



대한항공 어플리케이션 국제선 예매 Usability Test Report

조원희 | flownee0310@gmail.com

1

Usability Test

1. 방법론 및 목적, 진행 프로세스
2. 참가자

2

Result

1. Global vs. Local findings
(Positive vs. Negative findings)

3

Recommendation

1. Short-term, Long-term
2. 개선안과 스크린샷
3. 스토리 보드

4

Appendix

1. 사용성 테스트 시나리오
2. 페이퍼 프로토타이핑
3. 태스크 별 분석
4. 설문조사 결과
5. 아시아나 항공 UT
6. 사용성 테스트 후 설문조사



1. Usability Test

1. 방법론 및 목적, 진행 프로세스
2. 참가자

Usability Test (사용성 테스트)

사용자 리서치를 통해 선정된 테스트 참여자들에게 서비스 내 중요한 태스크를 몇 가지 제시한 후, 참여자가 해당 태스크들을 수행하는 과정을 관찰, 분석하여 서비스의 전반적인(또는 각 태스크) 장단점 및 개선 방향 등을 알아보는 방법

스스로 여행을 계획하는 자유여행이 늘어나지만 주로 항공권을 알아보고 예매를 하려고 할 때 다양한 검색이 가능한 사이트들(인터파크, 스카이스캐너 등)을 찾게 된다.

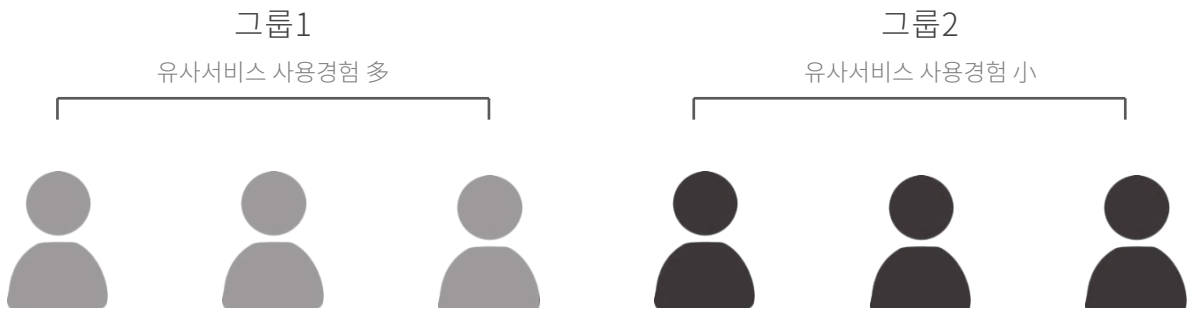
따라서 이러한 사이트들과 비교하여 어떠한 불편한 점이 있는지 스케줄 조회부터 예약까지의 과정에 UT를 진행해 보았다.

대한항공의 **항공편 검색부터 예약까지의 과정에 번거로운 과정 및 불편한 사항을 알아보고 개선하고자** 국제선 예매의 과정에 대해 사용성 테스트를 진행하였다.

UT Process



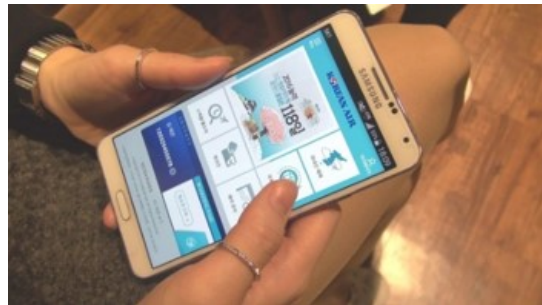
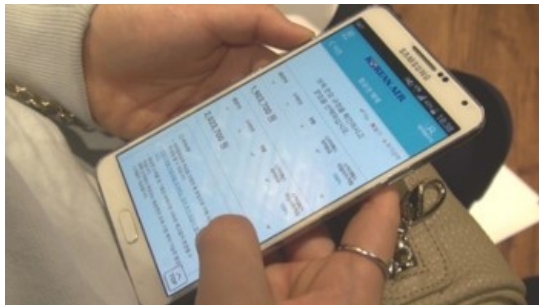
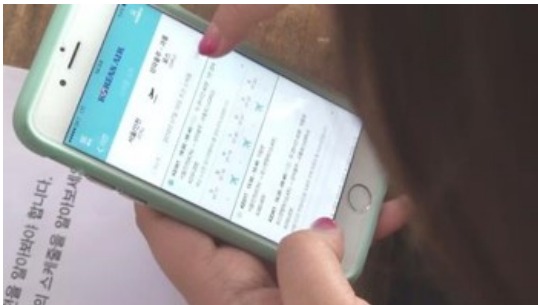
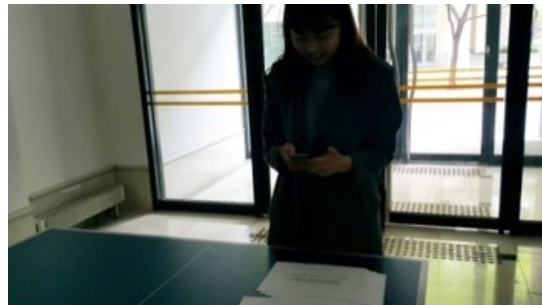
Usability Test 참가자



