

Airbnb 웹사이트의 그래픽 디자인이 웹사이트의 사용자 경험에 미치는 영향

How graphic design of the Airbnb website affects UX(User Experience) of a website

정유리¹

Yuri Jung¹

요 약

Airbnb는 호텔이 아닌 개인의 집을 공유하는 플랫폼이고 여행자들에게 다른 나라의 다른 사람의 집에서 묵을 수 있는 새로운 경험을 제공한다. 220개국의 세계인이 사용하는 웹 사이트인 Airbnb의 그래픽 디자인을 분석해 보고 사용자 경험에 어떤 영향을 주는지 조사해 본다. 디자인은 여전히 단순하고 아름다움을 요구해 오지만 지금은 문제를 해결하는 과정으로 디자인을 생각하게 된다. 단순한 버튼의 종류와 위치에도 ‘왜’라는 질문과 함께 연구하고 적절한 워딩과 크기, 색 등의 고민이 필요하다. 또, 정보의 다양함과 복잡함 속에서 단순함을 찾아야 하고, 웹에서 중요한 부분을 강조하고 원하는 정보를 쉽게 찾아갈 수 있도록 네비게이션의 역할을 잘 해야 한다. 이렇게 하기 위해서는 UX(User eXperience)적인 고민이 필요할 뿐만 아니라 UI (User Interface)에 대한 연구도 필요하다. Airbnb 웹에서 UI의 요소와 UX 요소가 어떤 것이 있는지 찾아보고, UX와 UI의 상관관계를 알아본 후 잘 설계된 UX와 UI를 가진 웹을 분석한다. 웹에서 UX/UI 측면에서 지켜야 할 요건을 정리해 보고, UX에 영향을 주는 UI 요소를 심도 있게 분석해 본다. 이를 UX를 평가하는 기준이 되는 제이콥 닐슨의 휴리스틱과 웹디자인에서의 중요한 요소인 피터 모빌의 Honey Comb에 맞춰서 분석하였다. 그리고 103명의 일반 사용자에게 Airbnb 웹사이트의 그래픽 디자인이 사용성에 어떤 영향을 주었는지에 대해 조사하였다. 770만 개의 숙소를 공유하는 Airbnb의 UX와 UI를 분석해 웹사이트의 대표적인 사례가 될 수 있음을 제시한다.

핵심어 : UI/UX의 요소, 제이콥 닐슨의 휴리스틱, 피터 모빌의 허니콤보

Abstract

Airbnb is a platform that shares private homes instead of hotels and provides travelers with a new experience of staying in someone else's home in another country. This study analyzes the graphic design of Airbnb, a website used by people in 220 countries, and investigates how it affects user experience. Design still demands simplicity and beauty, but now design is considered as a process of solving problems. Even for the types and positions of simple buttons, it is necessary to ask the question ‘why’, and careful consideration of appropriate wording, size, and color is needed. Also, within the diversity and complexity

1 Department Visual Communication Design, Gyeonggi University of Science and Technology, Siheung, Korea [Assistant Professor]
e-mail: artyurijung@gmail.com

Received(March 3, 2025), Review Result(1st: March 24, 2025), Accepted(June 9, 2025), Published(June 30, 2025)



© 2025 The Authors. Published by NCISS.
This is an open access article licensed under the Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License.
To view a copy of this license, visit <http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/>.

of information, simplicity must be found, and the role of navigation must be performed well so that important parts on the web are emphasized and users can easily find the information they want. In order to do this, not only consideration from the UX (User Experience) perspective is necessary, but research on UI (User Interface) is also required. This study identifies the UI and UX elements found on Airbnb's website, examines the relationship between UX and UI, and analyzes websites that have well-designed UX and UI. The study also organizes the essential requirements for UX/UI on the web and deeply analyzes which UI elements affect UX. This is analyzed based on Jakob Nielsen's heuristics, which are the standard for evaluating UX, and Peter Morville's Honeycomb, which is an important framework in web design. Furthermore, a survey of 103 general users was conducted to investigate how the graphic design of the Airbnb website influenced usability. Through the analysis of the UX and UI of Airbnb, which shares 7.7 million accommodations, this study presents Airbnb as a representative case of a well-designed website.

