

과제1: Think aloud task를 짚지어진 동료에게 제시하고, 동료의 수행과정을 기록하고 사용자 경험을 분석해보기

I. TASK 주제

스타벅스 사이렌 오더를 사용해서, 가장 가까운 매장에서 ‘쿨 라임 피지오’ 음료를 가장 큰 사이즈로, 그리고 탄산 최대로 포장 구매 할 것.

II. TASK 수행 과정

스타벅스 근처로 이동한다.

스타벅스 앱에 접속한다.

Order를 누른다.

가까운 지점을 선택한다. (가천대학교점 선택)

To-go 선택 (포장 선택)

음료에서 쿨 라임 피지오를 찾기

실패

검색 창에서 피지오를 검색

쿨라임 피지오를 선택

주문 확인

사이즈 벤티로 변경

기타에서 엑스트라 스파클링으로 변경

주문하기

모바일 상품권을 선택하였으나 적용 불가

결제 수단을 스타벅스 카드로 설정

잔액 부족으로 인한 결제 불가

새로운 스타벅스 카드를 등록한다.

시리얼 넘버와 카드 이름을 설정한다.

등록 완료

결제하기 클릭

결제 및 주문하기 클릭

매장 내에서 대기
별명이 붙일 시 수령

III. TASK 수행 시 문제 파악

1. 상당히 간단한 TASK라고 생각했음에도 몇 가지 걸림돌이 있었다. 우선 메뉴창에서 ‘쿨 라임 피치오’를 빠르게 발견할 수 없었으므로 사용자가 그다음 말을 잊지 못하고 머뭇거리다가 이내 찾지 않고 메뉴를 직접 검색하는 것을 시도하였다. 메뉴창에서 곧바로 음료 종류를 선택하지 못하였기 때문에 불필요한 시간이 소요되었고, 그 이후에 타자를 치는 것도 번거로운 일이었다. ‘피치오’라는 말이 생소했으므로 한 번 더 알려줌으로서 속도를 빠르게 했다. 따라서, TASK를 줄 때 어떤 상위 메뉴에서 하위메뉴로 선택을 하여야 하는지도 하나씩 알려주는 식으로 자세히 설정하여 TASK를 부여하는 게 도움이 될 것이라고 생각했다.
2. 사이즈 변경은 스타벅스 앱 내 시각적으로 사이즈를 확인할 수 있어 최대 사이즈의 음료 이름이 venti 인 것을 도출하지 못했더라도 이해할 수 있었다. 따라서 venti 사이즈의 음료 선택까지는 무리 없이 진행되었다. 그러나 사용자는 ‘스파클링’ 항목이 어디 있는지 잠깐 헤맸다. 따라서 맨 아래로 드래그하여 기타 항목을 눌러야 한다는 것을 따로 알려주어야 했다.
3. 사용자는 스타벅스 앱을 사용한 전적이 있었으므로 이미 사용했던 카드를 사용할 수 있었다. 그러나, 카드에 잔액이 부족하였음을 간과하였고, 따라서 결제가 불가하였다. 시간이 소요된 다음에 새로운 카드 등록과 카드 충전을 완료하였다. 시리얼 넘버와 카드 이름을 설정하여야 했던 것도 아주 번거로운 일이었다. 기존 카드에 잔액을 충전하는 방식에 쉽게 접근할 수 있도록 되었다면 TASK가 쉬워졌을 것이다.

IV. 긍정적인 사용자 경험을 위한 개선점 분석

스타벅스 앱은 전반적으로 빠르고 편리한 시스템을 지원한다. 그러나 몇 가지 아쉬운 점을 개선하면 더욱 긍정적인 사용자 경험을 제공할 것이다. 첫째, 메뉴창에서 원하는 음료를 쉽게 선택할 수 있도록 목록을 더욱 간단하게 보여주어야 한다. 둘째, 드래그하여 내리지 않더라도 한 눈에 옵션 선택창이 보이도록 한다면 더욱 선택이 쉬워질 것이다. 셋째, 새로운 카드 등록 시 번거로움을 줄이도록 한다. 이를 통해 스타벅스 앱에서 더욱 편안한 사용자 경험이 가능해질 것이다.