

KNN TV 시청자용 커뮤니티 앱 개발

-동시간 시청자끼리 또는 시청자와 제작자간 커뮤니티

Development of a Community App for KNN TV Viewers
- Community between viewers and producers at the same time

*권민주, 장근혜, 조나연#이재인

동의대학교 IT융합부품공과대학 인간시스템디자인공학과
Key words : UX/UI 디자인, 음성인식,소통, TV 시청자 커뮤니티, APP

1. 과제의 목적 및 필요성

유명하지 않은 TV드라마도 시청자들이 본 후 온라인 속에서 입소문을 통해 인기도가 높아지면서 유명해진다. 드라마를 본 후 사람들에게 공유하고, 실시간 채팅으로 대화도 하며 드라마 속 논쟁에 대해 이야기를 나눈다. 이러한 소통으로 시청자들은 무료함과 궁금증을 해결하고, 감정을 공감을 한다. 이렇게 TV 프로그램과 소통하고, 온라인 속에서 모르는 사람들끼리 서로 소통을 하는 서비스들이 선호되고 있다.

KNN기업에서 제안한 TV나 라디오를 보고, 들으면서 모르는 사람들과 커뮤니티에서 자신의 생각을 댓글로 이야기하고, 서로의 감정을 공유하고, 공감하고 소통할 수 있는 서비스와 시청자와 제작자간의 커뮤니티도 만들어 프로그램과의 소통도 진행할 수 있는 모바일 어플리케이션 서비스를 개발을 진행하였다. Knn은 아무래도 부산 경남위주의 채널이다보니 tv 시청자수는 낮을 수 밖에 없다고 판단이 되어서 Tv 시청자들뿐만 아니라 knn 라디오를 포함하여 시청자들과 함께 소통하는 커뮤니티 앱을 만들 계획이다. 라디오는 시청자들의 문자로 사연을 받고 전화도 하는 소통 방송이다보니 어플이 개발된다면 좋은 영향을 있을 것으로 예상된다.

2. 구성 내용

기존 KNN 앱에서 사용자들이 느낀 불편한 점을 토대로 새로운 기능을 몇 가지 추가하고 KNN이 추구하는 소통 서비스 방향을 찾아 기존의 앱 서비스를 개선하여 더 좋은 서비스로 나아가고자 한다. 먼저 프로그램 시청 중 실시간으로 시청자들이 소통할 수 있는 실시간 채팅 서비스를 더해 서로 감정을 공유할 수 있도록 할 것이다.

두번째로는 현재 KNN 앱에는 없는 마이페이지 기능을 추가하여 평소 즐겨보는 채널을 빠르게 찾을 수 있도록 즐겨찾기 기능을 만들고, 재생목록기능이나 예약 알람 설정 기능을 더해 사용자들이 앱을 보다 편리하게 사용할 수 있도록 할 것이다. 세번째는 라디오 간편모드 기능이다. 간편모드는 복잡한 구조의 라디오 부분을 간단하게 정리하여 누구나 쉽게 사용할 수 있게 하는 기능이다. 마지막으로는 챗봇 고객센터 및 제보 기능이다. 챗봇 기능을 더해 고객센터와 뉴스 라디오 사연을 제보할 수 있어 시청자와 제작자 간의 소통이 더욱 활발해질 것이다.

부산 경남 위주의 채널인 KNN은 다른 채널에 비해 인기 프로그램 시청자 수가 낮지만 FM 라디오는 활발하게 사용되

고 있다. 그에 따라 라디오 프로그램의 공통분모인 소통을 컨셉으로 일방적인 소통이 아닌, 청취자들의 사연을 직접 확인하며 공감과 위로, 치유의 소통을 전개할 수 있도록 새롭게 디자인하고자 한다. 앱 내에서 시청자들끼리 실시간으로 소통하는 것은 시청자들의 몰입감을 높이고, 더 나아가 시청 횟수를 증가시키는 가장 효과적인 도구로 주목받고 있다. 그리고 그러한 소통의 도구를 마련하기 위해 앱 내 메시장을 개발 및 구현해야 하는데, 다행히도 최근에는 다양한 외부틀을 통해 앱 내 채팅 혹은 스트리밍 서비스에 특화된 채팅 SDK를 제공하는 샌드버드가 있으며, 실제로 대부분의 서비스들이 샌드버드 솔루션을 연동하여 앱 내 채팅이나 동영상 을 위한 라이브 채팅을 구현한 것이다.

