

홈페이지 제작을 위한 사용자 조사 분석

홍길동

관공서 홈페이지 제작에 앞서 잠재 사용자층의 성향을 파악하기 위한 페르소나 작성

1. 사용자 유형 선발

성명	김 유 진
연령대	30 ~ 40대
성별	여성
선호도	디자인적 요소/심플함/편안함
태도 및 특성	아이가 둘 있는 주부이지만 20대 때와 다름 없이 여전히 트렌드에 민감하고, 어린 나이로 전자기기는 쉽게 다룰 수 있다. 남의 시선을 많이 신경 쓰는 스타일이지만, 사람을 관찰하는 것을 좋아하고 사람과 어울리는 것을 좋아하며 아이들에게도 지극정성이다. 선호하는 브랜드의 패션 사이트를 자주 접속하여 쇼핑을 하는 것을 즐긴다.
주 사용기기	스마트폰/노트북 컴퓨터
주요 방문 관공서 사이트	금융
관공서 외 방문 사이트	유튜브/네이버/패션 사이트

2. 페르소나 작성

기 본 정 보
나이 : 32세 결혼여부 : 기혼 직업 : 주부 가족관계 : 부모님, 여자 형제, 아들 2 취미 : 정보 검색 및 쇼핑

행 동

- 주부 특성상 컴퓨터 보다는 스마트폰을 자주 다루기 때문에 모바일 화면이 더 익숙해있다.
- 패션 사이트나 유튜브를 자주 방문하여 최신 트렌드를 따라 가기 위해 노력한다.
- 사람들과 어울리는 시간이 꼭 있어야 하며 남의 시선을 늘 의식해 이에 따른 스트레스도 많이 받기도 한다.
- 사이트를 접속할 땐 제일 먼저 검색창을 이용하는 것 보단 단계를 밟아가며 자신이 찾고 있는 게 어느 분류인지 인식하며 들어가는 것을 선호한다.
- 찾고자 하는 키워드가 보이지 않으면 금방 실증이 나 사이트를 나가기도 한다.
- 자존감은 높은 편은 아니지만 자신이 남들 보단 디자인적으론 보는 안목이 뛰어나다 생각한다.

니즈 / 불편사항

- 사이트를 방문했을 때 이미지가 화면 전체를 감싸고 있는 사이트들 경우 자신이 찾고자 하는 메뉴가 보이지 않아 당황스러울 때도 있다.
- 부모님께선 원하는 품목을 인터넷으로 주문하고 싶지만 사용하기 너무 어렵다며 자신에게 부탁한 경우도 많다고 한다.
- 사이트의 외관이 너무 최신 트렌드에 맞추는 것은 보기 좋지만 가끔은 너무 과하다는 생각도 든다.
- 금융 사이트를 방문할 땐 자신이 원하는 키워드를 찾다가 어려움을 느껴 결국에 검색창을 이용하게 되는 경우가 과반수이다.
- 검색창을 이용했을 때도 실제로 그 키워드가 있음에도 불구하고 검색 결과엔 나오지 않은 경우도 있어 많이 불편했다고 한다.

가치 목표

- 최신 트렌드에 맞춰 디자인 하는 것은 좋지만 전체적인 사이트에 조화가 잘 이루어졌음 한다.
- 사용하는 메뉴 자체가 너무 복잡하거나 선택해야 하는 양이 많을 땐 사용하기도 전에 어려움을 느끼는 경우가 있어 중요 키워드만 남아 있도록 제한 두어야 한다.
- 패션 사이트의 경우 상품 상세페이지를 선택하면 끝도 없이 스크롤을 내려야 할 때가 많은데 이런 부분도 개선될 수 있는 기능을 추가해야 한다.

해결 방안

- 연로하신 어른들께서도 자주 이용하시는 쿠팡, 네이버 쇼핑, G마켓 등 식품이나 생활품을 구매할 수 있는 사이트는 지금보다 더 편리하고 이용하기 쉽도록 메뉴를 단순히 해야한다.
- 글씨체가 너무 작아 잘 보지 못하는 사람들을 위해 어느 사이트든 글씨체만 키울 수 있는 기능을 잘 보이는 위치에 배치한다.
- 검색창의 크기가 대부분 작다고 느낀 적이 많아 한 눈에 보이도록 크게 배치한다.

맥락 시나리오

김유진씨는 젊은 나이지만 두 아들의 엄마로서 주부생활을 하고 있다. 어렸을 때부터 트렌드에 되게 민감해 자주 패션 사이트나 디자인 관련 사이트들에 자주 접속하는 편이다. 나이 특성상 전자기기를 잘 다룰 줄 알고 사이트마다 각 개성에 맞는 디자인을 즐겨 보는 편이다. 사이트에 원하는 키워드를 검색하기 보단 하나 하나 짚어가며 타고 들어가는 경우가 많지만 금융 사이트를 이용할 때에는 메뉴 자체의 키워드가 복잡하게 되어있어 검색창을 이용하는 편이다. 가끔 사이트를 이용할 때 메뉴가 단순하지 않고 여러개의 키워드로 복잡하게 되어 있는 것을 보면 사용에 불편함을 느끼기도 한다. 부모님께선 사이트 이용이 어렵다고 종종 자신에게 인터넷 쇼핑을 부탁하거나 인터넷으로 처리해야 할 일들을 대신 처리해주곤 한다. 검색창 같은 경우도 사이트를 자주 이용해 주로 상단에 있다는 걸 알지만 부모님 또는 사이트를 많이 접하지 못하는 분들은 바로 찾기엔 어려울 것이라고 생각이 들어 한 눈에 잘 보일 수 있게 사이즈를 키워 배치하는 게 좋을 것 같다고 생각한다. 무엇보다도 사이트의 디자인 조화가 전체적으로 잘 어울렸으면 한다.