감을 제공한다. 조작 구조는 직관적인 아이콘 배치와 명확한 기능 구분을 통해 높은 과업 효율성과 정보 접근성을 확보하였다. 특히, 지도와 티켓 시스템의 실시간 연동 기능은 사용자에게 자율적 제어감과 편리함을 동시에 제공한다. 또한 앱은 애니메이션 캐릭터의 의인화된 표현과 시즌 테마 이벤트의 시각 연출을 통해 사용자 감정의 공감을 유도하고 브랜드 충성도를 강화한다. 디즈니 앱은 경험적 스토리텔링과 감성적 연결성을 강조하며, 시각적 즐거움, 상호작용의 친화성, 브랜드 감성을 중심으로 한 앱 디자인의 모범

적 사례라 할 수 있다.

**[표 7] 상하이 디즈니랜드 앱 종합평가표**

평가 요소	점수	평가 근거
시각적 매력성 (Attractiveness)	★★★★★	디즈니 캐릭터 기반의 그래픽과 선명한 색채 활용이 시각적 몰입감을 크게 높이며, 화면 스타일의 통일성이 뛰어나 테마적沉浸感を 강화한다.
사용 편의성 (Usability)	★★★★☆	기능 구분이 명확하고 아이콘의 의미 파악이 용이하며, 내비게이션 구조도 직관적이다. 다만 기능 진입점이 다소 많아 초사용자의 선택 부담이 있을 수 있다.
정보 통합성 (Integration)	★★★★☆	정보·서비스·운영 콘텐츠가 모듈별로 구조화되어 있으며 논리적 흐름이 비교적 안정적이다. 그러나 콘텐츠량이 많아 일부 화면의 정보 밀도가 높게 느껴질 수 있다.

**3-2-3. 에버랜드 (Everland)**

에버랜드 앱은 한국의 에버랜드와 캐리비안 베이가 공식적으로 출시한 모바일 서비스 플랫폼으로, 티켓 예매, Q-PASS 예약, 공연 일정 조회, 시설 운영 정보 확인, 지도 내비게이션 등 다양한 기능이 통합되어 있다. 이 앱은 방문 전 준비부터 현장 체험까지 원스톱 서비스를 제공하며, GPS 위치 기반 안내, 알림 기능, 시즌별 이벤트 정보 등을 통해 사용자가 동선을 최적화하고 일정을 효율적으로 계획할 수 있도록 돕는다. 인터페이스는 간결하고 직관적으로 구성되어 있으며, 주요 기능들이 명확히 분류되어 있어 처음 사용하는 이용者也 쉽게 사용할 수 있다. 앱은 한국어와 영어를 지원하며, 일부 콘텐츠는 중국어 번역도 제공되어 내외국인 방문객 모두에게 편리한 이용 환경을 제공한다.

**[표 8] 에버랜드 앱 인터페이스의 사용자 경험 요소 분석**

Seoul Everland			
앱 UI	UI 디자인 내용	UX 요소	분석
메인 화면	최신 행사와 킷, 할인, 이벤트, SNS 메가심에 치됨.	시각적 매력 (Attractiveness)	브랜드 색상과 K-콘텐츠 결합을 통해 젊은 세대 중심의 활기찬 시각 경험을 제공한다.
		사용 편의성 (Usability)	상단 메뉴와 하단 내비게이션이 명확히 구분되어 있어 주요 기능(티켓, 지도, 이벤트 등)에 쉽게 접근

