

users' delight

Online Shopping mit Emotionen

Eine Usability Studie über Online-Shops mit EEG-Messung



Über mich



Seit 1998 User Experience Research

Diplom-Psychologin

(Ingenieurpsychologie/Kognitive Ergonomie)

Agentur users' delight:

User Experience Forschung und Beratung



World Usability Day Berlin

Orgateam



1999 Gründung eye square

User & Brand Research Agentur





Untersuchung der echten Shopping Experience:

- Zalando (Mode)
- Saturn (Technik)

→ Mit echtem Einkauf

→ Mit Emotionsmessung mit EEG



- Was geschieht beim Online Shopping?
- Welche Emotionen haben die Nutzer?
- Wie hängen Usability Probleme und Emotionen zusammen?
- Gibt es Unterschiede bei Männern und Frauen bezüglich der Websites?

SATURN
SOO! MUSS TECHNIK

Alle Kategorien **SUCHEN** [Login](#) | [Registrierung](#) | [Hilfe](#)

PRODUKTE | MARKEN | NEUHEITEN | KAUFBERATUNG | SATURN VOR ORT | SERVICE |  WARENKORB **0**

Sie sind hier: Home

- ▶ COMPUTER + BÜRO
- ▶ TV + HEIMKINO + SAT
- ▶ HIFI + AUDIO
- ▶ FOTO + CAMCORDER
- ▶ TELEFON + NAVI
- ▶ HAUSHALT + KÜCHE + BELEUCHTUNG
- ▶ BAD + GESUNDHEIT
- ▶ MUSIK
- ▶ FILM
- ▶ GAMES + KONSOLEN
- ▶ BUCH

▶ HANDY MIT VERTRAG

▶ DOWNLOADS

▶ FOTOSERVICE

ANGEBOTE DER WOCHE | IFA NEUHEITEN | VORBESTELLER

SONY
make.believe
Reader™ PRS-T3 von Sony
Lesen wie in einem gedruckten Buch

IFA-NEUHEIT

INKL. 3 E-BOOKS

WLAN integriert

E Ink® Touchscreen

High Resolution (1.024 x 758 p)

» JETZT VORBESTELLEN

DAS NEUE IPHONE 5S SOEBEN PRÄSENTIERT

» JETZT VORBESTELLEN

Der neue Saturn Prospekt ist da!

» JETZT DURCHBLÄTTERN

Der SATURN IFA-Blog
Alle Technik-Trends live von der Messe

» JETZT BLOG FOLGEN

IFA
CONSUMER ELECTRONICS UNLIMITED

POWERED BY
TURN ON
DEM SATURN MAGAZIN

MUSIK VORBESTELLER | PS3 GAMES VORBESTELLEN | MOBILE NAVIGATION






PS3
JETZT VORBESTELLEN
CALL OF DUTY

KOSTENLOSE LIEFERUNG

VERSAND-KOSTEN-FREI

KOSTENLOSE HOTLINE 0800 240 10 20 KOSTENLOSER VERSAND & RÜCKVERSAND 100 TAGE RÜCKGABERECHT

Hilfe | Mein Benutzerkonto | Wunschzettel | Gutscheine | Newsletter | Jobs | Anmelden

    Warenkorb (0) 0,00 € 

[DAMEN](#) | [HERREN](#) | [KINDER](#) | [MAGAZIN](#)

[Bekleidung](#) | [Schuhe](#) | [Sport](#) | [Accessoires](#) | [Premium](#) | [Wohnen](#) | [Marken](#) | [Inspiration](#) | [Fashion Deal](#) | [Sale%](#) | [Lounge](#)

Inspiration

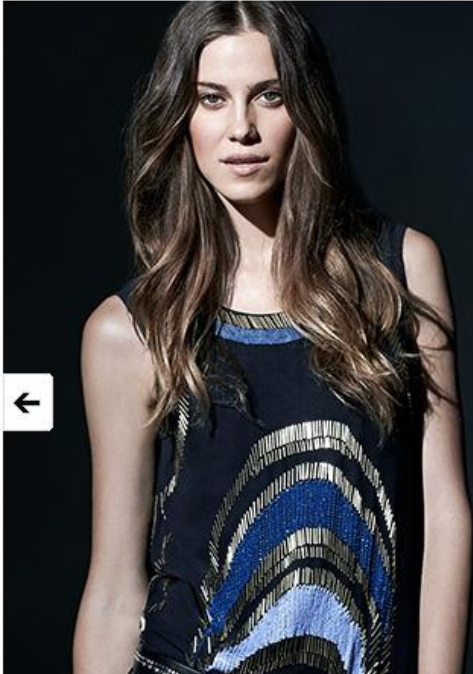
- New In
- Must Haves
- Shop by Style
- Basics
- Zalando Loves

Damen

- Bekleidung
- Schuhe
- Sport
- Accessoires
- Premium
- Fashion Deal

Herren

- Bekleidung
- Schuhe
- Sport
- Accessoires



FINDE DEINE HERBST-LOOKS

Die Trendy-Styles aus unserem TV-Spot

[ZU DEN LOOKS >](#)

[TRENDY >](#)


[STREETWEAR >](#)

[CASUAL >](#)

[CLASSIC >](#)


UNSERE LIEBLINGE


Das trägt Zalando



[HIER >](#)

SHOP THE BRAND

Timberland 



Auswahl von Zalando und Saturn Online Shops:

- Sind bekannt
- Haben großes Angebot
- Bieten einfache Bezahlungsmöglichkeiten (mit PayPal)

N = 6 User:

Je 8 Männer und 8 Frauen wurden gleichmäßig auf die Shops verteilt.

Website Zalando (Mode): www.zalando.de	Website Saturn (Technik): www.saturn.de
N = 4 Frauen	N = 4 Frauen
N = 4 Männer	N = 4 Männer

- Die User waren im Schnitt 39 Jahre alt (zwischen 25 und 50 Jahren) und größtenteils berufstätig.
- Sie sind im Schnitt seit 8 Jahren online und täglich oder mehrmals in der Woche im Internet.
- Sie kaufen mindestens einmal im Monat oder sogar wöchentlich online etwas ein. Alle nutzen PayPal.



Ein User:

„Ich bin echt, glaube ich, so ein Opfer, ein Kaufopfer, ein Online Opfer.“

Ein anderer User (shoppt seit 10 Jahren online):

„Eine Sucht ist das. Ich geh schon gar nicht mehr in die Läden.“

Online Shopping Erfahrung

users' delight



Bis zu 2.800,-



Einführung	2 Min.
EEG Anpassung	10 Min.
Vorinterview	5 Min.
Lieblingswebsite	3 Min.
Website Online Shopping	20 Min.
Interview	10 Min.
Aufnahme angucken und kommentieren	30 Min.
Ratings	7 Min.
Verabschiedung	3 Min.
Gesamt	1 Std. 30 Min.

Untersuchungsablauf: Shopping

Produktkauf

- Die Probanden konnten ungestört **ein Produkt ihrer Wahl** aussuchen und kaufen.
- Die meisten bewerkstelligten dies in ca. **15 Minuten**, es gab aber auch einen Nutzer, der **45 Minuten** benötigte.
- Der Preis des Produktes sollte **15,- Euro** betragen, die im Rahmen des Probandenhonorars erstattet worden sind.

In vielen Fällen kauften die Probanden auch **teurere Produkte**.

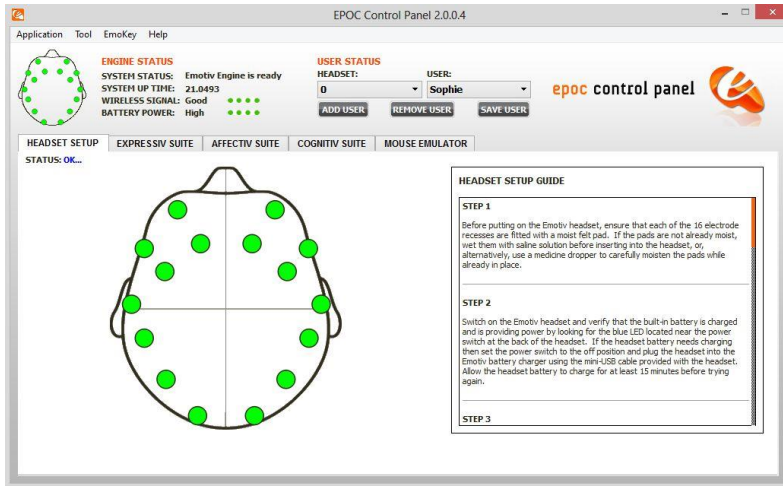
Bei insgesamt drei Nutzern ist aus Zeitgründen auf das anschliessende gemeinsame Betrachten und Kommentieren verzichtet worden.

Erhobene Daten

- Verhaltensbeobachtung
- Vor- und Nachinterview
- Ratings
- Videokommentare



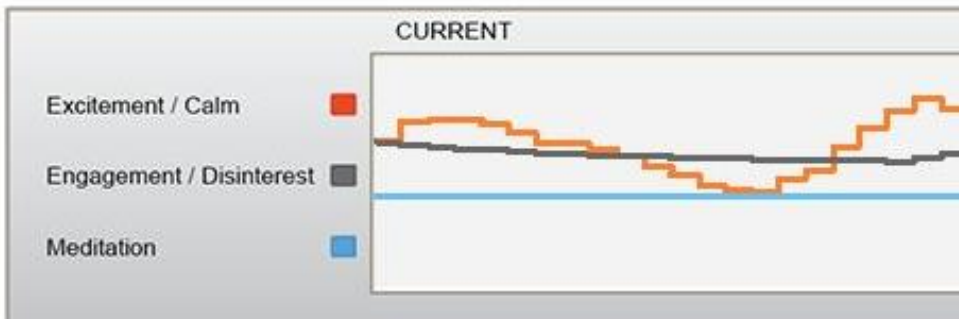
Userin mit EEG Gerät



EPOC Control Panel

EEG Messung:

- Excitement
- Engagement
- Meditation



EEG Kurven Excitement, Engagement und Meditation

Wir haben uns auf die Interpretation der Kurven „Current“ beschränkt, die das EEG in Echtzeit misst (die Kurven „Long Term“ zeigen die Kurven im Zeitraffer).

Ergebnisse: Was wurde geshoppt?



Citruspresse: 34,99 Euro



DVD Rohlinge: 9,99 Euro



Kopfhörer: 9,99 Euro



Lautsprecher: 79,00 Euro



Bücher im
Gesamtwert von
19,98 Euro



Lockenstab: 29,99 Euro



Buch: 14,99 Euro

USB Stick: 13,99 Euro



Ergebnisse: Was wurde geshopppt?



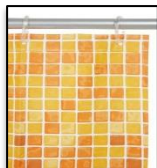
T-Shirt: 15,95 Euro



Schuhe: 40,95 Euro



Griffband Tennisschläger & Gymnastikball: 17,94 Euro



Duschvorhang: 13,95 Euro



Tasche: 14,95 Euro



Schuhe: 14,95 Euro



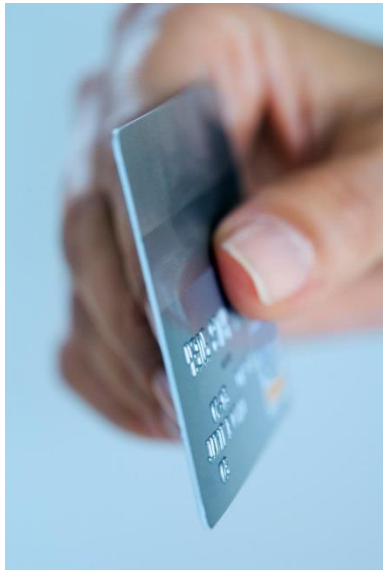
Schuhe: 36,95 Euro



Geschichtscreme: 32,95 Euro

Ergebnisse: Käufe insgesamt

- Die Männer gaben insgesamt mehr Geld aus!
- Die Männer gaben im Schnitt mehr Geld auf Saturn aus, die Frauen im Schnitt mehr auf Zalando. Auf Saturn wurde insgesamt etwas mehr Geld ausgegeben als auf Zalando.