기존의 앱에서 원하는 정보를 빠르게 찾기 어렵다는 점을 개선하기 위해 검색기능과 음성인식 검색 기능을 더해 원하는 정보를 보다 쉽게 찾을 수 있도록 디자인했다. 음성인식 검색 기능에는 딥러닝 기반의 서버형 음성인식 기술을 더했다. 음성인식 도입 단계에서는 한정된 명령어 기반의 서비스로 디바이스에 엔진을 탑재하는 임베디드 방식의 음성인식 기술을 사용하는데 자연어 인식, 사용 언어/어휘의 지속적인 업데이트 및 인터넷 망의 활용이 가능하고 다양한 서비스로 확장이 가능하다. 또한 인공지능 맞춤 검색부터 인공지능 영상/사운드 모드 조정까지 가능하게 한다면 사용자들이 음성으로 원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있을 것이다.

어플리케이션 개발을 위해 UI/UX디자인의 방법론인 더블 다이아몬드 프로세스를 적용하여 문제점을 분석하고 해결하는 방식으로 과제 목표 달성에 나아가고, 발전적으로 어도비 프로그램들을 이용하여 어플 디자인을 제작하였다.

3. 제작과정

현재 상황, 기술 트렌드 등 KNN을 이용하는 사용자 분석과 앱을 분석하고, 경쟁서비스를 분석한 결과로 기존 knn app 서비스 개선과 knn이 추구하는 소통 서비스방향 그리고 트렌드 결과에서 나온 음성 인식 서비스 경쟁분석 결과에서 나온 라디오 간편모드를 바탕으로 기존에 있던 서비스를 개선하고, 앞으로 추구하는 소통 서비스를 결합시키고 음성인식과 여러 다른 기능들을 추가하여 knn app을 제작하였다.

DEFINE PERSONA



Name: 남승연
Age: 25
Gender: Male
Family: Father, Mother, Sister
Location: Seoul
Occupation: Designer, Designer's Assistant
Interests: Design, Music, Travel

Personality
Introverted

수동적

분석적

계획적

"직장에서도 쉽게 소통하게 라디오를 듣고 싶어요"

Life Style

평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다. 그의 취미는 게임, 여행, 그리고 음악을 듣는 것이다. 그는 라디오를 듣고 싶어 한다. 라디오를 듣고 싶어 하는 이유는 라디오가 음악을 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다. 라디오를 듣고 싶어 하는 이유는 라디오가 음악을 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다. 라디오를 듣고 싶어 하는 이유는 라디오가 음악을 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다.

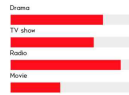
Problem

- 직장이나 집에서 라디오를 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.

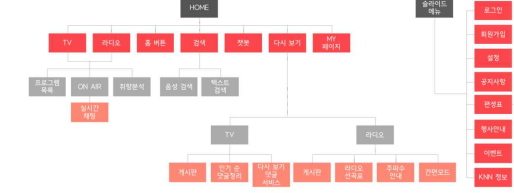
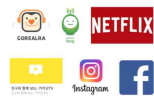
Needs

- 직장이나 집에서 라디오를 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.

Preferred Channels



Brands



DEFINE PERSONA



Name: 김승연
Age: 35
Gender: Female
Family: Husband, Son, Daughter
Location: Seoul
Occupation: Designer, Designer's Assistant
Interests: Design, Music, Travel

Personality
Introverted

수동적

분석적

계획적

"집에서 다른 사람들과 소통하면서 방송을 보고 싶어요"

Life Style

평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다. 그의 취미는 게임, 여행, 그리고 음악을 듣는 것이다. 그는 라디오를 듣고 싶어 한다. 라디오를 듣고 싶어 하는 이유는 라디오가 음악을 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다. 라디오를 듣고 싶어 하는 이유는 라디오가 음악을 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다. 라디오를 듣고 싶어 하는 이유는 라디오가 음악을 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다.

