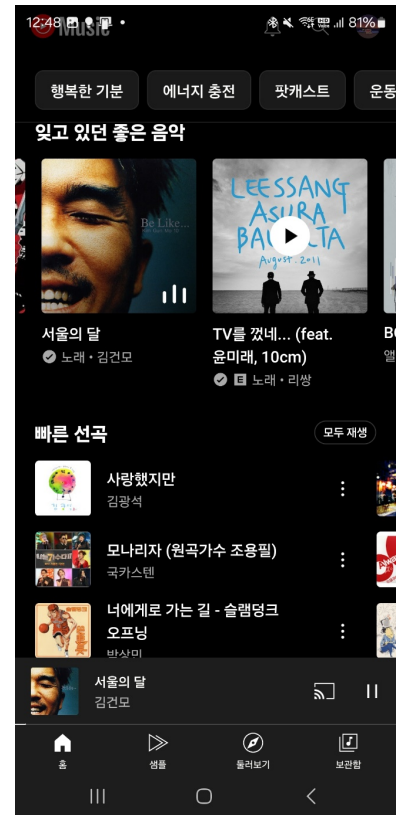
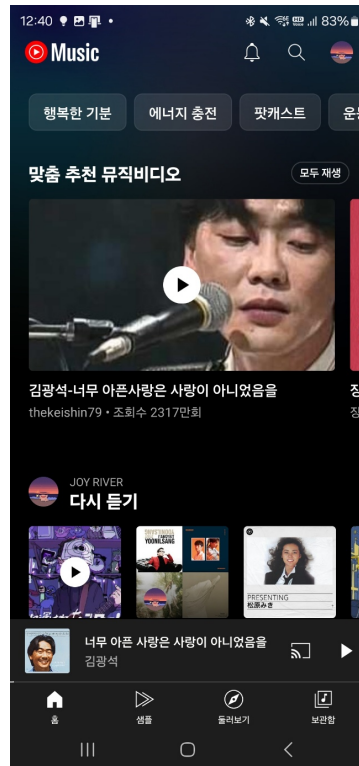
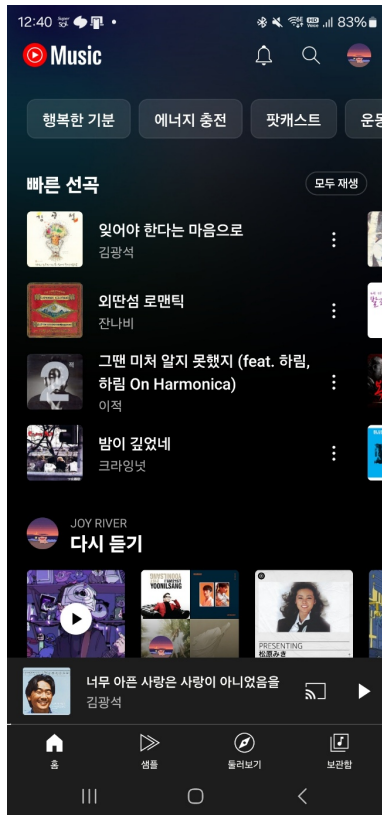
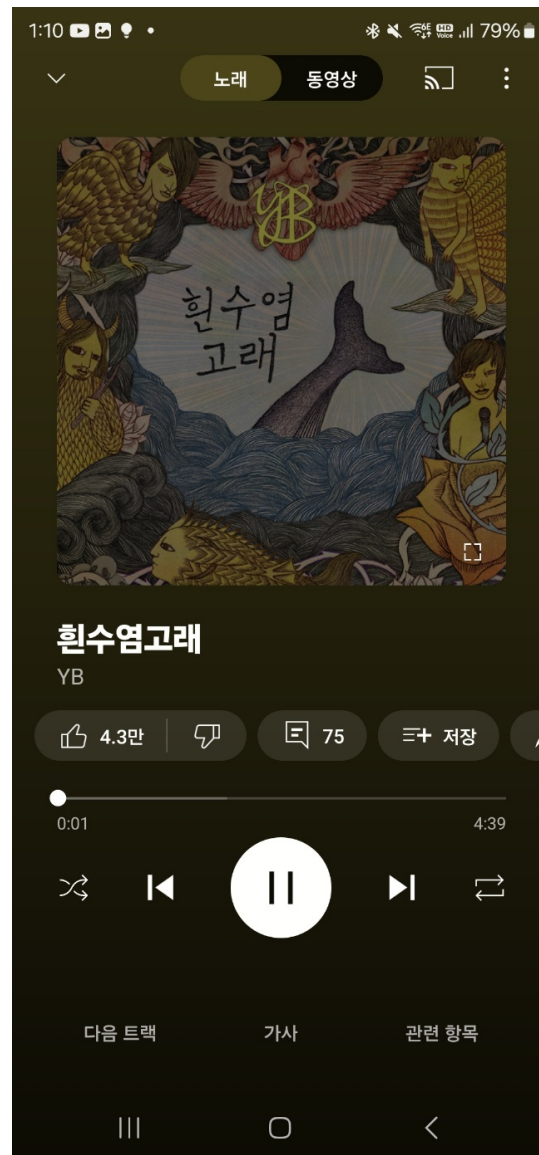


