



CGV 앱 개선 프로젝트

인간-컴퓨터 상호작용의 이해 기말 프로젝트

2019311821 강성하

Persona



김지현 21세 / 성균관대 경영학과 2학년
jihyunkim@gmail.com

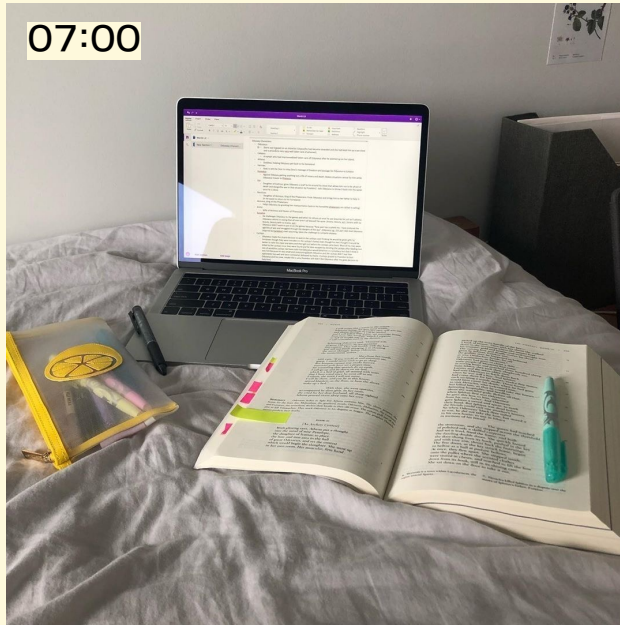
사교적 재치있는 창의적인 패셔너블한 깔끔한

지현은 21세 대학생으로, 성균관대 경영학과에 재학 중이다. 충청남도 천안에서 태어나 학창시절까지는 그 곳에서 보내고, 대학 입학 후 서울에서 쪽 자취 중이다. 매학기 장학금을 타기 위해 공부하는 것에 열과 성을 다한다. 하지만, 공부하는 시간을 제외한 여가시간에는 친구들을 만나 서울의 다양한 곳을 누비며 맛있는 것을 먹고, 카페에서 수다 떨고, 다양한 주제의 영화를 함께 보며 스트레스를 해소한다.

Goals

- 학업 스트레스 해소
- 가까운 위치에 있는 영화관의 상영시간표를 재빠르게 파악하는 것
- 다양한 주제의 영화 브라우징을 쉽게 하는 것

Scenario Analysis



지현은 평소와 같이 7시에 기상했다.
오늘은 대학 친구 유빈을 만나 강남에 가기로 했다.
1달 뒤면 중간고사기 때문에 오전에 집에서 오늘의
온라인 강의를 다 듣고, 과제를 마무리했다.

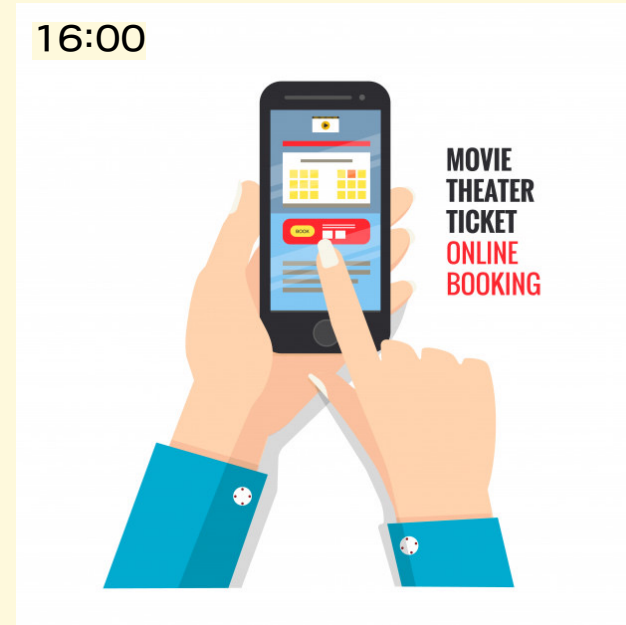


오전 11시 반, 준비를 마치고 강남역을 가기 위해
지하철을 탔다. 유빈을 만나 유명 맛집 보슬보슬에서
김밥을 먹었다.

Scenario Analysis



식사를 마치고는 근처 스타벅스에서 커피 한 잔과 디저트를 먹으며 3시간 정도 수다를 떨었다. 유빈은 성대 영상학과에 재학 중이며, 지현과는 우연한 기회로 친해지게 되었다. 서로의 고민과 관심사를 이야기하며 시간을 보냈다.



