

ChatGPT 웹사이트 사용자 조사 및 리서치 계획 수립 보고서

제목: ChatGPT 웹사이트 사용자 조사 및 리서치 계획 수립

제출자: 강지희

제출일자: 2024년 9월 16일

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 니즈를 도출하며, 체계적인 사용자 리서치 계획을 수립하는 것을 목적으로 한다.

2. AI 프롬프트 기반 사용자 분석

2.1 사용한 프롬프트 예시

프롬프트 1: "ChatGPT 웹사이트의 주요 사용자 그룹을 인구통계학적 특성, 직업군, 사용 목적별로 분류하고 각각의 특징을 설명해주세요."

프롬프트 2: "각 사용자 그룹이 ChatGPT를 방문하는 주된 목적과 해결하고자 하는 문제를 구체적으로 분석해주세요."

프롬프트 3: "ChatGPT 사용자들이 웹사이트에서 경험할 수 있는 주요 불편사항과 개선 요구사항을 예측해주세요."

2.2 주요 사용자 그룹 분석 결과

2.2.1 학생 및 연구자 그룹

- 특성:** 대학생, 대학원생, 학술 연구자
- 연령대:** 18-35세
- 방문 목적:**
 - 학습 보조 및 개념 설명 요청
 - 논문 작성 및 연구 아이디어 발굴
 - 과제 해결 및 문제 분석
 - 언어 학습 및 번역

2.2.2 직장인 및 전문가 그룹

- 특성:** 사무직, IT 개발자, 마케터, 컨설턴트
- 연령대:** 25-45세
- 방문 목적:**
 - 업무 효율성 향상 (이메일 작성, 문서 요약)
 - 코딩 및 기술 문제 해결
 - 창작 및 아이디어 브레인스토밍
 - 데이터 분석 및 의사결정 지원

2.2.3 창작자 및 프리랜서 그룹

- 특성:** 작가, 디자이너, 콘텐츠 크리에이터
- 연령대:** 20-40세
- 방문 목적:**
 - 창작 아이디어 발굴 및 영감 얻기
 - 콘텐츠 제작 및 편집 지원
 - 마케팅 전략 수립
 - 프로젝트 기획 및 관리

2.2.4 일반 개인 사용자 그룹

- 특성:** 다양한 연령대의 일반인
- 연령대:** 16-65세
- 방문 목적:**
 - 일상적 궁금증 해결
 - 취미 활동 지원 (요리, 여행 계획 등)
 - 개인적 학습 및 자기계발
 - 대화 및 엔터테인먼트

3. 주요 사용자 니즈 도출

3.1 기능적 니즈

- 정확하고 신뢰할 수 있는 정보 제공**
 - 최신 정보에 대한 접근성
 - 출처 명시 및 팩트체크 기능
- 효율적인 인터페이스**
 - 빠른 응답 속도
 - 직관적인 사용자 인터페이스
 - 대화 히스토리 관리 기능
- 개인화된 서비스**
 - 사용자 맞춤형 응답

- 학습 기록 및 선호도 반영
- 개인정보 보호 강화

3.2 감정적 니즈

1. 신뢰성과 안정성
 - 일관된 서비스 품질
 - 데이터 보안 및 프라이버시 보장
2. 사용 편의성
 - 학습 곡선 최소화
 - 다양한 기기에서의 접근성
3. 성취감과 효율성
 - 문제 해결에 대한 만족감
 - 업무/학습 생산성 향상

3.3 사회적 니즈

1. 전문성 인정
 - 업무 역량 강화 도구로서의 위상
 - 전문 분야별 특화 기능
2. 협업 지원
 - 팀 작업 효율성 증대
 - 공유 및 협업 기능

4. 사용자 리서치 계획

4.1 조사 목적

ChatGPT 웹사이트 사용자의 실제 사용 패턴, 만족도, 불편사항을 파악하여 서비스 개선 방향을 도출하고, 사용자 경험(UX) 최적화 전략을 수립한다.