자유 여행의 선호도가 높은 ‘20대를 기준’으로 6명의 참가자를 2개의 기준으로 나누어 UT를 진행함

연령	20대	6
스마트폰 숙련도	스마트폰 숙련도가 낮은 사용자	3
	스마트폰 숙련도가 높은 사용자	3
유사서비스 사용경험	사용 빈도가 높은 사용자	3
	사용 빈도가 낮은 사용자	3

Usability Test 진행





2. Result

1. Global vs. Local findings (Positive vs. Negative findings)

문제점1. 항공편 찾기 (Local. Level1)

문제점 날짜 선택의 선택 폭이 없고, 중간 과정에서 수정이 불가하다. 수정이 안되어서 날짜 수정 시 다시 처음부터 시작해야 한다.

수행시간(초)

그룹1	Task	기준 시간	참가자1	참가자2	참가자3	Total	평균시간
	항공편 찾기	90 초	107 초	157 초	68	332	111
그룹2	Task	기준 시간	참가자4	참가자5	참가자6	Total	평균시간
	항공편 찾기	90 초	98 초	138 초	220 초	456	152

성공률

그룹1	Task	참가자1	참가자2	참가자3	Total	평균 성공률
	항공편 찾기	S	S	S	300	100
그룹2	Task	참가자4	참가자5	참가자6	Total	평균성공률
	항공편 찾기	S	P2	S	250	83.3

리얼보이스. 스케줄 및 출도착이 함께 메뉴에 있어 보지 못했다. 예매 메뉴에만 컬러가 있고, 스케줄확인의 버튼이 회색이라 인식이 힘들다. 스케줄확인의 화면을 이해하기 힘들다.

개선안 날짜의 선택의 폭 (ex.선택날짜 ±3일.1일)을 주고 중간 단계의 날짜 부분에서 날짜를 수정 할 수 있게 한다.

문제점2. 마일리지 항공편 찾기 (Global. Level2)

문제점 보너스항공권이라는 카테고리 명이 어플리케이션을 처음 사용하는 사용자에게 인지하기 힘들다.

수행시간(초)

그룹1	Task	기준 시간	참가자1	참가자2	참가자3	Total	평균시간
	마일리지 항공편 찾기	60 초	136 초	69 초	65 초	270초	90초
그룹2	Task	기준 시간	참가자4	참가자5	참가자6	Total	평균시간
	마일리지 항공편 찾기	60 초	95 초	141 초	82 초	318초	106초

성공률

그룹1	Task	참가자1	참가자2	참가자3	Total	평균 성공률
	마일리지 항공편 찾기	P2	S	S	250	83.3
그룹2	Task	참가자4	참가자5	참가자6	Total	평균성공률
	마일리지 항공편 찾기	F	F	F	0	0

리얼보이스. 마일리지 항공권의 이름이 보너스 예매라고 써 있어서 인지하기 힘들다. 중간 과정에서 확인 해 볼 수 없다.

개선안 보너스 예매의 네이밍을 다시 한다.



3. Recommendation

1. Short-term, Long-term
2. 스토리 보드

| Short-term/Long-term 1

메인 화면 및 할인 운임 선택

The left screenshot shows the Korean Air mobile app's main flight booking screen. It features a blue header with the Korean Air logo and a user profile icon. Below the header, there are tabs for '일반 예매' (General Booking) and '보너스 예매' (Bonus Booking). The '일반 예매' tab is selected. The screen displays fields for origin (서울/인천(ICN), 대한민국), destination (로스앤젤레스(LAX), CA, 미국), departure date (2016.05.31, 화요일), and arrival date (2016.06.05, 일요일). There are also input fields for the number of passengers: '성인' (1), '소아 (만2~11)' (0), and '유아 (만0~1)' (0). A '다음' (Next) button is at the bottom.

The middle screenshot shows the '할인운임 선택' (Discount Fare Selection) screen. It has a blue header with the Korean Air logo and a user profile icon. Below the header, there are tabs for '일반 예매' (General Booking) and '보너스 예매' (Bonus Booking). The '보너스 예매' tab is selected. The screen displays fields for origin (ICN), destination (LAX), departure date (07.11 - 07.15), and arrival date (일반석 1). There is a section for '적용 가능한 할인을 선택하여 주십시오.' (Please select applicable discounts). Below this, there is a list of discounts: '① 유약사항' (① Special Conditions) and '② 신분할인 적용된 문임은 예약과 동시에 구매하시는 경우에만 적용됩니다.' (② Discounted fares are only applicable when booked and purchased simultaneously). A '다음' (Next) button is at the bottom.