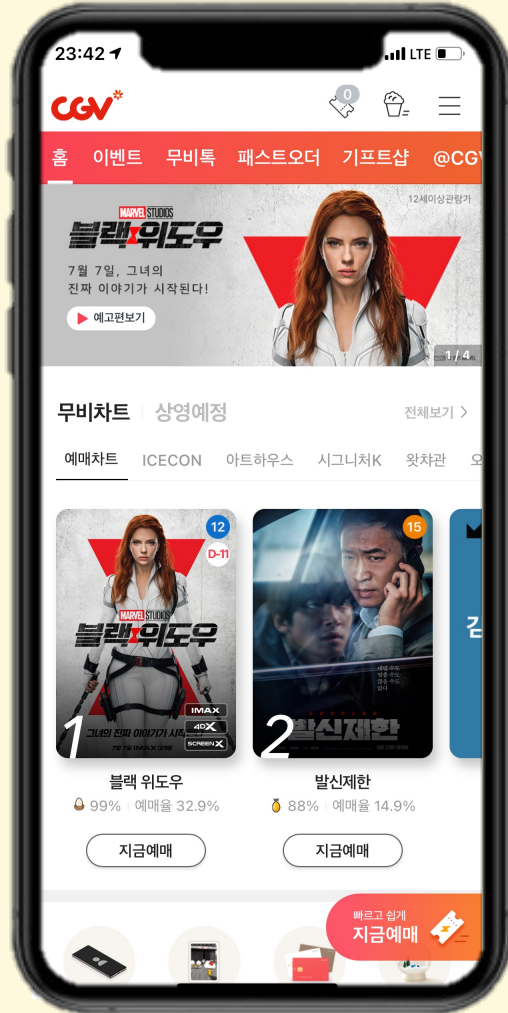
수다를 떨다가 오랜만에 영화 한 편 볼까라는 생각이 든 지현은 유빈에게 근처 CGV에서 영화를 보는 것이 어떠냐고 물어보았고, 유빈도 좋다 하여 근처 CGV의 상영시간표를 확인하기 위해 둘 다 CGV 앱에 접속했다.

Scenario Analysis



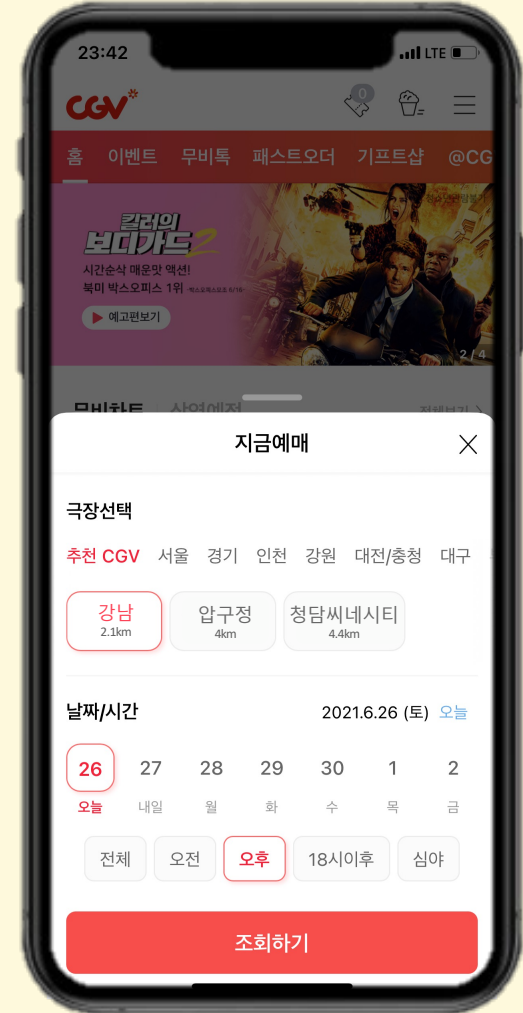
각자 휴대폰으로 CGV 앱에 접속했다. CGV 앱의 ‘지금예매’ 탭을 눌렀고, 추천 CGV로 근처의 압구정, 청담씨네시티, 강남 CGV 3지점이 나왔다. 무슨 영화를 볼까 고민하던 이들은 각 지점의 상단에 위치하던 영화 ‘크루엘라’를 보기로 결정하고는 상영시간표를 확인하기로 했다. 지현은 가장 가까운 강남점의 상영시간표를 먼저 확인했고, 유빈은 청담씨네시티점의 상영시간표를 확인했다. 강남점에서는 가장 가까운 시간대로 17:25 영화가 있었고, 청담씨네시티점에는 16:15 영화가 있어 보러 가기에는 촉박했다. 지현은 다시 압구정점의 상영시간표를 확인하러 들어가서는 16:45 영화가 있음을 알 수 있었다. ‘어디서 보지?’라는 고민을 하던 찰나에 이들은 각 지점의 상영시간표를 까먹고 이 과정을 되풀이하게 되었다. 또, 유빈이 “영화 블랙 위도우는 어때?”라고 물었을 때에는 다시 상영시간표를 확인해야 한다는 생각에 ‘귀찮다’라는 생각도 하게 된 지현이었다. 근처 영화관의 상영시간표를 한 번에 확인할 수 있었으면 좋겠다라는 생각이 든 날이었다.