	Saturn	Zalando	Mittelwerte
Männer	33,49 Euro	22,20 Euro	27,85 Euro
Frauen	19,74 Euro	24,95 Euro	22,34 Euro
Mittelwerte	26,62 Euro	23,57 Euro	

Mittelwerte der Käufe

Ergebnisse: Wie lange wurde geshoppt?

Online Shopping Gesamtdauer

- Der schnellste User brauchte insgesamt 9 Minuten, der langsamste 46 Minuten.

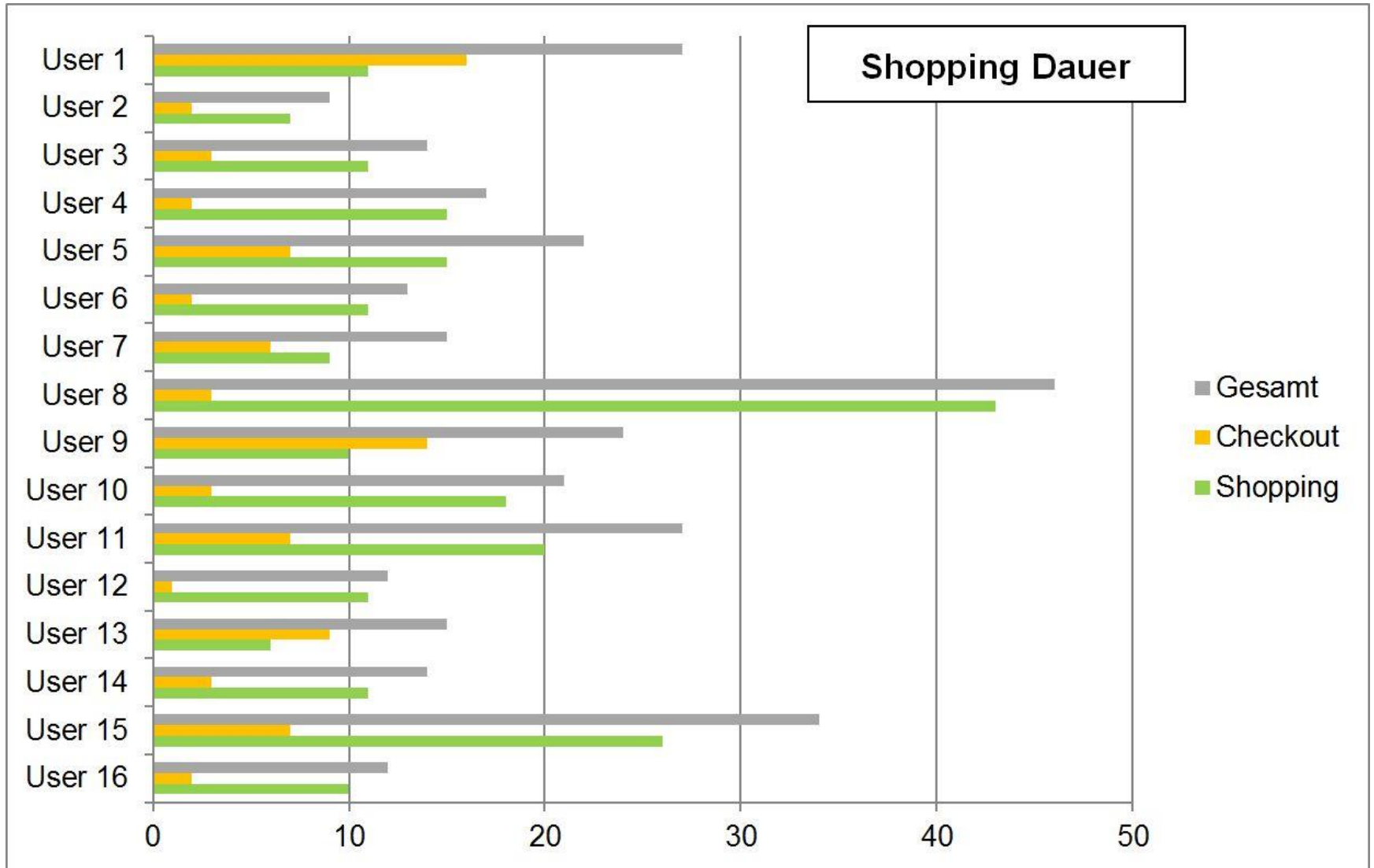
Produktsuche und -auswahl

- Die Zeitdauer für die Produktsuche und -auswahl betrug zwischen 6 Minuten und bis zu 43 Minuten.

Checkout

- Der Checkout dauerte zwischen 1 Minute und 16 Minuten.

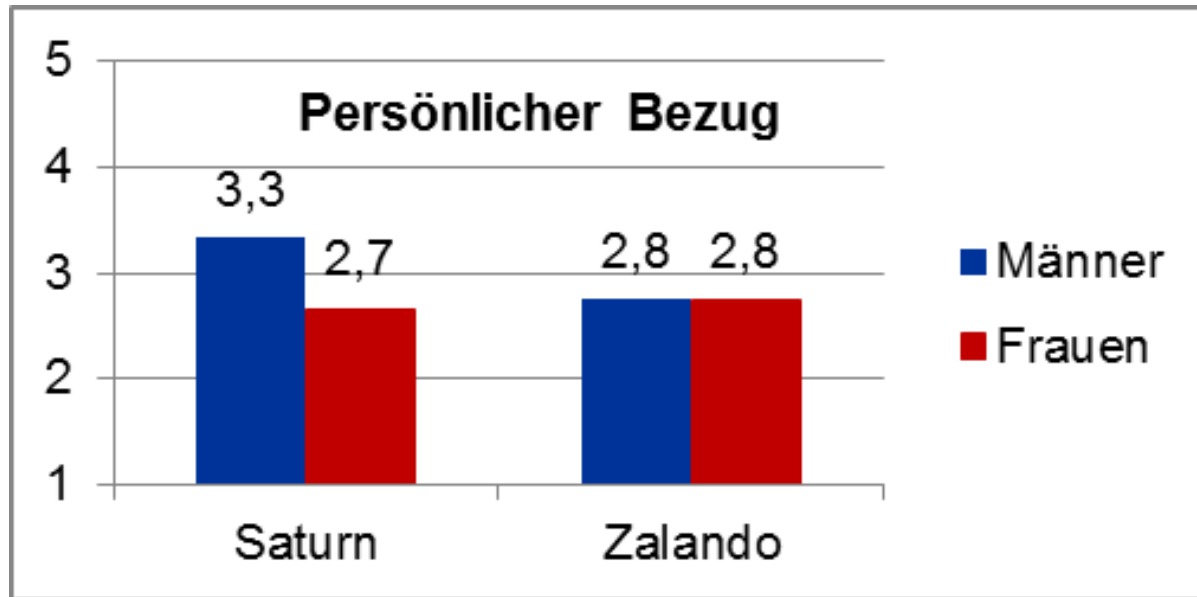
Ergebnisse: Wie lange wurde geshoppt?



Wie wurde das Einkaufserlebnis bewertet?

Persönlicher Bezug

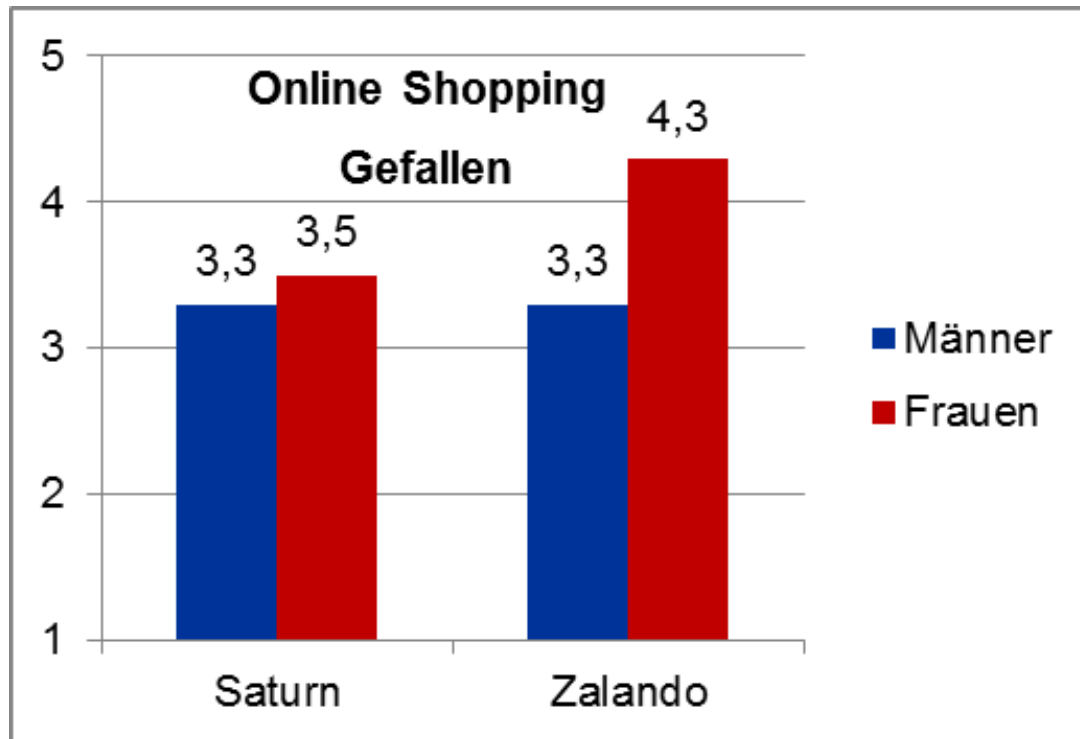
Saturn polarisiert, Zalando scheint eher beide Geschlechter anzusprechen.



Persönlicher Bezug zur Website (Rating von 1 = gar kein Bezug bis 5 = sehr viel Bezug)

Wie wurde das Einkaufserlebnis bewertet? Gefallen Online Shopping insgesamt

Männern gefällt das Shopping auf Saturn und Zalando gleich gut; Frauen shoppen lieber auf Zalando.



Gefallen Online Shopping insgesamt (Rating von 1 = gefällt gar nicht bis 5 = gefällt sehr gut)

Was wäre wenn... die Website ein Mensch wäre?



- Männlich, Mitte 30
- Name: Tim, Jens oder Dennis
- Interessen liegen in den Bereichen Technik und Reisen, er fährt einen Sportwagen.
- Hat einen sehr großen Freundeskreis, ist vertrauenswürdig, aber auch etwas gestresst wegen der vielen Arbeit.

Was wäre wenn... die Website ein Mensch wäre?



Was wäre wenn... die Website ein Mensch wäre?



User sind geteilter Meinung:

Typ A

- Weiblich, Mitte 30
- Name: Helga
- Nett, hilfsbereit, aber aufdringlich, ohne eigene Meinung

Typ B

- Unsympathische Frau zw. 60 und 70 Jahren
- Name: Emma
- Macht alles kompliziert

Typ C

- Männlich, Mitte/Ende 30
- Sympathisch
- Business Kleidung

Was wäre wenn... die Website ein Mensch wäre?

zalando

*Freundlich, aber
etwas aufdringlich*

*Modebewusst, aber
eher konservativ
(halbtrendig)*



*„Ist ja voll
Helga!“*

*Wenig eigene
Persönlichkeit, ein
bisschen gewöhnlich*



- Saturn sollte seine Website „weiblicher“ gestalten.
- Saturn bietet viele Produkte für Frauen an. Von vielen Frauen aber wird die Website als unattraktiv („männlich, mir unähnlich“) wahrgenommen. (Das ist bei den realen Märkten weniger der Fall als bei der Website.)



zalando

- Zalando Website wird nicht von allen Usern als eindeutig weiblich wahrgenommen. Dies ist passend, wenn die Zielgruppe von Zalando nicht auf Frauen beschränkt sein soll.
- Website könnte „peppiger“ gestaltet werden, um mehr den sonstigen Werbemitteln (TV Spots) zu entsprechen.