		정보 통합성 (Integration)	근 가능하다. 정보가 이벤트, 추천, 기능 진입점으로 계층화되어 제시되며 구조가 명확하다.
지도 화면	어 트 렉 션 위치 및 이동 경로를 지도 상에 표시하며, 스카이웨이·판다월드·버드파라다이스 등 주요 시설이 시각화됨.	시각적 매력 (Attractiveness)	감각적 그래픽과 아이콘 중심의 디자인은 놀이공원의 유쾌한 분위기를 강화한다.
		사용 편의성 (Usability)	내비게이션 경로가 명확하고 아이콘도 쉽게 인식되며, 동선 안내가 직관적이다. 그러나 정보 요소가 많아 복잡한 상황에서는 판단 부담이 늘 수 있다.
		정보 통합성 (Integration)	실시간 운영 정보와 위치 기반 서비스가 통합되어 있으며, 지도 내 '스마트 출서기' 기능으로 이용자의 대기 시간을 최소화한다.
에버포켓 화면	이용권, 쿠폰, 기프트카드 등을 한 곳에서 관리할 수 있는 개인형 페이지.	시각적 매력 (Attractiveness)	부드러운 그래픽과 브랜드 컬러로 시각적 분위기를 형성하며 전체적으로 깔끔하고 산뜻하다.
		사용 편의성 (Usability)	명확한 시각 계층 구조와 버튼 중심 인터랙션으로 사용자 경험 안정성을 높인다.
		정보 통합성 (Integration)	멀티 기능을 단일 화면에 통합하여 사용자 편의성과 정보 접근성을 강화하였다.
숨 충전소 화면	포인트 미션 수행을 위해 제공하는 참여형 화면.	시각적 매력 (Attractiveness)	시각적으로 색감이 선명하고 버튼이 돋보여 전체적으로 생동감 있고 눈길을 끈다.
		사용 편의성 (Usability)	기능 진입점이 명확하고 조작 경로도 짧지만, 콘텐츠가 적어 정보 밀도가 낮다.
		정보 통합성 (Integration)	보상형 디자인 메커니즘을 통해 사용자의 참여와 긍정적 감정을 유도한다.
전체 메뉴 화면	에버랜드, 캐리비안 베이, 홈리지 등 계열서	시각적 매력 (Attractiveness)	시각적 색채 조화와 캐릭터 연출을 통해 감성적 몰입을 강화하였다.

	비스 연 동 제 공.	사용 편의성 (Usability)	가능 진입점이 집중되어 있고 아이콘이 명확하며 검색창도 눈에 잘 띈다. 조작 과정이 직관적이나 하단 광고가 사용 집중을 다소 방해한다.
		정보 통합성 (Integration)	플랫폼 확장형 UI를 통해 다중 브랜드 경험을 하나의 앱에서 관리할 수 있다.

에버랜드 앱은 참여형 경험을 핵심으로 하여 시각, 기능, 감성 디자인이 유기적으로 결합된 다층적 사용자 경험을 구현하였다. 전체 화면은 파스텔 톤 색상과 캐릭터화된 아이콘을 활용해 밝고 즐거운 분위기를 조성하며, K-pop 콘텐츠와의 협업을 통해 시각적 매력과 문화적 공감대를 동시에 강화하였다. 기능적 측면에서는 티켓 관리, 쿠폰, 경로 안내, 가상 줄서기, 포인트 적립 등 다양한 기능을 하나의 플랫폼에 통합함으로써 정보의 연속성과 조작 효율성을 향상시켰다. 특히 ‘숨 충전소’와 같은 상호작용형 모듈은 포인트 누적 및 미션 수행 보상 시스템을 통해 사용자의 지속적 참여와 감정적 몰입을 유도하였다.

**[표 9] 에버랜드 앱 종합평가표**

평가 요소	점수	평가 근거
시각적 매력성 (Attractiveness)	★★★☆☆	파스텔 톤 색상과 캐릭터화된 아이콘을 활용하여 밝고 친근한 분위기를 형성하였으며, K-pop 협업 콘텐츠를 통합함으로써 시각적 매력과 문화적 공감성을 동시에 강화하였다.
사용 편의성 (Usability)	★★★★☆	필수 정보 중심의 단순화된 구조로 주요 기능 접근성이 높아 조작이 용이하다. 다만 다양한 참여형 기능이 포함되어 초사용자의 경우 탐색 과정에서 약간의 적응이 필요할 수 있다.
정보 통합성 (Integration)	★★★★★	티켓, 쿠폰, 경로 안내, 가상 줄서기, 포인트 등 주요 기능을 하나의 플랫폼에 유기적으로 통합하여 정보 흐름의 연속성과 기능 간 전환 효율성을 크게 향상시켰다. 상호작용형 모듈 또한 정보·보상 시스템간의 통합 경험을 강화한다.

