

홈페이지 제작을 위한 사용자 조사 분석

장소은

1. 사용자 유형 선발

성명	김미정
연령대	50대
성별	여성
선호도	신속함/간단함/익숙함/한눈에 알아보기 쉬운 요소
숙련도	집안일에 필요한 각종 지식 및 미적 감각
태도 및 특성	전자기기에 대해 새로운 지식을 받아들이기 어려워한다. 온라인보다는 오프라인을 더욱 선호하지만 더욱 더 활성화되고 있는 온라인 시장을 따라가고 싶어하는 욕구가 있다.
주 사용기기	스마트폰/TV
주요 방문 사이트	유튜브/네이버 카페/핀터레스트/네이버 스마트스토어/각종 온라인 쇼핑몰
경험 여부	유튜브나 카페 등에서 원하는 정보를 얻는 경험

2. 페르소나 작성

기 본 정 보
나이 : 56 수입 : 없음 결혼여부 : 기혼 직업 : 주부 가족관계 : 어머니, 남자 및 여자 형제, 딸 2 취미 : 뜨개질, 식물 기르기 및 드라마 시청

행 동
<ul style="list-style-type: none">전자기기를 사용할 일이 없어 컴퓨터나 스마트폰 등을 활용하는 데에 어려움을 느끼고 있다.로그인 등, 사용자에게 직접 요구가 필요한 시스템을 비선호한다.뜨개질, 요리 등 만드는 것을 매우 자신있어하며, 뜨개질 및 식물에 관련된 유튜브를 자주 시청하고, 뜨개질 도안을 핀터레스트나 네이버 카페에서 찾아본다보는 안목만큼은 탁월하다고 자부한다.노후 대비를 위해 저축을 하는 중이며 시간과 소비습관을 더욱 활용적이게 사용하는 데에 관심이 많다.처음 보는 시스템을 불편하게 생각하며, 익숙한 것을 추구한다.

니즈 / 불편사항

- 글씨는 크고 알아보기 쉬웠으면 한다.
- 검색을 하는 데에 어려움이 없고, 추천 검색어나 이전에 검색했던 단어가 노출되었으면 한다.
- 회원가입 및 상품 구매가 어려워 딸에게 업무를 대신 부탁한 적이 여러번 있었다.
- 상품 및 콘텐츠를 선택하기 쉽도록 이미지가 크게 보였으면 좋겠다.
- 원하는 서비스를 생각하는 것에서부터 실행하는 것까지 걸리는 시간이 매우 짧았으면 좋겠다.
- 한 곳에 너무 많은 콘텐츠를 넣어도 보기가 힘들지만, 그렇다고 세부 메뉴가 너무 많은 것도 원하는 서비스를 선택하는 데에 어려움을 준다.

가치 목표

- 최대한 쉽고 단순하게 화면이 구성되어야 한다.
- 검색창, 회원가입, 구매 페이지는 메인 화면에서 바로 이동될 수 있게 해야한다.
- 전자기기 사용을 어려워하는 사람도 화면을 알아보는 데에 어려움이 없어야 한다.

해결 방안

- 회원가입을 하지 않고도 물건 구매가 가능한 비회원 시스템을 도입하거나, 메인 화면에서 이중, 삼중으로 페이지를 넘기지 않아도 바로 회원가입이 가능하도록 한다.
- 사이트의 주요 서비스를 주 메뉴에 두고, 사용자에게 중요도가 떨어지는 서비스를 한 메뉴로 묶음으로서 메인 화면의 복잡도를 줄이고 편리성을 높인다.
- 검색창을 클릭하면 추천 검색어 카테고리 및 검색 기록을 노출시킨다.
- 직관적이고 단순한 아이콘 및 단어 선택을 통해 사용자가 생각하게 만드는 일을 줄인다.
- 콘텐츠 수를 줄이더라도 이미지가 필요한 콘텐츠의 이미지를 크게 배치하여 사용자가 굳이 이미지를 눌러보지 않아도 제품 파악이 가능하게 한다.

맥락 시나리오

김미정 씨는 딸을 둘 둔 50대 전업주부 여성이다. 평소에 전자기기를 자주 접하지 않았기 때문에 스스로 전자기기를 활용하는 것을 매우 어려워한다. 자주 남편과 아이들의 도움을 받고 있으나, 매번 부탁하기에도 미안해 스스로 전자기기를 활용하려 시도 중이다. 유튜브/네이버 카페/핀터레스트 등의 사이트를 방문하여 자신의 취미인 뜨개질과 식물 기르기에 관한 정보를 수집한다. 그러다 원하는 뜨개질 용품이나 식물 등을 발견하면 다른 회원이 올린 링크를 타고 들어가 구매를 하는 편이다. 그러나 사이트마다 회원가입 및 구매 페이지가 가지각색이라 어려움을 겪고 있다. 어떤 사이트는 회원가입 페이지를 이중 삼중으로 숨겨 놓았는데, 비회원 구매가 없어 난처했던 적이 있다. 따라서 회원가입 및 검색이 매우 단순하고, 원하는 상품의 이미지 및 텍스트를 크게 볼 수 있으면 좋겠다 생각하고 있다.