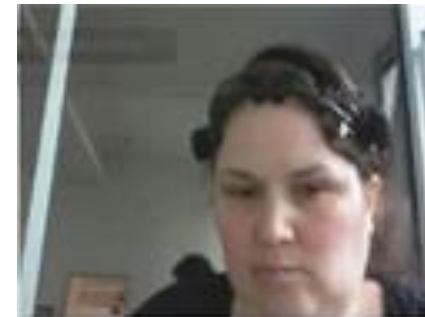
Ausgewählte Shopping Story: Emotional Shopper

Die Userin sieht sich auf Zalando unter „Accessoires“ Taschen an.

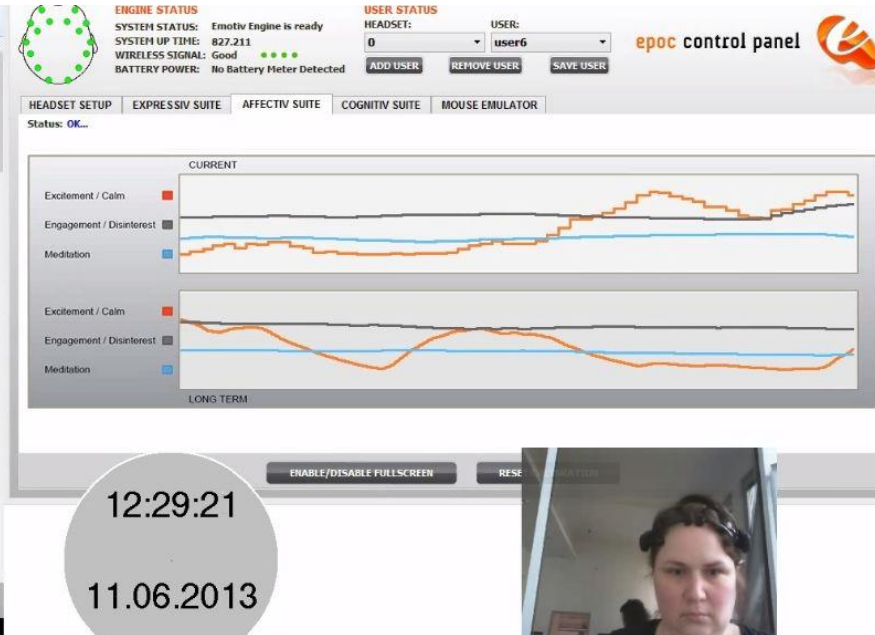
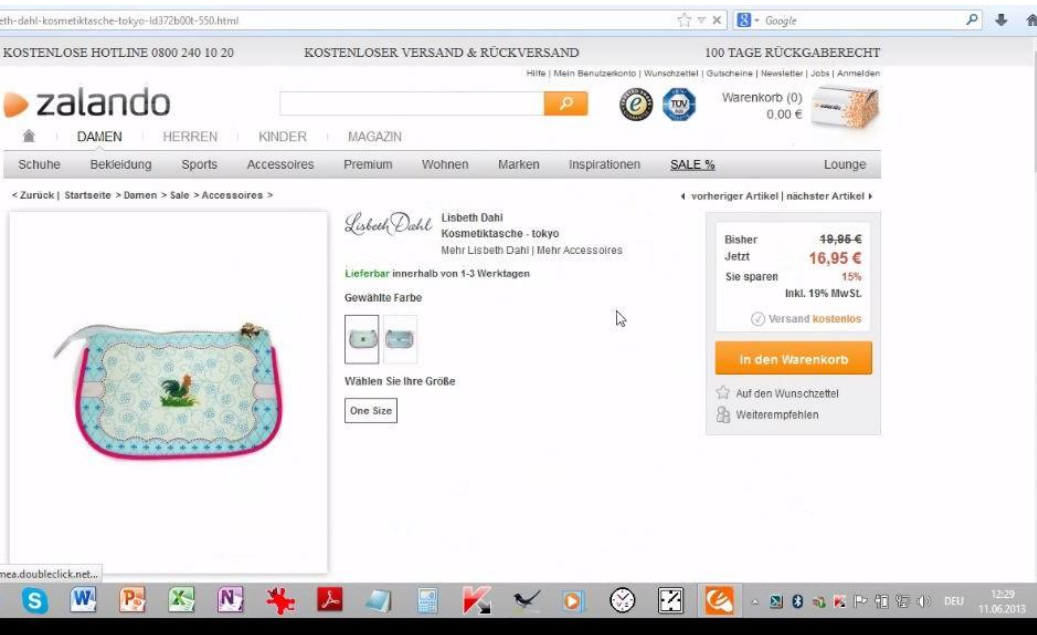
Die Kosmetiktasche gefällt ihr:



"Da seh' ich was Buntes, ich steh' auf bunt. Die fand ich auch echt schön, da hab' ich 'nen Moment überlegt. Dacht' dann aber, ich brauch's eigentlich wirklich echt gar nicht."



Ausgewählte Shopping Story: Emotional Shopper



Userin auf Zalando: Tasche gefällt

*""Ich denke so normale Brille, mach' auf groß
und sehe... und denke Sternchen, toll!""*



Sie öffnet einen neuen Tab, um die Sonnenbrille so quasi zu "speichern" für einen eventuellen Kauf.

Sonnenbrille: Exitement Anstieg

The image shows a screenshot of a web browser displaying a shopping page for sunglasses. The browser address bar shows 'www.zalando.de'. The page features several sunglasses products with 'SALE' tags and prices. A tooltip for 'Ever&Odd Sonnenbrille - black' is visible. Overlaid on the right side is the 'epoc control panel' interface. This panel includes system status (FRONT STATUS, SYSTEM STATUS, WIRELESS SIGNAL, BATTERY POWER), user status (USER: user6), and various control buttons (ADD USER, REMOVE USER, SAVE USER). Below these are tabs for HEADSET SETUP, EXPRESSIV SUITE, AFFECTIV SUITE, COGNITIV SUITE, and MOUSE SIMULATOR. The 'AFFECTIV SUITE' tab is active, showing two line graphs: 'CURRENT' and 'LONG TERM'. The 'CURRENT' graph plots 'Excitement / Calm', 'Engagement / Disinterest', and 'Mediation' over time. A video feed in the bottom right corner shows a woman wearing a headset. A circular overlay displays the time '12:29:59' and the date '11.06.2013'. The Windows taskbar at the bottom shows the system tray with the date and time '11.06.2013 12:29'.

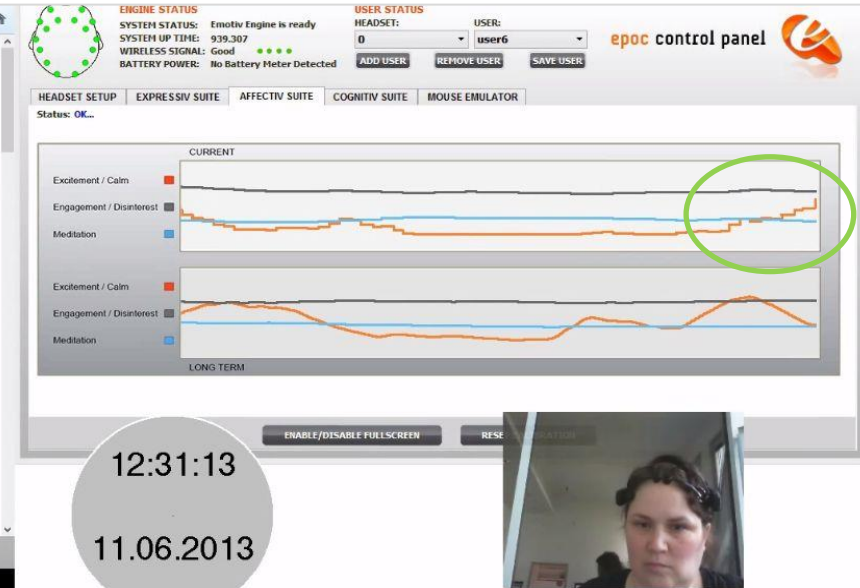
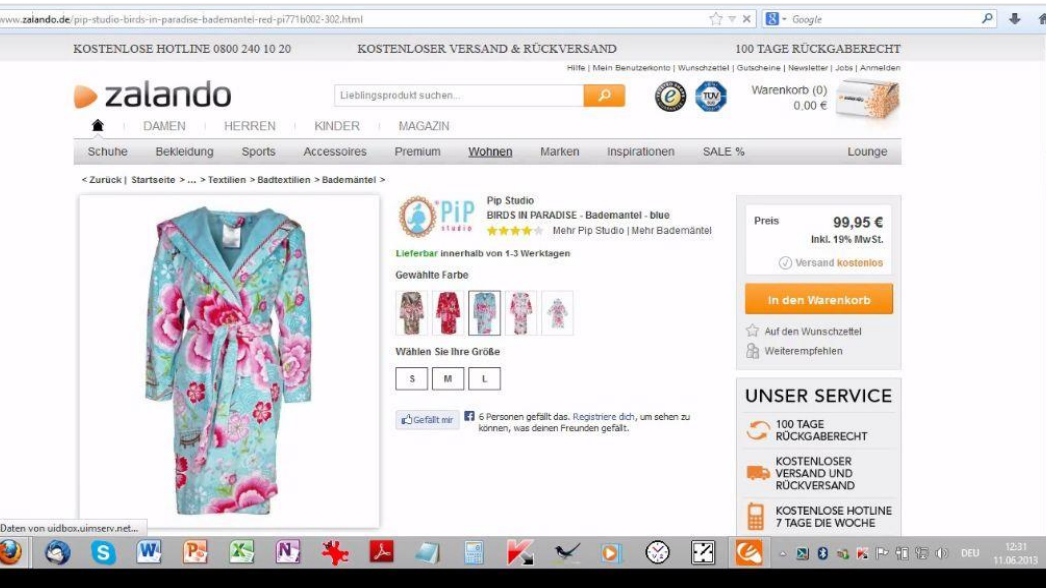
Produkte im Detail: Teelichter

Sie sieht sich etliche weitere Produkte im Detail an und immer, wenn ihr etwas besonders gut gefällt, steigt das Excitement:

The image shows a composite screenshot. On the left is the Zalando website product page for tealighters. The page displays a grid of tealighters in various colors (red, yellow, blue, pink, green, orange) and a price comparison: 'Bisher 11,96 €', 'Jetzt 5,95 €', 'Sie sparen 50%', 'inkl. 19% MwSt.'. A mouse cursor is hovering over one of the tealighters. On the right is the 'epoc control panel' overlay. It features a status bar at the top with 'ENGINE STATUS' (Emotiv Engine is ready), 'SYSTEM UP TIME: 954.844', 'WIRELESS SIGNAL: Good', and 'BATTERY POWER: No Battery Meter Detected'. Below this are 'USER STATUS' fields for 'HEADSET: 0' and 'USER: user6'. The main area contains two line graphs: 'CURRENT' and 'LONG TERM'. The 'CURRENT' graph shows three lines: 'Excitement / Calm' (red), 'Engagement / Disinterest' (black), and 'Meditation' (blue). A green circle highlights a peak in the 'Excitement / Calm' line. At the bottom of the control panel, there is a timestamp '12:31:29' and the date '11.06.2013', along with a small video feed of the user.