Keyword : UX/UI elements, Jakob Nielsen's Heuristic Evaluation, Peter Morville's User Experience Honeycomb

1. 서론

1.1 연구의 배경 및 목적

시각디자인 기반을 둔 디자이너들이 책, 포스터, 리플렛 등과 같은 인쇄 기반의 작업들을 많이 해 왔지만, 기술의 발전으로 이제는 포스터도 무빙 포스터로 동영상으로 만들어지고 있고, 웹의 UX/UI 디자인까지 그 범위가 넓어졌다. UX 분야는 공학에서 인문학과, 디자인학과 등 여러 전공에서 연구를 해 오고 있다. UX와 UI의 요소들을 구분하고, UI의 그래픽적 요소들이 웹디자인 사용자에게 어떤 영향을 끼치고 사용성에 어떤 효과들을 주는지 분석해 본다.

1.2 연구 범위와 방법

사용자와의 제품과 서비스의 브랜드 인지도는 온라인을 통한 경험에서도 높아진다. 가장 쉽게 제품과 서비스를 노출시키고 접근할 수 있는 방법이 웹과 앱이다. 온라인으로는 웹과 앱으로 크게 나뉘어서 연구할 수 있지만, 넓은 화면 속에서 구성되고 처음 찾아오거나 가끔 방문하는 사용자가 많은 웹의 그래픽 요소들을 분석한다.

Airbnb 웹디자인에서 그래픽 요소를 분석하고, 어떤 요소로 이루어지며 UX에 어떤 영향을 끼치는지 이것이 사용자 경험에 주는 영향을 조사 분석한다. 그리고 제이콥 닐슨의 휴리스틱을 기준으로 사용자 입장에서 웹사이트 사용 후 경험을 평가한다. 피터 모빌의 사용자 경험을 기준으로 웹사이트의 UX를 분석해서 정리해본다. Airbnb 웹사이트를 사용자 103명에게 2024년 8월 7일부터 일주일간 설문조사를 통해 평가를 하고, UX 관점에서 UI의 그래픽 요소가 어떤 영향을 주었는지 분석해 본다.

2. 이론적 배경

2.1 공유 서비스와 Airbnb 이해

Airbnb는 O2O(Online to Offline) 서비스로 온라인 사용자가 온라인을 통해 정보를 얻고, 오프라인 서비스로 이동시켜 실제 상품을 사거나 서비스를 받는 온라인과 오프라인이 연결되는 구조를 가진다. [1]. 세계적으로 1인 가구의 증가와 합리적인 소비로 인한 개인 간(P2P) 공유 경제 모델이 나오고 사용된다. 공유 오피스, 공유 주방, 공유 자전거, 공유 차량(uber), 공유 숙박(Airbnb)이 대표적이다. Airbnb는 호텔이 아닌 개인의 집을 공유하는 플랫폼이고 여행자들에게 다른 나라의 다른 사람의 집에서 묵을 수 있는 새로운 경험을 제공한다. 220개국의 770만 개의 숙소를 공유하고 있고, 독보적인 공유 플랫폼의 대표 기업이다 [2]. 이런 플랫폼의 개인과 개인의 연결을 해주는 통로는 온라인 웹사이트이다. 앱과 웹사이트는 거의 동일한 그래픽 디자인으로 되어 있고, 앱보다 웹에서 거래가 더 많이 이뤄지고 있다.

2.2 웹사이트의 UI/UX의 이해

웹사이트를 구성하는 그래픽적 요소들을 분석해 보면 색상, 레이아웃, 폰트, 이미지와 그래픽이 있다. 또 이 요소들이 일관되게 디자인되어 있는지 일관성도 그래픽적 요소에 넣는다. 그래픽적 요소는 UI의 요소에 포함하게 된다. 사용자와 웹과의 시각적으로 만나는 접점이 되는 부분인 그래픽적 요소는 사용자 경험에 영향력이 크다. 사용자가 원하는 정보를 빠르게 찾고, 단순한 프로세스로 원활하게 목적을 달성하는 데는 UX의 요소들이 중요하다.

