



# ChatGPT 사용자 리서치 보고서

제출자: 김가람

제출일자: 2025 년 9 월 16 일

과제: 사용자 리서치 수행 과제 (ChatGPT 선택)

## 1. 수행 개요

본 보고서는 \*\*ChatGPT 웹사이트(chat.openai.com)\*\*의 주요 사용자를 AI 기반 조사 기법을 활용하여 분석하고, 웹사이트 및 서비스 개선을 위한 **사용자 니즈**를 도출하며, 향후 **사용자 리서치 계획**을 수립하는 것을 목적으로 한다.

AI 프롬프트 질의응답을 중심으로 사용자 세그먼트, 여정, 니즈를 분석하였으며, 이를 통해 서비스 개선을 위한 구체적 전략과 기대 효과를 제시한다.

## 2. AI 프롬프트를 활용한 주요 사용자 분석

### 2.1 사용한 프롬프트 예시

- 프롬프트 1:** "ChatGPT 웹사이트의 주요 사용자 유형을 파악하고, 각 사용자 그룹의 특성을 설명하라."
- 프롬프트 2:** "각 사용자 그룹이 ChatGPT 웹사이트에서 수행하는 여정을 단계별로 분석하라."
- 프롬프트 3:** "각 사용자 그룹이 만족하지 못하는 니즈와 개선이 필요한 영역을 도출하라."

### 2.2 주요 사용자 유형 분석 결과

#### A. 학생 및 연구자 (30%)

- **특성:** 대학생, 대학원생, 연구원, 교육자
- **방문 목적:** 학습자료 요약, 개념 정리, 논문 번역, 과제 작성
- **주요 관심사:** 정확한 지식 제공, 출처 기반 답변, 개념 이해도 향상

#### B. 직장인 및 전문가 (25%)

- **특성:** 회사원, 기획자, 엔지니어, 개발자
- **방문 목적:** 보고서 작성, 코드 검증, 이메일 초안, 회의록 요약
- **주요 관심사:** 업무 효율화, 오류 없는 결과물, 생산성 향상

#### C. 창작자 및 크리에이터 (20%)

- **특성:** 작가, 디자이너, 영상/게임 제작자
- **방문 목적:** 아이디어 발상, 시놉시스 초안, 캐릭터/콘셉트 제안
- **주요 관심사:** 창의적 아이디어, 문체 변형, 영감 제공

#### D. 일반 사용자 (20%)

- **특성:** 다양한 연령대의 일반인, 취미 탐구자
- **방문 목적:** 궁금증 해결, 자기계발, 생활 팁, 대화/엔터테인먼트
- **주요 관심사:** 직관적이고 빠른 답변, 실용적 정보, 친근한 인터페이스

#### E. 채용 지원자 및 기술 학습자 (5%)

- **특성:** 신규 개발자, IT 관련 학습자, 취업 준비생
- **방문 목적:** 코드 학습, 포트폴리오 작성, 자기소개서 작성 보조
- **주요 관심사:** 실무 연계 기술 습득, 훈련 데이터, 학습 효율화

---

### 3. 웹사이트 방문 목적 분석

#### 3.1 정보 탐색 목적

- ChatGPT의 기능 이해 및 사용법 학습
- 특정 문제 해결을 위한 정보 획득(코드, 논문 요약, 번역 등)

- 서비스 플랜(무료/유료) 비교 및 구독 결정

### 3.2 실시간 사용 목적

- 과제, 보고서, 이메일 작성 즉시 지원
- 코드 오류 수정 및 실시간 디버깅
- 질문·답변을 통한 대화형 정보 습득

### 3.3 비즈니스 및 학습 목적

- 기업 차원의 업무 활용(보고서, 마케팅 자료)
  - 연구 논문 및 학술 자료 활용
  - 자기계발 및 언어 학습
- 

## 4. 주요 사용자 니즈 분석

### 4.1 현재 충족되고 있는 니즈

- 기본적인 정보 제공(요약, 번역, 답변)
- 다분야 활용 가능성(학습·업무·창작)
- 직관적인 대화형 인터페이스
- 풍부한 응용 사례(코드, 글쓰기, 아이디어 등)

