

Usability test: redesign Quincy

Research

This usability test is part of the redesign of the Quincy check-in in stores. The reasons behind this redesign are that customers 1) have trouble reading the small tablet screen, 2) have trouble understanding the flow, 3) walk straight past the tablet instead of checking in (they don't know they *have* to check in in order to be helped), 4) the old designs didn't correspond with the Coolblue design rules.

The redesign resulted in a larger screen size (22"), new design and adjusted visit reason flow for which the steps were carefully analysed and improved.

Goal of research

- Usability: Is the new Quincy screen intuitive to use?
- Observation: Do customers notice the screen and check-in on their own initiative?

Main questions

- Are visitors able to properly read the screen?
- Do they understand the options in the flow?
- Do they go through the flow fluently - does it work well technically?
- Do they check in independently or do they need support / ask questions during the check-in flow?

Observe visitors outside of usability sample (ask host to leave the post for a while):

- Do visitors notice the screen? Do they take a look?
- Do visitors initiate their own check in?
- Do visitors ask for support while checking in?
- Do visitors finish the flow?

Target group

Visitors entering the store of Rotterdam Alexandrium
Store employees

Design



Researchers (each test in duo): Mirthe van Looij, Jesse Kuipers, Polina Popravka, Patricia Weijland

Location: Coolblue store Rotterdam Alexandrium

Research scenarios and questions

Type of research

Concurrent think aloud, shadowing & probing questions

Intro

Hoi! Welkom in onze winkel. Waarmee kunnen we je helpen?

Alleen rondkijken? → laten gaan

Alle andere redenen → Dan zouden we graag even meekijken tijdens het aanmelden en je wat vragen willen stellen. Wij zijn [namen] en we doen vandaag een kort onderzoek naar hoe we de winkelervaring kunnen verbeteren. Dit zal maximaal 5 minuten duren. Vind je dat goed?

Disclaimer:

- We onderzoeken hoe we het aanmelden in onze winkel kunnen verbeteren. We testen dus niet jou, maar ons aanmeldproces.
- Alles wat je doet of zegt is goed, we willen weten hoe jij het ervaart.
- Heb je tot zover vragen voor we beginnen?

General instruction:

- We vragen we je om hardop te denken tijdens het aanmelden. Vertel ons alles dat je ziet, wat je opvalt, wat je doet en wat je denkt.
Daarnaast kijken we graag mee, niet om je te controleren, gewoon om te kijken hoe je iets precies doet. Af en toe zullen we je ook wat vragen stellen.

Scenario, tasks & questions:

Inleidende vragen

Eerst hebben we nog een paar vragen.

Ben je al eens eerder in een Coolblue winkel geweest?

- ☐ Ja, in deze winkel
- ☐ Ja, maar in een andere winkel
- ☐ Nee, dit is de eerste keer

Als eerder in een Coolblue winkel geweest:

Weet je nog of, en hoe je toen bent aangemeld?

- ☐ Ja, door de host
- ☐ Ja, zelf op de tablet
- ☐ Ja, zelf via de app
- ☐ Nee, gewoon doorgelopen
- ☐ Weet ik niet meer

Instructie

Zou je je nu willen aanmelden, zodat een medewerker je vervolgens kan helpen?

Aanmelden

Welke bezoeken kiest de klant?

- ☐ Advies
- ☐ Product kopen
- ☐ Product ophalen
- ☐ Hulp na aankoop
- ☐ Afspraak

Gaat de klant soepel door de flow?

- ☐ Ja, helemaal soepel
- ☐ Nee / niet overal

Op welke stappen blijft de klant even hangen; waar besteedt hij/zij meer aandacht aan? ...

Heeft de klant hulp nodig?

- ☐ Ja
Bij welke stap(pen)? ...
- ☐ Nee

Wat voor naam vult de klant in?

- ☐ Eigen naam (voor- of achternaam)
- ☐ Een zelf gekozen woord / andere naam
- ☐ Het product waar hij/zij voor komt
- ☐ Naam was al ingevuld (bij pickup):
 - ☐ Klant laat deze zoals prefilled
 - ☐ Klant past deze aan.
Waarnaar? ...
Waarom? ...

Leest de klant het eindscherm met de routing?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Loopt de klant daadwerkelijk de kant van de routing op?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Is de hele flow technisch gezien goed verlopen? (geen bugs)

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Wat ging er mis? ...

Heeft de klant moeite gehad om het scherm te lezen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Afsluitende vragen

Tot slot hebben we nog een paar vragen voor je.

Zag je het scherm bij binnenkomst?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Vond je het scherm goed leesbaar?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Waren de stappen duidelijk, wist je telkens wat je moest kiezen?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Welke niet? ...

Wat vind je er van dan je je moet aanmelden om geholpen te worden in de winkel?

...

Hoe zou het hele aanmeldproces nog beter kunnen volgens jou?

...

Bedankt voor je medewerking! Omdat je jouw ervaring hebt gedeeld kunnen we dit weer een beetje beter maken.

Heb je verder nog feedback voor ons die je kwijt wil?

...

Visitor observation (separate from usability)

Research design

→ *Ask host to leave the post*

Does the customer pay attention to the kiosk?

- ☐ Partially - customer looks at kiosk but keeps walking
- ☐ Yes - customer starts the checking
- ☐ No - customer walks straight into the store and doesn't look at the kiosk

Does the customer check in by own initiative?

- ☐ Yes - via the kiosk
- ☐ Yes - via the app
- ☐ No

Does the customer go through the flow fluently?

- ☐ Yes, completely fluent
 - ☐ No not everywhere
- If visible: where did they get stuck? ...

Does the customer ask for help during the checking?

- ☐ Yes
 - ☐ What do they need help with? ...
- ☐ No

Does the customer read the end screen with the routing?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Does the customer indeed walk in the right direction of the routing?

- ☐ Ja
- ☐ Nee

Did the flow go well technically? (no bugs)

- ☐ Yes
- ☐ No

What went wrong? ...

Which visit reason did the customer choose?

- ☐ Advice
- ☐ Buy product
- ☐ Pick up product
- ☐ Help after purchase
- ☐ Appointment
- ☐ Not clear