



페르소나 조사보고서

김 은 아

페르소나 조사보고서



- 1 페르소나 작성 목적
- 2 페르소나의 구성요소
- 3 페르소나 기법의 장점
- 4 페르소나 분류 방식과 이유

1 페르소나 작성 목적

페르소나는 UX디자인에서 사용자 분석을 위해 사용되는 도구이다.

제품이나 서비스를 이용할 구체적인 사용자를 설정하고 가설을 세움으로써, 기존의 문제점과 사용자의 니즈를 미리 파악할 수 있다.

UX디자인에서 페르소나를 작성하는 것은 막연하게 떠오르는 아이디어들을 디테일한 형식으로 기술하여 구체화시키고, 실제 상황과 유사한 환경을 제시하여 디자이너가 미처 발견하지 못한 문제점을 발견하고 해결방안을 도출하는 것을 목적으로 한다.

이러한 가설 제시와 해결 과정을 통하여 보다 구체적이고 사실적이며 사용자친화적인 UX디자인을 설계할 수 있으며, 작성된 페르소나를 이용하면 기존에 존재하는 제품과 서비스의 문제점과 개선점을 찾아내는 피드백 과정을 거칠 수 있다.

2 페르소나의 구성요소

사진 : 페르소나에 실제 사람의 사진을 삽입함으로써 가상 고객이 마치 실존하는 사람인 것 같은 느낌을 준다.

실제 사진의 존재는 페르소나를 더욱 현실적으로 묘사하고 받아들일 수 있도록 한다. 일러스트나 유명 연예인의 사진과 같은 현실감을 저해하는 이미지보다는 실제 사용자라는 느낌을 줄 수 있는 이미지를 사용하는 것이 보다 실감나는 페르소나를 작성하는 데에 도움을 준다.

구체적 인물상과 프로필 :

마치 실존하는 사람인 것처럼 자세한 인물상을 서술한다.

이름, 나이, 직업, 사는 곳, 성격 등과 같은 구체적이고 개인적인 묘사를 통해 사실성을 높인다.

이러한 인물의 설정은 통계와 같은 자료를 바탕으로 실제 서비스를 이용할 사용자층과 유사한 프로필을 작성하면 한층 효용성 있는 사용자분석 도구가 된다.

2 페르소나의 구성요소

니즈와 동기 :

구상한 사용자가 제품과 서비스를 이용하려는 구체적인 동기와 니즈를 설정한다. 동기 및 니즈는 사용자가 가지고 있는 문제점과도 밀접하게 연관되어 있으며, 제품과 서비스를 사용자가 사용하도록 하는 실질적인 목적이 된다. 사용자가 제품이나 서비스에 기대하는 바를 사실적이고 개연성있게 설정함으로써 제품과 서비스 개발의 목표와 콘텐츠를 현실성있게 고려할 수 있다.

문제점 :

사용자가 느끼는 문제점은 곧 제품과 서비스에서 해결해야 할 과제이다. 사용자가 가지고 있는 어려움을 해결하는 과정을 도움으로써 사용자가 제품과 서비스를 이용하도록 만들 수 있고, 사용자가 제품에 느끼는 어려움을 개선함으로써 보다 질 높은 UX 제공이 가능하다.

3 페르소나 기법의 장점

페르소나를 이용하면 구체적이고 현실적인 사용자 인물상을 설정함으로써 디자이너가 막연하게 떠올리는 것보다 다양하고 현실성 있는 문제점과 개선방안을 찾아내는 데 도움을 준다.

사용자의 니즈와 동기, 문제점을 개연성있게 서술함으로써 사용자가 원하는 바와 사용자가 느끼는 문제점을 현실적으로 파악하고, 작성한 페르소나를 이용해 서비스 시나리오를 만들어봄으로써 실제 제품과 서비스를 사용할 때 발생할 사용자경험을 미리 예측할 수 있다.

이러한 분석 과정을 거쳐 보다 실효성있는 UX디자인을 만들어낼 수 있으므로, 구체적인 페르소나를 만들어내는 것은 UX디자인의 시작점이라고 할 수 있다.



페르소나의 분류 방식과 이유

1. 목표 지향 페르소나 (Goal-directed Personas)
: 사용자의 행동 패턴을 목적 달성 위주로 파악하고 분석하여, 목표를 위해 선호하거나 행동하는 프로세스를 중점적으로 검토하는 방식
2. 역할 기반 페르소나 (Role-based Personas)
: 예상되는 사용자의 실제 행동을 위주로 파악하고 분석하는 방식
3. 관계 지향 페르소나 (Engaging Personas)
: 사용자의 3D 입체 모델을 생성하고 사용자를 실제 사람처럼 아주 구체적으로 설정하여, 사용자의 감정, 심리, 배경 등을 중점으로 사실적으로 파악하는 방식
4. 가상 페르소나 (Fictional Personas)
: 사용자 연구가 아닌 디자인팀의 경험을 바탕으로 창작하여 검토하는 방식

4 페르소나의 분류 방식과 이유

페르소나를 만드는 것은 결국 페르소나를 통하여 디자이너가 원하는 방향으로 사용자경험을 분석하고 이를 기반으로 UX디자인에 반영하기 위함이다.

페르소나는 단순히 사람을 묘사하는 것이 아니라 사용자경험이 발생할 타깃을 선정하고 선정된 사람에게 발생할 사용자경험과 실제 행동패턴, 니즈, 문제점, 목표 등을 구체적으로 알아보는 데에 목적이 있다.