Userin auf Zalando: Teelichter gefallen

Produkte im Detail: Morgenmantel

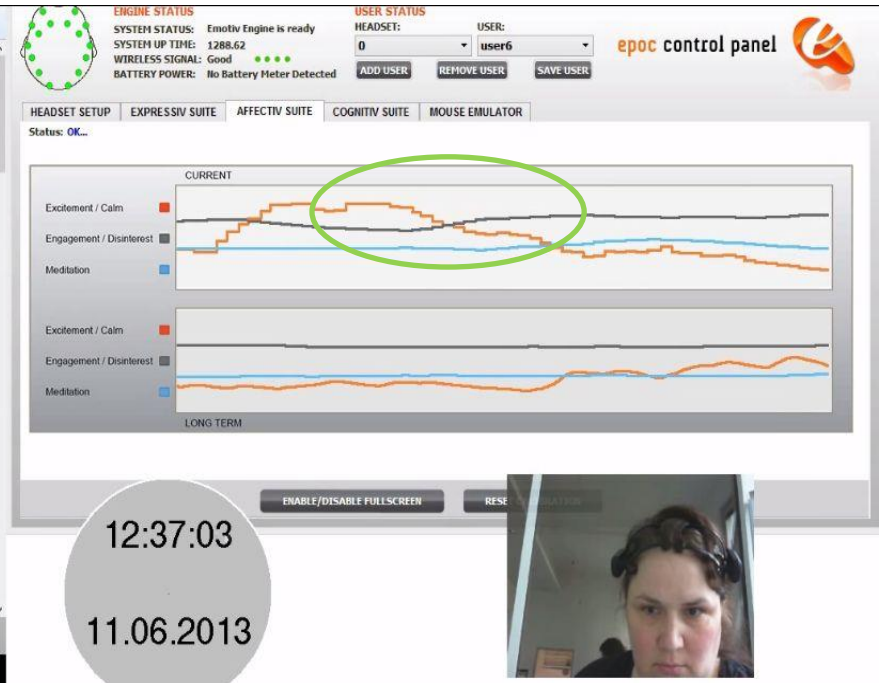
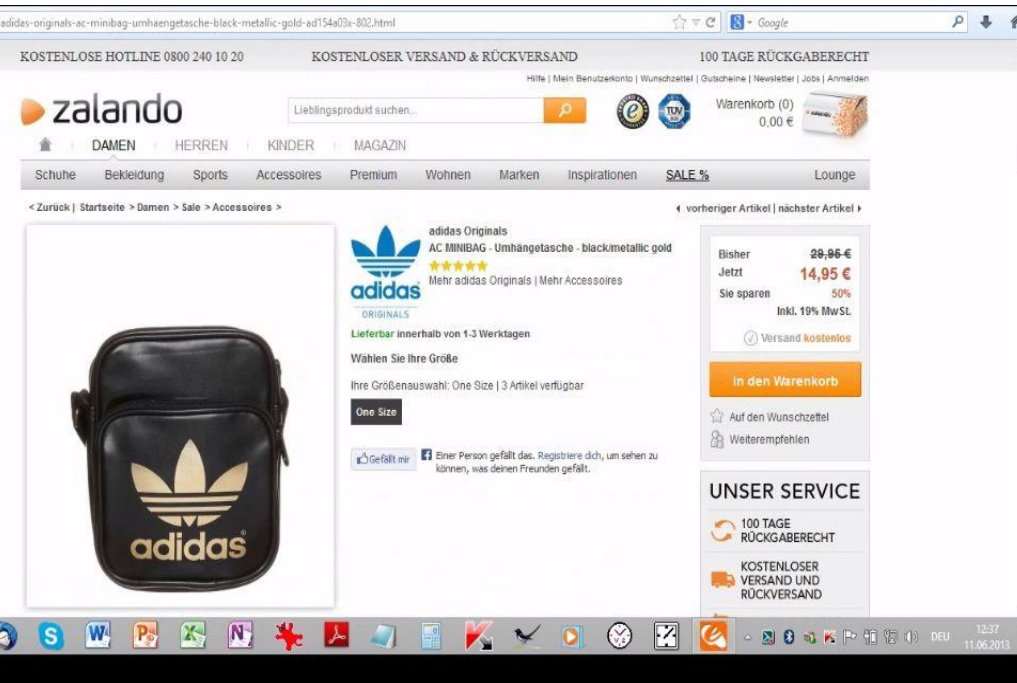


Userin auf Zalando: Morgenmantel gefällt

Morgenmantel: Excitement Anstieg

The image shows a screenshot of a web browser displaying the Zalando website. The browser address bar shows 'www.zalando.de/women-damen-sale/'. The website content includes several product listings with sale tags and prices. Overlaid on the right side of the browser window is an 'epoc control panel' interface. This panel includes a 'SYSTEM STATUS' section with indicators for 'Friendly Engine is ready', 'SYSTEM UP TIME: 025.921', 'WIRELESS SIGNAL: Good', and 'BATTERY POWER: No Battery Meter Detected'. It also features a 'USER STATUS' section with 'HEADSET: 0' and 'USER: user6', along with buttons for 'ADD USER', 'REMOVE USER', and 'SAVE USER'. Below this, there are tabs for 'HEADSET SETUP', 'EXPERIENSSUITE', 'AFFECTIV SUITE', 'COGNITIV SUITE', and 'MOUSE FAMILIAR'. The 'AFFECTIV SUITE' is active, showing a 'CURRENT' graph with three lines representing 'Excitement / Calm', 'Engagement / Disinterest', and 'Mediation'. A 'LONG TERM' graph is also visible. A video feed of a woman is shown in the bottom right corner of the control panel. A circular overlay in the bottom left of the control panel displays the time '12:31:00' and the date '11.06.2013'. The Windows taskbar at the bottom of the browser window shows various application icons and the system clock.

Userin findet das Produkt, das sie kauft



Userin auf Zalando:
Kaufentscheidung

Schnelle Kaufentscheidung

Sie sieht sich die Tasche kurz im Detail an und sagt: „Die nehm' ich“.

Das war eine schnelle Entscheidung. Sie freut sich über die Bestellung:

zalando

KOSTENLOSE HOTLINE 0800 240 10 20 KOSTENLOSER VERSAND & RÜCKVERSAND 100 TAGE RÜCKGABERECHT

1. Adresse 2. Zahlungsart 3. Bestätigen 4. Bezahlen

Bestellung überprüfen und absenden

Rechnungsadresse	Artikel	Farbe	Größe	Anzahl	Gesamtpreis
Constanze Gorzny Neue Kantstr. 25 Imker Eingang 14057 Berlin Deutschland	adidas Originals AC MINTBAG Umhang black/m Artikelnr.: AD 154A03X-802	schwarz	One Size	1	26,95 € 14,95 € Sie sparen 50%

Zahlungsumfang: 14,95 €

12:39:15
11.06.2013

ENGINE STATUS: Emotiv Engine is ready

SYSTEM STATUS: SYSTEM UP TIME: 1420.98
WIRELESS SIGNAL: Good
BATTERY POWER: No Battery Meter Detected

USER STATUS: USER: user6

epoc control panel

HEADSET SETUP EXPRESSIV SUITE AFFECTIV SUITE COGNITIV SUITE MOUSE EMULATOR

Status: OK...

CURRENT

LONG TERM

12:39:15
11.06.2013

Userin auf Zalando: Kauf

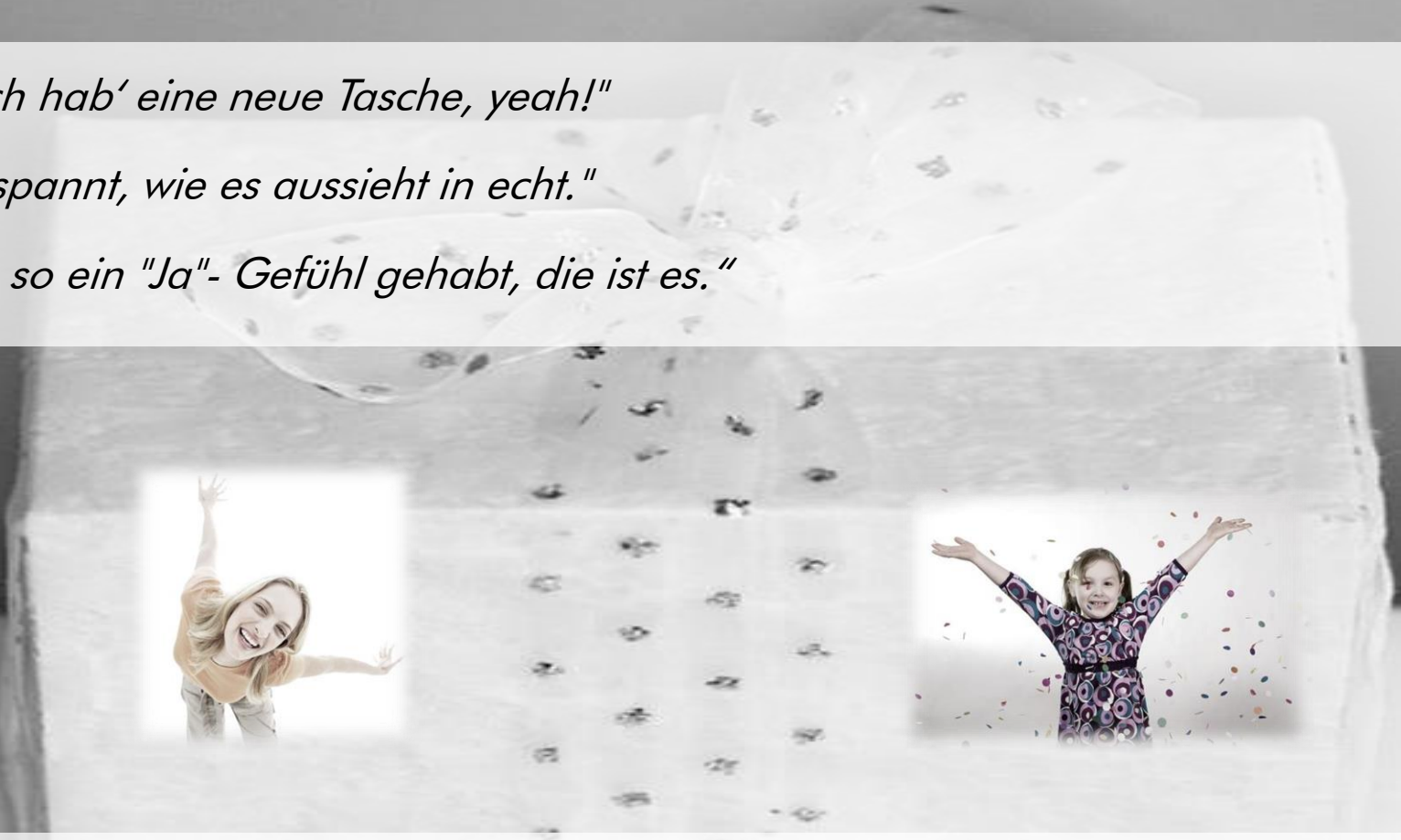
Internetbestellungen: „Urding: Kinder lieben Pakete“

users' delight 

„Gut, ich hab' eine neue Tasche, yeah!“

„Bin gespannt, wie es aussieht in echt.“

„Gleich so ein "Ja"- Gefühl gehabt, die ist es.“



„Internetbestellungen sind so ein Urding -- man bekommt Pakete, Kinder lieben Pakete.“

Betrachten von Produkten: Exitement Schwankungen

The screenshot displays a user interface for a product catalog and a control panel. The left side shows a web browser window with the URL 'www.zalando.de/ohrringe'. The main content area displays a list of earrings with prices, such as 'Fossil Ohringe - rosegoldfarben 49,95 €' and 'Vanessa Sarrel Ohringe - goldfarben 37,95 €'. The right side features an 'epoc control panel' with various status indicators and graphs. The 'ENGINE STATUS' section shows 'SYSTEM STATUS: Excellent Engine is ready', 'WIRELESS SIGNAL: Good', and 'BATTERY POWER: High'. The 'USER STATUS' section shows 'HEADSET: 0' and 'USER: user16'. The control panel includes sections for 'HEADSET SETUP', 'EXPRESSIVE SUITE', 'AFFECTIV SUITE', 'COGNITIV SUITE', and 'MOUSE EMULATOR'. The 'CURRENT' and 'LONG TERM' graphs show 'Excitement / Calm', 'Engagement / Disinterest', and 'Mediation' levels. A video feed of a user wearing a headset is visible in the bottom right corner, with a timestamp of '10:29:15' and '14.06.2013' overlaid.

