
퍼소나 특성 분류를 통한 프레임워크에 관한 연구

A study on framework by sorting of persona characteristics

김용, Yong Kim*, 정지홍, Jihong Jeung**, 반영환, Younghwan Pan***

요약 Cooper 는 퍼소나를 구체적으로 만들수록 유연성이 사라지기 때문에 디자인 도구로서의 퍼소나는 더욱 더 강력해진다고 하였다. 하지만 정밀한 퍼소나가 중요함에도 생성 초기에 특성과 관련하여 각각의 필요성과 우선순위에 대한 복잡함, 시간 투자 대비 정밀함의 정도를 예측불가 등에 대한 문제점을 제기할 수 있다. 따라서 본 연구는 5 명의 기존 연구자들이 언급한 퍼소나 특성을 기반으로 KJ 법을 활용해서 특성을 재분류 하였다. 그리고 각 분류별 세부항목을 Pruitt 와 Adlin 의 ‘퍼소나 특성의 종류와 빈도’ 와 Brown 의 ‘특성 정보 양에 따른 세 가지 층’ 에 기반한 정밀성, 중요성, 신속성을 기준으로 분류하였다. 최종적으로 퍼소나 실무 관련 전문가의 평가를 거쳐 퍼소나를 생성하는 단계에서의 효율적인 특성 구축을 위한 6x6x3 프레임워크를 제안하였다.

핵심어: *Personas, Characteristics, Personas framework*

*주저자: 국민대학교 테크노디자인전문대학원 인터랙션디자인 전공 석사과정 e-mail: suhrhim@hanmail.net

**공동저자: 국민대학교 테크노디자인전문대학원 인터랙션디자인 전공 교수 e-mail: jihong95@kookmin.ac.kr

***공동저자: 국민대학교 테크노디자인전문대학원 인터랙션디자인 전공 교수; e-mail: peterpan@kookmin.ac.kr

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

사용자 중심 디자인(User-Centered Design)이 처음 대두됐을 때 디자인과 개발 과정에서 사용자(User)라는 용어만으로도 강력한 영향을 주었다.

하지만 실제 효율적인 사용자 중심 디자인을 하는데 있어서 사용자라는 용어는 불충분했으며 구체화될 필요가 있었다. 사용자 중심 디자인의 필수적 기반이 되는 퍼소나(Persona)는 대상 사용자의 가상적이며, 구체적이고, 명확한 표현이다. [1]

이러한 퍼소나는 실제로 Cooper, Microsoft, NHN 등 많은 기업에서 인터랙티브 제품, 환경, 시스템, 웹 서비스를 디자인할 때 퍼소나를 적용하였다. 특히 J. Grudin 과 J. Pruitt 는 퍼소나의 신뢰성, 전달성, 활용성, 그리고 높은 수준의 지원에 대한 중대한 문제점을 제기하며 퍼소나의 효율적인 사용과 유용성에 대해 연구하며 입증해왔다.

한편 R. Reimann, K. Goodwin, S. Mulder 등 많은 연구자들은 퍼소나를 생성하는 체계적인 단계와 구성요소인 특성들에 대해 깊이 있는 연구를 진행하였다. Cooper 는 퍼소나를 구체적으로 만들수록 디자인 도구로써의 퍼소나는 더욱 더 강력해진다고 하였다. 이는 퍼소나가 구체적으로 되면서 유연성이 사라지기 때문이다. 퍼소나의 명확한 구체화는 디자인과 커뮤니케이션 도구로써 아주 강력하며, 고유의 세세한 신상 정보를 갖고 정밀하게 표현된다. 즉, 모든 디자인 가정들이 투영되어 있는 만지고 느낄 수 있는 실질적인 개체이다. 퍼소나에게 이름을 붙이는 것은 성공적인 퍼소나 정의에서 가장 중요한 부분 중 하나이다. [2]

하지만 이렇게 정밀한 퍼소나가 중요함에도 불구하고 생성 초기에 특성과 관련하여 발생할 수 있는 몇 가지 문제점을 제기할 수 있다. 첫째, 다양한 특성들이 존재하여 각각의 필요성과 우선순위에 대한 복잡함을 느낄 수 있다. 둘째, 시간 투자 대비 정밀함의 정도를 예측할 수 없어서 효율적인 시간 분배의 어려움이 있을 수 있다.

