

사용자들에 대한 정보를 성공적인 제품 디자인으로 이끌어 내고 싶다면, model 개념을 통해 사용자들을 추상화 해야만 한다. 이 사용자 model 을 persona 라고 한다. Persona 는 실재하는 사람은 아니지만, 진짜 사람들에 대한 정보를 바탕으로 만들어진 것으로, 사용자가 어떻게 행동하고, 생각하고, 원하고, 왜 그렇게 하는지에 대한 정확한 방식을 보여준다. 여러 다양한 사용자를 만족 시키는 제품을 만들기 위해서는, 여러 사용자들의 욕구를 다 만족 시켜주는 방향이 아닌, 특정 타입의 사용자의 특정 욕구를 만족 시키는 방향으로 디자인 해야만 한다. 그렇기에 성공적인 persona 는 특정한 개인을 대표하는 사용자 모델이며, personification 이 되어있다. 이렇게 만들어진 persona 는 사용자의 욕구들의 우선순위를 알 수 있게 하여 제품을 디자인하는 것을 돕는다.

Persona 가 관찰된 행동들에 대한 정보를 준다면 goal 은 행동 너머에 있다. Persona 의 goal 은 그들의 행동양식대로 행동하게끔 하는 것이다. Norman 의 3 가지 레벨의 인지과정은 Visceral, Behavioral, Reflection 으로 이루어져 있고 이는 각각 user goal 인 experience goal, end goal, life goal 과 관련 있다. 각각의 goal 은 user wants to feel, wants to do, wants to be 를 나타낸다. 결국 Persona 를 이해하는 것은 특정 일이나 인구를 이해하는 것보다는 행동의 motivation 이나 goal 을 이해하는 것이다. 성공적인 제품은 구매자가 아닌, 사용자의 goal 을 먼저 만족시켜야 하며, 가장 중요한 사용자의 goal 은 인간 존엄을 유지하는 것으로, 사용자가 제품을 사용할 때 바보처럼 느끼지 말아야한다.