

#10 Heuristic Evaluation

이방인 - “저기요?”

승나팀

G201992001 김윤나

2016920035 이승현

2016920054 주하용

1. 문제 기술

외국에서의 생활을 처음으로 시작하는 사람들이 원활하게 해외 생활에 적응에 도움 주기.

2. 위반된 휴리스틱 목록

A. 휴리스틱 평가

- 1. H1 Visibility of System Status, 평가자 A, C

“저기요?”의 경우, 사용자가 답변을 등록하고 이에 대한 답을 기다리는 동안에 기다림을 나타내는 상태표시는 있지만 언제까지 기다려야 하는지에 대한 정보는 나타나지 않는다.

개선사항 : 실제 질문과 답변의 등록시간을 고려하여 등록되었다는 메시지를 보내고 나중에 답변이 등록되면 알려주는 형식의 UI를 채택하라.

- 2. H2 Match between system and the real world, 평가자 A, B, C

“저기요?”의 경우 해외 여행 혹은 생활을 하는 사람을 대상으로 하므로 언어 간 의사소통 문제가 중요하다. 그런데 그림 2처럼 스크린 3번에서 window 스크린에서 지원하는 것은 영어 밖에 없어서 실 사용자가 누구인지, 만약 한국인이라면 한글로 입력할 수단이 어려울 수도 있다는 문제점이 생긴다.

개선사항 : 사용자를 고려한 다양한 입력 형식 언어지원을 고려하라.

-3. H3 User Control and freedom, 평가자 A

대화 창을 기록을 확인하기 위한 간단한 도구인 스크롤이 없다.

개선사항 : 스크롤 버튼을 추가하라.

-4. H3 User Control and freedom, 평가자 B

History가 하나만 있지 않을 것 같은데 하나의 History만을 보이게 한다.

개선사항 : 여러 History 목록을 보여줄 필요가 있다.

-5. H5 Error Prevention, 평가자 A, B

대화를 입력 중 대화를 취소할 때 현재 작성 중인 대화의 입력을 잠시 멈춘 뒤 위의 창을 입력할 시, 입력하던 글자가 아무런 알림 없이 등록되었다. 이는 의도치 않은 대화를 입력하는 것을 방지하는 것이 필요하다.

개선사항 : 질문을 등록할 때 알림 창을 띄우거나, 등록된 질문을 삭제할 버튼을 추가할 필요가 있다.

-6. H5 Error Prevention, 평가자 C

어플의 검색 시스템에서 오류입력에 대한 예방책이 없다.

개선사항 : 오류 입력에 대하여 자동완성 기능을 추가할 필요가 있다.

-7. H7 Flexibility and Efficiency of use, 평가자 A, B

“저기요”를 자주 사용하거나 숙달된 사용자의 경우, 자주 올라오는 질문 등에 대해 분류된 메뉴가 있으면 좋겠다고 생각한다. 또한 답변자가 현재 올라온 질문을 확인하고 싶어할 것이다.

개선사항 : 이러한 사람들을 위해 좀 더 세부적인 분류와 이를 나타내는 메뉴를 추가하라.

-8.H7 Flexibility and Efficiency of use, 평가자 B, C

보통 검색을 할 경우, 사람들은 기존의 질문을 찾아보고 없으면 자신의 상황에 맞게 질문하는 경향이 높다.

개선사항 : History 목록에서 검색기능을 추가할 필요가 있다.

-9. H9 Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors, 평가자 B, C

“저기요”의 채팅에 질문을 연달아 하면 질문자의 입장에서 채팅이 입력되는 것이 아니라 답변자의 입장에서 채팅이 입력된다.

개선사항 : 질문자가 질문을 하는 경우, 질문자의 입장에서만 채팅이 입력되도록 하라.

-10. **H9 Help Users Recognize, Diagnose, and Recover from Errors**, 평가자 A, B

“저기요”의 첫 화면의 처음으로 ‘새 대화 시작하기’를 누를 경우에만 새로운 대화가 시작되지만, 그 이후에 ‘새 대화 시작하기’를 누를 경우에는 기존의 대화가 남아있다.

개선사항 : ‘새 대화 시작하기’를 누를 경우, 기존의 기록을 제거하도록 하라.