# HW01-조이강-2019320097

1. 저는 이동 중이나 작업 중에 음악을 듣는 것을 좋아하며, 이를 위해 'Youtube Music' 앱을 사용하고 있습니다. 다음은 Youtube Music 앱의 사용 장면의 예시이며, 이 장면들을 통해서 어떤 HCI Principle이 지켜지고 있으며, 어떤 것이 위배되고 있는지 알아보겠습니다.



- 앞의 세 화면은 모두 앱을 실행시에 나타나는 홈 화면입니다.
  - Identify the Task = 음악 앱을 실행하는 즉시 원하는 음악을 골라 재생할 수 있게 만들어져 있으므로 이는 음악 앱을 사용하는 사용자들의 요구 사항을 잘 이해하고 있다고 볼 수 있습니다. 따라서 이 원칙은 잘 지켜지고 있습니다.
  - Prevent error = 각 항목은 충분한 크기를 갖고 있습니다. 따라서 버튼을 누를 때 실수로 다른 버튼을 클릭하게 되는 등의 에러가 발생할 일이 없으므로, 이 원칙은 잘 지켜지고 있습니다.
  - Minimize Memory Load = 각 음악에 대해서 곡명, 가수와 앨범 표지 등 사용자에게 음악을 선택하기에 충분한 정보를 제공하고 있습니다. 또한 다시 듣기나 있고 있던 음악들을 리마인드하여 사용자가 일일이 기억하지 않고, 인식을 통하여 음악을 선택하게 하고 있습니다. 따라서 이 원칙은 잘 지켜지고 있습니다.
  - Consistency = 동일한 홈 화면이지만, 매번 앱을 실행할 때마다 어떤 경우에는 빠른 선곡이, 어떤 때는 맞춤 추천 뮤직비디오가, 또 다음 번에는 있고 있던 좋은 음악이나 다시 듣기가 가장 상단에 놓이게 됩니다. 이는 일관성을 유지한다고 보기에는 어렵습니다. 앱을 시작할 때 마다 특정 옵션에 대해 사용자가 바로 접근할 수 있을 수도, 한참을 찾아야 할 수도 있으므로 일관성의 원칙이 위배되고 있습니다.



- 마지막 화면은 음악을 클릭했을 때 나타나는 화면입니다.
  - Provide Useful feedback(= Provide Closure) = 사용자가 음악을 클릭하는 즉시, 어떤 음악이 재생되고 있는지에 대한 즉각적인 피드백을 제공합니다. 이 화면에서 가사나 비슷한 음악을 찾을 수도 있으므로, 사용자에게 유용한 정보를 제공하며 어떤 행동을 수행 했는지에 대한 Closure를 제공한다고 볼 수 있습니다. 따라서 이 원칙은 잘 지켜지고 있습니다.
- 전반적으로 음악 앱에 기대되는 기본적인 기능을 위한 원칙들이 잘 지켜지고 있습니다. 사용자가 음악 앱에서 기대하는 것은 빠른 음악 재생이라는 요구 사항을 완벽하게 충족하고 있으며, Human error를 방지하기 위해 스마트폰 앱에 적당한 크기의 버튼을 가지고 있습니다. 또한 사용자의 기억에 의존하지 않고 정보를 다양하게 제공하며, 그 정보를 통해 음악을 선택했을 때 즉각적으로 유용한 피드백을 받을 수 있습니다.
- 다만, 홈 화면에서의 추천 배치 등 일관성을 위배하는 부분이 있습니다. 이런 요소들을 전체적으로 고려해보았을 때, 앱의 디자인은 Youtube Music을 처음 접하는 사람이라도 쉽게 사용할 수 있는 앱을 개발하고자 한 것 같습니다. 또한 나도 모르던 내 취향의 음악을 찾는다는 복잡하고 어려운 과정을 단순화하려는 의도가 담겨있습니다. 앞서 서술했던 원칙들을 지킴으로써 음악 재생이라는 단순한 작업을 충실히 수행하면서도 사용자들이 쉽게 유튜브에서 영상을 탐색하는 것처럼 새로운 음악을 알아가는 새로운 플랫폼을 만들고자 한 노력이 보입니다. 또한 앱의 일관성을 약간 희생하더라도 정적인 뮤직 플레이어의 이미지에서 탈피하고자 사용자가 앱을 실행할 때 마다 음악을 재생한다는 작업을 수행하되, 새로운 경험을 받을 수 있도록 의도한 것으로 생각합니다.