따라서 본 연구는 퍼소나를 생성하는 단계에서의 효율적인 특성 구축을 위한 프레임워크 제안에 목적이 있다.

1.2 연구의 방법 및 내용

본 연구는 퍼소나 특성 유형별 사례에 대한 기반 조사를 진행하고 특성을 [그림 1]과 같은 순서와 방법으로 분류하였다. 과정 및 방법은 먼저 1) 5명의 기존 연구자들에 의해 정리된 퍼소나 특성을 수집하고 2) KJ 법을 이용해 비슷한 용어나 의미를 가진 특성을 분류했다. 3) 이렇게 분류된 특성에 대해 객관적 평가를 위해 전문가를 활용하고 4) 전문가의 의견을 수렴하여 재분류 및 정리 하였다.

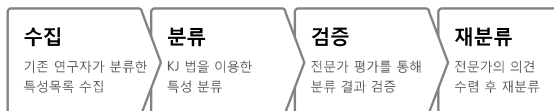


그림 1. 퍼소나 특성 분류 과정 및 방법

2. 퍼소나의 이해

2.1 퍼소나의 정의

1990 년대 후반 Alan Cooper 는 목표 지향적 디자인 컨셉의 한 부분으로 퍼소나를 도입했다. 이 방법은 사용자의 견해를 포함하고 있는 반면에 디자인과 소프트웨어 개발 과정의 중요한 부분에서는 사용자를 배제하고 있다. 초기에 실제 사용자들에 대한 정보는 개발에 적용하기 위한 사용자 유형으로 표현되며 욕구, 목표, 과업에 대해 세세하게 설명한다. [3] 퍼소나는 사용자를 관찰하여 추출한 사용자의 목적과 행위, 태도에 대한 유형으로서, 실제 사용자 유형을 대표하는 사람의 모습을 생생하고 서술적으로 표현하여 구성된 허구의 캐릭터이다(Cooper, 1999).

2.2 퍼소나 특성의 유형별 사례

지금까지 실무에서 제품이나 시스템을 개발하기 위해 퍼소나를 활용한 사례를 살펴보면 퍼소나는 풍부한 조사 자료에 기반하여 자세하고 생생하게 묘사하기도하며 때로는 간략하게 묘사하여 제공하는 유형을 볼 수 있다. Daniel E. Brown 은 그의 저서 ‘Communicating Design’ 에서 퍼소나를 생성할 때 얼마만큼의 정보가 퍼소나에 포함되어야 하는가에 대해서 일반적으로 고려되어야 할 3 가지 층(Three Layers)을 언급하였다. [4] 가장 기본적인 퍼소나는 첫 번째 층만 포함할 것이고, 가장 정교한 퍼소나는 세가지 모든 층을 포함한다. 따라서 그의 의견에 기반하여 퍼소나를 표현하기 위한 정보 즉, 특성의 양과 정밀함에 따른 유형별 사례를 살펴보았다.

3. 퍼소나 특성 분류

3.1 수집

많은 연구자들이 퍼소나를 실무에서 활용하면서 몇몇 연구자들은 퍼소나의 유용성과 생성 방법에 대해 깊이 있는 연구를 하였다. 퍼소나 특성 분류를 위한 첫 번째 단계는 지금까지 활용된 퍼소나의 특성을 수집하는 단계이다. 본 연구에서는 대표적인 5명의 연구자가 언급한 특성을 수집하였고 이를 기초로 분류를 하였다. 기존 연구자들은 Mike Kuniavsky[1], John Pruitt & Tamara Adlin[1], George Olsen[5], Steve Mulder & Ziv Yaar[6], Daniel Brown[4]이다. 5명의 연구자들이 언급한 특성들을 종합하면 [표 1]과 같이 총 44 개의 분류와 299 개의 세부항목이 존재한다.