분석한 UX/UI를 정리하기 위해서 제이콥 닐슨의 휴리스틱과 피터 모빌의 웹사이트를 분석하는 기준을 사용한다. 2004년 피터 모빌의 저서인 ‘검색 2.0: 발견의 진화’에서 User Experience Honeycomb라고 불리는 간단하고 명료한 UX를 정의하였다 [3][4]. 얼마나 유용한가?(useful), 사용하기 쉬운가?(usable), 매력적인 서비스인가? (Desirable), 길을 잃지 않고 잘 찾을 수 있는가?(findable), 모든 사람이 접근할 수 있는가?(accessible), 믿을 만한가?(credible), 투자 가치가 있는가? (valuable) [5]. 이 정의는 지금까지 웹사이트를 분석하고 평가하는데 잣대가 되어 준다.

3. Airbnb의 UI와 UX 요소

3.1 Airbnb의 UI(User Interface) 요소

웹사이트에서 UI의 요소로는 색상, 레이아웃, 타이포그래픽, 이미지와 그래픽 등 시각적인 면이 중요하게 여겨진다. 고해상도의 이미지, 일관된 브랜딩, 분명한 계층 구조, 직관적인 아이콘 버튼, 반응형 디자인, 정리된 레이아웃, 효과적인 색상 사용, 인터랙티브한 지도의 활용된 부분이 특징이

된다.

3.2 UX (User Experience)요소

사용자 중심 디자인, 첫인상, 사용성, 모바일 호환성, 접근성, 일관성, 인터랙티브 등을 뽑을 수 있다. 제이콥 닐슨의 휴리스틱 10가지 항목을 기준으로 사용자의 입장에서 웹사이트를 사용한 후 경험을 평가한다. 그리고 피터 모빌이 웹사이트의 UX를 평가하는 기준인 웹사이트의 사용성, 유용성, 접근성, 매력성, 가치성, 검색성, 신용성을 기준으로 평가한다. Airbnb의 UI와 UX 요소를 그래픽 디자인의 특징과 효과로 [표 1]과 같이 분석하였다.

[표 1] Airbnb 그래픽 디자인의 특징과 그 효과

[Table 1] Airbnb graphic design features and their effects

airbnb 그래픽 디자인 특징	사용자 경험에 주는 영향
고해상도의 이미지 제공	기대치를 높여 주고 결정을 내리는데 도움을 준다. 그리고 숙소와 호스트의 믿음과 신뢰를 준다.
일관된 브랜딩	시각적 아이덴티티를 가지기 위해 색상, 정보 구성, 타이포그래피, 로고 배치 등이 일관성을 준다.
분명한 계층 구조	가격, 사용자들의 평가, 원하는 시기에 사용 가능 여부 등 중요한 정보의 우선 순위를 주어서 사용자가 원하는 정보를 빠르게 인지할 수 있다.
직관적인 아이콘과 버튼	원하는 숙소에 예약하는 프로세스를 직관적인 아이콘과 버튼으로 효율적이고 혼돈 없이 진행할 수 있도록 안내한다.
반응형 디자인	모바일, 태블릿, 데스크탑 pc를 옮겨가며 사용하여도 기능적인 면이나 시각적인 면에서도 사용성을 보장한다.
정리된 레이아웃	깔끔하게 정리된 레이아웃은 사용자가 정보를 쉽게 찾아볼 수 있도록 하며, 숙소의 세부정보, 리뷰, 예약옵션 등에 대해서 명확하게 섹션을 나눠서 제공한다.
효과적인 색상 사용	메인 색상을 중요한 기능을 강조하거나 클릭을 유도하는 문구의 버튼을 만들어서 사용자의 주의를 끌고 프로세스 진행을 부드럽게 연결해 준다.
인터랙티브한 지도의 사용	숙소의 위치, 주위의 시설을 시각화하여 결정에 도움을 준다.