Betrachten von Produkten: Exitement Schwankungen

The image shows a screenshot of a web browser displaying a product page for 'Vagabond ELISE - Sneaker high - black'. The browser window includes a navigation bar, a product image, a 'Kundenmeinungen (5)' section with two reviews, and a 'UNSER SERVICE' sidebar. Overlaid on the right side of the browser is the 'epoc control panel' interface. This panel features a 'SYSTEM STATUS' section with indicators for 'SYSTEM UP TIME: 1817.84', 'WIRELESS SIGNAL: Good', and 'BATTERY POWER: High'. It also includes a 'USER STATUS' section with 'HEADSET: 0' and 'USER: user16'. Below these are several tabs: 'HEADSET SETUP', 'EXPRESSIV SUITE', 'AFFECTIV SUITE', 'COGNITIV SUITE', and 'MOUSE EMULATOR'. The 'AFFECTIV SUITE' is active, showing two line graphs labeled 'CURRENT' and 'LONG TERM'. Each graph plots 'Exitement / Calm' (red line), 'Engagement / Disinterest' (blue line), and 'Meditation' (orange line). At the bottom right, a video feed shows a woman with red hair wearing a headset. A circular overlay in the bottom left of the video feed displays the time '10:30:43' and the date '14.06.2013'.

„Der visuelle Shopper“: Betrachten von Lampen: Exitement Anstieg

The screenshot shows a dual-screen setup. The left screen displays the Zalando website, specifically the 'Lampen' (Lamps) category. The page features a navigation bar with 'KOSTENLOSE HOTLINE 0800 240 10 20', 'KOSTENLOSER VERSAND & RÜCKVERSAND', and '100 TAGE RÜCKGABERECHT'. Below the navigation, there are filters for 'Wohnwelt' (Living World) and 'Unsere Topseller' (Our Top Sellers), which includes four lamp models: Nordlux FUNK JUBI, Nordlux CHIEF, light & living Deckenlampe, and Nordlux FUNK 27. The right screen shows the 'EPOC Control Panel 2.0.0.4' software. The interface includes a 'SYSTEM STATUS' section with 'Engine in ready', 'SYSTEM UP TIME: 1048.49', 'WIRELESS SIGNAL: Good', and 'BAT FEED POWER: High'. There is also a 'USER STATUS' section with 'HEADSET: USER4' and buttons for 'ADD USER', 'REMOVE USER', and 'SAVE USER'. The main area of the control panel features two line graphs: 'CURRENT' and 'LONG TERM', both showing 'Excitement / Calm', 'Engagement / Disinterest', and 'Mediation' levels. A video feed of the user wearing a headset is visible in the bottom right corner of the control panel window. A circular overlay in the bottom center of the control panel window displays the time '17:22:54' and the date '10.06.2013'.

Suche nach Kaffeemaschinen: Excitement Anstieg

The screenshot shows a web browser window with the URL www.satum.de/mcc/production/Gasgrill_40351_455542.html?regid=3. The page content includes a navigation menu on the left, a search filter section for 'GASGRILL' with 10 products found, and a list of products. Two Landmann gas grills are highlighted with prices of 249,- and 389,-. On the right side, there is an 'epoc control panel' with the following status information:

- ENGINE STATUS: Finitive Engine is ready
- SYSTEM STATUS: SYSTEM UP TIME: 1658.97
- WIRELESS SIGNAL: Good
- BATTERY POWER: High

Below the status information, there are tabs for 'HEADSET SETUP', 'EXPRESSIV SUITE', 'AFFECTIV SUITE', 'COGNITIV SUITE', and 'MOUSE EMULATOR'. The 'AFFECTIV SUITE' tab is active, showing two line graphs. The top graph is labeled 'CURRENT' and the bottom one 'LONG TERM'. Both graphs plot 'Excitement / Calm' (red line) and 'Engagement / Disinterest' (blue line) over time. A video inset in the bottom right corner shows a man wearing a headset, with a timestamp of 12:25:09 on 13.06.2013.

Navigieren durch Menü: Excitement Anstieg

The image displays two side-by-side screenshots from a user's perspective. The left screenshot shows the Zalando website with a search for 'Bücher' (Books). The right screenshot shows the EPOC Control Panel interface, which includes system status (ENGINE STATUS, SYSTEM STATUS, SYSTEM UP TIME, WIRELESS SIGNAL, BATTERY POWER) and user status (USER STATUS, HEADSET, COGNITIVE SUITE, MOUSE EMULATOR). Below the status bars are two line graphs showing 'CURRENT' and 'LONG TERM' data for 'Excitement / Calm', 'Engagement / Disinterest', and 'Mediation'. A video inset in the bottom right shows a user wearing a headset, with a timestamp of 15:22:48 on 13.06.2013.

Betrachten der Topseller: Excitement Anstieg

The image shows a dual-screen setup. The left screen displays the Zalando website with a navigation menu, search bar, and product listings for shoes. The right screen displays the EPOC control panel, which includes system information, user controls, and a real-time graph of user engagement metrics. A video feed of the user wearing a headset is also visible.

Zalando Website Content:

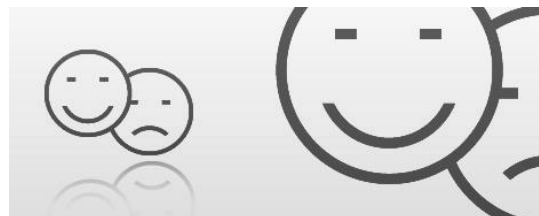
- Navigation: DAMEN, HERREN, KINDER, MAGAZIN
- Categories: Schuhe, Bekleidung, Sports, Accessoires, Premium, Wohnen, Marken, Inspirationen, SALE %, Lounge
- Product Listings: Damen Bekleidung, Schuhe, Sports, Accessoires, Beauty, Wohnen, Premium, alle Kategorien; Herren Bekleidung, Schuhe, Sports, Accessoires, Wohnen, Beauty, Premium, alle Kategorien; Kinder Bekleidung, Schuhe, Sports, Accessoires, ... alle Kategorien; Marken: Tommy Hilfker, adidas, G-Star, ... alle Marken
- Offers: ALANDO GUTSCHEIN, GESCHENK GUTSCHEIN, SHOP THE BRAND

EPOC Control Panel Content:

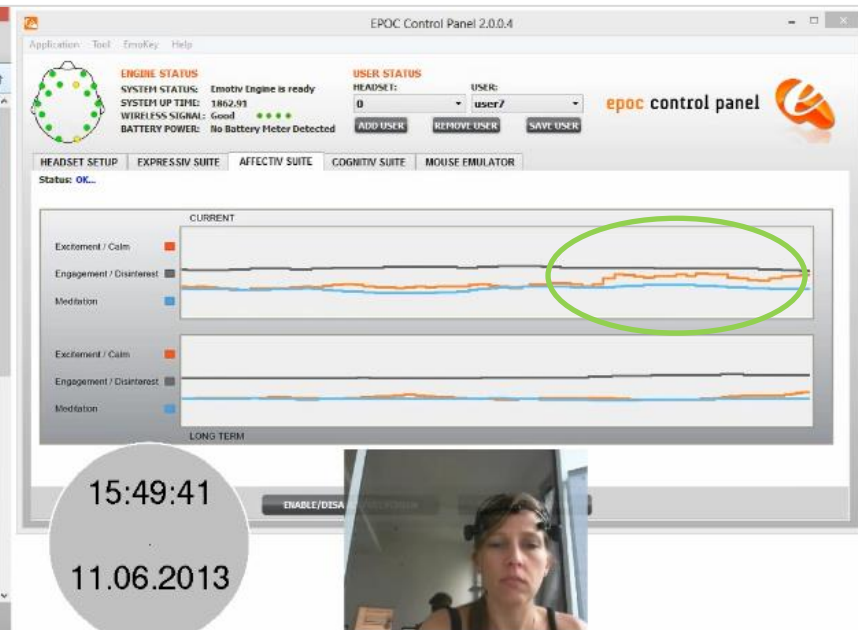
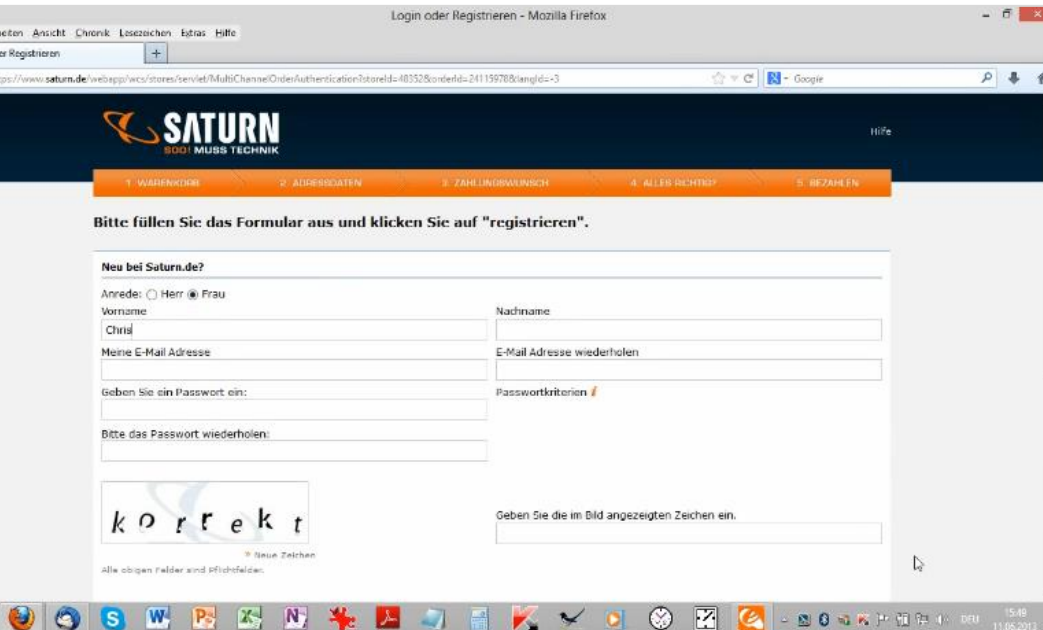
- System Info: SYSTEM UP TIME: 13:55:54, WIRELESS SIGNAL: Good, BATTERY POWER: High
- User: user15
- Graphs: CURRENT, LONG TERM (Excitement / Calm, Engagement / Disinterest, Motivation)
- Video Feed: PHABLE / MOCANI / PHOENIX / DINO, SPORT / CAL PRODUCTION
- Timestamp: 21:14:08, 13.06.2013



- Design der Seite: kühl, unübersichtliche Darstellung der Produkte (zu viel Ablenkung außen herum)
- Es wurden bessere Sortier- und Filtermöglichkeiten gewünscht.
- Die meisten Probleme gab es bei der Registrierung: Zwang zum Registrieren, Probleme beim Ausfüllen der Formularfelder (Anordnung der Felder nicht optimal; nicht klar, welche Felder optional sind, etc.).