Prototype

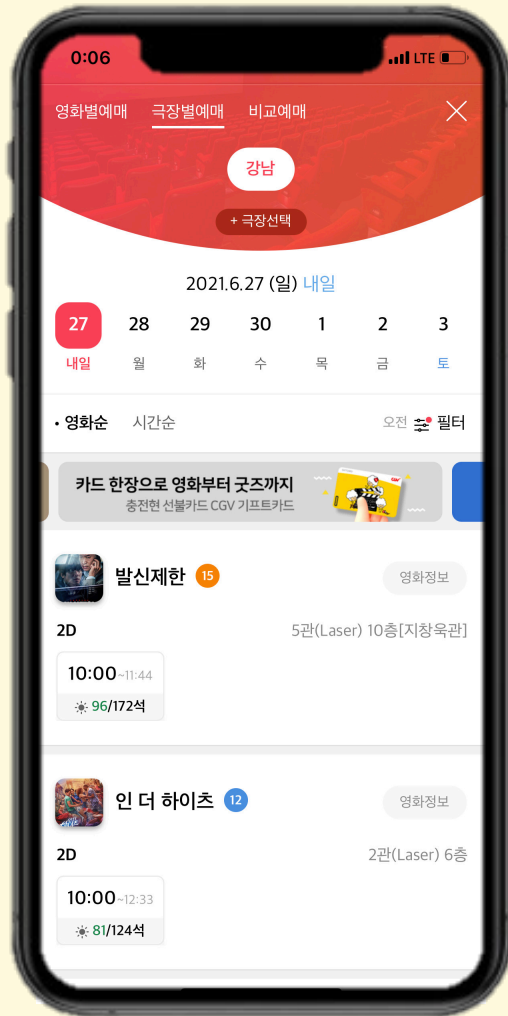


추천 CGV를 통해 현 위치에서 가까운 CGV를 알 수 있다.
(물론 위치 정보 제공 동의 하에!)
원하는 CGV 지점과 날짜/시간을 택하여 빠른 예매가 가능하다.

현재 CGV 앱에서는
홈에서 바로 '지금예매' 탭을 통해 빠른 예매가 가능하다!

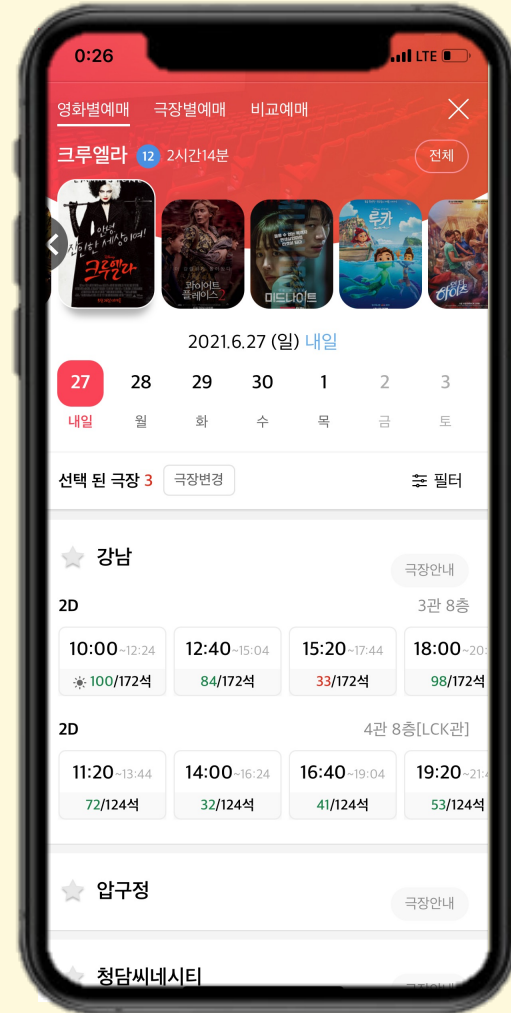
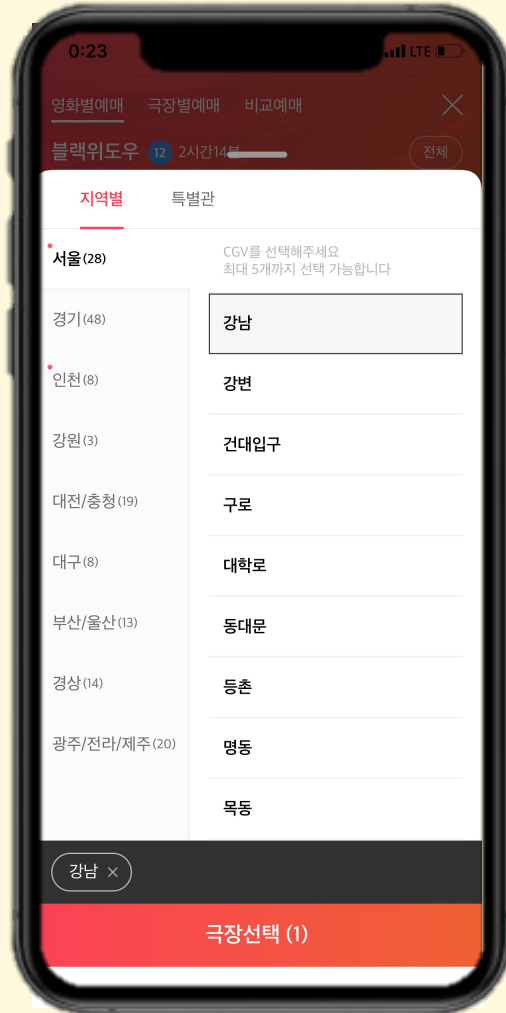