이를 통해 사용자는 Apple Music이나 멜론, Spotify등 여타 다른 뮤직 플레이어 앱과는 차별되는 경험을 얻게 되며, 지속적으로 Youtube Music을 사용할 동기를 얻게 될 것입니다.

2. 저는 지방 도시 출신의 학생입니다. 지방은 인구 수가 상대적으로 부족하며, 지하철과 같은 편리한 교통 수단이 없는 경우도 비일비재 합니다. 저는 개인적인 티켓팅 경험에 의거하여, 지방 주민들을 위한 티켓팅 서비스를 제안하고자 합니다. 이를 위해서 먼저 이 서비스의 요구 사항을 알아보겠습니다. 지방 도시의 티켓팅은 서울과 같은 대도시의 티켓팅과는 다음과 같은 양상의 차이가 있습니다.

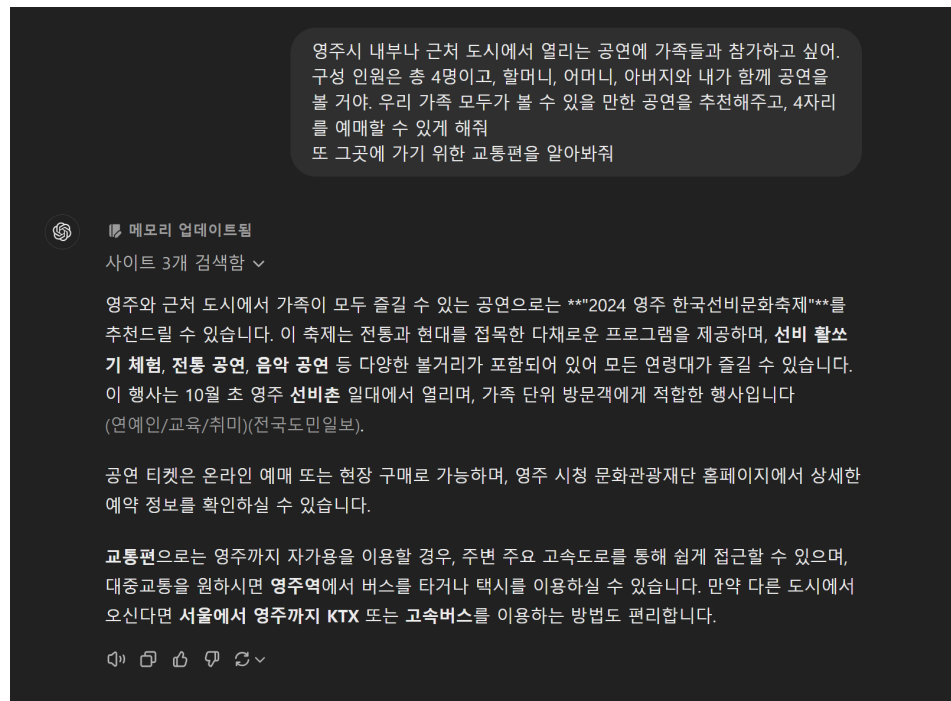
- 지방 도시에서는 뮤지컬이나 오페라, 콘서트 등의 공연의 수 자체가 절대적으로 부족한 양상을 보입니다. 따라서 공연 관람을 원할 경우, 상대적으로 인구가 많은 근처의 도시로 이동해서 관람해야 하는 경우가 많습니다. 따라서 공연 관람에 앞서 이동 거리는 얼마인지, 교통 수단은 어떻게 되는지, 공연을 보기 위해 언제 출발하고 언제 돌아와야 하는지 같은 사항을 고려하게 됩니다. 거기에 추가적으로 공연 관람에 드는 총 비용이 어떻게 되는지 같은 부가적인 요구 사항이 생기게 됩니다.
- 또한 지역 내에서는 대규모 공연보다는 시 자체에서 주최하는 소규모 이벤트가 주로 열리게 됩니다. 이런 경우 지역 주민 할인 혜택 등의 여러 혜택이 존재하나, 일반적으로 홍보에 많은 비용을 투자할 수 없으므로 대부분의 인구가 공연이 열린다는 사실조차도 접하기 어려운 경우가 많습니다. 즉, 공연에 대한 정보를 접하기 어려운 경우가 많고, 접한다고 하더라도 아주 소수의 인원만이 공유하는 정보가 될 가능성이 높습니다. 이는 공연과 같은 문화 행사의 참여율을 저조하게 하며, 개최 수가 더더욱 줄어드는 악순환을 낳습니다.
- 앞서 얘기한 두 가지 경우와 여러 요인들이 합쳐져서 지방에서 공연이나 행사에 참가하는 경우는 대다수가 4 ~ 5명 정도의 다수가 함께 움직이는, 가족이나 친구들과 함께 참가하는 것이 주가 됩니다. 이런 경우에는 특정 공연을 보는 것보다 다 함께 볼 수 있도록 자리가 넉넉한 공연이나, 교통비가 적은 공연 등을 선호할 수 있으며, 호불호가 갈리는 장르보다는 가족 모두가 웃으며 볼 수 있는 장르를 선택할 가능성이 높습니다.