표 1. 연구자 별 퍼소나 특성

Mike Kuniavsky	John Pruitt & Tamara Adlin	George Olsen	Steve Mulder & Ziv Yaar	Daniel Brown
Identifying details	Basic details	Persona's biographic background	Key differentiators	Name
Role(s) and tasks	Personal information	Personas relationship to the business	Name	Motivation and needs
Goals	Job/work information	Product's/ business' relationship to the persona	Photo	Scenarios
Segmentation	Technology access and usage	Specific goals/needs/ attitudes	Personal information	System features
Skill and knowledge	Other	Specific knowledge/ proficiency	Domain-specific information	Behaviors
Context/ environment		Context of usage	Profile	Quote
Psychographics and personal details		Interaction characteristics of usage	Computer and internet usage	Demographic information
		Information characteristics of usage	Additional attitudes	Technology comfort level
		Sensory/immersive characteristics of use	Persona prioritization	Personal background
		Emotional characteristics of usage	Business objectives	Photograph
			Quote	
			Scenarios	

3.2 분류

퍼소나 특성 분류는 KJ 법을 활용하여 크게 세 단계로 나누어 진행하였다. 첫 번째는 기존 연구자 별 분류를 유사성과 근접성, 특수성을 기준으로 분류하고 대분류 핵심어를 도출했다. 두 번째에서는 299 개의 세부 항목을 대분류 기준에 맞추어 분류했다. 마지막 단계는 Pruitt 와 Adlin 의 '퍼소나 특성의 종류와 빈도', 그리고 Brown 이 설명한 특성의 양에 따라 단계별로 고려되어야 할 세 가지 층(Three Layers)을 기반으로 정밀성, 중요성, 신속성을 기준으로 분류하였다.

3.2.1 분류 1 단계 결과

특성을 종합하여 분류한 결과 5 가지 대분류로 정리할 수 있었다. 5 가지 대분류의 핵심어는 ① 퍼소나와 관련된 인물의 기본적 배경 정보와 대표적 특성인 'Biographic background', ② 퍼소나의 직업과 과업에 해당하는 'Roles', ③ 제품이나 서비스를 이용하는 퍼소나의 목표와 행태, 동기를 나타내는 'Goals', ④ 일반적이고 전문적인 기술과 관련 전문 지식의 정도인 'Skills & knowledge', ⑤ 퍼소나를 둘러싸고 있는 문화, 사회적 'Context' 로 분류하였다.

3.2.2 분류 2 단계 결과

각각의 대분류 키워드를 중심으로 유사한 세부 항목을 그룹핑 하였다. 각 키워드에 해당하는 세부항목은 다시 그 안에서 동일한 의미와 특성 간 근접성을 기준으로 분류할 수 있었다. 이는 [그림 2]와 같이 근접한 특성들에 대한 중분류에 해당하는 세부적인 키워드로 정리하였다.

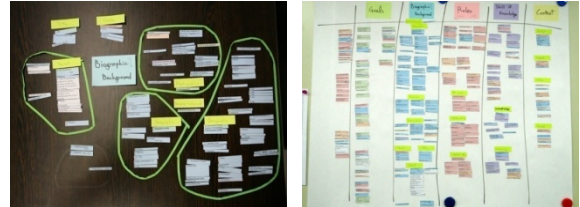


그림 2. 퍼소나 특성의 2 단계 분류 과정

최종적으로 2 단계의 분류 결과 [표 2]와 같이 5 개의 키워드에 따른 세부 항목과 분류되지 못한 기타부품으로 분류하여 총 6 가지의 대분류와 그에 해당하는 각각의 중분류로 정리하였다.