페르소나 작성에는 정해진 형식이 있는 것이 아니기 때문에, 페르소나를 작성하기 전에 페르소나를 통하여 알아보고 싶은 구체적인 목표를 설정하고 원하는 내용을 파악하기 용이한 방식을 중점적으로 설정하여 페르소나를 작성하면 디자이너가 원하는 방향의 보다 확실한 사용자경험 파악이 가능하다.

페르소나 조사보고서



- 1 노인 경제활동 앱 페르소나
- 2 페르소나를 바탕으로 한 사용자시나리오

“아직 녹슬지 않은 나의 재능을 젊은이들과 거래하고 싶습니다.”

양선중(68/남)은 평생 전기기술 엔지니어로서 근무하다 60세에 정년 퇴임한 노인이다. 젊을 적에는 동료들도 부러워할 만큼 내로라하는 기술 능력으로 자신을 찾는 곳이 많았지만, 은퇴한 뒤부터는 할 일이 없어 쓸쓸하게 노년을 보내고 있다. 장성한 자식들이 있지만 경기가 힘든 요즘 자식들에게 손 벌리고 싶지는 않고, 노후자금으로 모아둔 돈은 더 늙어서 병에 걸릴 때를 대비해 아껴두고 싶다. 은퇴한 지 8년이나 지났지만 현역에서 일할 적의 기억이 생생하다. 아직 체력이 있는 나이인 만큼, 실력이 녹슬기 전에 경제 활동을 이어 가고 싶다.

Profile

이름	양선중 / 68세 / 남성
직업	전직 전기기술 엔지니어
주소	경기도 성남시 거주
성향	#차분한 #정직한 #인내심있는 #의욕적인

Motivation

- 자신의 기술과 실력과 오랜 경험에 자신이 있다.
- 기계는 많이 다뤄봤지만 최신 전자기기는 낯선 부분이 있다.
- 거래자와 신용 있는 재능 거래를 나누고 싶다.
- 안정적인 수입과 정기적인 거래를 선호한다.

Needs

- 경험을 살려 전문 분야의 일거리를 찾고 싶다.
- 조작하기 쉬운 UI의 웹사이트를 원한다.
- 긴 경력과 뛰어난 실력을 거래자에게 미리 알리고 싶다.
- 정기적인 거래를 확보할 수 있는 시스템을 원한다.

Pain-Point

- 경제활동을 이어가고 싶지만 일을 찾기가 쉽지 않다.
- 너무 어려운 요즘 웹사이트는 다루기 힘들다.
- 상대방이 은퇴한 자신의 실력을 믿을 수 있을지 걱정이다.
- 은퇴 후 정기적인 수입이 없는 것이 고민이다.

사용자 시나리오 User scenario

장면	<div><div>구매자</div><div>안녕하세요~^^</div><div>전기기술 거래 가능한가요?</div></div> <div><div>프로필</div><div><div>· 양선중</div><div>· 68세 / 남</div><div>· 전기기술 엔지니어링</div></div></div>	<div><div>도움말</div><div><div>재능 찾기</div><div>재능 등록</div><div>재능 기부</div></div></div>	<div><div>양선중 (68)</div><div>△△전기 36년 근무경력 전기기술 엔지니어링 자 건축 전기설비 기술사 자</div></div> <div><div>장덕웅 (62)</div><div>○○전자 30년 근무경력 건축 전기설비 기술사 자 □□대학 전자전기공학 학</div></div>	<div><div>예약알림</div><div>오늘 11/21(월) 16:00~18:00 김정임(서초구 방배동)님 예약일입니다.</div></div> <div><div>단골 관리</div><div><div><div>· 이은미 : 12회</div><div>· 김정임 : 08회</div><div>· 장영선 : 09회</div><div>· 정운수 : 04회</div></div><div><div>서울 강서구 가양동</div><div>서울 서초구 방배동</div><div>경기도 고양시 일산</div><div>경기도 부천시 소사</div></div></div></div> <div><div>예약 관리</div><div><div>· 11/21 (월) 김정임 / 서울 서초구 방배동</div></div></div>
시나리오	자신의 전문 분야의 재능을 원하는 거래자를 만나고 싶다.	쉽고 큼직한 화면으로 손쉽게 기능을 찾아 이용하고, 어려울 때 도움을 받고 싶다.	자신의 이력과 경력을 미리 등록해 찾아온 구매자를 안심시키고 싶다.	거래에 만족한 고객과 정기 거래를 예약하고, 사이트에 등록하여 단골을 관리하고 싶다.
니즈 (Needs)	경험을 살려 전문 분야의 일자리를 찾고 싶다.	조작하기 쉬운 UI의 웹사이트를 원한다.	긴 경력과 뛰어난 실력을 거래자에게 미리 알리고 싶다.	정기적인 거래를 확보할 수 있는 시스템을 원한다.
사용자 행동	카테고리화된 전문 분야를 자신의 프로필에 등록	UI 위치를 재배열하거나 도움말 버튼을 클릭한다.	자신의 이전 직장와 경력을 프로필에 등록한다.	예약주문을 승인하고, 단골 거래를 관리한다.
기능 (Feature)	사용자별 전문 분야 등록 기능, 세분화된 전문 분야 카테고리 제공	간편화된 UI, 자주 쓰는 UI재배치 기능, 찾기 쉬운 도움말 버튼	사용자의 이력과 경력 등록, 한눈에 보기 기능	단골 등록 기능, 날짜 지정 정기 거래 예약 기능 탑재

The background is a solid orange color with a pattern of overlapping circles in various shades of yellow and orange. A thin vertical orange line is positioned to the left of the text.

THANK YOU.

감사합니다.