### 4.2 개선이 필요한 영역

#### A. 정보 신뢰성

- 문제점: 출처 부족, 답변 정확도 편차
- 니즈: 신뢰할 수 있는 출처 표기, 데이터 최신성 강화

#### B. 개인화 경험

- 문제점: 모든 사용자에게 동일한 답변 제공
- 니즈: 사용자 맥락 반영, 맞춤형 대화·기록 기능

### C. 실시간 업데이트

- 문제점: 최신 정보 제공 한계(과거 데이터 기반)
- 니즈: 실시간 웹 업데이트, 뉴스/데이터 연동

### D. 전문성 지원

- 문제점: 고급 분야(법률, 의학 등) 답변 신뢰도 부족
- 니즈: 분야별 전문가 검수, 고급 전문 모드 제공

### E. 접근성 및 인터페이스

- 문제점: 초보자 친화적 가이드 부족
- 니즈: 튜토리얼, 다국어 UX, 모바일 최적화

---

## 5. 사용자 리서치 계획

### 5.1 조사 대상

- 핵심 사용자층: 학생 및 연구자(50 명), 직장인 및 전문가(40 명), 창작자(30 명), 일반 사용자(60 명)
- 잠재적 사용자층: 취업 준비생·교육자(20 명)

### 5.2 조사 목적

1. 사용성 평가: 현재 웹사이트의 직관성·편의성 측정
2. 만족도 조사: 각 사용자 그룹의 경험 만족도 파악
3. 니즈 검증: AI 분석으로 도출된 요구사항의 실제성 확인
4. 개선 우선순위: 사용자 그룹별 개선 포인트 도출

### 5.3 조사 방법

#### 정량적 조사

- 웹 분석: 사용자 행동 패턴 데이터 추적
- 온라인 설문: 사용자 그룹별 맞춤 설문(20 문항 내외)
- A/B 테스트: UI/UX 시안 비교 실험

## 정성적 조사

- 심층 인터뷰: 대표 사용자 개별 인터뷰(각 그룹 5명)
- 포커스 그룹: 사용자 그룹별 토론 진행
- 사용자 여정 맵핑: 실제 사용 과정 관찰 및 기록
- 카드 소팅: 정보 구조 개선 워크숍

## 5.4 조사 내용

- 웹사이트 사용성 평가: 네비게이션, 검색, 모바일 호환성
- 콘텐츠 만족도: 답변 품질, 출처 제공, 업데이트 빈도
- 기능 요구사항: 개인화, 구독 서비스, 협업툴 연동
- 미래 서비스 수요: 실시간 데이터 연동, 교육 콘텐츠, 커뮤니티 기능

## 5.5 조사 일정 및 예산

- 일정(총 12주)
    - 1~2주차: 조사 설계 및 도구 개발
    - 3~4주차: 참가자 모집 및 사전 조사
    - 5~8주차: 정량적 조사 실시(설문·웹분석)
    - 6~9주차: 정성적 조사 실시(인터뷰·FGD)
    - 10~11주차: 데이터 분석 및 인사이트 도출
    - 12주차: 최종 보고서 작성 및 발표
  - 예산 추정
    - 설문조사 도구 및 운영: 300만원
    - 참가자 인센티브: 800만원
    - 전문 조사원 및 분석가: 1500만원
    - 기타 운영비: 200만원
    - **총 예산: 약 2800만원**
-

## 6. 기대 효과 및 활용 방안

### 6.1 기대 효과

- 사용자 경험(UX) 개선 → 만족도 상승
- 서비스 가치 강화 → 유료 구독 전환율 향상
- 브랜드 이미지 제고 → 글로벌 사용자 확대
- 혁신 기회 발굴 → 새로운 기능·플랫폼 확장 가능성

### 6.2 활용 방안

- 웹사이트 리뉴얼: 리서치 결과 기반 UX 개선
- 모바일 앱 최적화: 다국어 지원, 푸시 알림 강화
- 콘텐츠 전략: 사용자 맞춤형 자료·가이드 제작
- 마케팅 전략: 페르소나 기반 차별화된 접근법 설계

---

## 7. 결론

ChatGPT 웹사이트는 다양한 사용자층을 확보하고 있으며, 학습·업무·창작·일상 등 다방면에서 활용도가 높다. 그러나 **정확성, 개인화, 실시간성, 전문성, 접근성**의 측면에서 개선이 필요하다.

본 리서치를 통해 제안된 계획은 사용자의 **실제 요구**를 검증하고, **데이터 기반 서비스 개선**으로 이어져, ChatGPT의 글로벌 경쟁력을 더욱 강화할 수 있을 것이다.

보고서 작성일: 2025년 9월 16일

작성자: AI 기반 사용자 리서치 분석팀