4.2 조사 대상

- 1차 조사 대상: ChatGPT 활성 사용자 300명
 - 학생/연구자: 100명
 - 직장인/전문가: 100명
 - 창작자/프리랜서: 50명
 - 일반 개인 사용자: 50명
- 2차 조사 대상: 잠재 사용자 및 이탈 사용자 100명

4.3 조사 방법

4.3.1 정량적 조사

1. 온라인 설문조사
 - 기간: 2주
 - 표본 수: 400명
 - 내용: 사용 빈도, 만족도, 개선 요구사항
2. 웹 분석 데이터 분석
 - Google Analytics 활용
 - 사용자 행동 패턴 분석
 - 이탈률 및 체류 시간 분석

4.3.2 정성적 조사

1. 심층 인터뷰
 - 대상: 각 사용자 그룹별 5명씩 (총 20명)
 - 방법: 1:1 심층 면접 (60분)
 - 내용: 사용 목적, 불편사항, 개선 아이디어
2. 포커스 그룹 토론
 - 그룹 수: 4그룹 (사용자 그룹별 1개씩)
 - 참여자: 그룹당 8-10명
 - 시간: 그룹당 90분
3. 사용자 테스트
 - 과제 기반 사용성 테스트
 - 신규 기능 프로토타입 테스트

4.4 조사 내용

4.4.1 현재 사용 현황

- 사용 빈도 및 시간대
- 주요 사용 기능
- 만족도 및 추천 의향

4.4.2 사용자 경험 평가

- 웹사이트 접근성 및 사용 편의성
- 응답 품질 및 정확성
- 인터페이스 직관성

4.4.3 불편사항 및 개선 요구사항

- 현재 경험하는 주요 문제점
- 기능적 개선 요구사항
- UI/UX 개선 아이디어

4.4.4 미래 니즈 및 기대사항

- 향후 희망하는 새로운 기능
- 개인화 서비스에 대한 기대
- 타 서비스와의 연동 요구사항

4.5 조사 일정

단계	활동	기간	비고
1단계	조사 설계 및 도구 개발	1주	설문지, 인터뷰 가이드 작성
2단계	온라인 설문조사	2주	400명 대상
3단계	심층 인터뷰	2주	20명 대상, 개별 면접
4단계	포커스 그룹 토론	1주	4그룹 운영
5단계	사용자 테스트	1주	프로토타입 테스트
6단계	데이터 분석 및 보고서 작성	2주	통합 분석 및 인사이트 도출

4.6 기대 효과

1. 서비스 개선 방향 설정
 - 사용자 중심의 기능 개발 우선순위 결정
 - UX/UI 개선 로드맵 수립
2. 사용자 만족도 향상
 - 실제 니즈 기반 기능 개선
 - 사용자 이탈률 감소
3. 비즈니스 성과 향상
 - 사용자 활성화 및 재방문율 증가
 - 프리미엄 서비스 전환율 향상

5. 결론

ChatGPT 웹사이트는 다양한 사용자 그룹의 서로 다른 니즈를 만족시켜야 하는 복합적인 플랫폼이다. 학생, 직장인, 창작자, 일반 사용자 각각이 추구하는 가치와 해결하고자 하는 문제가 다르므로, 이를 종합적으로 고려한 서비스 개선 전략이 필요하다.

제한된 사용자 리서치 계획을 통해 실제 사용자의 생생한 목소리를 수집하고, 데이터 기반의 개선 방안을 도출할 수 있을 것으로 기대된다. 특히 정량적 조사와 정성적 조사를 병행함으로써 사용자 니즈의 깊이 있는 이해와 실행 가능한 개선 방안을 동시에 확보할 수 있을 것이다.

향후 이 리서치 결과를 바탕으로 ChatGPT 웹사이트가 더욱 사용자 친화적이고 효과적인 AI 서비스로 발전할 수 있기를 기대한다.