이런 점들을 종합하면, 지역 주민들을 위한 새로운 형태의 티켓팅 서비스를 제공할 수 있습니다. 주요한 기능으로 고려할 점은 지역 내부의 공연에 대한 정보 제공, 공연과 교통편의 티켓팅을 동시 제공, 다중 티켓팅을 제공하는 것 등이 있습니다.

- 생성형 AI 서비스를 이용, 사용자가 주거하고 있는 혹은 자주 방문하는 지역 근처의 공연을 검색, 실시간 정보를 요약하고 제공할 수 있습니다. 어떤 공연이 어느 지역에서 열리며, 지역 주민에게 제공하는 혜택이나 할인이 있는지 등에 대한 정보를 추가적으로 제공할 수 있습니다. 지역 내부에서 열리는 공연에 대한 정보를 주기적으로 제공함으로써, 지역 내부의 소규모 이벤트에 쉽게 접근할 수 있도록 할 수 있습니다.
- 또한 공연장으로 가기 위해 어떤 교통편을 사용할지, 몇시에 출발하여 언제 돌아오는지, 근처에 주차가능한 공간이 있는지와 같은 교통 정보를 추가적으로 제공할 수 있습니다. 또한 그 과정에서 생길 비용에 대해 미리 계산하여 예산을 결정하는데 있어 도움을 줄 수 있습니다. 필요한 경우, 대화형 AI와 대화를 통해 공연 티켓팅과 교통편 티켓팅을 동시에 진행할 수 있습니다.
- 대화형 AI를 통해 가족 혹은 친구들과 함께 갈 수 있도록 다중 티켓팅을 지원할 수 있습니다. 예를 들자면 가족과 함께 움직이는 경우, 가족이 다 같이 보기 적합한 공연을 추천 받을 수 있고, 다 같이 앉을 수 있는 좌석과 교통편을 일일이 검색하지 않고 대화형 AI를 통해 쉽게 처리할 수 있습니다.

이 서비스는 Chat GPT와 같은 대화형 챗봇 형태를 띄고 있으며, 스마트폰에서 설치하여 사용하는 앱의 형태로 제작됩니다. 스마트폰을 통해 사용자의 위치 정보를 수집하고, 사용자의 선호도를 분석하여 일정 주기마다 지역 내부의 행사나 관심 있을만한 공연에 대한 정보를 정리, 요약하여 사용자에게 제공합니다. 이 정보를 통해 사용자는 자신의 관심사와 사정에 맞는 공연을 추천, 예매할 수 있습니다.

다음과 같은 예시(Chat GPT)로 티켓을 예매할 수 있습니다.



이런 경험을 통해 지방에서 거주하는 사용자에게 편리한 티켓팅 경험을 제공합니다. 또한 사용자 맞춤형 문화 생활을 향유할 수 있다는 특별한 UX를 제공할 수 있습니다.

- 지역 내부의 소규모 이벤트에 대한 정보를 얻고, 참가함으로써 지역 내부의 문화 행사 참여율을 올리고, 또 다른 공연에 참가할 동기를 부여할 수 있습니다.
- 공연장을 오가는 것에 대한 편리한 교통 정보를 제공하여 가본 적 없는 먼 거리를 이동하는데에서 오는 불안감을 해소하며, 떨어진 지역에서 열리는 공연에 참가할 수 있게 합니다.
- 또한 같은 앱을 사용하는 사람들과의 커뮤니티 기능을 추가한다면 사용자들이 스스로의 경험과 공연의 평가, 감상을 공유하며 상생하는 커뮤니티를 구성할 수도 있습니다.