

홈페이지 제작을 위한 사용자 조사 분석

박지은

1. 사용자 유형 선발

성명	김 영 희
연령대	60 ~ 80대
성별	여성
선호도	편리함 / 정확성
태도 및 특성	국가에서 여러 지원을 받을 수 있는 대상자(노약자, 장애인 등) 거동이 불편한 상태이며 자녀의 걱정으로 인해 국가로부터 여러 지원을 받으며 좀 더 편안하고 편리한 생활을 받고자 하는 사람
주 사용기기	스마트폰
주로 방문하고자 하는 사이트	고령자를 대상으로 여러 혜택과 서비스 지원하기 위해 신청을 받고자 하는 사이트
취미	드라마 시청

2. 페르소나 작성

기 본 정 보
나이 : 67세 결혼여부 : 기혼 가족관계 : 아들 1, 손자1, 손녀2

행 동
<ul style="list-style-type: none">• 컴퓨터나 스마트폰 기기를 다루는 것이 서툴다.• 필요한 정보를 검색해서 찾아본 경험이 매우 드물다.• 오랜 시간 동안 생활하며 시력이 많이 저하되었다.• 문구가 많거나 버튼이 많은 사이트를 사용하는 것에 대해 어려움을 느낀다.• 여러 단계를 거치는 것에 대해 어려움을 많이 느끼며 오랜 시간 디지털 기기를 다루는 것에 대해 쉽게 지친다.• 하고자 하는 것이 있으면 시간이 오래 걸리더라도 조금씩 해보려 한다.• 혼자 보내는 시간이 많다.

니즈 / 불편사항

- 시력이 좋지 않은 고령의 사람들은 사이트 내의 텍스트를 한눈에 보기 힘들어해서 화면을 크게 확대하시는 모습을 자주 볼 수 있었다.
- 사이트 내에 버튼이 여러개 있는 경우엔 버튼의 크기가 작기 때문에 화면을 여러번 클릭하는 상황도 많이 볼 수 있었다.
- 사이트를 처음 접하는 어르신은 어떤 단계를 거쳐야 하는지 모르시는 경우가 대다수였다.
- 할머니께서 폰을 사용하시며 텍스트를 읽기 어려워 하시는 경우 대신 읽어주었던 경험에 있다.
- 검색창에서 작은 자판을 통해 텍스트를 입력하시는 것을 어렵다 느끼시는 상황이 있었다.

가치 목표

- 고령자를 대상으로 한 사이트일수록 화면은 단순한 것이 좋다.
- 시력이 저하 되신 분들이 많기에 텍스트는 눈에 잘 보여야 한다.
- 나이가 많으신 어르신들도 사이트를 이용하실 수 있게 하는 여러 개선 방안이 요구된다.

해결 방안

- 폰트의 크기를 늘리거나 텍스트를 읽어주는 기능을 추가한다.
- 여러 버튼이 함께 있는 경우 중요한 버튼에 색을 추가한다.
- 첫 단계를 끝내면 다음 단계를 알려주는 기능을 추가한다.
- 텍스트를 직접 입력하는 것을 어려워 하는 사람들을 위해 음성을 인식한 후 텍스트로 변환하여 입력되는 기능을 추가한다.
- 설명하는 글을 넣어야할 경우 따로 버튼을 만들어 새로운 팝업창에 설명이 나오도록 한다.

맥락 시나리오

김영희 씨는 올해 67세로 집에서 혼자 보내는 시간이 많다. 김영희 씨의 자녀는 개인의 직장 생활과 가족들로 인해 김영희 씨를 자주 챙겨주기 어려운 상황이고, 하루가 지날수록 김영희 씨의 건강 상태와 생활에 대한 걱정이 쌓이는 상황이었다. 시간이 많이 지체되기 전에 조금이라도 더 오래 편하고 행복한 생활을 보냈으면 하는 마음으로 김영희 씨의 자녀는 그녀에게 국가에 여러 혜택이나 서비스를 받아보는 것이 어떻겠냐는 의견을 받았으며, 김영희 씨는 차근차근 스마트폰을 사용하여 서비스를 신청해보려 한다. 그러나 사이트 폰트의 크기가 작아 안경을 쓰며 스마트폰을 이리저리 거리를 맞추어 보아야 했으며 자주 글을 대신 읽어달라며 그녀의 손자 또는 손녀에게 부탁하는 날들이 많았다.

사이트에 로그인하거나 개인 정보를 입력해야 할 땐 스마트폰을 눈높이에 맞추어 검지로 하나씩 누르는 모습을 자주 볼 수 있었고, 텍스트가 많아 복잡해하셨고 손자나 손녀가 대신 업무를 처리하는 모습을 흔히 않게 볼 수 있었다.