

2019320097_조이강 레포트

서비스 개요

LocKeting 서비스는 유저 개개인에 대한 개인화된 행사 예약 서비스입니다.

사용자의 위치 기반 행사를 추천하는 기능과, 사용자가 흥미를 가진 장거리 행사에 필요한 교통편을 함께 예약해주는 기능을 제공합니다.

LocKeting 서비스는 사용성(Usability)와 학습성(Learnability), 가시성(Visibility), 유용한 피드백(Feedback)과 클로저(Closure)를 제공하며, 일관성(Consistency)를 고려하여 제작되었습니다.

장점 평가

1. 뛰어난 사용성과 학습성, 정보 접근성.

LocKeting 서비스는 가장 큰 기능인 챗봇과 추천 행사 섹션을 통해서 사용자가 원하는 정보에 빠르고 쉽게 접근할 수 있습니다. 또한 사용 방식이 자연어를 통한 단순한 텍스트 입력으로 구성되어, 초심자도 매우 쉽게 사용할 수 있습니다.

특히, 이벤트 정보는 카드 형식으로 표시되어 사용자들이 주요 정보를 빠르게 스캔할 수 있게 제작되었습니다. 행사 이름, 날짜, 위치 등의 정보가 명확히 구분되며, "자세히 보기"와 "예약" 버튼이 바로 제공되어 직관적인 사용성을 보여줍니다.

2. 사용자 친화적 상호작용

챗봇은 사용자 입력을 기반으로 즉각적인 응답을 제공합니다. 예를 들어, 사용자가 "서울에서 추천"과 같은 위치 기반 요청을 하면 챗봇은 적절한 행사를 추천하며, 행사에 대한 자세한 정보를 버튼으로 제공하는 동작 중심의 디자인으로 구성되어 있습니다. 이러한 상호작용은 사용자가 필요한 정보를 빠르게 얻을 수 있도록 도와줍니다.

또한, 예약 기능에서는 교통 수단을 선택하고 예약 확인서를 제공하는 사용자 친화적인 흐름을 채택하고 있어, 실제 사용 환경에서의 편리함을 제공합니다. 이 기능은 사용자 요구 사항 분석에서 도출된 "편리한 예약과 이동 지원"이라는 핵심 요구를 충족합니다.

3. 유용한 피드백과 클로저 제공

LocKeting 서비스는 사용자의 행동에 대해서 즉각적으로 반응하여 피드백과 클로저를 제공합니다.

행사 정보 상세 보기나 예약 확인서와 같은 응답을 별도의 버튼으로 분리하여 사용자가 쉽게 자신의 행동이 완결되었음을 인지할 수 있습니다.

또한 잘못된 입력이 들어왔을 때, 챗봇이 사용자에게 올바른 사용법을 안내하여 사용자가 자신의 목적을 달성할 수 있도록 유도합니다.

4. 반응형 디자인

LocKeting 서비스는 화면 크기에 따라 동적으로 조정되는 반응형 디자인을 구현하여 다양한 디바이스에서의 사용성을 보장합니다.

특히, 이벤트 추천 목록을 접거나 펼칠 수 있는 기능은 소형 화면에서 공간을 효율적으로 사용할 수 있도록 설계되었습니다.

따라서 특정 디바이스에 구애받지 않고도 적절한 비율의 화면을 통해 사용자가 서비스를 사용할 수 있도록 합니다.

5. 디자인 일관성

이벤트 카드, 버튼, 텍스트 등 모든 요소는 시각적으로 일관성을 유지하고 있습니다. 버튼의 색상과 배경, 텍스트의 대비는 사용자 경험을 강화하며, 접근성을 높이는 데 기여합니다.

특히, 챗봇의 메시지 상자는 사용자와 시스템 메시지를 색상으로 구분하여 대화 흐름을 명확히 알 수 있으며, 일반적인 메시지를 사용하는 듯 한 친숙함을 전달합니다.

이로 인해 사용자들은 자신이 입력한 요청과 챗봇의 응답을 쉽게 구분할 수 있습니다.

단점 평가

1. 개인화 기능 부족

로그인 혹은 쿠키 등 사용자의 개인 정보를 기록하는 등의 기능이 존재하지 않습니다. 따라서 현재 서비스에서는 매번 웹 사이트에 접속할 때 마다 사용자가 동일한 동작을 계속해서 반복해야 하며, 이는 사용자 경험에 있어 불리한 조건이 됩니다.

개인화된 데이터 저장 기능이 추가된다면, 사용자는 선호하는 행사 유형, 위치, 이전 검색 내역 등을 기반으로 더욱 맞춤형 추천과 서비스를 제공받을 수 있을 것입니다.

2. 챗봇의 기능 한계

현재 챗봇은 LLM 모델과는 달리, 정해진 입력에만 반응할 수 있도록 설계되었습니다. 이는 사용자가 챗봇과 상호작용할 때에 답답함을 불러일으킬 수 있으며, 전체적인 사용자 경험을 해칠 수 있습니다.

예를 들어, 사용자가 구체적인 이벤트와 관련 없는 질문(예: "이 축제의 주요 프로그램은 무엇인가요?")을 했을 때 챗봇은 의미 있는 답변을 제공하지 못합니다. 이를 해결하기 위해 챗봇의 응답 데이터베이스를 확장하거나, 자연어 처리 모델을 업그레이드하여 보다 풍부한 상호작용을 제공할 수 있습니다.

3. 낮은 접근성

현재 서비스는 키보드를 통한 텍스트 입력과 마우스 클릭에만 대응하고 있으며, 다른 채널을 통한 입력 등을 처리할 수 없습니다. 또한 키보드 내비게이션과 같은 기능이 부족하여 몸이 불편한 사용자의 접근성을 저하시킬 여지가 있습니다.

4. 반복적 작업 요구

예약 확인서나 행사 추천 목록이 매번 동일한 형식으로 제공되며, 사용자 설정에 따라 커스터마이징할 수 없습니다. 이로 인해 사용자는 동일한 단계를 반복해야 할 때 지루함을 느낄 수 있습니다.

만약 예약 프로세스를 자동화하거나, 이전 작업을 저장하고 이를 기반으로 간편 예약 기능을 제공한다면 이러한 단점을 해결할 수 있을 것입니다.

결론

Locketing 서비스는 많은 부분에서 더 나은 발전 가능성을 가지고 있으며, HCI 원칙을 충실히 고려하여 제작되었습니다.

AI 모델의 발전과 더 많은 행사 데이터베이스 연계, 외부 사이트와의 API를 통한 통신 등을 적용하여 실제 서비스를 구현한다면 높은 사용자 경험을 제공하는 서비스로 거듭날 수 있을 것입니다.