Prototype



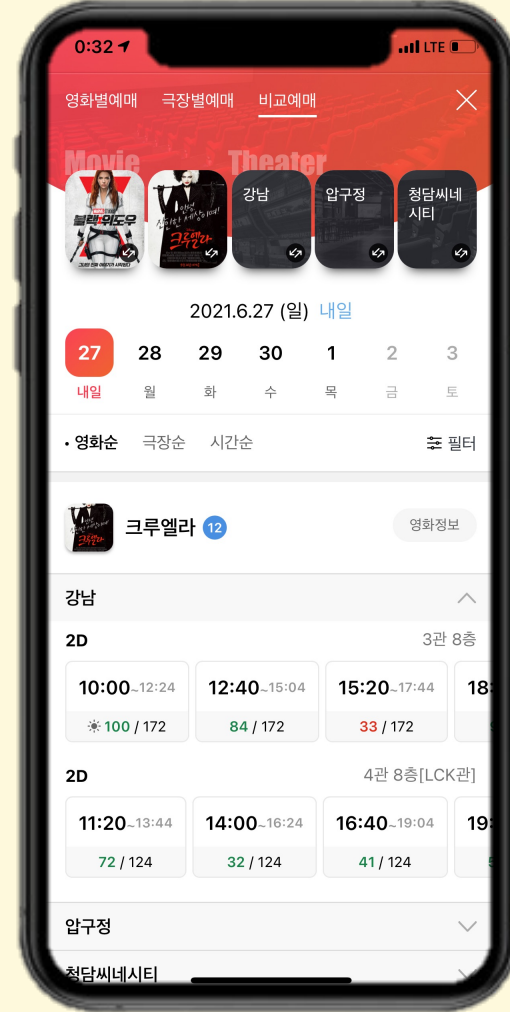
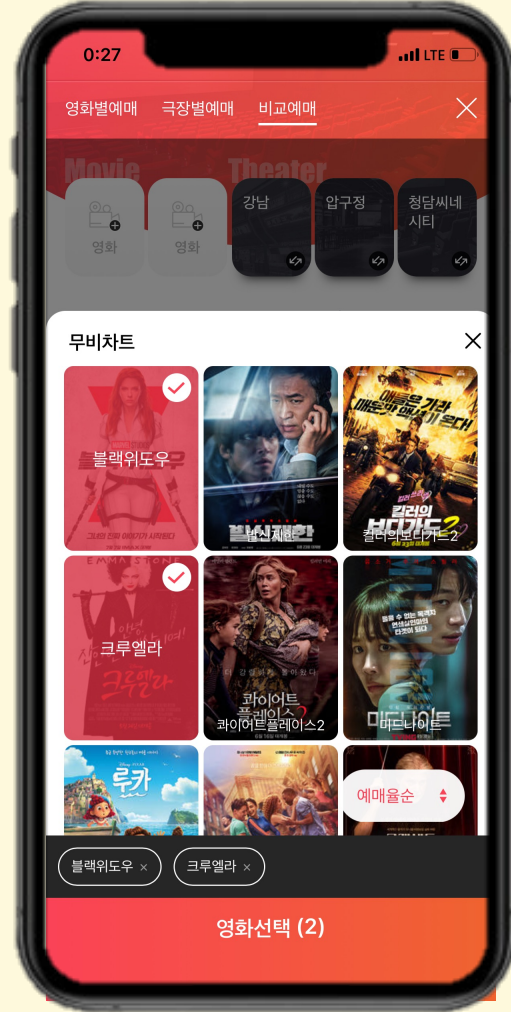
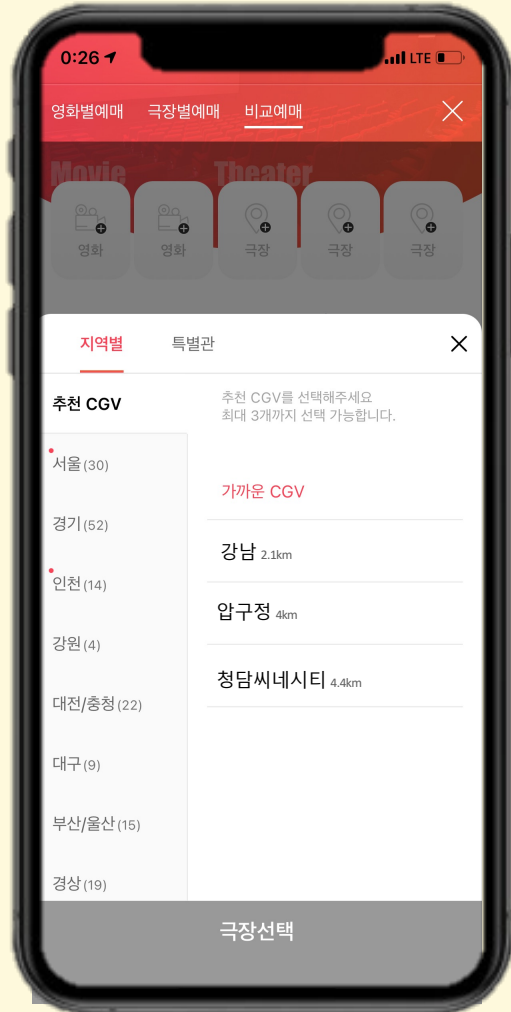
현 앱에서는 해당 극장에서 상영하는 영화들의 상영시간표를 한 번에 확인할 수 있다. 하지만 지현이 고민했던 바, 영화관 간의 영화 상영시간을 비교하기는 쉽지 않아 보인다.
이번에는 화면 상단의 '영화별예매'와 '비교예매'를 주목해보자.

