

# Think Aloud 방법론

온라인 티켓팅 Task 사용자 경험 분석에 대하여

## 1. 개요

해당 보고서는 사용자가 티켓팅 웹사이트를 통해 보고자 하는 K리그 축구 경기 티켓을 예매하는 과정을 Think Aloud 방법론을 통해 관찰하고, 수행 과정에서 나타난 사용자의 경험을 분석한 내용을 담고 있다.

본 과정을 통해 티켓 예매 시스템에서의 스포츠 티켓 구매 과정을 ‘사용성’을 중심으로 분석, 사용자가 경험한 문제점과 긍정적인 요소를 구체적으로 평가한다.

## 2. 수행 과제

- Task 내용: K리그 축구 경기를 관람하기 위해 온라인에서 티켓을 검색, 예매한다.
- 사용 플랫폼: 인터파크 티켓, 구글 크롬, 카카오페이, 카카오톡

## 3. Task 수행 과정

사용자는 인터넷 브라우저(크롬)을 통해 온라인 티켓 사이트(인터파크)로 접속한 뒤, 다음과 같은 순서로 Task를 수행하였다.

- 3-1. 인터파크 티켓 홈페이지 접속 이후 스포츠 경기 카테고리를 선택한다.
- 3-2. 주말 일정의 K리그 경기를 확인하고, 원하는 팀의 경기를 선택한다.
- 3-3. 로그인이 되어있지 않아, 카카오톡을 통한 간편 로그인을 진행한다.
- 3-4. 로그인 이후 좌석 선택 과정에서 홈팀/원정팀 구역을 선택한다. 해당 과정에서 프리미엄석 또는 일반석 등 여러 가격 옵션을 비교 후 일반석 내에서 연석을 선택한다.
- 3-5. 약관 동의 이후 모바일 티켓 수령 옵션을 선택하고, 구매에 필요한 개인 정보를 입력한다.
- 3-6. 다음 단계로 넘어가기 전, 취소 수수료에 관한 내용을 전달받고, 이에 대해 동의를 진행한다.
- 3-7. 할인 수단 비교 후, 필수 약관 동의 이후 카카오페이로 결제를 진행한다. (현금영수증 신청 포함)
- 3-8. 최종 결제 완료 후 마이페이지에서 예매 내역을 확인한다.

## 4. 사용자 경험 분석: 긍정적 측면과 부정적 측면을 기준으로

### 긍정적 측면

#### - 편리한 로그인 및 간편 결제:

QR코드를 이용한 간편 로그인과 카카오페이를 통한 간편 결제 과정에서 편리함을 경험한 것 같다.

#### - 모바일 티켓 시스템의 편리성:

모바일 티켓 옵션을 선택한 이유로 '편할 것 같다'고 언급한 것을 통해, 사용자는 모바일 티켓이 지류 티켓에 비해 보다 편리하다고 느낀 것 같다.

#### - 취소 정책 안내가 표시되는 단계:

예매 단계에서 결제 전 취소 수수료에 대한 안내가 제공되어, 사용자가 예매 후의 상황을 사전에 이해할 수 있었다는 점이 긍정적 요소로 보인다.

### 부정적 측면

#### - 좌석 선택 과정에서의 혼란:

경기장의 좌석 구역을 탐색하는 과정에서 원하는 좌석을 찾는 데 어려움을 겪었다. 그 이유로는 구역 표시(원정/홈)가 명확하지 않았으며, 좌석 배치도의 방향성이 혼란을 일으킨 것에 기인한다.

#### - 팝업창, 컴포넌트 배치의 오류:

로그인 및 예매 과정에서 나타나는 팝업창 및 일부 컴포넌트 배치 오류(예: 팝업창에서 로그인이 되는 것과 푸터 영역의 영역 침범)가 정상적인 Task 진행에 영향을 미쳤다. 이는 “어? 푸터가 위에 올라왔네?” 등의 반응을 통해 직,간접적으로 알 수 있다.

## 5. 결론

인터파크를 통한 티켓 예매 과정은 전반적으로 무난하였으나, 특정 단계에서 필히 개선이 필요한 것을 확인할 수 있었다. 특히 팝업창 및 컴포넌트 배치 오류의 QA를 통해 보다 긍정적인 사용자 경험을 제공할 수 있을 것이다.