

Think aloud task 수행기록 및 사용자 경험 분석 보고서

UX와 서비스 기획 (이민섭 교수님)

도시계획학전공 202332607 김세민

[과제] Think aloud task를 짚지어진 동료에게 제시하고, 동료의 수행과정을 기록하고 사용자 경험을 분석해보기!!

Task로 설정한 상황은 다음과 같다.

「스타벅스 사이렌오더로 신메뉴인 슈크림 말차라떼를 주문하려 한다.

그런데 본인은 건강을 위해서 덜 달게 음료를 마시고자 한다.

이에 음료를 사이렌오더 속 퍼스널옵션을 활용하여 덜 달게 커스텀 해보려고 한다.」

<Think aloud 과정 기록>

STEP 1. 주문하기 시작

→ order라고 적혀있으며 스타벅스 음료 실루엣을 가진 아이콘을 클릭해 주문을 시작함.

STEP 2. 주문할 매장 설정

→ 주문하기 버튼을 누르면 ‘가까운 매장 / 자주 가는 매장’ 두 섹션으로 나뉘어 매장 설정창이 뜬다.

STEP 3. 픽업 방식 선택

→ 매장을 선택한 후 픽업 방식 선택창이 뜬다. 이는 ‘매장이용 / To-go / 딜리버리’ 세 가지 섹션으로 나뉘어있음.

STEP 4. 메뉴 선택

→ 신메뉴인 슈크림 말차라떼를 주문하기 위해 NEW라는 섹션을 클릭. 해당 섹션 속 슈크림 말차 라떼를 선택. Ice / hot 두 옵션 중 ice를 선택.

STEP 5. 음료 커스텀 과정

→ ice 아이스 슈크림 말차 라떼를 커스텀할 수 있는 커스텀 창이 뜬다. Tall 사이즈가 기본 선택이 되어있음. 퍼스널옵션에서 덜 달게 옵션을 누르고자 했지만 그런 옵션은 없었음. 사용자가 직접 덜 달게 하기 위한 옵션들을 고민해서 커스텀해야 함. 사용자가 음료를 덜 달게 만들기 위해 고민한 뒤 ‘이걸 빼면 덜 달아질거다’라는 생각으로 옵션들을 선택하게 됨.

STEP 6. 결제 과정

→ 커스텀 완료 후 주문하기를 누르면 결제화면이 뜨고, 스타벅스 카드에 잔액이 없다면 고객이 충전하도록 창을 띄워줌. 최종적으로 결제하기를 누르면 주문 완료창이 뜬다.

<UX 측면에서의 장단점 분석>

장점

- 주문할 매장을 위치 거리순과 자주 가는 매장으로 선택할 수 있도록 나눠 제시하는 점이 편리함을 더욱 높여준다.
- 사용자가 메뉴 선택 후 해당 음료를 커스텀할 수 있는 창을 제시해주어 더 많은 경험을 제공한다.

단점

- Order이라는 하단의 영문 버튼을 눌러 주문해야 하는데, 노년층과 같이 영어에 익숙치 않는 사용자에게는 어려움을 줄 수 있다.
- 음료 커스텀 창에 덜달게 옵션이 따로 없다. 이는 덜달게 해당 음료를 마시고 싶은 고객이 직접 음료를 덜 달게하려면 퍼스널옵션 속 어떤 옵션을 수정해야 하는지 고민하고 선택해야 하기 때문에 불편함을 느낄 수 있다. 즉 기본적으로 덜 달게 세팅된 옵션을 제시해주지 않아 시간을 더 소요하게 된다.
- 음료 커스텀을 완료한 후 음료의 ice/hot을 변경할 경우 커스텀해둔 모든 게 초기화된다. 이는 한번 더 커스텀을 해야하기 때문에 사용자에게 불편함을 준다.

<UX 측면에서의 보완 및 개선점>

- 기본적으로 해당 음료를 덜 달게 마실 수 있는 세팅 옵션을 추가해야 한다. 예를 들면 슈크림라떼라면 슈크림 적게, 시럽 적게라는 옵션이 하나로 묶여져 있는 옵션을 추가한다. 이렇게 하면 기본적으로 덜 달게 마시고 싶은 고객은 편리하게 음료를 주문할 수 있다. 또 추가적으로 옵션을 선택하고 싶은 사람은 퍼스널옵션으로 커스텀할 수 있어서 사용자 만족도를 높일 수 있다.
- 음료 커스텀 후 음료 온도 선택(ice/hot) 을 변경하면 커스텀 해둔 정보가 초기화되는 부분을 수정해야 한다. 선택 변경 후에도 커스텀 해둔 옵션 정보들을 그대로 유지할 수 있게 한다면 사용자의 번거로움을 줄일 수 있다.

<결론>

스타벅스 사이렌 오더 앱 자체는 수행 과정에서 버벅대지는 않았지만, 사용자가 원하는 직관적이고 편리한 기본적인 세팅 옵션이 부족한 편이다. 즉 덜 달게 옵션을 기본적으로 만들어 둔다면 대부분의 사용자들이 편리하고 빠르게 주문할 수 있을 것이다. 또 추가적 커스텀은 기존 퍼스널 옵션에서 설정할 수 있게 해두고, 음료 온도 선택 이후의 커스텀 옵션도 유지되도록 한다면 지금보다 나은 사용자 경험을 제공할 수 있다.