### 3-3. 종합분석 및 시사점

본 연구는 유니버설 스튜디오, 상하이 디즈니랜드,

에버랜드 등 세 개 테마파크 앱을 비교 분석한 결과, 각 브랜드는 인터페이스 기반 설계에서 사용자 경험 전략에서 상이한 방향성을 보이고 있다. 세 앱 모두 브랜드 인지와 몰입감 강화를 목표로 하나, 표현 방식에는 차이가 있다. 유니버설 앱은 실사 이미지와 단순한 레이아웃을 통해 전문성과 효율성을 강조하고, 디즈니 앱은 고채도 색상과 캐릭터 스토리텔링으로 환상성과 따뜻함을 전달하며, 에버랜드 앱은 K-pop 요소와 파스텔 톤을 결합해 젊음과 참여감을 시각적으로 표현한다. 세 앱 모두 하단 내비게이션과 아이콘 중심 구조를 공유하지만, 설계 논리는 다르다. 유니버설은 과업 중심 구조로 사용자 경로를 단축시키고, 디즈니는 일체화된 진입 구조와 시각화된 정보로 편의성을 강화하며, 에버랜드는 초보 사용자도 쉽게 접근할 수 있는 단순화된 조작 체계를 구축하였다. 정보 통합성 측면에서 유니버설 앱은 가상 대기열과 지도 연동 등 시스템 기능 통합을 중시하고, 디즈니는 티켓, 식음, 호텔 예약을 하나의 플랫폼에 통합하였다. 반면 에버랜드는 포인트 시스템과 제휴 브랜드를 연결하여 플랫폼 확장형 서비스 구조를 구현하였다. 디즈니 앱은 스토리텔링 기반의 감성 디자인으로 브랜드 정체성을 강화하였으며, 에버랜드는 ‘숨 충전소’ 기능과 캐릭터 이미지를 활용해 게이미피케이션적 몰입을 유도한다. 유니버설 앱은 상대적으로 기능 중심적이지만, 효율과 질서감을 통해 신뢰 기반의 감정적 안정감을 제공한다.

세 앱의 인터페이스 디자인은 기능 중심에서 경험 중심을 거쳐 참여 중심으로 발전하는 경향을 보인다. 이는 테마파크 앱이 단순한 정보 전달 도구를 넘어, 사용자와 브랜드를 연결하는 감성적 매개체로 진화하고 있음을 의미한다. 캐릭터, 색채, 시즌 테마를 통한 지속적 공감 유도하고, 기능 간 경계를 넘어선 일체형 사용자 경험 제공한다. 포인트, 미션, 보상 시스템을 통한 사용자 몰입 강화한다. 테마파크 앱의 디자인은 단순한 조작 편의성을 넘어, 감성과 경험을 통합하는 다층적 사용자 가치 창출로 발전해야 하며, 이를 통해 브랜드 충성도와 체험 만족도의 동시 향상을 도모할 수 있다.