The right screenshot shows the '할인운임 선택' (Discount Fare Selection) screen. It has a blue header with the Korean Air logo and a user profile icon. Below the header, there are tabs for '일반 예매' (General Booking) and '보너스 예매' (Bonus Booking). The '보너스 예매' tab is selected. The screen displays fields for origin (ICN), destination (LAX), departure date (06.07 - 06.14), and arrival date (일반석 1). There is a section for '적용 가능한 할인을 선택하여 주십시오.' (Please select applicable discounts). Below this, there is a list of discounts: '① 유약사항' (① Special Conditions) and '② 신분할인 적용된 문임은 예약과 동시에 구매하시는 경우에만 적용됩니다.' (② Discounted fares are only applicable when booked and purchased simultaneously). A '다음' (Next) button is at the bottom.

The right screenshot shows the '할인운임 선택' (Discount Fare Selection) screen. It has a blue header with the Korean Air logo and a user profile icon. Below the header, there are tabs for '일반 예매' (General Booking) and '보너스 예매' (Bonus Booking). The '보너스 예매' tab is selected. The screen displays fields for origin (ICN), destination (LAX), departure date (06.07 - 06.14), and arrival date (일반석 1). There is a section for '적용 가능한 할인을 선택하여 주십시오.' (Please select applicable discounts). Below this, there is a list of discounts: '① 유약사항' (① Special Conditions) and '② 신분할인 적용된 문임은 예약과 동시에 구매하시는 경우에만 적용됩니다.' (② Discounted fares are only applicable when booked and purchased simultaneously). A '다음' (Next) button is at the bottom.

한번씩 더 touch해야 나오는 선택창이 아닌, radio button 으로 선택 값들을 화면에서 한번에 보고, 선택할 수 있게 구성
많은 참가자들이 인지하지 못했던 보너스 예매의 메뉴 명 변경

국제선 항공권 조회 | 운임조회

☰

KOREAN AIR

마이페이지

< 이전

항공권 예매

항공편 선택

1 2 3 4 5 6 7

ICN ⇄ LAX

07.11 - 07.15

일번석 1

서울/인천

로스앤젤레스

15:00 - 10:40

11시간 40분 직항편

1,362,300 원 /성인

KE017

18:00 - 13:55

11시간 55분 직항편

1,397,300 원 /성인

KE061

20:00 - 15:40

11시간 40분 직항편

1,362,300 원 /성인

KE011

① 유의사항

유류할증료와 세금 등 포함 총 운임으로 구매 시점과 환율에 따라 변동 될 수 있습니다.

☰

KOREAN AIR

마이페이지

< 이전

스케줄 조회

< 지난주

2016년 07월 11일 주간 스케줄

다음주 >

01 KE061 18:00 - 08:40(+1일)

26시간 40분 1번 경유

서울/인천(ICN) → 상파울루-과를로스(GRU)

A330-200

해당 노선은 로스앤젤레스를 경유하여 운항합니다.

일 07.10

월 07.11

화 07.12

수 07.13

목 07.14

금 07.15

토 07.16

-

✈

-

✈

-

✈

-

02 KE017 15:00 - 10:40 직항편

서울/인천(ICN) → 로스앤젤레스(LAX)

A380-800

KE061 16:20 - 08:40(+1일)

29시간 40분 직항편

로스앤젤레스(LAX) → 상파울루-과를로스(GRU)

A330-200

비행시간은 연결시간을 포함한 전체 여정의 총 소요시간입니다.

일 07.10

월 07.11

화 07.12

수 07.13

목 07.14

금 07.15

토 07.16

-

✈

-

✈

-

✈

-

TOP

☐

KOREAN AIR

☐

< 이전

항공권 예매

항공편 선택

○○○○○○○

ICN - LAX

06.07 - 06.14

일번석1

서울/인천

로스앤젤레스

가는 날

6.7

오는 날

6.14

	6/13	6/14	6/15
6/6	1,194,300	1,194,300	1,194,300
6/7	1,194,300	1,194,300	1,194,300
6/8	1,079,300	1,079,300	1,079,800

☐

KOREAN AIR

☐

< 이전

항공권 예매

항공편 선택

○○○○○○○

ICN - LAX

06.07 - 06.14

일번석1

서울/인천

뉴욕-존 F. 케네디

가는 날

6.7

오는 날

6.14

< 6월 >

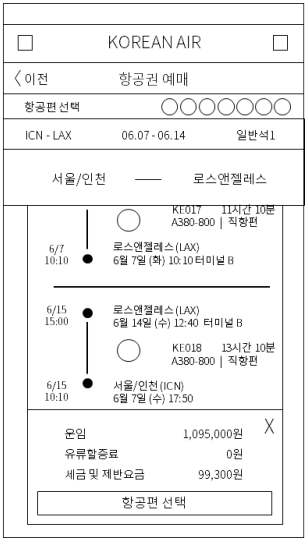
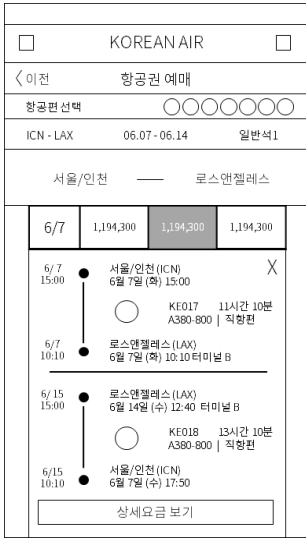
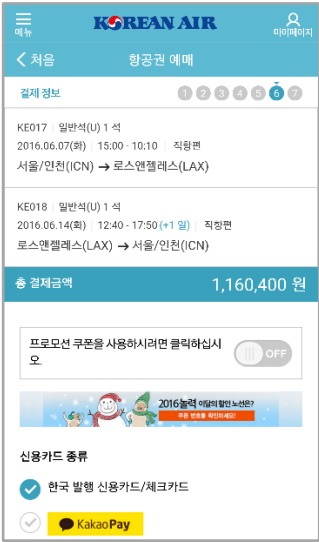
SUN	MON	TUE	WED	THU	FRI	SAT
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	1	2