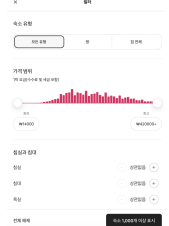
4. 그래픽 디자인 요소가 사용자 경험에 주는 영향

4.1 제이콥 닐슨의 휴리스틱

사용 경험 평가의 방법으로 휴리스틱은 사용자 입장에서 제품이나 서비스를 사용해 보고 그 경험을 평가하는 기준이 된다 [6]. 제이콥 닐슨의 휴리스틱의 10계명으로 사용자 경험을 [표 2]와 같이 정리하였다 [7].

[표 2] 제이콥 닐슨의 휴리스틱

[Table 2] Jacob Nielsen's heuristic

휴리스틱 10계명	airbnb 예시	참고 사진
Visibility of system status (시스템 상태의 시각화)	지금의 현 상태를 시각화로 알려준다.	
Match between system and the real world (실세계와 일치)	현실세계와 일치하여 혼란을 줄인다.	
User control and freedom (제어와 자유)	사용자가 제어할 수 있는 자유도를 준다. 목록으로 보기와 지도로 보기를 제공한다.	
Consistency and standards (일치와 표준)	표준이 되는 하나의 디자인을 21개의 언어로 사용되고 있다.	
Error prevention (오류 예방)	결제 전 날짜, 게스트 수를 수정할 수 있게 한다.	
Recognition rather than recall (직관적으로 이해할 수 있는 디자인)	직관적으로 이해할 수 있는 워딩과 디자인을 사용한다.	
Flexibility and efficiency of use (유연성과 효율성)	유연하고 효율적으로 일정을 지정할 수 있다.	
Aesthetic and minimalist design (간결하고 미학적 디자인)	간결하고 단순한 아이콘을 이용하여 원하는 스타일의 숙소를 선택할 수 있게 한다.	
Help users recognize, diagnose, and recover from errors (사용자 스스로 오류를 인식, 진단, 복구할 수 있도록 지원)	원하는 숙소가 검색하기 어려울 때, 상세한 필터로 원하는 스타일의 숙소들만 검색할 수 있도록 한다.	
Help and documentation (도움말과 설명서 제공)	도움말 센터를 운영한다.	

4.2 피터 모빌의 사용자 경험

웹사이트의 UX를 분석하는 기준이 되는 피터 모빌의 사용자 경험 Honeycomb로 [표 3]과 같이 정리를 하였다.

[표 3] 피터 모빌의 Honeycomb [3][6][8]

[Table 3] Honeycomb by Peter Merville [3][6][8]

주요한 UX요소	내용	airbnb UX/UI
사용성 (Usability)	사용자가 제품 및 서비스를 이용할 시 하고자 한 목표를 얼마나 쉽게 완료했는가?	단순한 픽토그램 된 버튼들과 상세 분류의 네이밍이 원하는 숙소를 찾고자 하는 시간을 단축시킨다.
유용성 (Value)	제품 및 서비스가 사용자에게 가치를 제공하였는지 여부를 파악 온라인의 정보로 판단하여 오프라인의 기대와 만족도를 높여 가치를 향상시키는가?	의미 있는 로고 웹사이트의 가치를 높이고, 숙소들의 고퀄리티의 사진들과 상세한 정보들과 별점으로 선택에 영향을 준다.
접근성 (Accessible)	사용자가 쉽게 접근할 수 있는가?	심플한 GNB(Global Navigation Bar)으로 사용자가 처음 웹에 접속해서 네비게이션과 정보의 정렬을 파악하고 웹에 적응하는데 걸리는 시간이 짧다.
매력성 (Desirability)	감정과 관련이 있으며 기본적인 감정 측면에서의 즐거움과 호감도가 있는가?	사진의 구도와 분위기가 잘 표현되었고, 사진 외에 모든 메뉴 정보들이 그레이스케일로 표현되어서 안정되고 사진에 집중도를 높였다.
가치성 (Valuable)	원하는 정보를 제공하고, 재방문의 여부가 있는가?	770만 개의 숙소를 제공하고 있어 원하는 숙소를 찾을 가능성이 높고, 2007년부터 꾸준히 운영되고 있다. 서울에만 70%의 재방문율을 기록함.
검색성 (Findable)	원하는 정보를 쉽게 찾을 수 있는가?	검색 필터가 있어서 더 디테일한 조건으로 사용자의 요구에 맞는 숙소가 검색이 가능하다.
신용성 (Credible)	에러를 미리 막거나 발생했을 때 복구가 쉽게 되는 것, 제공된 정보를 신뢰할 수 있는가?	숙소 정보의 신뢰를 위해서 영상을 통한 점검을 진행하는 인증 프로그램을 운영한다.