Prototype



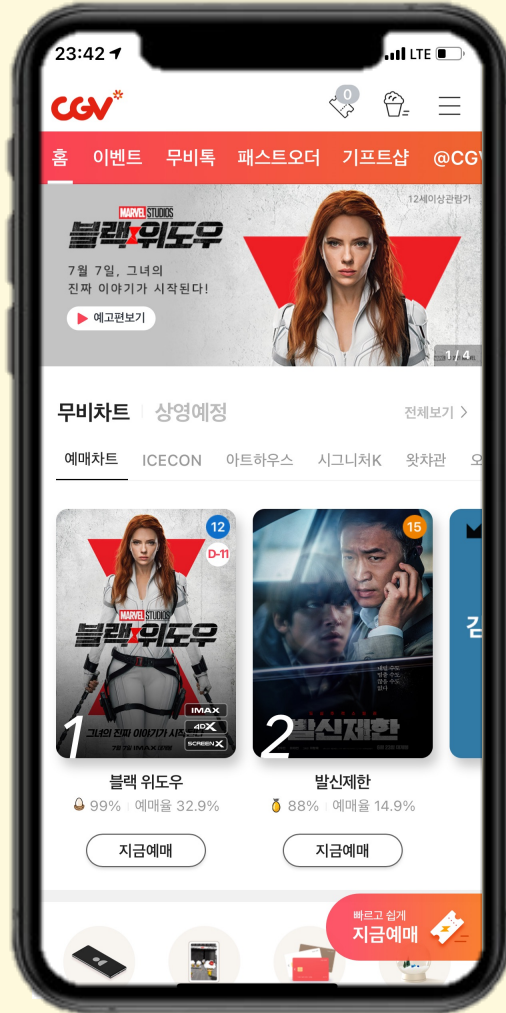
‘영화별예매’ 탭에서는 극장을 선택하고,
개별 영화 간의 비교가 가능하다.
극장 선택은 최대 5개까지 가능하며,
극장이 가나다순으로 나열되어 있다.
영화는 1가지만 선택해 극장 간 비교할 수 있고,
우측 사진 상단에서와 같이 스크롤하며
그 영화를 선택할 수 있다.