왕복항공편의 가격을 표로 구성하여, 날짜 별 가격들을 한 눈에 볼 수 있게 구성

Korean air Book a International Flight Usability Test

12

국제선 항공권 조회 | 항공권 정보



간단한 아이콘과 구성의 변화로 출 도착편의 정보를 한눈에 보기 쉽게 구성

개선안과 스크린 샷



4. Appendix

1. 사용성 테스트 시나리오
2. 페이퍼 프로토타이핑
3. 태스크 별 분석
4. 설문조사 결과
5. 아시아나 항공 UT
6. 사용성 테스트 후 설문조사

| 사용성 테스트 시나리오

2016.04.08 - 04.16 총 6명을 대상으로 진행

1	스케줄 알아보기	당신은 브라질에 가기 위해 한국 인천에서 상파울루로 가는 항공편을 알아봐야 합니다. 2016년 7월 10일 - 16일에 출발하는 미주의 상파울루로 가는 비행편의 스케줄을 알아보세요.
2	항공편 찾기	상파울루로 가는 인천 ICN 출발 항공편의 스케줄 중 2016년 7월 11일 - 7월 13일까지의 비행시간이 가장 짧은 항공편을 찾아보세요.
3	항공편 찾기	상파울루로 가는 인천 ICN 출발 항공편의 스케줄 중 2016년 7월 11일 - 7월 13일 사이의 가장 저렴한 항공권을 찾아보세요.
4	마일리지 항공편 찾기	편도로 설정하여 찾은 상파울루로 가는 인천 ICN 출발 항공편의 스케줄 중 2016년 7월 13일의 가장 저렴한 항공권이 당신의 마일리지로 예매가 가능한지 알아보세요.
5	항공편 선택하기	항공권의 종류 중 스카이패스 마일리지 적립이 100% 가능하며, 스카이패스 좌석승급이 가능하고, 도착 변경이 가능한 가장 저렴한 항공권을 선택해보세요.
6	예약 확인하기	항공권을 선택한 후, 운임과 유류할증료, 세금, 수수료 및 기타요금의 가격을 확인해보세요.
7	예약 확인하기	처음 선택한 가장 저렴한 항공권의 비용과 최종 항공권의 비용의 차이를 확인해보세요.

페이퍼 프로토타입이란?