Problem

- 직장이나 집에서 라디오를 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.

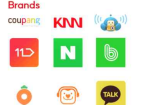
Needs

- 직장이나 집에서 라디오를 듣고 싶어 하는 이유와 같은 이유이다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.
- 평범한 직장인이고 평범한 라이프 스타일을 살고 있다.

Preferred Channels



Brands



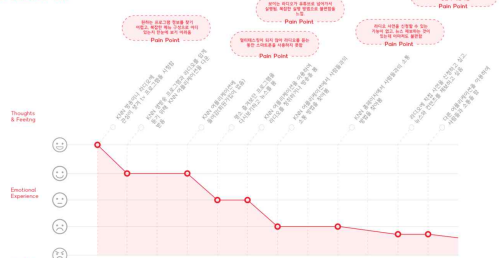
4. 기대효과 및 활용 방안

요즘 인터넷 환경에 익숙해지면서 비대면 소통이 큰 이슈이다. 그에 따라 온라인에서 시간을 보내면서 멀어져 있어도 연결이 일상화된 '온택트'시대가 주도되면서, 양방향 TV콘텐츠가 트렌드로 자리잡았다. 대표적으로 '프로듀스 101', '미스터 트롯' 등과 같이 시청자들 간 또는 시청자와 제작진 간의 의사소통을 중시하는 프로그램들이 많이 존재하고 있다. 하지만 기존 KNN APP과 홈페이지에서는 직접적인 의사소통 부분을 찾아볼 수 없었고, 보기 불편한 정보구조와 쉽지 않은 사연참여 등 다양한 문제를 볼 수 있었다. 이러한 문제점들을 사용자 의견과 경쟁분석 등을 통해 다양한 해결방법을 찾아냈다. 기존에 없었고, 과제로 제시해준 채팅을 추가하여 실시간 방송중인 프로그램에서의 원활한 시청자 소통 서비스와 기존 APP의 사연 참여를 간단하고 편리하게 참여할 수 있게끔 '챗봇'을 추가하는 등 사용자들을 위한 다양한 기능들을 추가하였고, UI/UX적으로 실행방법을 변화시키고, 화면을 구성하여 사용자들이 손쉽게 편리하게 사용할 수 있는 커뮤니티 서비스를 도출하였다.

이렇듯 새로운 KNN 커뮤니티 APP을 통해 실시간 방송 중인 프로그램에서의 제작진과 시청자의 원활한 의사소통을 통해 시청자의 의견, 사연과 해당 프로그램의 정보를 편리하게 얻어갈 수 있다. 기존의 APP과 달리 깔끔하고 편리해진 커뮤니티 APP을 통해 시청자의 자발적인 의사소통 참여와 사연 참여, 의견 제출에 대한 적극적인 참여를 통해서 서로의 감정을 공유하며 프로그램에 대한 몰입감을 높여주어 방송산업에서의 자유롭고 자발적인 시청자 참여 모습을 볼 수 있을 것이다. 나아가 KNN 라디오 서비스와 다른 방송사의 라디오까지 방송사별 라디오 채널을 결합한 새로운 어플리케이션을 디자인하여 서로 다른 방송사 채널을 듣는 청취자 간에도 소통할 수 있는 서비스를 창출하는 것이 목표이다.

페르소나를 통해 knn APP에서의 사용자 니즈를 파악하고,

DEFINE USER JOURNEY MAP



사용자고객여정지도를 제작하여 어플을 사용할 때 어떠한 불편한 점이 있는지 분석하였다. 이를 바탕으로 한 해결책을 토대로 아이디어를 시각화하였다.



사용자의 유형에 따른 분석을 기반으로 구체화 후 카드 소팅 기법으로 유사한 기능을 분류하고 나열하였다. ki도 법으로 나온 기능들로 기능분석(AI)을 바탕으로 APP의 구성 흐름도를 작성하였고, 서비스 목표에 따른 UX원칙에 따라 최종 app 프로토타이핑을 완성하였다.