Modeling Users: Personas and Goals

2012-11598 민두기

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, personification이 되어있다. 이렇게 만들어진 persona는 사용자의 욕구들의 우선순위를 알 수 있게 하여 제품을 디자인하는 것을 돕는다.

Persona가 관찰된 행동들에 대한 정보를 준다면 goal은 행동 너머에 있다. Persona의 goal은 그들의 행동양식대로 행동하게끔 하는 것이다. Norman의 3가지 레벨의 인지과정은 Visceral, Behavioral, Reflection으로 이루어져 있고 이는 각각 user goal인 experience goal, end goal, life goal과 관련 있다. 각각의 goal은 user wants to feel, wants to do, wants to be를 나타낸다. 결국 Persona 를 이해하는 것은 특정 일이나 인구를 이해하는 것보다는 행동의 motivation이나 goal을 이해하는 것이다. 성공적인 제품은 구매자가 아닌, 사용자의 goal을 먼저 만족시켜야 하며, 가장 중요한 사용자의 goal은 인간 존엄을 유지하는 것으로, 사용자가 제품을 사용할 때 바보처럼 느끼지 말아야한다.