사용자가 보이는 반응을 확인하기 위한 목적으로 많이 사용되는 매우 기초적이며 손으로 대충 그린 그림을 프로토타입

서비스 명	대한항공
참가자	천송희
날짜	2016.03.30
기록자	한수아

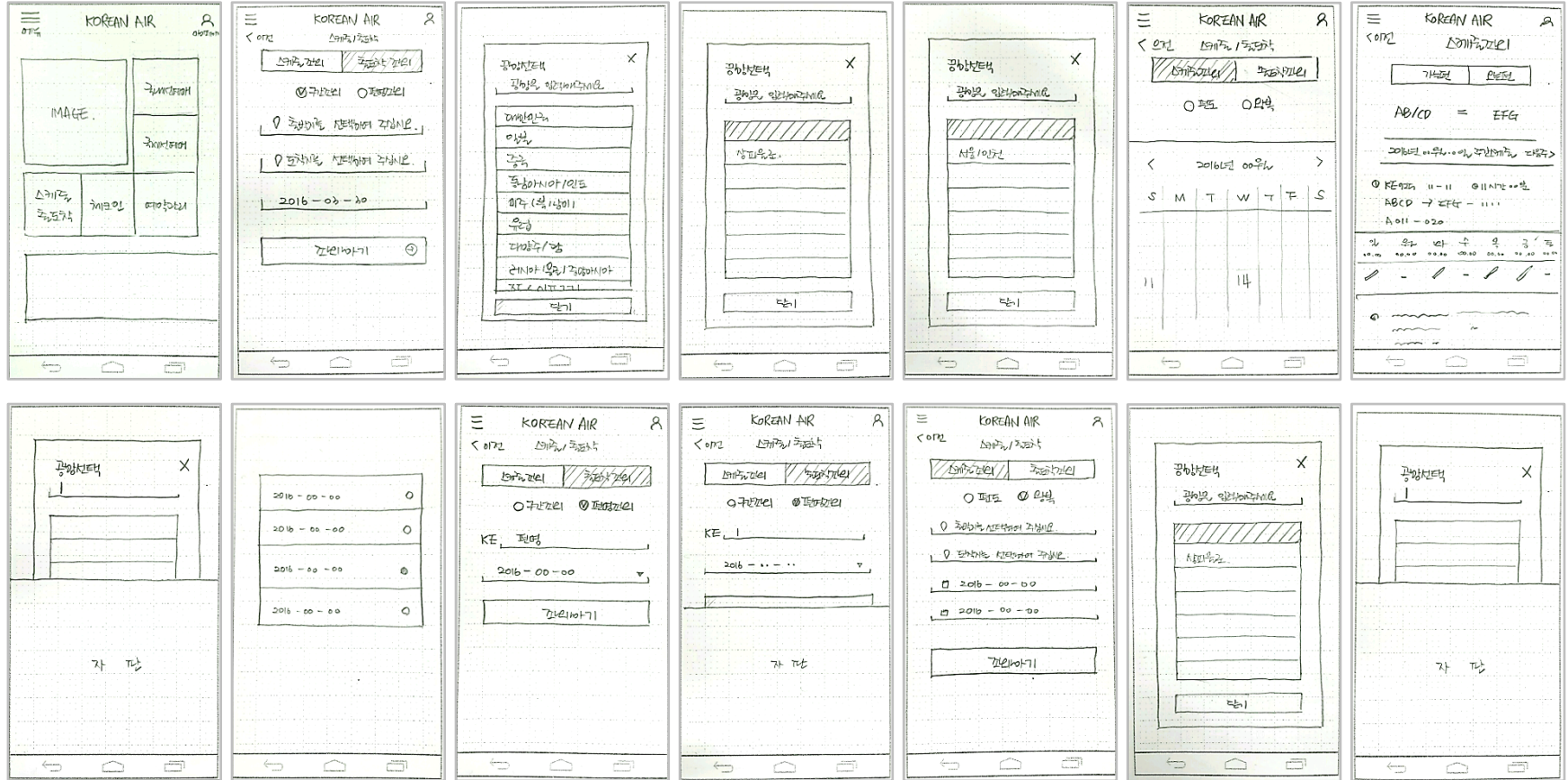
※ 어플리케이션 자체가 도중 2번 종료됨

과제	성공 여부	참가자 코멘트
1 7월 둘째 주의 상파울로로 가는 비행 스케줄을 알아보세요	●	이거 스케줄을 놓리아 되 예약을 놓리아 되?
2 7월 11일의 가장 저렴한 항공편을 예매해 주세요.	○	예약하려면 다시 나가야 되? 나 보너스로 타고 싶어!
3 스카이패스 마일리지 적립이 100% 가능하며 좌석승급이 가능하고 도착변경이 가능한 가장 저렴한 항공권을 선택해 주세요.	●	도착변경이 뭘 말하는 거야? 시간? 날짜? 지역??
4 처음 본 가격과의 차이를 알아보세요	☹	이거 다시 나가? 이걸 어떻게 알아!

● 성공 / ○ 시간이 조금 걸리지만 성공 / ☹ 포기

서비스 명	대한항공
참가자	한수아
날짜	2016.04.05
기록자	조원희

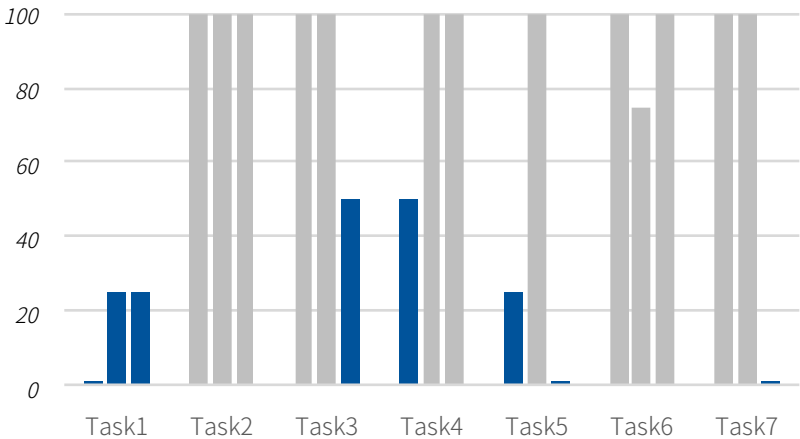
과제	성공 여부	참가자 코멘트
1 7월 둘째 주의 상파울로로 가는 비행 스케줄을 알아보세요	●	국제선예매에서 보는 거 아니었어? 구간인가?
2 7월 11일의 가장 저렴한 항공편을 예매해 주세요.	●	아 예매? 예약이 된 건가?
3 스카이패스 마일리지 적립이 100% 가능하며 좌석승급이 가능하고 도착변경이 가능한 가장 저렴한 항공권을 선택해 주세요.	○	좌석승급 어딴거 가장 저렴한 게 이건가?
4 처음 본 가격과의 차이를 알아보세요	●	링크와 시나리오가 잘못되서 포기할 뻔