표 2. 퍼소나 특성의 2 단계 분류 결과

대분류	Biographic background	Roles	Skills and knowledge	Goals	Context	Others
중분류	Profile	Job	Special skills	Goals	Flow	Relationship
	Quote	Role	Language proficiency	Attitudes	Physical	Social network role
	Segmentation	Work experience	Domain knowledge	Needs	Artifact	Relationship to business
	Demographic	Workplace	Relationship to product	Motivation	Sequence	Information of use
	Geographic	Income	Internet savvy	Behaviors	Culture	
	Psychographics	Typical activities	Computer savvy	Emotion	Usage scenarios	

3.2.3 분류 3 단계 결과

Brown 은 퍼소나를 표현하기 위한 레이아웃은 유형에 따라 세 가지 형태가 있다고 하였다. 세 가지 형태는 서술형(Narrative)과 테이블형(Table), 간이형(Quick-and-Dirty) 이다. 이들은 퍼소나를 활용하는데 있어서 각각의 장점에 의해서 선택적으로 활용된다. 이와 같은 맥락에서 퍼소나를 생성할 때도 정밀함과 소요 시간에 따라 퍼소나 유형을 선택할 수 있는 프레임이 요구된다.

실제로 퍼소나를 활용해야 하는 실무에서는 퍼소나의 필요성을 인지함에도 불구하고 프로젝트 전체 일정 중에 퍼소나 구축을 위해 할당할 수 있는 시간이 부족하기에 잘 활용이 되지 않고 있다. 퍼

소나는 자료를 조사하고 수집하여 생성, 유지, 보수하면서 활용된다. 이 과정 중에 초기 조사단계와 생성단계에서 많은 시간이 소요된다. 본 연구는 생성 단계에서 요구되는 퍼소나 특성에 초점을 맞춘 연구이다. 따라서 이러한 문제점들과 관련하여 소요 시간과 정밀함에 따라 필수적으로 생성해야 할 특성을 안내해주는 [표 3]과 같은 프레임 제안한다. 이는 위에서 설명했듯이 Pruitt와 Adlin의 ‘퍼소나 특성의 종류와 빈도’, 그리고 Brown이 설명한 ‘특성의 양에 따라 단계별로 고려되어야 할 세 가지 층’을 기반으로 구성하였다. 이 퍼소나 특성 프레임의 구성은 다음과 같다.

표 3. 퍼소나 특성의 분류 프레임

퍼소나 구분	특성의	Layer 1 Basic persona	Layer 2 Medial persona	Layer 3 Elaborate persona
소요 기간		3~4 주	5~8 주	9~12 주
대분류	중분류	세부 특성	세부 특성	세부 특성

퍼소나 특성의 구분은 크게 정밀함의 정도에 따라 Basic persona, Medial persona, Elaborate persona 세 가지 층으로 구성되어 있다. 이는 자료 수집에서 생성하는데 까지 소요되는 기간을 말한다. 퍼소나 생성에 소요되는 기간을 일반화 할 수는 없지만 기본적으로 4 주에서 3 달, 길게는 6 개월 이상이 소요되기도 한다. 하지만 본 논문에서는 4 주 단위로 분류하였다. 소요 기간의 기준은 정확함 보다는 프레임의 정밀함 측면에서 기입된 내용이다. 따라서 수치적 검증 보다는 참고 사항으로 활용되기 위해 작성되었다. 이와 더불어 위에서 분류한 대분류와 중분류를 작성하고 그에 해당하는 세부 특성을 세가지 층에 나누어 기입한다. 세부 특성은 [표 4]와 같은 세 가지 기준에 의하여 분류된다. 세 가지 기준은 퍼소나의 핵심 특징인 정밀성, 프로젝트를 진행하는데 있어서 반듯이 필요하다고 사료되는 정도를 나타내는 중요성, 그리고 퍼소나 구축 소요 기간에 따른 신속성이다. 정밀성은 Layer 가 늘어날수록 특성 정보가 정밀해지며, 중요성과 신속성은 Layer 1 에서 Layer 3 로 갈수록 낮아진다.

표 3. 세부 특성에 대한 세 가지 층의 분류 기준

분류 기준	-	정밀성	+
	+	중요성	-
	+	신속성	-

분류의 마지막 단계인 3 단계에서의 목적은 제안된 퍼소나 특성 프레임에 세부 특성을 분류 기준

에 따라 세 가지 Layer 에 분류하는 것이다. 이 과정을 거쳐 최종적으로 퍼소나 특성 분류를 완성하였다. 완성된 퍼소나 특성의 분류 프레임은 전문가 평가를 통해 검증을 하여 객관화하는 과정이 요구된다.