## 4. 결론

본 연구는 테마파크 앱의 인터페이스 디자인을 중심으로, 브랜드별 사용자 경험의 차이와 발전 방향을 고찰하였다. 유니버설 스튜디오, 상하이 디즈니랜드, 에버랜드 세 앱을 분석한 결과, 테마파크의 디지털 경험 서

비스는 기능 중심에서 감성과 참여 중심으로 진화하고 있음을 확인하였다. 이론적 고찰에서는 Norman(2004)의 3단계 모델을 바탕으로 인터페이스 디자인 요소를 결합하여, 테마파크 앱 분석에 적합한 세 가지 사용자 경험 요소, 시각적 매력, 사용 편의성, 정보 통합성을 도출하였다. 이러한 분석 틀은 앱 설계의 다층적 경험 구조를 이해하고 향후 테마파크 디지털 서비스 평가의 체계적 기준을 마련하는 데 기한다. 사례 분석 결과, 유니버설 앱은 과업 중심의 설계 논리를 통해 기능적 효율성과 조작의 간결함을 강조하였으며, 디즈니 앱은 시각 스토리텔링과 캐릭터 중심의 감성 표현을 통해 몰입적 경험과 브랜드 정체성을 강화하였다. 에버랜드 앱은 게이미피케이션과 참여형 기능을 결합하여 사용자의 지속적 참여와 즐거움을 유도하였다.

본 연구를 토대로 향후 테마파크 앱의 디자인 방향은 기능적 효율을 넘어 감성적 경험과 참여적 상호작용을 통합하는 방향으로 발전해야 할 것이다. 우선 캐릭터, 색채, 스토리텔링 등의 시각정서적 요소를 통해 사용자의 지속적인 심리적 연결을 구축함으로써 브랜드에 대한 정서적 애착을 강화할 수 있다. 서비스 간의 통합을 통해 예매, 대기, 길찾기, 이벤트 참여 등이 유기적으로 연계되는 일체형 사용자 경험을 제공해야 한다. 더불어, 포인트나 미션, 보상 시스템 등 참여형 인터랙션 메커니즘의 도입은 사용자의 몰입과 충성도를 높이는 중요한 수단이 될 것이다.

그러나 본 연구는 주로 인터페이스와 기능 측면에 대한 질적 분석에 초점을 두었기 때문에, 각 경험 요인 간의 구조적 관계 및 사용성에 미치는 영향력을 실증적으로 규명하지는 못하였다. 향후 연구를 통해 테마파크 사용성을 높이는 핵심 요소를 실증적인 방법으로 과학적으로 결정하여 서비스 설계의 우선순위에 대한 객관적인 근거를 제공하고자 한다.

## 참고문헌

1. 도널드 노먼, 『디자인과 인간 심리』, 학지사, 2016

2. 당형신, '디지털 도서관 앱의 소셜인터랙션 서비스 디자인 연구', 커뮤니케이션 디자인학연구, 2024

3. 뢰도, 조광수, '서비스 디자인에서 서비스 모듈의 분류 차원 지표 개발: 델파이 연구', 한국과학예술융합학회, 2025

4. 류명팅, IPA를 활용한 테마파크의 선택속성 연구: 상하이 디즈니랜드를 중심으로, 국내석사학위논문 세종대학교 대학원, 2024

5. 박경희, '모바일 앱 서비스 디자인의 사용자경험요인 연구', 디자인융복합연구, 18(6), 23-34, 2019

6. 박성숙, 강태임, 'AI 디지털 휴먼인터페이스의 상호작용이 사용자 경험에 미치는 영향 - Si은행원의 키오스크와 디지털데스크 인터페이스 중심 -', 한국디자인포럼, 2024

7. 이태연, 이승훈, '어포던스 이론의 본질과 디자인적용에 관한 연구', 한국공간디자인학회, Vol.5, No.6, 2010

8. Dong, P., & Siu, N. Y. M, 'Servicescape elements, customer predispositions and service experience: The case of theme park visitors', Tourism management, 2013, p.541-551.

9. Holmlid, S., & Evenson, S, 'Bridging service design and interaction design. In Proceedings of NordiCHI', Building Bridges, 2008

10. Hu, Xiaowen & Wang, Shengpeng & Li, Yi, 'The User Experience Research of Theme Park APP: A Case Study of Shanghai Disney Resort', 10.2991/assehr.k, 2003

11. Norman, D. A, Emotional design: Why we love (or hate) everyday things. Basic Books, 2004

12. www.teaconnect.org