-11. **H10 Help and documentation**, 평가자 A, B, C

오른쪽 상단의 i 버튼의 경우 help 혹은 documentation을 보여주는 일반적인 도구이다. 하지만 이 버튼이 존재하기는 하지만 작동을 하고 있지는 않아 일반적인 관점에서 벗어난다.

개선사항: 버튼을 삭제하거나 어플을 설명하는 내용을 추가하라.

B. 위반된 휴리스틱 항목

위반한 휴리스틱에는 H1,H2,H3,H5,H7,H9,H10이 있다.

C. 심각도 점수

위반된 휴리스틱 고유번호 (휴리스틱)	심각도 점수	평가자 A	평가자 B	평가자 C
1 (H1)	2	o	x	o
2 (H2)	1	o	o	o
3 (H3)	3	o	x	x
4 (H3)	3	x	o	x
5 (H5)	3	o	o	x
6 (H5)	0	x	x	o
7 (H7)	1	o	o	x
8 (H7)	2	x	o	o

9 (H9)	4	x	o	o
10 (H9)	4	o	o	x
11 (H10)	0	o	o	o

3. 위반사항 요약

카테고리	심각도0 개수	심각도1 개수	심각도2 개수	심각도3 개수	심각도4 개수	합계
H1: 시스템 상태의 시각화			1			1
H2: 시스템과 실세계간 일치		1				1
H3: 제어와 자유				2		2
H4: 일치와 표준						
H5: 에러 방지	1			1		2
H6: 기억보다 인식						
H7: 융통성과 효율성		1	1			2
H8: 간소화된 디자인						
H9: 에러 인식, 진단, 및 복구					2	2
H10: 도움말과 문서화	1					1
심각도별 합계	2	2	2	3	2	11

4. 평가 통계

심각도 점수 / 평가자	평가자 A	평가자 B	평가자 C
심각도 0	1	2	0
심각도 1	2	1	2
심각도 2	1	2	1

심각도 3	2	1	1
심각도 4	1	2	2
합계 (심각도 3 & 4)	3	3	3
합계 (모든 심각도 0-4)	7	8	6
비율 (심각도 3 & 4 / 모든 심각도, %)	43%	38%	50%

5. 제언 요약

세계는 다문화 시대를 맞이하고 있으며, 세계화의 영향은 거부할 수 없는 시대의 흐름입니다. 매해마다 해외 여행을 가는 인원은 증가하고 있으며, 다국적의 신분을 가진 사람도 이에 따라 늘어가고 있습니다. 이러한 시점에서 “저기요”는 굉장히 매력적인 아이디어를 제시하고 있습니다. “저기요”는 이러한 시대적 추세에 맞추어 우선 사용자의 세계와 UI에 대해 많이 고민하여야 합니다. 즉, 해외에서의 경험을 준비하는 사람 (즉, 질문자) 그리고 이에 대해 답변을 해주는 사람 간의 의사소통이 얼마나 원활하게 되는 지가 중요합니다. 따라서 답변자와 질문자 사이의 기본적인 의사소통을 해결할 수 있는 UI가 중요합니다. 이는 두 언어를 굳이 지원할 필요는 없다고 생각합니다. 최근 널리 사용되는 번역도구를 사용하여 각 사용자가 자신의 언어로서 어플리케이션과 소통하는 대화의 장이 될 수 있으면 좋을 것 같습니다.

프로토타입의 UI 측면에서 판단하자면, 어플리케이션 타입으로 구현된 프로토타입이 사용자의 입장에서만 어플이 만들어진 것 같아 아쉽습니다. 답변자의 입장에서도 쓸 수 있도록 프로토타입이 제작되었으면, 좀 더 훌륭한 완성도를 가질 수 있을 것 같습니다. 예를 들어, 질문이 올라올 때 관련 history를 어떻게 찾을 지, 카테고리를 나눌 것이라면 카테고리가 제시되는 것은 “저기요”의 목적에 부합하는 UI 디자인 일 수도 있습니다. 또한, History에서 기존에 선행되었던 대화만 나왔는데 이는 질문자가 원하는 정보가 아닐 수도 있기 때문에 질문자가 원하는 history를 찾을 수 있도록 하면 좋을 것 같습니다.

평가자 A: 2016920054 주하용

평가자 B: G201992001 김윤나

평가자 C: 2016920035 이승현