

# 페르소나 조사보고서

윤루경

## 페르소나 \_ Presona

페르소나는 어떤 제품 혹은 서비스를 사용할 만한 목표 인구 집단 안에 있는 다양한 사용자 유형들을 대표하는 가상의 인물이다. 페르소나는 어떤 제품이나 혹은 서비스를 개발하기 위하여 시장과 환경 그리고 사용자들을 이해하기 위해 사용되는데 어떤 특정한 상황과 환경속에서 어떤 전형적인 인물이 어떻게 행동할 것인가에 대한 예측을 위해 실제 사용자 자료를 바탕으로 개인의 개성을 부여하여 만들어진다

# 페르소나 작성의 목적



목적은 "누구를 위해 디자인하는가?"라는 질문에 대한 통합적인 이해 뿐만 아니라 팀의 모든 사람이 사용자에게 공감하고 연결되기 위해서입니다.

실제 사람 하나를 자세히 묘사함으로써 단순히 사용자 세그먼트를 나타낼 때보다 공감을 더 쉽게 불러일으킬 수 있습니다.

# 페르소나 구성요소

## ▶ 이름, 나이, 직업 등 개인 정보

: 페르소나를 그리기 전, 무의적으로 편견을 가지는 것을 방지하기 위해 임의의 이름과 사진으로 정체성을 만드는 것이 좋습니다. 이름은 주변에서 흔히 접할 수 있는 것으로 정합니다. 나이, 직업 등은 서비스 타겟과 가장 잘 부합하는 범위 내에서 정하세요.

## ▶ 사진

: 페르소나의 이름을 짓고, 그들을 대표하는 이미지를 업로드하는 것을 잊으시면 안 됩니다. 사진을 이용하면 페르소나를 하나의 인격으로 대할 수 있고, 다른 팀원들도 그 페르소나를 쉽게 알아볼 수 있습니다.

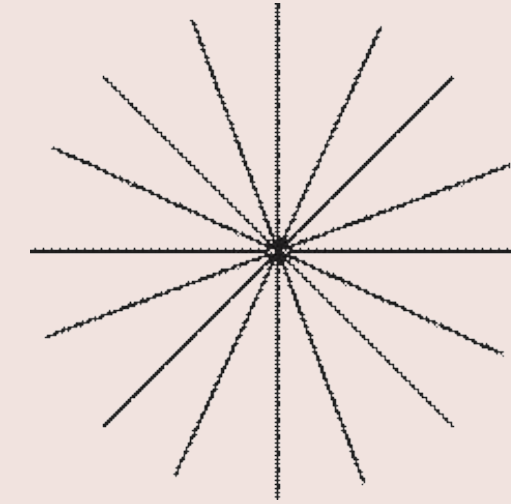
## ▶ 설명

: 페르소나가 여러분의 제품/서비스를 이용하면서 얻고자 하는 목표와 원하는 것들을 정의합니다. 이 인물이 여러분의 서비스나 도구를 이용하려는 주된 목적은 무엇인지 적습니다.

## ▶ 문제점

: 모든 페르소나는 다양한 문제점들을 대변하고 있습니다. 각각의 페르소나가 대변하고 있는 문제점들을 요약해서 정리합니다.

# 페르소나 기법의 장점



페르소나를 만들어 놓으면 사용자들의 요구 사항, 경험, 행동, 목표 등을 이해하는 데 있어서 도움이 됩니다.  
또한, 프로젝트의 페르소나를 설정하면 직원들이 공통의 타깃을 이해하고 커뮤니케이션을 효율적으로 진행할 수 있다는 이점도 있습니다.

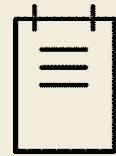
페르소나로 하나의 구체적인 이야기를 부여해 사용자의 라이프스타일을 반영하고, 공통의 불편함을 파악할 수 있습니다. 디자인 작업 시 페르소나는 사용자의 관점을 유지할 수 있도록 도와줍니다.

# 페르소나 분류 방식과 이유



## 목표 지향 페르소나 (Goal-directed Personas)

: 목표 지향적 페르소나의 용도는 사용자들이 자신들의 목적을 달성하기 위해서 선호할 것으로 생각되는 작업의 프로세스와 흐름을 검토하는 것입니다. 이에 대한 연구가 충분히 이루어졌다면, 그 목표에 맞게 디자인을 시작할 수 있습니다.



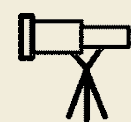
## 역할 기반 페르소나 (Role-Based Personas)

: 사용자들이 실제 상황에서 일반적으로 수행하는 역할을 조사하는 것으로, 제품의 디자인을 결정하는 데 도움을 줄 수 있습니다.



## 3. 관계지향 페르소나 (Engaging Personas)

: 페르소나를 사용해서 실제 사용자의 3D 입체 모델을 만드는 것입니다. 3D 입체모델을 실제 사람이라고 생각하면 할수록, 디자인을 하는 동안 사용자들을 더 많이 고려하게 되고, 최상의 제품을 만들 수 있는 동기부여가 될 것입니다. 관계지향 페르소나는 사용자의 감정, 심리, 배경을 조사해서 만들어진 것이기 때문에, 제품의 디자인과 관련한 업무에 사용자 경험을 더 잘 반영될 수 있도록 해줍니다.



## 4. 가상 페르소나 (Fictional Personas)

: 가상의 페르소나는 사용자에 대한 연구가 아니라 UX 디자인 팀의 경험을 기반으로 만들어집니다. UX 디자이너들은 과거 제품에서의 사용자 반응을 기반으로 가상 페르소나를 만들어냅니다.



## PROFILE

이름: 정영수  
성별: 남자  
나이: 만 61세  
거주지: 서울시 강서구  
직업: 전 회사원, 현  
무직(정년퇴직)  
성격: 열정이 많음, 긍정적

올해 62세 정영수씨는 재작년에 정년퇴직을 하였다.  
하지만 정영수씨는 일에 대한 열정이 아직 남아있고 향후에 어떤  
계획으로 살아갈지가 고민이다.  
정영수씨는 퇴직금도 얼마 남지않아 경제활동으로 생계를 이어가야 한다.  
노인들이 충분히 배울 수 있고 할 수 있는 직업이나 자격증 수업이  
있다면 배워서 경제활동에 참여하고 싶다.  
인터넷 활동에 익숙하지 않아 한 번에 정보를 볼 수 있는 사이트를  
찾고있다.

- 정년퇴임을 하였지만 일에 대한 사랑으로 욕심을 놓지 못했다.
- 집에만 있으니 더 외로움을 느끼게 된다.
- 퇴직금만으로는 생계를 유지하기 힘들지도 모른다.
- 지금까지 못해봤던 걸 해보고 싶은 욕심이 있다.

## 01. MOTIVATION

## 02. NEEDS

- 노인들이 배울 수 있을 만한 직업이 있는지 알고 싶다.
- 노인 상대로 하는 자격증 수업을 듣고 싶다.
- 수업을 듣는 동안 지원금이나 혜택을 받을 수 있는지 알고 싶다.
- 자격증을 따더라도 취업 연계가 가능한지 궁금하다.

주 사용층(노인)  
노인의 경제활동을 위한  
재능 거래  
웹 서비스-페르소나

## 03. PAIN-POINTS

- 인터넷 활동에 어려움을 자주 느낀다.
- 노인들을 위한 수업이나 취업 가능한 길이 있는지 찾아보기가 쉽지 않다.
- 노인분들만을 위한 곳을 찾고 싶다.