

## 홈페이지 제작을 위한 사용자 조사 분석

김 효연

관공서 홈페이지 제작에 앞서 잠재 사용자층의 성향을 파악하기 위한 퍼소나 작성

### 1. 사용자 유형 선별

성명	장 수 용
연령대	50 ~ 60대
성별	여성
선호도	간편함/신속함/정확함/편안함
숙련도	전화나 문자사용 및 인터넷 쇼핑
태도 및 특성	‘폰이란게 전화나 문자만 하면 된다.’ 라는 마인드를 가지고 있음 검색할 때 검색 사이트가 잘 열리지 않거나 원하는 정보가 나오지 않으면 휴대폰을 탓한다.(최신이 아니라며)
주 사용기기	스마트폰/태블릿PC
주요 방문 관공서 사이트	국세청
관공서 외 방문 사이트	유튜브/온라인 홈쇼핑/OTT(TVING)

### 2. 페르소나 작성

기 본 정 보
나이 : 59세 결혼여부 : 기혼 직업 : 자영업자 가족관계 : 부모님, 남자 및 여자 형제, 아들 2 딸 1 취미 : 쇼핑 및 검색

행 동
<ul style="list-style-type: none"><li>• 직업 특성상 컴퓨터를 다루지 않기 때문에 이를 활용하는데 있어서는 어려움을 느낀다.</li><li>• 쇼핑 사이트나 검색 사이트를 자주 방문하여 최신 소식에 대해 빠르게 알고자 하는 편이다</li><li>• 휴대폰 및 전자기기등을 사용해 본 경험이 많이 없어 벅벅거림이 있다.</li><li>• 사이트를 직접 들어가서 검색하기보다 포털 사이트 검색창에 관련 내용을 검색한 후 나오는 링크를 타고 들어가는 것을 선호한다.</li><li>• 속도가 느리거나 정보가 제대로 나오지 않을 때 화를 낸다.</li><li>• 추가하는 것 보다는 빼는 것에 가치를 둔다.</li></ul>

### 니즈 / 불편사항

- 사이트에 들어가 검색어를 입력하였을 때 원하는 정보가 잘 나오지 않으며 한번에 정렬되서 나오는 것이 아닌 여러 갈래로 나오는 부분이 불편하다고 한다.
- 사이트 내부 검색창이 들어갔을 때 가장 먼저 눈에 띄었으면 한다.
- 자주 방문하는 메뉴를 선택해 사이트 메인화면에 고정시켜 놓을 수 있었으면 한다.
- 사이트 외관 상 너무 심플하기 보다 조금 디자인적인 요소들이 있었으면 좋겠으면 한다.
- 하지만 그 디자인 요소들이 사이트의 편리함을 망치지 않았으면 한다.
- 사이트에 들어갔을 때 중구난방으로 펼쳐져있는 것들 때문에 인터넷이 복잡하다고 느낀다.

### 가치 목표

- 메뉴 화면은 단순해야 한다.
- 검색창은 메인화면에서 가장 잘 보이는 오브젝트여야 한다.
- 나이가 드신 분들도 사이트를 편하게 자주 이용할 수 있도록 여러 개선 방안이 요구된다.

### 해결 방안

- 메뉴적인 부분에서는 이중, 삼중으로 펼쳐지는 메뉴를 없도록 한다.
- 검색창을 상단이 아닌, 모니터를 기준으로 하여 사이트를 방문한 사람의 눈에 바로 보이게끔 배치한다.
- 사이트에 로그인한 사용자는 자주 사용하는 메뉴를 선택하여 메인화면에 고정시켜 배치할 수 있도록 커스텀 기능을 제공한다.
- 폰트 크기 및 이미지 크기 설정을 할 수 있는 버튼을 눈에 보이게끔 배치해둔다.
- 원하는 정보를 한 곳에다 모아 제공한다.

### 맥락 시나리오

장수용씨는 59세의 자영업자로 음악 사이트 및 국세청 사이트에 자주 접속하는 편이다. 직업 특성상 컴퓨터를 자주 다루지 않는다. 관공서 사이트의 경우 컴퓨터로 들어가 작업을 하면 편하지만 컴퓨터 사용이 어려운 관계로 휴대전화로 일을 보는 경우가 많다. 중년의 나이에 인터넷을 사용하는데 있어 굉장히 어려움을 느낀다. 주소창에 주소를 쳐서 사이트에 직접 접속하기 보다는 포털 사이트에 검색어를 입력하면 제시해주는 링크를 타고 들어가는 편이다. 사이트의 메뉴를 클릭했을 때 보여야만 하는 메뉴는 보이지 않고 다른 메뉴들이 보여 굉장히 복잡하다고 느낀적이 많다. 사이트에 검색어를 입력하였을 때 원하는 정보가 바로 나오지 않았으며 정보들이 여러군데로 나누어 저있어서 찾기도 힘들고 보기가 힘들다고 한다. 인터넷의 폰트 크기가 작아 글씨가 잘 보이지 않아 자식들에게 부탁했던 적이 몇 번있다. 포털 사이트에서 제공하는 것과 같이 관공서등의 사이트에서도 로그인을 했을 때 자주 사용하는 기능을 커스텀화 할 수 있었으면 좋겠다고 생각한다.