4. 전문가 평가 및 재분류

4.1 분류된 퍼소나 특성 검증

3 단계를 거쳐 분류된 특성에 대한 용어와 타당성을 검증하기 위하여 관련 전문가를 대상으로 평가를 진행하였다. 전문가 평가 대상자 총 3 명이며 현업에 종사하며 3 년 이상의 경력과 퍼소나를 활용한 프로젝트 경험 5 회 이상으로 하였다. 두 가지 측면에서 평가를 진행하였는데 하나는 분류 1, 2 단계에서 분류한 특성 분류 용어와 타당성에 대한 평가이다. 평가 결과는 [표 4]와 같다.

표 4. 용어와 타당성에 대한 전문가 평가 결과

전문가 프로필	평가 결과
웹 서비스 기획자 경력 5년 퍼소나 활용 6회	직업과 관련된 정보는 Roles라는 대분류 용어로 적합하지 않고, Biographic background의 하위항목에 대한 용어의 수준 조정 요구.
UX 기획자 경력 3년 퍼소나 활용 5회	대부분의 용어는 적합하나 Context와 같은 용어는 포함 범위가 넓으므로 범주화가 필요.
UX 기획자 경력 4년 퍼소나 활용 5회	전반적으로 용어는 크게 문제가 없으나 Roles은 하위 항목을 포괄하는데 부족하며 Task에 대한 부분이 요구됨.

또한 나머지 하나는 3 단계에서 제안한 퍼소나 특성 분류 프레임에 맞추어 분류한 세부 특성의 결과를 분류 기준인 정밀성, 중요성, 신속성에 맞추어 적합성을 평가하고 재배치하는 것이다. 전문가 의견을 종합 수렴하여 세부 특성을 이동한 결과는 [표 5]와 같다.

표 5. 전문가 의견에 의한 세부 특성 이동과 사유

Layer	세부 특성	사유
Layer 1로 이동	Quote, Gender, Favorite, Hobbies	기초적인 프로필에 해당되는 것이라고 생각됨. 인터넷 소유는 1인 1PC가 이미 넘은 상황이기 때문에 사용에 관한 질문은 그 중요도가 높다고 판단됨
Layer 2로 이동	Income, Culture, Marital status, Leisure activities, Work style,	결혼, 여가, 일하는 방식 등은 생활을 이해하는 것이기 때문에 2 단계에서 나타내는 것이 적당할 것 같음. 과업에 인한 컨텍스트가 먼저 파악되어야 문화, 세대, 행동 등과 같은 큰 범주의 컨텍스트를 파악할 수 있음.

	Emotion	
Layer 3로 이동	Flow model, Artifact model	사람의 사고와 내면적인 것이 가깝다고 판단되기 때문에 3 단계에서 파악될 문제가 아닐까 함

4.2 퍼소나 특성 재분류

전문가의 의견을 종합적으로 수렴하여 퍼소나 특성에 대한 결과물을 [표 6]처럼 퍼소나 특성 6x6x3 프레임워크로 재분류 하였다. 재분류 결과 세부 특성을 프로젝트의 성격과 목표가 다르기 때문에 일반화하는데 어려울 수 있다. 그럼에도 몇 가지 의의를 찾아볼 수 있다. 먼저 소요 기간에 근거한 세부 특성의 분류는 프로젝트 진행 기간 중에 퍼소나 생성 단계의 소요 기간을 가늠하고 효과적으로 선택하여 사용할 수 있는 척도로써 가치가 있다. 또한 기하 급수적으로 늘어날 수 있는 특성에 대해 기본적으로 요구되는 프레임워크를 제시함으로써 쉽게 보편화 할 수 있는 가능성을 제시하였다.