5. 사용자 조사

10대에서 50대까지 남자 50.5% 여자 49.5%의 일반인 103명에게 2024년 8월 7일부터 일주일간 설문을 하였다. 그 중 71.8%는 Airbnb를 사용한 적이 있고, 28.2% 사용한 적이 없는 응답자는 웹사이트에서 원하는 숙소를 검색하는 태스크를 한 후 설문에 응했다. 설문을 회귀 분석을 한 결과이고, 이는 Airbnb 웹사이트 첫인상, 타이포그래피, 카테고리 분류의 편리성, 이미지와 비주얼 콘텐츠의 감성적 매력은 사용자 만족도에 긍정적인 영향을 주었다. 전체적인 색채감과 디자인의 일관성, 네비게이션의 용이성은 상대적으로 낮은 영향을 미쳤지만 그래픽 디자인의 만족에 관련 모든 문항의 평균 점수는 5점 척도에서 3.3 이상의 점수를 받아 Airbnb의 그래픽 디자인의 전반적인 만족도는 높은 편이었다.

그래픽 디자인과 사용자 만족도 간의 관계를 분석하기 위한 회귀 분석한 결과 [표 4]와 같이 타이포그래피, 웹사이트 첫인상, 비주얼 콘텐츠의 감성적 매력, 카테고리 분류의 편리성에서 유의미한 영향을 미치는 것으로 나타났다. [표 5]와 같이 상관관계 분석 결과는 사용자 만족도나 재방문의도에 영향을 미치는지 파악할 수 있다. 그래픽 디자인이 웹사이트 재방문에 미치는 영향과 그래

픽 디자인이 웹사이트 체류 시간에 미치는 영향은 높았고, 그리고 그래픽 디자인의 중요성도 높았다. 그리고 웹사이트 재방문에 미치는 영향과 디자인 만족도의 상관관계수가 높았다. 이는 사용자는 그래픽 디자인이 뛰어난 웹사이트는 다시 방문할 가능성이 높고, 더 오래 시간을 머물러 있게 하며 만족도도 높다는 것을 보여준다. 한국의 사용자의 설문에 이어 다른 여러 나라에서도 사용자 조사를 한다면 더 설득력 있는 데이터로 남을 수 있을 것이고, 다른 나라에서도 만족도가 높다면 유사 웹사이트의 그래픽 디자인의 표본이 되는 웹사이트가 될 수도 있을 것이다. 이 결과는 Airbnb 웹사이트뿐만 아니라 전 세계적으로 사용되는 유사한 온라인 플랫폼의 디자인 전략에 유용한 인사이트를 되길 바란다.