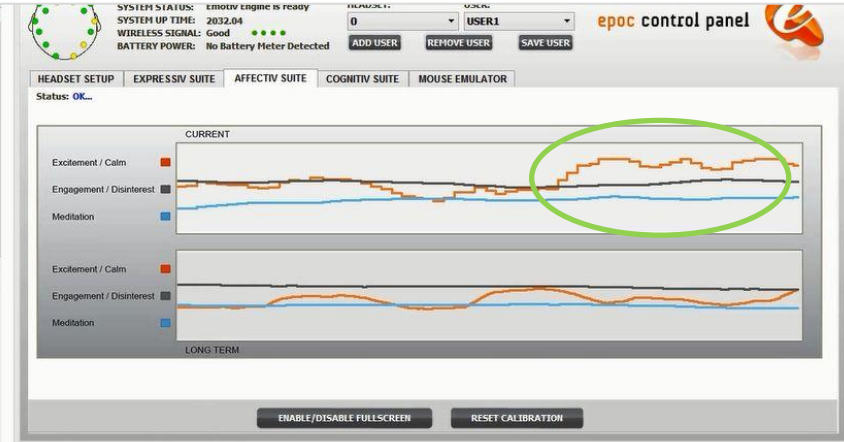
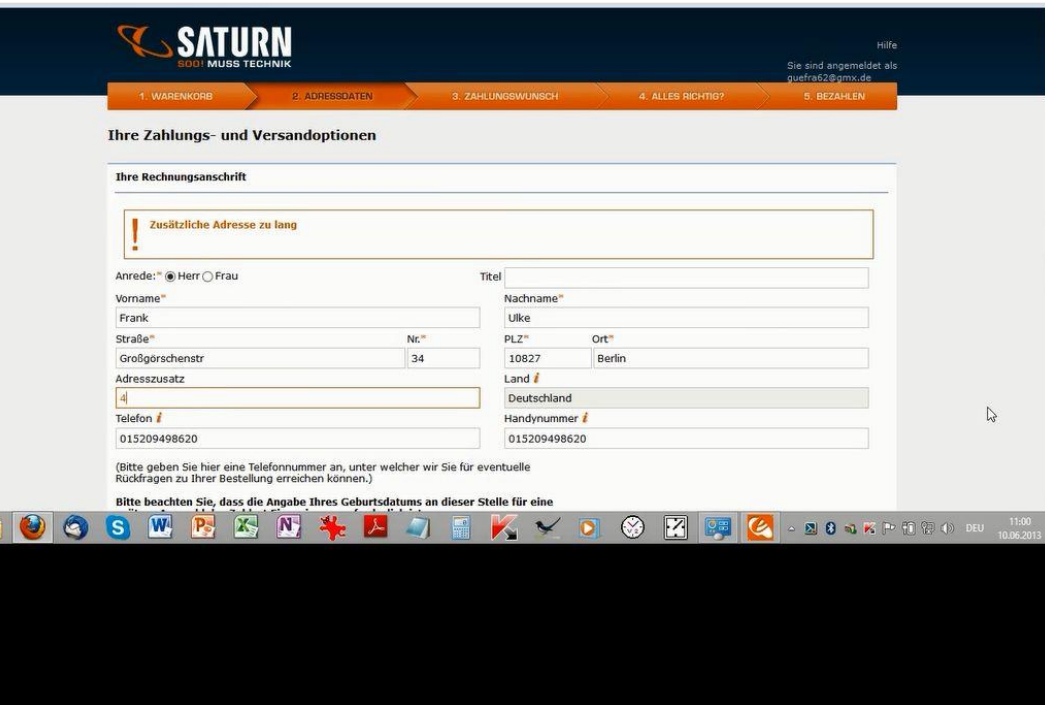


Registrieren ist stressig



Userin auf Saturn: Registrieren

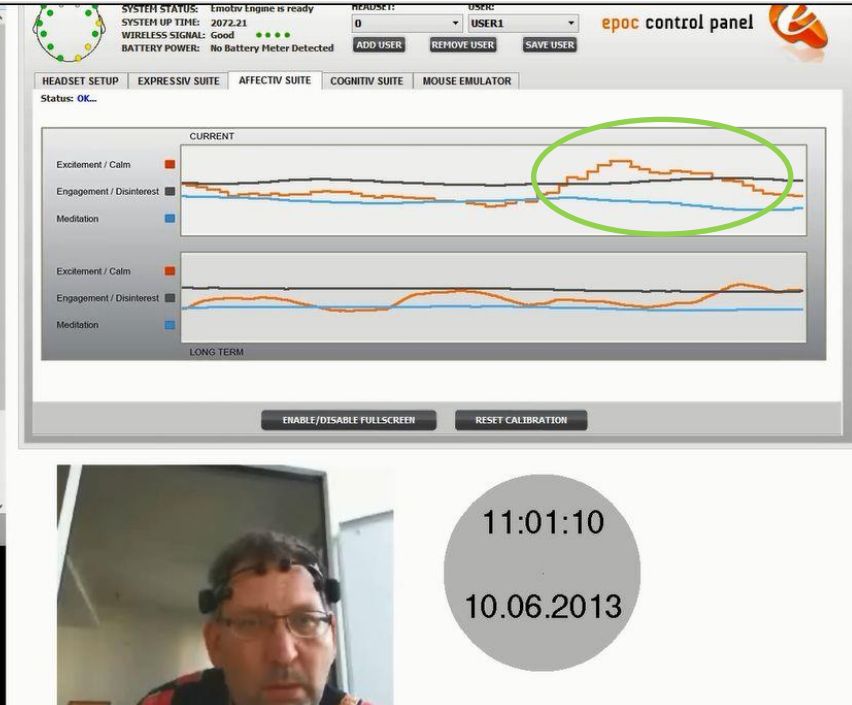
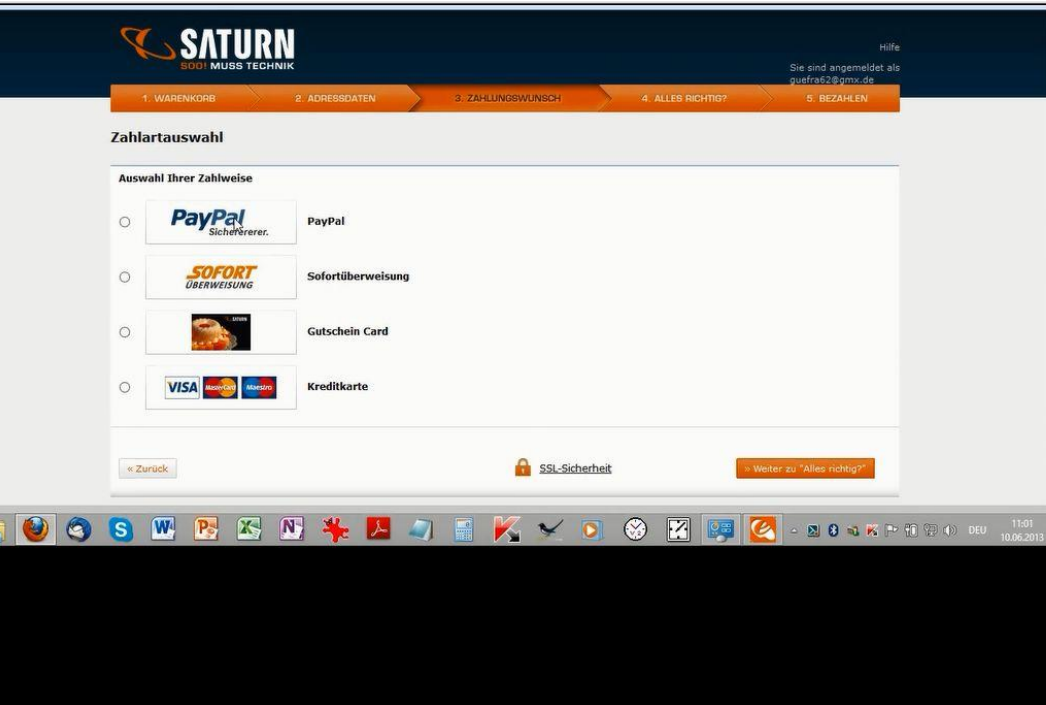
Probleme bei der Adresseingabe



11:00:30
10.06.2013

User auf Saturn: Adresseingabe

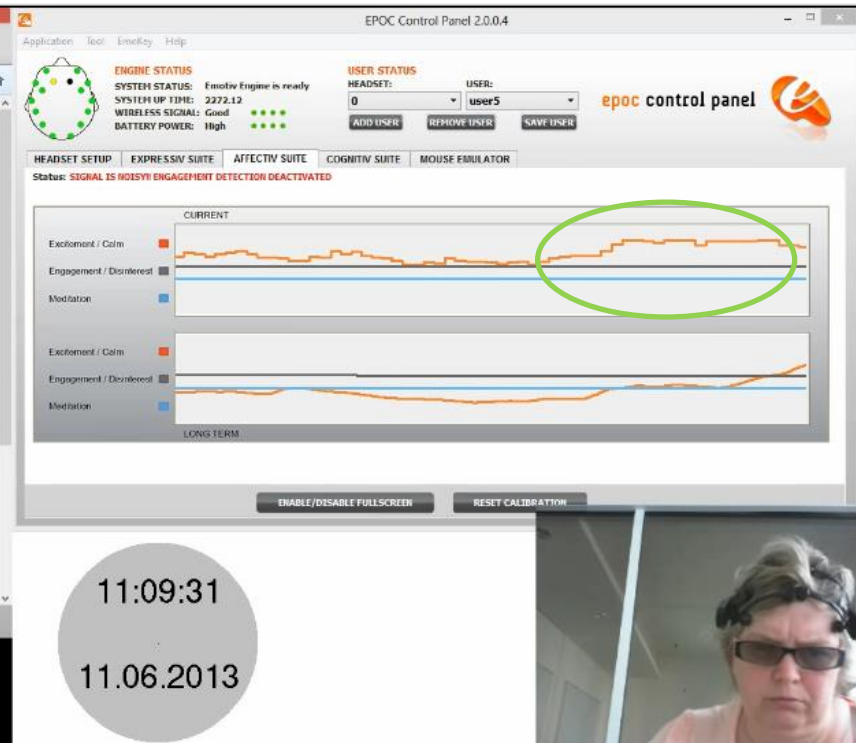
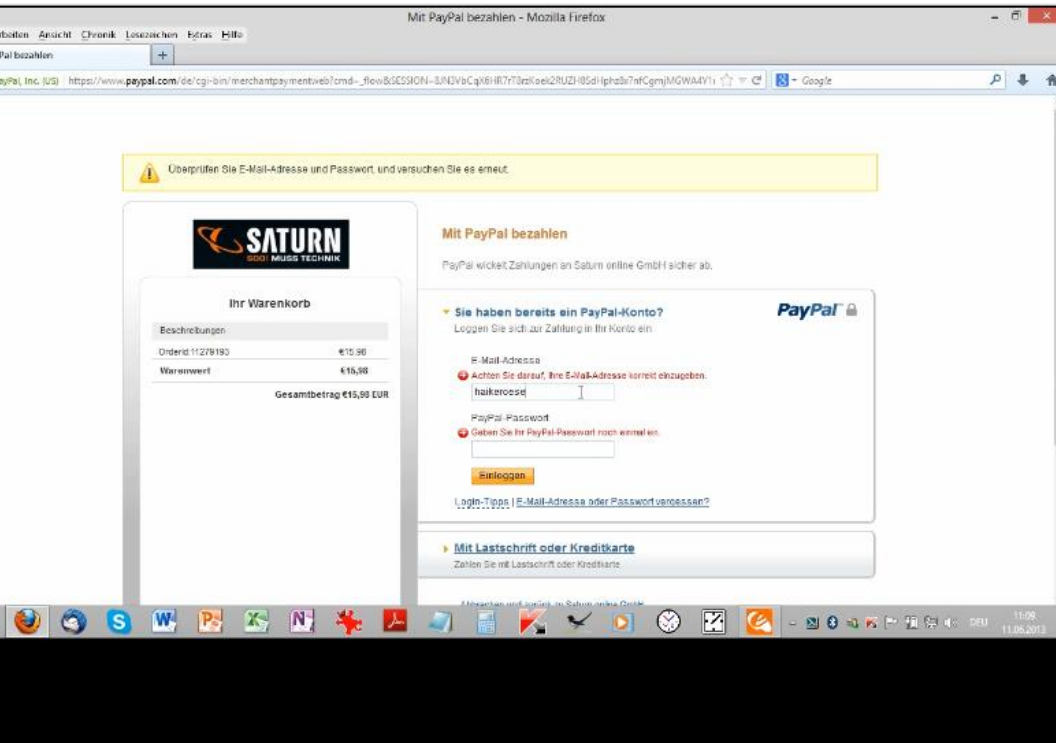
PayPal Logo nicht anklickbar



11:01:10
10.06.2013

User auf Saturn: Auswahl der Zahlungsart

Probleme bei der E-Mail Eingabe bei PayPal



User auf Saturn: PayPal

Zu wenig Bewertungen

User shoppt auf Saturn Website und checkt auf Idealo Bewertungen:

The image shows a composite screenshot. On the left is the Idealo.de website, displaying search results for 'Vorwerk Kobold VR100' and 'Philips 47PFL2008K'. On the right is the 'epoc control panel' interface. The control panel includes status indicators for the Emotiv Engine (ready), system uptime (2630.55), wireless signal (Good), and battery power (High). It also shows user status for 'user11' and navigation tabs for 'HEADSET SETUP', 'EXPRESSIV SUITE', 'AFFECTIV SUITE', 'COGNITIV SUITE', and 'MOUSE EMULATOR'. Two line graphs are visible: 'CURRENT' and 'LONG TERM'. The 'CURRENT' graph shows three data series: 'Excitement / Calm' (orange), 'Engagement / Disinterest' (black), and 'Meditation' (blue). A green circle highlights a sharp increase in the 'Excitement / Calm' line. Below the graphs is a video feed of a man wearing a headset, with a timestamp of 12:41:28 on 13.06.2013.