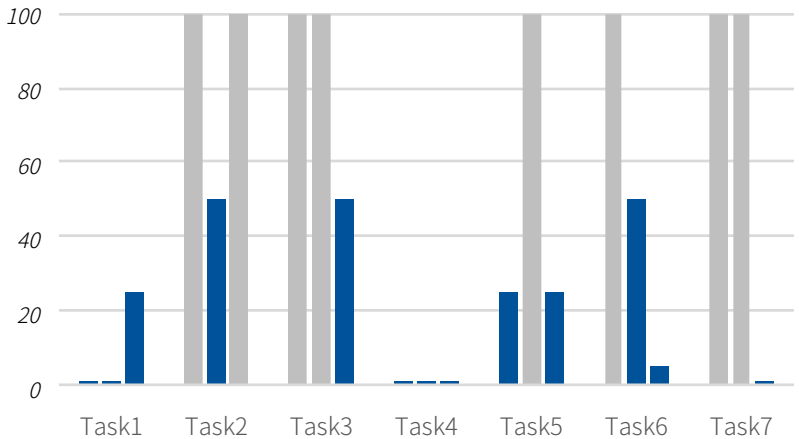
태스크별 성공률 분석

기준 : S=100 F=0 P1=75(기준시간x1.5) P2=50(기준시간x2) P3=25(기준시간x3)

▶ 유사 서비스 사용경험이 높은 사용자 그룹이 사용경험이 낮은 사용자 그룹보다 성공률이 약 1.5배 (20%) 더 높았다.



그룹1> 유사서비스 사용 경험 ↑
75.157 %

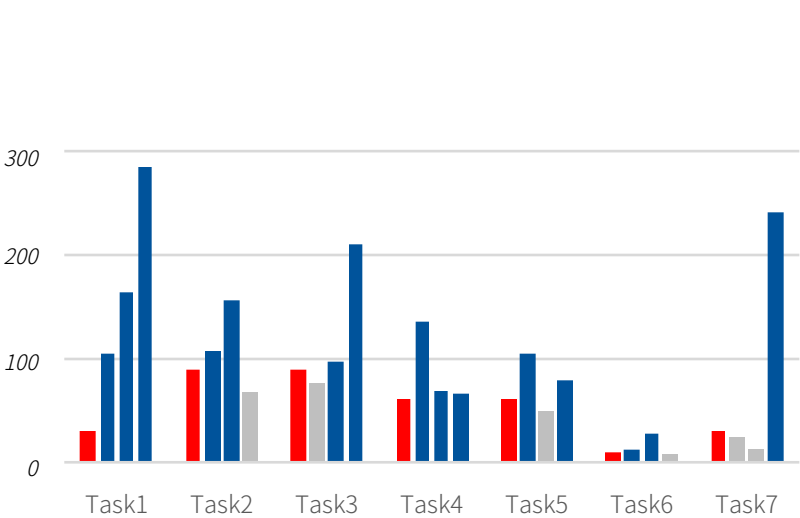


그룹2> 유사서비스 사용 경험 ↓
53.542 %

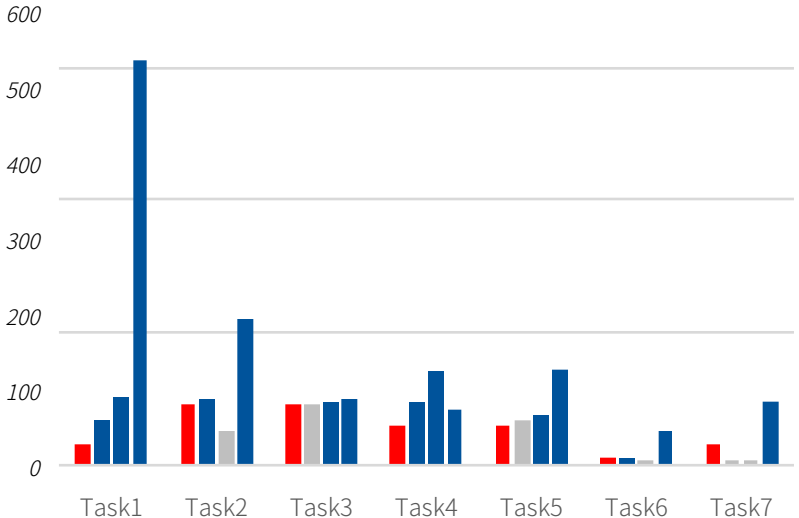
태스크별 수행시간 분석

단위 : S/초

- ▶ 대부분의 과제 수행이 기준 시간보다 훨씬 오래 걸렸다.
- ▶ 유사 서비스 사용경험이 낮은 사용자 그룹이 대부분의 과제 수행에서 확실히 시간이 더 오래 걸렸다.