표 6. 퍼소나 특성의 6x6x3 프레임워크

퍼소나 특성의 구분	Layer 1 Basic persona	Layer 2 Medial persona	Layer 3 Elaborate persona	
소요 기간	3~4 주	5~8 주	9~12 주	
Biographic background	Profile	Quote	Profile	
	Segmentation	Priority	Market status	
	Demographic	Tag line	User class	Accessibility
		Name	Family state	Physical Description
		Age	Housing type	Opinion
		Gender	Educational background	Race
	Geographic	Photograph	Marital status	Nationality
				Religion
	Psychographics	Country/ State	Urbancity	Acceptance of innovation
		Favorite	City size	Climate
Personality traits				
Hobbies				
Job and Task	Job	Company	Job description	
	Role	Job title	Challenge areas	
		Role	Responsibilities	
	Work experience		Work experience	Previous Work History
			Work style	
	Workplace			Workplace Description
Income		Purchasing power	Workspace photo	
		Income		
Typical activities		Typical activities	Atypical activities	
Skills and Knowledge	Skills	Special skills	General skills	
	Languages		Languages Used	
	Domain knowledge	Domain expertise	Past experience	

Relational to product		product knowledge	Brand awareness	
		Proficiency	Loyalty status	
		Frequency		
Internet savvy	Internet savvy	Time of using internet	Favorite web sites	
		Internet device	Connection speed	
Computer savvy	Computer savvy	Computer proficiency	Hardware	
		System features		
Goals	Goals	End goals	Business objectives	
	Attitudes		Attitudes	
	Needs		Needs / Trigger	
	Motivation		Motivation	
	Behaviors		Behaviors	
	Emotion		Emotion	
Context	Flow		Flow model	
	Artifact		Artifact model	
	Physical		Description of Environment	
	Sequence		Timeline of Daily life	
	Culture	Social trend	Culture	Task context
			Economic status	International Considerations
			Politic status	
Usage scenarios			Usage scenarios	
Others	Relationship	Relationships to other personas	Social network role	
	Information of use	Information origins	Modes	
			Information Complexity	
Information Volume				
		Level of detail		
		Flow direction		
		Clarity of presentation		

5. 결론 및 향후 연구

퍼소나는 다양한 분야에서 활용되고 있다. 그리고 그에 따른 고유의 특수성을 갖고 있다. 따라서 하나의 프레임워크로 모든 퍼소나 특성의 경우의 수를 포함하는 데는 한계가 있고 절대적이라고 볼 수 없다. 그럼에도 본 연구에서 제안한 프레임워크는 경우에 따라 기하급수적으로 늘어날 수 있는 특성을 체계화 하는데 의의가 있다. 또한 이 프레임워크를 기반으로 프로젝트의 기간과 특징에 따라 유연하게 활용한다면, 퍼소나 생성의 투자 시간 결정과 관리하는데 유용하게 활용될 수 있는데 가치가 있다. 더 나아가 가장 중요한 의의는 향후 연구될 그룹 퍼소나의 특성을 도출하기 위해 퍼소나 특성들을 종합하고 정리하였다는 데 있다. 특히 Others 부문에 관계(Relationship)와 관련한 특성은 그룹 퍼소나에서 풀어나가야 할 중요한 요소임을 확인할 수 있다.

하지만 본 논문에서 제안한 프레임워크를 기반으로 실제 적용한 경우가 부족하기에 다양하고 유연한 적용을 통한 검증과 보완이 요구된다.

참고문헌

[1] J. Pruitt and T. Adlin, "The Persona Lifecycle", Morgan Kaufmann Publishers, pp. 7~11, 2006

[2] 앨런 쿠퍼, 이구영 역, "정신병원에서 뛰쳐 나온 디자인", 안그래픽스, pp. 212~213, 2004

[3] Kari Rönkkö, "An Empirical Study Demonstrating How Different Design

Constraints, Project Organization and Contexts Limited the Utility of Personas", Proceedings of the 38th Hawaii International Conference on System Sciences, 2005

[4] Daniel E. Brown, "Communicating Design: Developing Web Site Documentation for Design and Planning", New Riders, pp. 15~25, 2007

[5] George Olsen, "Persona Creation and Usage Toolkit", (http://www.interactionbydesign.com/presentations/olsen_persona_toolkit.pdf)

[6] Steve Mulder, Ziv Yaar, "The User is Always Right: A practical guide to creating and using personas for the web", New Riders, 2007