User auf Idealo während Einkauf auf Saturn

Bewertungen sind wichtig für viele User.

Ein User sagte:

„Bin immer sehr leicht zu beeinflussen, was die Benutzerbewertung angeht.“

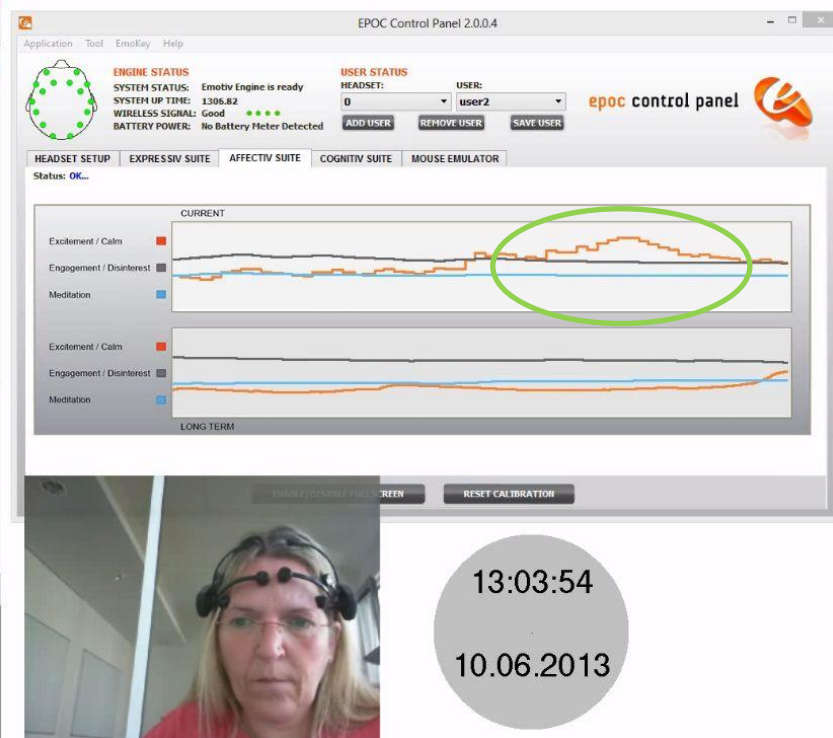
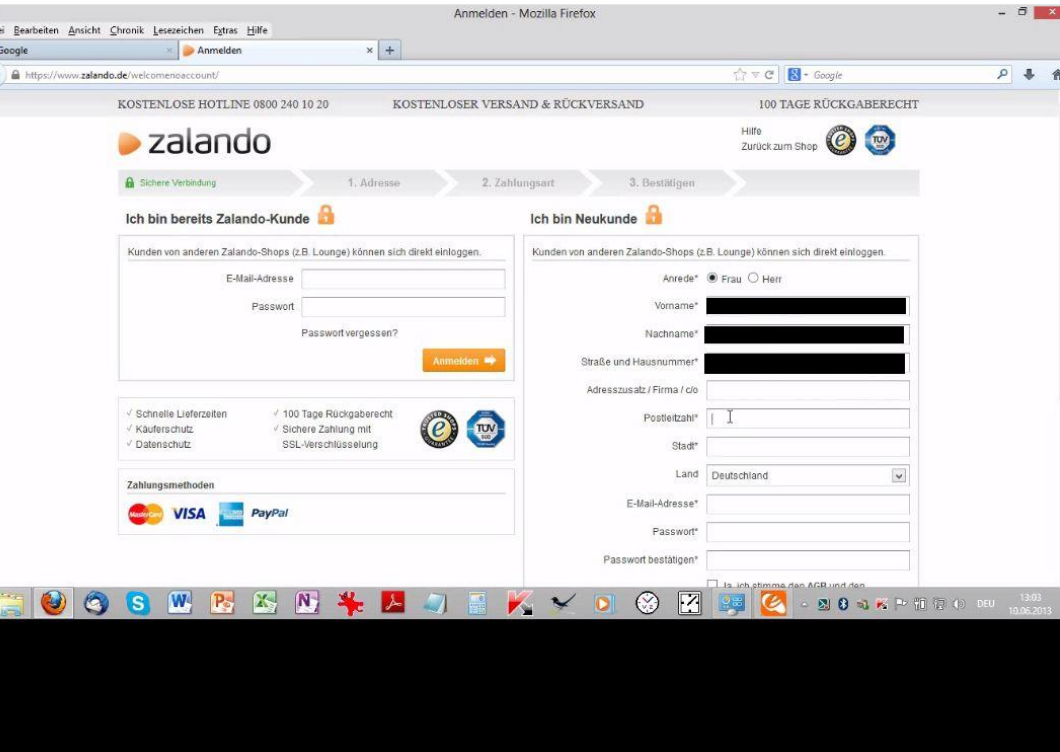


zalando

- Bezüglich des Designs der Website fiel den Usern auf, dass es sich vom Stil der Werbung (TV Spots) unterscheidet.
- Der Suchprozess war für die User schwierig: Warenkorb und Wunschzettel waren nicht leicht auffindbar, die Filtersetzung war kompliziert.



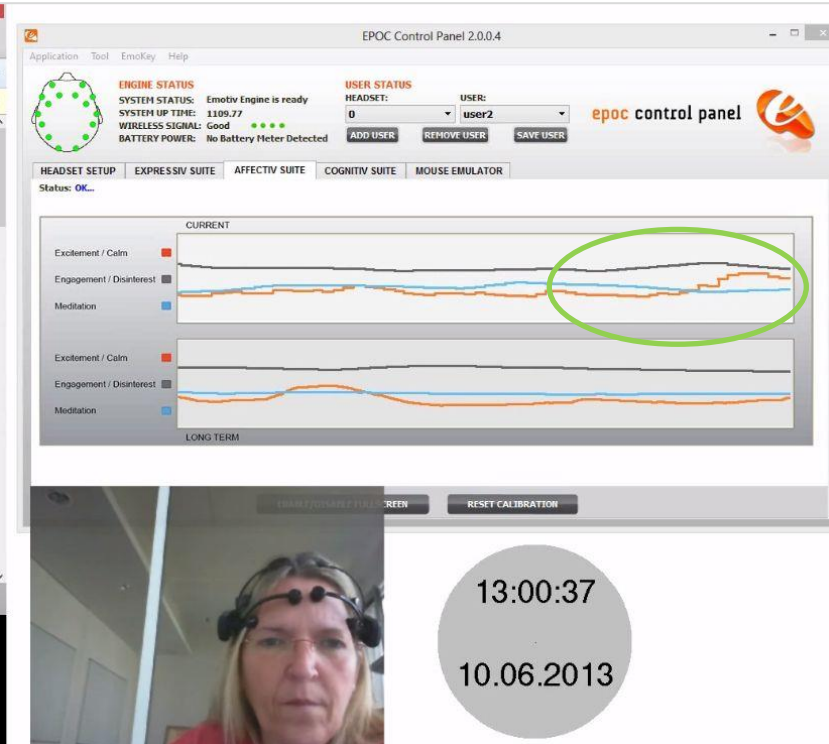
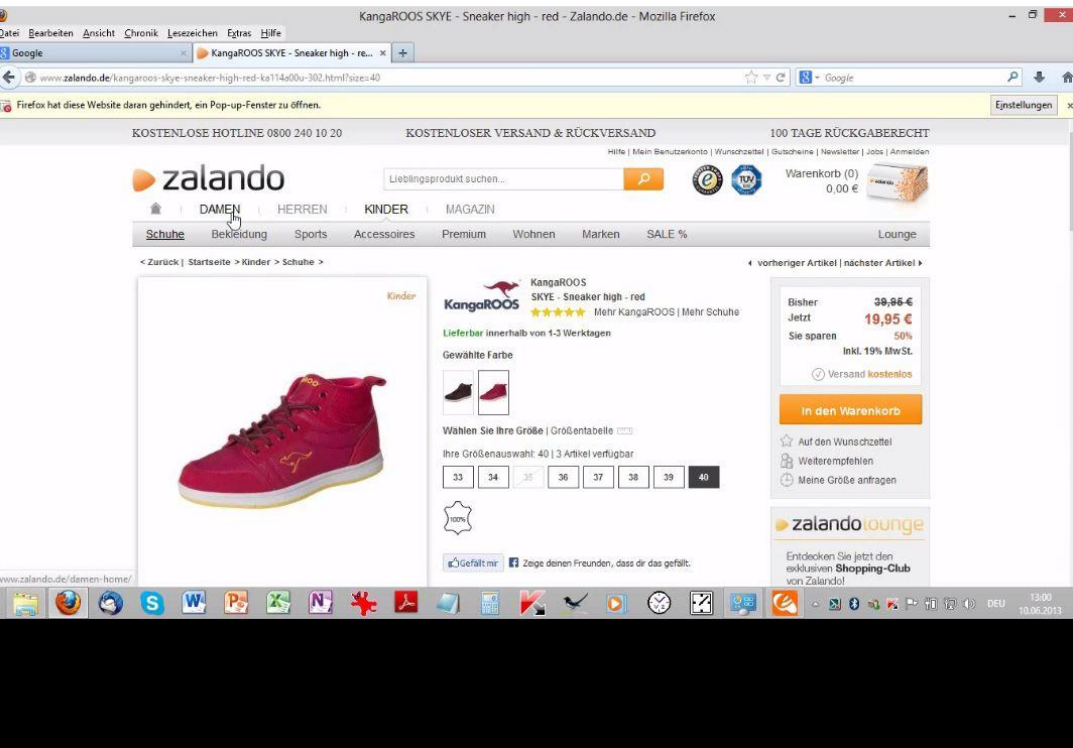
Registrieren