그룹1> 유사서비스 사용 경험 ↑



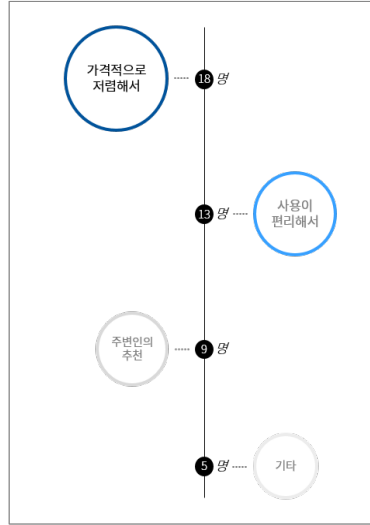
그룹2> 유사서비스 사용 경험 ↓

설문조사 결과

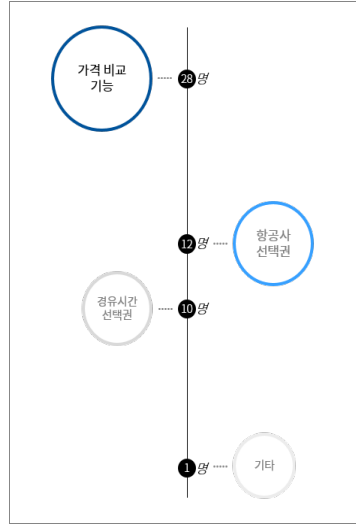
Q1. 사람들이 가장 많이 사용하는 플랫폼 서비스는?



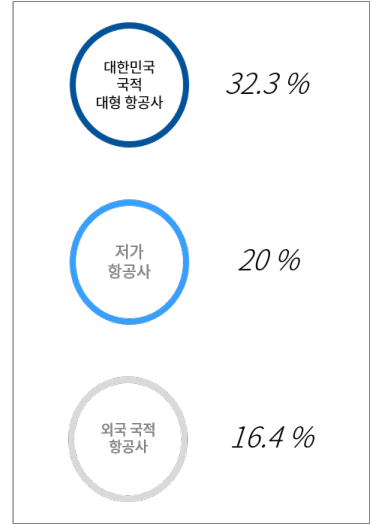
Q2. 사람들이 여행에 가장 중요하게 여기는 요소는?



Q3. 사람들이 여행 중 가장 중요하게 여기는 서비스는?



Q4. 사람들이 가장 선호하는 항공사는?

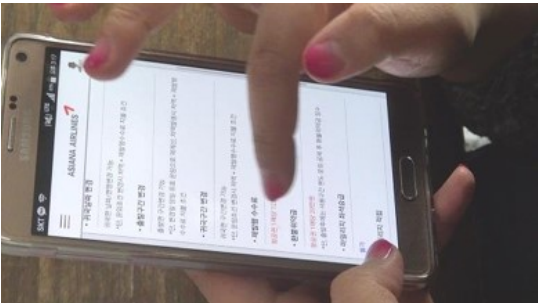
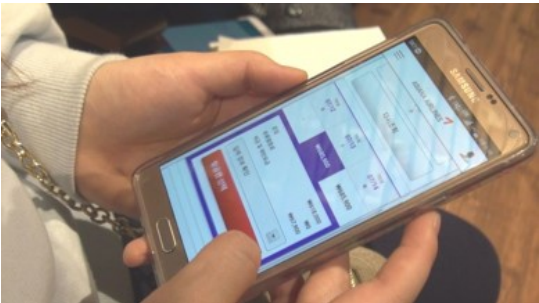
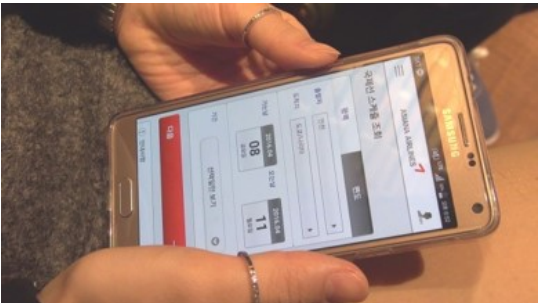
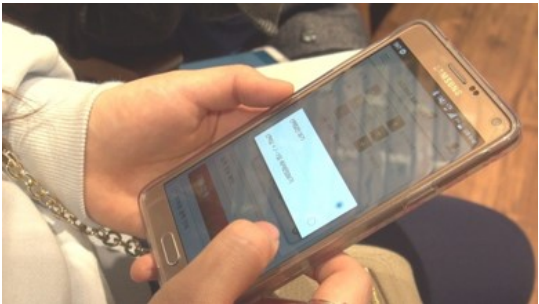
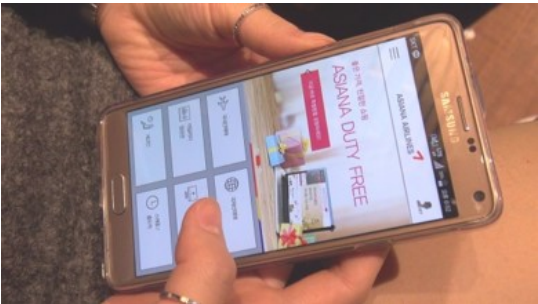


- ✓ 설문조사 결과 외항사, 저가항공을 이용하는 사람들은 많지만, 대부분은 서비스 및 편리함이 아니라, 가격적인 저렴함 때문에 이용하는 것으로 파악이 된다.
- ✓ 사람들은 안전성, 편리함, 서비스 등의 이유로 **국내 대형 항공사(아시아나, 대한항공)** 선호가 많았고, 저가항공에 있어서는 안전성에 관한 우려 때문에 선호하지 않는 경향이 많았다.
- ✓ 특히 항공권을 검색할 때 거의 대부분의 사람들이 **가장 중요한 기능으로 가격비교기능**을 꼽았다.