Prototype



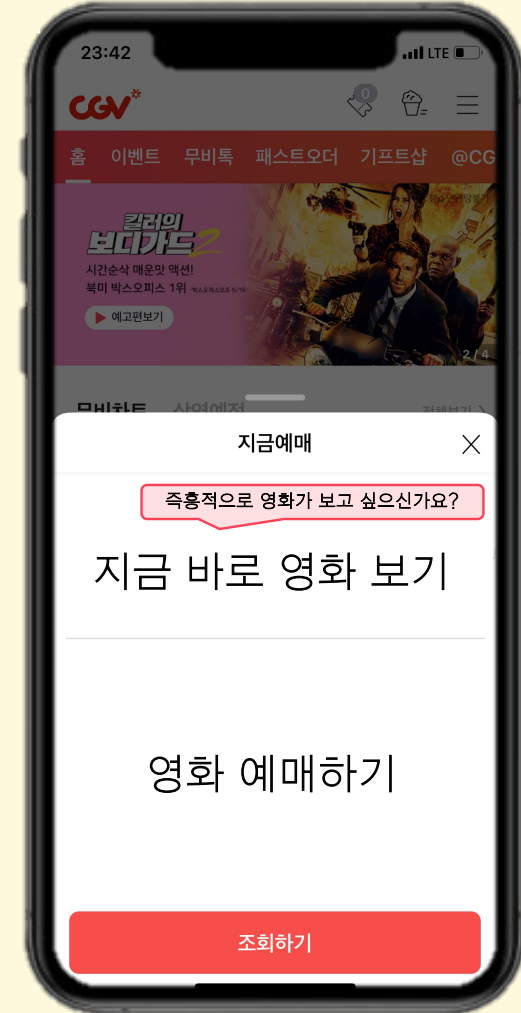
‘비교예매’ 탭에서는 최대 3개의 극장과 최대 2개의 영화를 선택해 그 상영시간표를 비교할 수 있다. ‘영화별예매’에서와는 다르게 가까운 CGV를 알려준다. 두 영화의 시간표를 비교하기 용이해보이며, 지현의 Goal에 도움이 될 듯 하다. 하지만 보다 나은 CGV 앱을 위해 한 가지 제안해보고자 한다.

Prototype

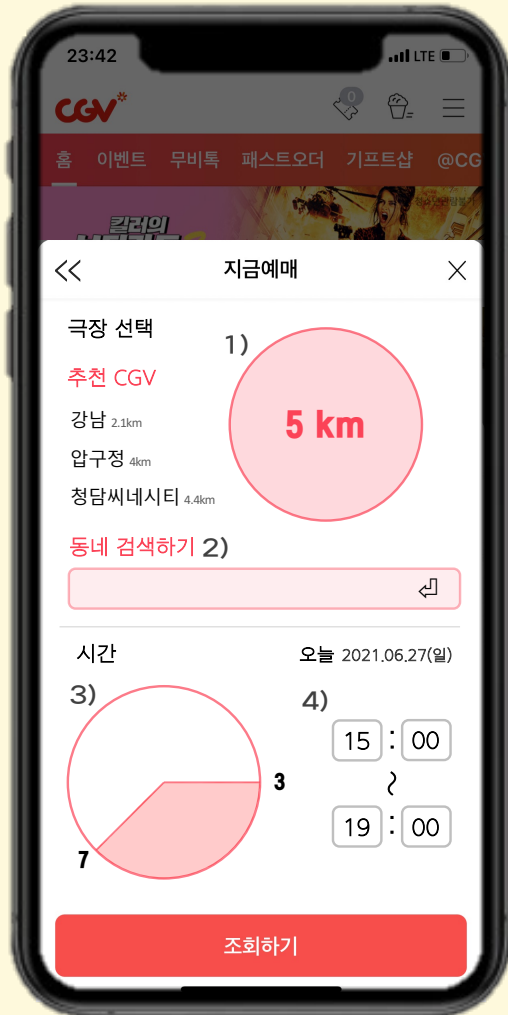


지현과 같이 즉흥적으로 영화가 보고싶은 유저들을 위한 예매 시스템, '지금 바로 영화 보기'를 추가하였다. 아래의 '영화 예매하기'를 클릭하면, 기존의 예매 시스템을 이용할 수 있고, 새로운 '지금 바로 영화 보기' 탭을 클릭하면, 지현과 같은 유저를 겨냥한 예매 시스템을 이용할 수 있다.

새로운 CGV 앱에서는 '지금예매' 탭을 누르면



Prototype



CGV의 새로운 예매 시스템, '지금 바로 영화 보기'를 클릭하면 다음과 같은 화면이 나온다. 설명을 위한 번호를 기재해 놓았으니 순서대로 살펴보도록 하자.