[표 4] 회귀 분석

[Table 4] Regression Analysis

변수	회귀 계수
전체적인 색채감	-0.153
타이포그래피	0.156
웹사이트 첫인상	0.424
비주얼 콘텐츠의 감성적 매력	0.284
카테고리 분류의 편리성	0.112
디자인 일관성	-0.106
내비게이션 용이성	-0.112
절편(intercept)	2.327075

[표 5] 상관관계 분석 결과

[Table 5] Correlation analysis results

변수 1	변수 2	상관 계수
그래픽 디자인이 웹사이트 재방문에 미치는 영향	그래픽 디자인의 중요성	0.546
그래픽 디자인이 웹사이트 재방문에 미치는 영향	그래픽 디자인이 웹사이트 체류 시간에 미치는 영향	0.658
그래픽 디자인이 웹사이트 재방문에 미치는 영향	디자인 만족도	0.403
그래픽 디자인의 중요성	디자인 만족도	0.194

6. 결론

그래픽 요소는 UX/UI 중 UI 요소에 속하면서 단순히 시각적인 단순함과 아름다움을 주는 것에 그치지 않고, 사용자 경험 즉 UX에 영향을 끼친다. 220개의 나라에서 사용하는 Airbnb의 단순한 컬러와 로고는 브랜드의 아이덴티티를 기억하기 쉽고, 안정감을 준다. 고해상도의 사진으로 선택을 하는데 도움을 주고, 호스트의 사진과 경력, 직업 등을 제공함으로써 낯선 곳의 여행에 불안함 속

에서 신뢰를 준다. 단순하면서 안정감 있는 프로세스로 결제까지 이어지고, 인지하기 쉬운 버튼과 워딩으로 믿음직하게 업무를 완수할 수 있다. UI 요소 중 하나인 그래픽 요소들의 활용으로 UX 요소의 사용성을 높이고, 브랜드 이미지를 향상시킨다. 그래픽 요소들의 적절한 워딩, 배치, 컬러의 사용과 같은 심도 있는 연구는 사용자들에게 접근성과 사용성 등을 높여 준다. 결국은 이는 제품과 서비스를 사용 만족도를 높이고, 브랜드 이미지를 높이는데 일조한다. 세계적으로 사용되고 있는 이 웹사이트는 향후 글로벌 기업의 웹사이트 제작을 할 때 UX/UI를 참고할 표본이 되길 바란다. 향후, Airbnb와 유사한 기능을 하는 웹사이트들을 비교 분석해 보고, 문제점들을 파악해 보고자 한다.

References

- [1] H. J. Jeon, "Business model clustering analysis of O2O platform industry", master's thesis, Interdisciplinary Program in Technology, Management, Economics and Policy, Seoul National University, Republic of Korea, 2023.
- [2] Airbnb, "Airbnb Newsroom", [airbnb.com, https://news.airbnb.com/ko/about-us/](https://news.airbnb.com/ko/about-us/), (accessed January 03, 2025).
- [3] J. A. Han, T. I. Kang, "A Study on UX Design to Improve Brand Awareness- Focusing on the Website of Cyber University", A Journal of Brand Design Association of Korea, vol. 21, no. 2, June 2023, pp. 369-382, doi: 10.18852/bdak.2023.21.2.369.
- [4] J. S. Lee, "A Study on the User Experience of Web-based Shopping Mall Site in the Era of COVID-19 pandemic", Journal of Knowledge Information Technology and System, vol. 18, no. 1, February 2023, pp. 177-190, doi: 10.34163/jkits.2023.18.1.018.
- [5] Tistory, "Archives of the Honey Badger", [tistory.com, https://therefrom.tistory.com/49](https://therefrom.tistory.com/49), (accessed March 27, 2025).
- [6] J. S. An, "Improving the User Experience Design of Hospitality Rental Service Applications - Based on Yanolja and Airbnb -", A Journal of Brand Design Association of Korea, vol. 15, no. 4, December 2017, pp. 61-72, doi: 10.18852/bdak.2017.15.4.61.
- [7] K. E. Park, "A Study on the direction of the UX Design for improvement of the usability in the smart mobile phone", Master's thesis, The Graduate School, Hanyang Cyber University, Republic of Korea, 2021.
- [8] Frank Guo, "More Than Usability: The Four Elements of User Experience, Part I", [uxmatters.com, https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/04/more-than-usability-the-four-elements-of-user-experience-part-i.php](https://www.uxmatters.com/mt/archives/2012/04/more-than-usability-the-four-elements-of-user-experience-part-i.php), UX matters", (accessed April 20, 2024).