Userin auf Zalando: Registrieren

Probleme mit Warenkorb und Popup

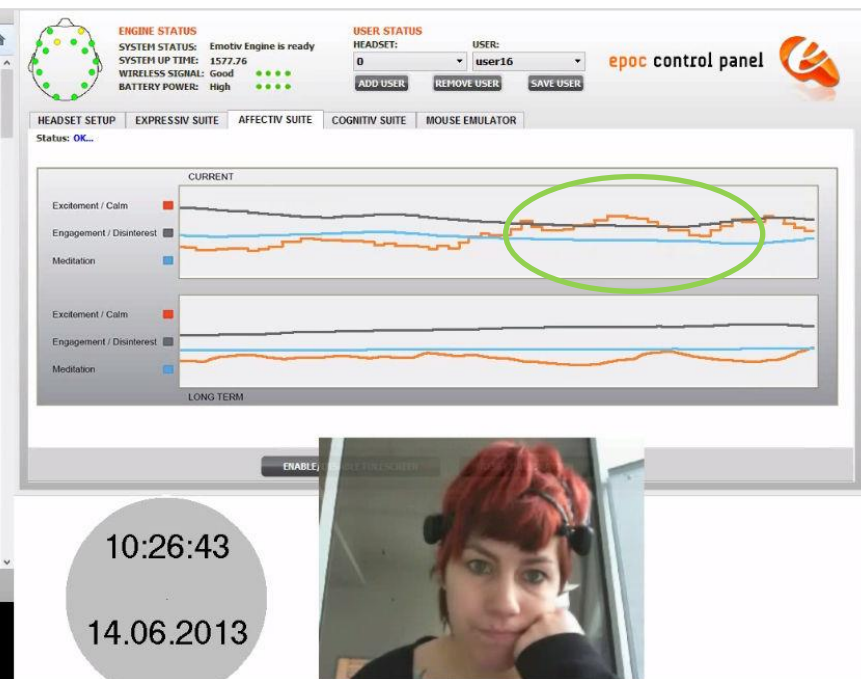
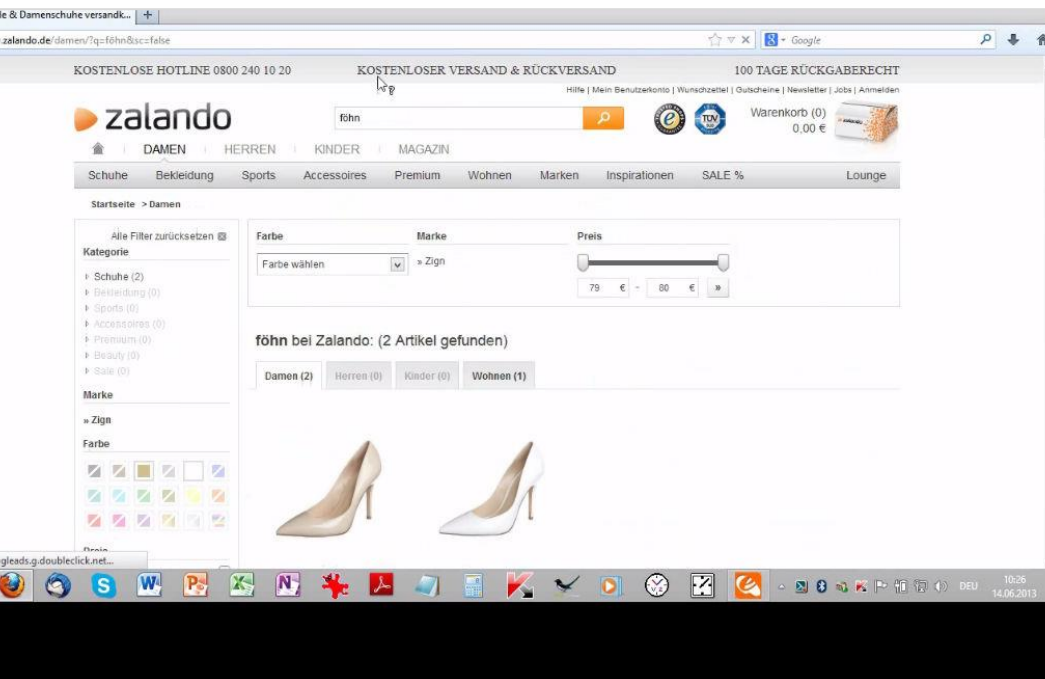
Die Userin möchte ein Paar Schuhe in den Warenkorb legen, ein Popup verhindert das.



Userin auf Zalanda: Popup Problem

Falsche Suchergebnisse

Diese Userin gibt das Suchwort „Föhn“ in die Suche ein und zwei hohe Schuhe erscheinen:



Userin auf Zalanda: Merkwürdiges Suchergebnis

5,- Euro Gutschein

Hier meldet sich ein User an, um 5,- Euro Gutschein zu erhalten:

The screenshot shows the Zalando website's registration page. At the top, there are navigation links for 'DAMEN', 'HERREN', 'KINDER', and 'MAGAZIN'. Below this, a search bar and a shopping cart icon are visible. The main heading reads 'Bitte bestätigen Sie jetzt Ihre Anmeldung!' (Please confirm your registration now!). A flow diagram shows the steps: 'Anmeldung bestätigen' (confirm registration) -> 'Gutschein per Mail erhalten' (receive coupon via email) -> 'Auf Bestellbestätigungswarte (unter der Artikelübersicht) eingeben' (enter on the order confirmation page). A '5€' coupon icon is prominently displayed with the text 'JETZT ANMELDEN!' (REGISTER NOW!).

The screenshot shows the 'epoc control panel' software interface. At the top, it displays system information: 'SYSTEM UP TIME: 2420.49', 'WIRELESS SIGNAL: Good', and 'BATTERY POWER: High'. There are buttons for 'ADD USER', 'REMOVE USER', and 'SAVE USER'. Below this, there are tabs for 'HEADSET SETUP', 'EXPRESSIV SUITE', 'AFFECTIV SUITE', 'COGNITIV SUITE', and 'MOUSE EMULATOR'. The 'AFFECTIV SUITE' is selected, showing a status message: 'Status: SIGNAL IS NOISY! ENGAGEMENT DETECTION DEACTIVATED'. Two line graphs are displayed: 'CURRENT' and 'LONG TERM'. The 'CURRENT' graph shows three data series: 'Excitement / Calm' (red), 'Engagement / Disinterest' (black), and 'Modulation' (blue). A green circle highlights a sharp upward spike in the 'Excitement / Calm' series. At the bottom, there is a video feed of a user wearing a headset, with a timestamp overlay showing '21:35:13' and '13.06.2013'.

User auf Zalanda: Gutschein

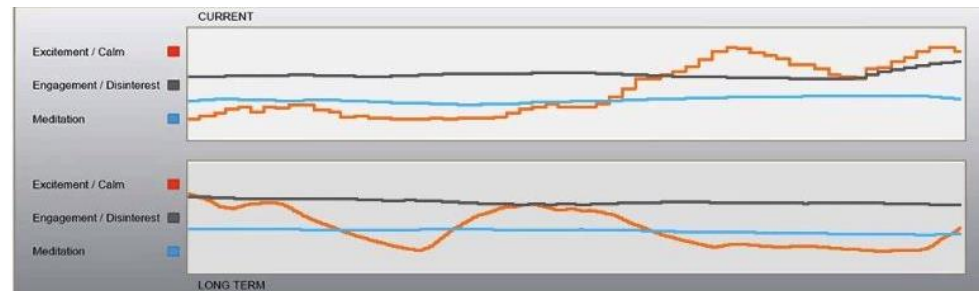
Es gibt unterschiedliche Shopping Typen:

- Der emotionale Käufer
- Der pragmatische Shopper
- Der routinierte Shopper
- Der überforderte Shopper



Shopping Stories: „Der emotionale Käufer“

- Lässt sich stark von Bildern und Inspirationen beeinflussen.
- Kauft auch Sachen, die er eigentlich nicht braucht, und freut sich darüber.
- EEG Bild ist sehr bewegt, bei jedem Produkt, das ihn anspricht, geht die Excitement Kurve stark nach oben.



Shopping Stories:

„Der pragmatische Shopper“

- Kauft meist sehr zielgerichtet.
- Er vergleicht systematisch und liest Bewertungen.
- Kauft nur, was er braucht.
- Lässt sich weniger von attraktiven Produktdarstellungen beeinflussen.
- EEG Bild ist weniger bewegt. Die Engagement Kurve ist oben.
- Er ist engagiert bei der Sache, lässt sich aber emotional nicht mitreißen.



Shopping Stories: „Der routinierte Shopper“

- Klickt sich sehr schnell durch die Website.
- Sieht sich sehr viel Produkte an.



Shopping Stories: „Der überforderte Shopper“

- Kämpft mit der riesigen Auswahl und klickt ziellos umher.
- Profitiert von einer geringeren Produktauswahl und Unterstützung in Form von Produktvorschlägen.



Produktsuche schwieriger als Checkout!

- Der Prozess der Produktsuche, Produktauswahl und Eingrenzung ist eine Herausforderung für die User und bereitet oft eher Probleme als der Checkout!
- Vorteile beim Online Shopping:
 - Produkte können in Ruhe betrachtet und verglichen werden.
 - Möglichkeiten der Produktselektion und Produkteingrenzung.



- Viele User kommen während der Produktsuche immer wieder auf die **Produkte in der engeren Wahl** zurück.
Sie sind sich eigentlich schon recht sicher, aber wollen noch schnell etwas anderes nachsehen oder sich noch absichern.
- Es könnte neben dem Warenkorb noch eine Art unverbindlichen **Zwischenspeicher/Wunschliste** für Produkte in der engeren Auswahl geben. (Manche User nutzen Tabs.)
- Wenn ein User sich ein **Produkt im Detail** ansieht, ist die Wahrscheinlichkeit hoch, dass er es auch kauft.

Empfehlungen:

Mehr Unterstützung bei Produktsuche und -auswahl!

- **Produktsortiment übersichtlich** halten (nicht zu viele Produkte in einer Kategorie).
- Mehr **Sortierfunktionen und Preisregler** (auffindbar und gut bedienbar).
- **Inspiration** durch Kategorien wie „Neuheiten“, „Sales“, „Inspiration“ oder durch Produktvorschläge.
- Bewertungen anderer User.
- Eine Art Wunschzettel als **Zwischenspeicher**.
- Dokumentation der vom User bereits angesehenen Produkte.
- Abbildungen von Bekleidung und Schuhen sollten **Produkt am Menschen** zeigen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!

users' delight 

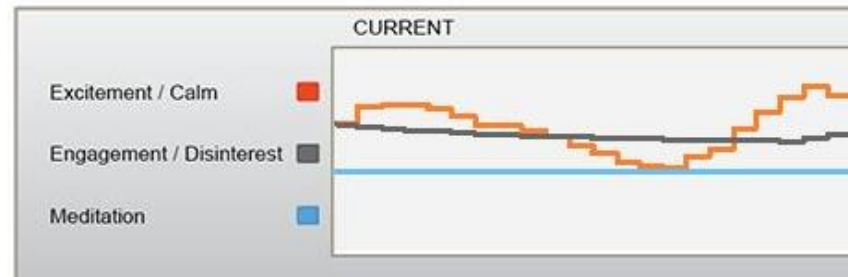
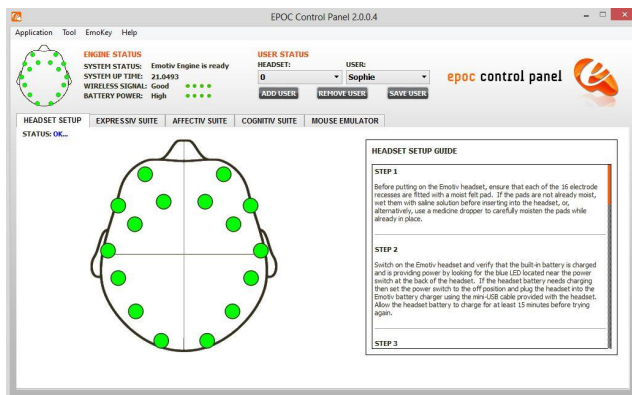
users' delight
Neumagener Str. 29
13088 Berlin

www.users-delight.com
info@users-delight.com

+49 (0)30 288 699 90



- Die Methode des EEG ist geeignet, um die User Experience und die Shopping Experience zu messen.
- EEG Messung zeigt, wenn ein User bei Usability Problemen frustriert ist und sie zeigt auch, wenn der User ein Produkt sehr attraktiv findet.



- EEG sollte immer mit anderen Methoden kombiniert werden, damit die Daten interpretiert werden können.
- Bei der EEG Methode besonders zu beachten:
 - User sollen in Ruhe surfen und starke körperliche Bewegungen sowie Unterhaltungen vermeiden.
 - Genügend Zeit und Ruhe für die Anpassung des EEG und für das Einpendeln des EEG Systems auf den User einplanen.



- Erstrebenswert wären Folgeuntersuchungen mit größeren Stichproben und unterschiedlichen Websites, um Unterschiede aussagekräftig untersuchen zu können.
- Aufgrund der kleinen Stichprobe handelt es sich in diesem Fall um eine eher qualitative, explorative Studie.