아시아나 항공 Usability Test 진행

2016.04.08 - 04.16 총 6명을 대상으로 진행

대한항공 사용성 테스트 후
같은 날 같은 참가자들에게 아시아나 항공 사용성 테스트 진행



| 아시아나 항공 사용성 테스트 시나리오

2016.04.08 - 04.16 총 6명을 대상으로 진행

대한항공 사용성 테스트 후
같은 날 같은 참가자들에게 아시아나 항공 사용성 테스트 진행

1	스케줄 알아보기	2016년 7월 10일 - 16일에 출발하는 미구 하와이로 가는 비행편의 스케줄을 알아보세요.
2	항공편 찾기	하와이로 가는 인천 ICN 출발 항공편의 스케줄 중 2016년 7월 11일 - 7월 13일까지의 가장 저렴한 항공편을 찾아보세요.
3	항공편 선택하기	항공권의 종류 중 하와이로 가는 인천 ICN출발 항공편의 항공권의 재발행 수수료, 환불 위약금의 가격과, 좌석 승급이 가능한지 알아보세요.
4	예약 확인하기	항공권을 선택한 후, 운임과 유류할증료, 세금 및 제반요금의 가격을 확인해보세요.

사용성 테스트 후 설문 조사

2016.04.08 - 04.16 총 6명을 대상으로 진행

대한항공과 아시아나 항공
어플리케이션 사용 이후의 작성한 설문 조사 및 코멘트

사용성 테스트에 참여해주셔서 감사합니다.

1. 평소의 대한항공이나 아시아나 항공의 어플리케이션을 사용하신 적이 있으신가요?
예

2. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 좋았다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

3. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 불편하다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

4. 대한항공 어플리케이션의 스킴을 조금이라도 변경하길 바라셨습니까?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

5. 대한항공 어플리케이션을 사용하면서 가장 개선되어야 한다고 느끼는 점은 무엇입니까?
(개선할 필요가 없다고 느끼시면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

사용성 테스트에 참여해주셔서 감사합니다.

1. 평소의 대한항공이나 아시아나 항공의 어플리케이션을 사용하신 적이 있으신가요?
예

2. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 좋았다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

3. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 불편하다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

4. 대한항공 어플리케이션의 스킴을 조금이라도 변경하길 바라셨습니까?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

5. 대한항공 어플리케이션을 사용하면서 가장 개선되어야 한다고 느끼는 점은 무엇입니까?
(개선할 필요가 없다고 느끼시면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

사용성 테스트에 참여해주셔서 감사합니다.

1. 평소의 대한항공이나 아시아나 항공의 어플리케이션을 사용하신 적이 있으신가요?
예

2. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 좋았다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

3. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 불편하다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

4. 대한항공 어플리케이션의 스킴을 조금이라도 변경하길 바라셨습니까?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

5. 대한항공 어플리케이션을 사용하면서 가장 개선되어야 한다고 느끼는 점은 무엇입니까?
(개선할 필요가 없다고 느끼시면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

사용성 테스트에 참여해주셔서 감사합니다.

1. 평소의 대한항공이나 아시아나 항공의 어플리케이션을 사용하신 적이 있으신가요?
예

2. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 좋았다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

3. 대한항공과 아시아나 항공 어플리케이션을 모두 사용해본 결과, 각각의 어플리케이션에서 가장 어떤 점이 불편하다고 생각하십니까?
(항공사 별로 답하고 싶으시다면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

대한항공: 서비스와 가격
아시아나: 스몰을 자주 볼 수 있는 것만 좋았음

4. 대한항공 어플리케이션의 스킴을 조금이라도 변경하길 바라셨습니까?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?
정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

5. 대한항공 어플리케이션을 사용하면서 가장 개선되어야 한다고 느끼는 점은 무엇입니까?
(개선할 필요가 없다고 느끼시면 '예'와 '그외 기타사항' 부분까지)

정답을 알려주실 때는 가능 할까요?

대한항공은 GUI적 부분과 도시 및 공항을 검색할 수 있어 편리하다고 말했다.

아시아나 항공의 경우 선택일 전후의 날짜를 한번에 검색할 수 있거나 조회 도중의 날짜 변경이 편리하고, 스케줄 조회 후 바로 예매로 넘어갈 수 있어 편리하다고 했고, 전체적 스케줄 조회과정과 예매과정이 편리하다고 말했다.



END OF DOCUMENT