

홈페이지 제작을 위한 사용자 조사 분석

반 하 은

관공서 홈페이지 제작에 앞서 잠재 사용자층의 성향을 파악하기 위한 퍼소나 작성

1. 사용자 유형 선발

성명	장 벨 라
연령대	50대 후반
성별	여성
선호도	신속함/정확함/편안함/심플함
숙련도	인터넷 사용 경험 적음
태도 및 특성	사이트 이용의 대부분은 모바일로 이용 디지털 대한 선입견이 있음 정보 확인 시 온라인 문의 보다는 전화 또는 현장 방문 등 아날로그 방식을 선호하는 편
주 사용기기	스마트폰
주요 방문 관공서 사이트	국세청/금융위/언론
관공서 외 방문 사이트	언론사/쇼핑몰

2. 페르소나 작성

기 본 정 보
나이 : 58세 결혼여부 : 기혼 직업 : 주부 가족관계 : 배우자, 아들 1 딸 1 취미 : 다도, 가드닝

행 동
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 오래 전부터 자신에게 예술가적인 기질이 있음을 굳게 믿어왔으며, 자신의 취미와 관련된 유튜브를 자주 시청한다.</li> <li>• 사이트에 직접 들어가서 검색하기보다 포털 사이트 검색창에 관련 내용을 검색한 후 나오는 링크를 타고 들어가는 것을 선호한다.</li> <li>• 보는 안목만큼은 탁월하다고 자부한다.</li> <li>• 추가하는 그것보다는 빼는 것에 가치를 둔다.</li> <li>• 쇼핑을 좋아한다.</li> </ul>
니즈 / 불편사항
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 정보가 제대로 정리되어 있지 않거나 사이트의 메뉴가 잘 보이지 않는 복잡한 사이트 이용 시 (예: 관공서 사이트) 원하는 정보를 찾는 데 불편을 겪음</li> <li>• 사이트 내부 검색창이 들어갔을 때 가장 먼저 눈에 띄었으면 한다.</li> <li>• 자주 방문하는 메뉴를 선택해 사이트 메인화면에 고정해 놓을 수 있었으면 한다.</li> <li>• 온라인으로만 이용/처리 가능한 것들은 자식들에게 부탁한다.</li> <li>• 온라인 문의 처리에 있어서 복잡한 절차를 따르고 느린 처리속도에 종종 불편을 겪는다.</li> </ul>
가치 목표
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 메뉴 화면은 단순해야 한다.</li> <li>• 검색창은 메인화면에서 가장 잘 보이는 객체여야 한다.</li> <li>• 모바일 환경 개선(폰트 크기, 사이트 구조 및 절차 간소화 등) 해야 한다..</li> <li>• 인터넷 사용 경험이 비교적 없는 50~60대 사용자들도 어려움 없이 사이트를 이용할 수 있게 하는 개선 방안이 요구된다.</li> </ul>
해결 방안
<ul style="list-style-type: none"> <li>• 이중, 삼중으로 펼쳐지는 메뉴가 없도록 한다.</li> <li>• 모바일 환경 개선(폰트 크기, 사이트 구조 및 절차 간소화 등)</li> <li>• 로그인한 사용자는 자주 방문하는 메뉴를 선택해 메인화면에 고정해 배치할 수 있게 하는 별도의 창을 만드는 등의 제한적인 개인화 기능을 제공한다.</li> </ul>

맥락 시나리오		
<p>장בל라씨는 디지털에 익숙하지 않은 50대 후반 주부로서 인터넷 사용에 대한 기술적인 어려움을 느낄 때가 종종 있다. (예: 회원가입 절차나 로그인 방법을 이해하지 못하는 경우)</p> <p>정보가 부족하거나 제대로 정리되어 있지 않거나, 구조가 복잡한 사이트 이용 시 사이트 내에서 정보를 찾는 데 시간이 오래 걸리거나 원하는 정보를 찾는 데 어려움을 겪는다.</p> <p>주소창에 주소를 쳐서 사이트에 직접 접속하기보다는 포털 사이트에 검색어를 입력하면 제시해주는 링크를 타고 들어가는 편이다. 사이트의 메뉴를 클릭했을 때 보여야만 하는 메뉴가 보이지 않고 이중, 삼중으로 링크를 타고 가야만 비로소 찾을 수 있었던 적이 한두 번이 아니었다.</p> <p>포털 사이트에서 제공하는 것과 같이 관공서 등의 사이트에서도 로그인했을 때 자주 사용하는 기능을 개인화할 수 있었으면 좋겠다고 생각한다.</p>		
정화선	출제일	2023.03.01