

UX와 서비스 기획 개별 과제

: Think aloud task 제시 및 사용자 경험 분석 보고서



| | |
|-----|-------------|
| 과목명 | UX와 서비스 기획 |
| 교수명 | 이민섭 교수님 |
| 제출일 | 2025년 3월 9일 |
| 전 공 | 경영학부 경영학전공 |
| 학 번 | 202231326 |
| 이 름 | 이지원 |

Gachon University

a. Think aloud task 제시

UX와 서비스 기획 첫 수업에서 배운 Think aloud는 사용자가 과업을 수행하는 과정을 관찰하는 기법입니다. 단순하고 전문지식이 필요하지 않다는 점과 유용한 통찰력을 제공해준다는 점, 시스템이 실제로 어떻게 사용되고 있는지를 보여준다는 점에서 장점이 있는 기법인 반면, 주관적이고 선택적이며, 행위를 설명하는 것은 Task Performance를 떨어뜨릴 수 있다는 단점도 존재합니다. 이 기법을 실제로 적용해보고 사용자 경험을 분석해보기 위해 옆자리에 앉은 정예지(GCS 6기, 컴퓨터공학전공 23) 학우분께 합리적인 금액으로 원하는 시간대의 비행기 티켓을 예약하는 Task를 수행하도록 안내하고, 과정을 관찰해보았습니다. 구체적으로는, '2025년 4월 5일 오전 6:30에서 7:00 시간대 김포 출발, 2025년 4월 6일 오후 20:30에서 22:00 시간대 제주 출발' 일정에 맞는 김포-제주행 왕복 비행기를 스카이스캐너 플랫폼을 기준으로 최저가로 갈 수 있도록 검색하고, 합리적인 가격으로 예약을 진행하는 task를 전달했습니다. 로그인 없이 게스트모드로 해당 플랫폼에서 서치하는 것을 기준으로 삼았고, 최저가 순으로 검색해 왕복일 때와 편도 각각으로 검색했을 때의 결과를 비교했습니다. 사용자(대상자)에게 Task 수행 과정에서 무엇을 하는 것이고, 왜 하는 것이고, 또 어떤 일이 발생할지 등에 대해 설명해달라는 전제 조건을 제시했습니다.

b. 짝지어진 동료의 과업 수행과정 및 기록 (검색-비교 및 의사결정-예약 단계)

(1) 포털 사이트 '네이버' 검색창에 최저가 비행기표를 찾아볼 수 있는 항공권 비교 및 예약 플랫폼 '스카이스캐너'를 검색하고, 웹사이트(www.skyscanner.co.kr)를 클릭했습니다.

(2) 최저가를 위해 비로그인 상태로 접속하고 게스트 모드인지 확인한 뒤, 우선적으로 원하는 날짜에 왕복 항공권을 알아보기 위해 출발지에 '서울 김포(GMP)', 도착지에 '제주공항(CJU)'를 입력 및 선택하고, 가는 편-오는 편 각각의 날짜를 선택해 검색 버튼을 눌렀습니다. (여행자는 성인 1명, 일반석 기준으로 설정해 검색했습니다.)

(3) 넘어간 페이지에서 직항을 선택하고, 가는 날 출발시간 및 오는 편의 출발 시간대를 조건에 맞게 설정했습니다. 정렬 기준을 최저가순으로 변경해 맞추고, 가장 상단에 뜨는 왕복 항공권의 가격을 확인했습니다.

◆ 출발편: 진에어 / 도착편: 티웨이 -> 왕복 항공권 금액 223,800원 (마이리얼트립, 25.03.06. 17:38 기준)