우선 일반 예매와 달리 이 곳에서는 가까운 극장을 살펴보는 데 최적화되어 있다.

1)의 원을 통해 원하는 거리를 지정할 수 있고, 추천 CGV에서는 가까운 극장을 확인할 수도 있다. 자신이 원하는 거리(반경)를 지정하면, 그 반경 속 극장의 상영시간표를 확인 및 비교할 수 있다. 1)의 조정은 손가락을 넓히거나 좁히며 확대/축소하듯 반경을 조정함으로써 이루어진다.

또한, 지현과 같은 유저들은 서울의 다양한 곳을 누빈다는 점을 참고해 주변 극장뿐 아니라 2)에서 동네를 검색해 장소 이동 시에도 주변 극장을 쉽게 찾을 수 있도록 하였다. 특정 극장이 아닌 동네를 검색해 사용자가 접근하기 쉽도록 하였다.

시간에서는 영화 상영시간을 정할 수 있다. 시작 시간은 '언제부터 영화를 볼 수 있는지' 그리고 끝 시간은 '언제까지 영화를 볼 수 있는지'를 뜻한다.

3)과 4) 모두에서 이를 지정할 수 있으며, 한 가지만을 사용해도 나머지 하나에는 저절로 그 시간이 표현된다. 3)의 조정은 시곗바늘을 이동시킴으로써 이루어진다. 이 시간의 범위 내에서 감상 가능한 모든 영화가 조회된다.

Prototype



영화 관람 극장과 시간을 선택하면, 다음의 창이 나타난다. 화면의 상단을 보면 선택 시간과 극장이 나오므로, 그 전 단계로 돌아가 다시 확인할 번거로움이 없다.

좌측의 상영시간표는 디스플레이 순서가 '영화순'으로 설정되어 있다. 영화 <발신제한>의 극장별 상영시간이 순서대로 나열되었다. 원하는 시간을 비교하기 훨씬 용이해진 모습이다.

우측의 상영시간표는 '가까운 극장순'으로 나열되어 있고, 설정한 거리/반경 내의 극장이 거리순으로 나타나며 각 극장의 모든 상영 영화를 브라우징하기 용이하다.

Heuristic Evaluation

Simplicity

제작한 프로토타입은 직관적으로 기능을 파악할 수 있으며 즉흥적인 영화를 원할 때, 그 서비스를 가장 빠르고 간단하게 이용할 수 있다.

Efficiency

'지금예매'를 클릭해 극장과 시간을 선택하면, 그 다음 단계에서 이에 대해 정확히 명시되어 있으므로, 그 전 단계로 돌아가며 낭비할 필요가 없다. 하지만 원하는 극장의 반경을 조정하고, 관람 시간을 조정하는 2개의 원형은 정확한 조정이 힘들다는 점에서 다소 효율성이 떨어진다.

User Control

원하는 극장과 시간 조정 버튼은 사용자가 자신이 제어한다고 인지하기에 충분하다.

Informa-tiveness

활성화된 메뉴가 명확히 명시되어 있다. 이전 단계에서 클릭한 모든 정보가 그 다음 단계에서도 명시된다. Ex. 화면 상단의 '지금 바로 영화 보기'

Heuristic Evaluation

Flexibility

시간을 조정하는 원형의 시계와 타이핑을 해 시간을 직접 입력할 수 있는 창을 함께 제공한다. 극장의 반경을 설정하는 원형 버튼과 영화를 관람할 동네를 찾는 검색 버튼을 함께 제공한다.

Learnability

이해하기 쉬운 친숙한 언어를 사용한다. 허나 이 시스템에서 가장 우려되는 것이 극장의 반경을 조정하는 원형 버튼이다. 손가락으로 크기를 조정할 수 있다는 것이 단번에 이해하기 힘들 수도 있다. 더불어 5km 따위의 거리를 직관적으로 인지 가능한지 우려되는 바이다.

User Support

기존의 CGV 예매 시스템에서는 그 전 단계로 돌아가는 것이 불가능했다. 예매 과정에서 오류가 있었을 시 'X'를 클릭해 초기 화면으로 돌아가 예매 과정을 반복해야 했다. 따라서 용이한 수정을 위해 '<<' 버튼을 추가하였다. 또한, 앞서 언급한 바 이전 단계의 결정이 다음 단계의 화면에 명시되어 있기 때문에 오류 발생 시 유저가 단번에 파악할 수 있다.

Heuristic Evaluation

Elaboration

소수의 영화, 소수의 극장만을 비교하는 것이 아니며 관람 시간과 원하는 극장의 거리를 세밀하게 조정할 수 있도록 하였다.