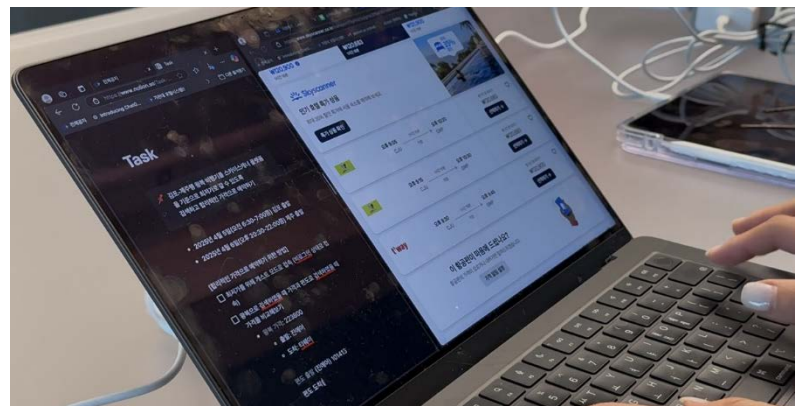
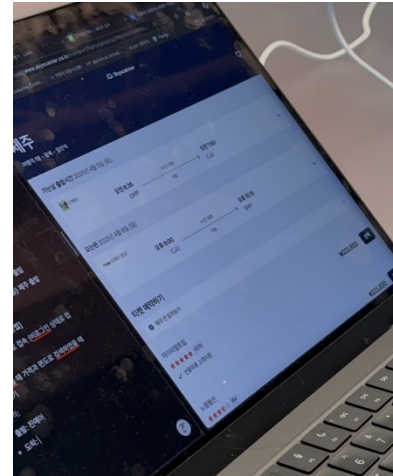
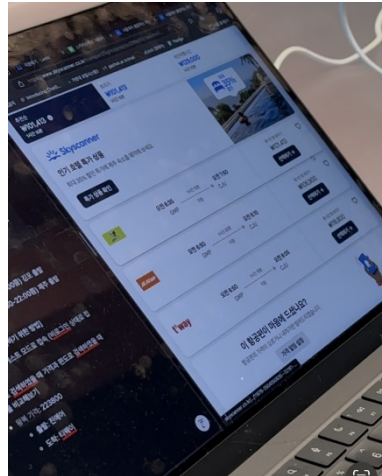
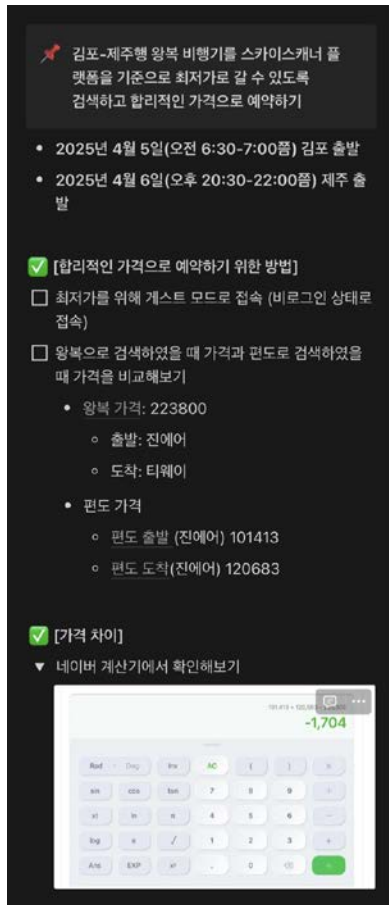
(4) 왕복으로 설정해 검색한 결과와 편도로 각각 최저가를 검색한 결과가 같은지 확인하기 위해 곧바로 김포에서 제주로 출발하는 편도 항공권을 같은 방식(게스트 모드, 출발지 입력, 날짜 선택, 직항 및 출발 시간대 조건 설정, 최저가 정렬)으로 설정해 검색했습니다. 가장 상단의 제주행 편도 항공권의 가격을 확인하고, 김포행 편도 항공권 또한 동일한 프로세스로 진행해 가격을 확인했습니다.

◆ 출발편: 진에어 -> 편도(제주행) 항공권 금액 101,413원 (아고다, 25.03.06. 17:39 기준)

◆ 도착편: 진에어 -> 편도(김포행) 항공권 금액 120,683원 (아고다, 25.03.06. 17:40 기준)

(5) 확인한 각각의 편도 항공권 금액을 합산해 합계 금액을 도출한 뒤, 해당 금액에서 왕복 항공권 금액을 차감해 차액을 확인했습니다. 결과값은 -1,704원으로, 왕복 항공권으로 검색해 예약하는 것이 저렴하다는 결과를 도출할 수 있었습니다. 이에 따라 다시 왕복 항공권으로 설정하여 최저가의 동일한 판매사 사이트를 선택하고, '마이리얼트립'에서 요금 정보를 더블체크한 뒤 비행기 티켓 예매를 진행했습니다.

◆ 편도 항공권 합계 금액 222,096원 (아고다, 25.03.06. 17:40 기준)



c. 사용자 경험 분석 및 평가, 인사이트

우선 긍정적인 경험에 대해 분석해본다면, 직관적인 검색 인터페이스 뿐만 아니라 다양한 필터 및 정렬 기능을 제공한다는 점입니다. 수많은 항공사와 판매사 사이트에 일일이 검색할 필요 없이 통합적으로 파악 가능하고, 판매사 별 별점을 통해 타 사용자의 예약 경험을 유추해볼 수 있다는 점이 긍정적이었습니다.

반면에 부정적인 경험에 있어서는 출발 시간대 저장이 불가하고, 시간대 조정 시 타이핑이 아닌 마우스 컨트롤을 통해 세밀하게 설정해야 한다는 점이 불편했습니다. 또한 수하물 포함 여부 등 세부 조건 확인이 어렵고, 판매사 사이트로 넘어가며 딜레이가 발생하거나 불필요한 UI 내 일부 요소(광고, 설문조사)가 혼란을 유발하기도 했습니다. 무엇보다 로그인/비로그인, 찰나의 검색 시간 차이 등 미세한 상황 변화에도 금액이 변동되거나 사용자마다 가격이 상이해 합리적인 가격 모색을 위해 여러 차례 비교 분석하고, 추이를 살펴야 한다는 점이 Pain Point였습니다. 연구 결과에 있어서는 녹화 당시에는 왕복 항공권이 편도 항공권 보다 저렴했으나 다른 시간대에서는 편도 항공권이 보다 저렴한 결과가 나와 혼란스러웠습니다.

결과적으로 본 실험을 통해 사용자가 항공권 검색 및 예약 과정에서 겪는 문제점과 긍정적, 부정적 경험을 분석할 수 있었고, 스카이스캐너 플랫폼은 직관적 인터페이스와 방향성을 유지하되, 출발 시간대 컨트롤 조정을 통한 용이성 증대, 광고와 같은 추가 옵션 UI 개선을 통한 사용자의 혼란 최소화, 금액 변동 문제 해소 및 동일한 최저가 기준 적용 등 UX를 개선해 사용자 경험이 보다 긍정적일 수 있도록 노력해야 한다는 시사점을 도출할 수 있었습니다.