Color

CGV의 고유한 개성을 나타내는 붉은 빛깔의 색깔을 통일성 있게 사용, 유지하여 긍정적인 반응을 이끌어낸다.

Minimalist Design

외관적으로 이 시스템은 심플하지 않다. 다소 번거롭다.

Attractive-ness

극장의 거리감과 시간을 조정하는 2개의 원형 버튼은 디지털 속의 아날로그적 감성을 잘 풀어내어 유저에게 익숙하면서도 새로운 흥미를 끌어낸다.

Heuristic Evaluation

Pleasure

극장의 거리감과 시간을 조정하는 2개의 원형 버튼은 정적인 시스템 내에서 동적인 에너지를 주어 유저에게 새로운 재미를 주고 있다.

Customer Need

일반 영화 예매 시스템에 몇 가지 기능이 추가되어 즉흥적으로 영화를 보고 싶을 때 그 상황을 실현해줄 수 있는 직관적인 시스템이다.

Sociability

단순한 영화예매 시스템에서 벗어나 영화의 관람평들을 나누며 다양한 사람들과 소통하는 사교성이 추가될 필요가 있어 보인다.

Attachment

CGV뿐만 아니라 기존의 영화 예매 시스템에 없었던 새로운 기능이 추가되어 유저로 하여금 새로운 느낌을 준다. 신뢰와 확신에 있어서는 다소 정밀도가 떨어지는 점, 재고해볼 필요가 있어 보인다.

Improvement Suggestion

자체적인 휴리스틱 평가 결과,
CGV 앱 개선을 위한 프로토타입은 아래의 3가지에서 개선이 필요해 보인다.

1. 시간과 극장의 거리감을 조정하는 2개의 원형 버튼은 유저의 감성을 자극하는 정교함 측면에서는 우수하다. 하지만 세밀한 조정이 불가해 **효율성이 떨어지고**, 이는 유저로 하여금 서비스의 **신뢰와 확신**을 받을만한 정도를 낮추는 결과를 초래한다.
2. 이해하기 쉬운지, 그리고 다시 서비스를 이용했을 때 이용 방법을 기억하는지에 대한 **학습성**이 우려된다. 거리감에 대한 직관적인 이해를 도울 필요가 있다. 조정 방식에 대한 **단순화**도 필요해 보인다.
3. **사교성**의 측면에서 보완이 필요하다.

Improvement Suggestion

1. 시간과 극장의 거리감을 조정하는 2개의 원형 버튼은 유저의 감성을 자극하는 정교함 측면에서는 우수하다. 하지만 세밀한 조정이 불가해 **효율성이 떨어지고**, 이는 유저로 하여금 서비스의 **신뢰와 확신**을 받을만한 정도를 낮추는 결과를 초래한다.

>> 이 2개의 버튼은 감성 측면에서 새로움을 선사하고 고유한 개성을 가지고 있기 때문에 그 특성을 살리며 개선할 필요가 보인다.
정교한 조작을 위해 버튼을 누르면 확대가 되며 세밀한 조작이 가능하게 개선하고, 극장 선택은 원하는 극장을 클릭 및 체크해서 거리감뿐만 아니라 정확한 극장을 선택하는 방식도 추가해야 할 것으로 보인다.

Improvement Suggestion

2. 이해하기 쉬운지, 그리고 다시 서비스를 이용했을 때 이용 방법을 기억하는지에 대한 **학습성**이 우려된다. 거리감에 대한 직관적인 이해를 도울 필요가 있다. 조정 방식에 대한 **단순화**도 필요해 보인다.

>> 앞서 1번 문제점을 개선하며 예매 선택 방식에 있어 유연성을 추가하였다.
이는 단순한 방식의 추가로서 서비스를 이해하고 기억하기 쉽게 한다.
하지만 조정 방식이 유연함과 동시에 다소 조잡한 느낌이 들어 디자인적으로 단순화가 필요해보인다. 이는 앱 초기 접속 시 '지금예매' 탭을 클릭하면, 안내창을 통해 유저가 자신의 기호에 따라 조정 방식을 설정할 수 있도록 권고하는 조치를 취하면 일부 개선될 것으로 보인다.

Improvement Suggestion

3. 사교성의 측면에서 보완이 필요하다.

>> 영화 이름의 우측에 '영화 정보'라는 탭을 통해 이를 클릭하면 영화에 대한 정보를 제공하고, 사람들이 관람평을 작성할 수 있도록 하여 소통할 수 있도록 한다.
단순히 개인의 댓글이 모여 있는 것이 아니라 토론하는 장으로 구성하면 사교성의 측면에서 보다 나아질 것으로 보인다.

**이상 CGV 앱 개선 프로젝트를 마칩니다.
감사합니다 :)**