Mouse-Tracking - Analyse und Interpretation von Interaktionsdaten

Stefan Meißner, Juliane Hartmann

1 Ausgangslage und Zielsetzung

Das Thema Mouse-Tracking als neue Methode der Usabilityforschung wurde in letzter Zeit verstärkt diskutiert. Dabei werden in den Gesprächen nicht nur die persönlichen Erfahrungen mit unterschiedlichen Mouse-Tracking-Tools erörtert, sondern vor allem die Vor- und Nachteile der Methode gegeneinander abgewogen. Häufig zeigt sich in den Diskussionen, dass nur sehr wenige Personen einschlägige Erfahrung mit Mouse-Tracking als Methode für die Optimierung der Usability/User Experience einer Website haben und oftmals die Methode in einem Atemzug mit Eye-Tracking-Studien oder auch Remote Tests (mit Probanden) genannt wird. Dabei kann sich Mouse-Tracking im Gegensatz zu bereits etablierten Usability-Methoden mit ganz eindeutigen Merkmalen abgrenzen.

Der Workshop soll eine Einordnung von Mouse-Tracking als nicht-reaktive Methode der Verhaltensanalyse in den Usability-Methodenmix präsentieren und mit den Teilnehmern diskutieren. Dabei geht es um Vor- und Nachteile, mögliche Einsatz-Szenarien, aber auch um konkrete Interpretationsmöglichkeiten der Daten und Kombinationen mit anderen Methoden der Usabilityforschung.

2 Inhalte des gemeinsamen Workshops

Mouse-Tracking: Eine kurze Einführung

Der methodische Werkzeugkasten für die Online-Usabilityforschung wird seit einiger Zeit von so genannten Mouse-Tracking-Tools bereichert. Gemeint ist damit das Aufzeichnen des Mouse-Cursors der Website-Besucher, ohne dass diese das bewusst merken. Die so gewonnenen Daten können auf verschiedene Arten aufbereitet werden: als Film eines Besuchs; als Heatmap (Wärmekarte) der Klicks, der Mausebewegungen oder der Scrollaktivitäten auf einer Seite; als Kennzahlen der Formularaktivitäten etc. In einem ersten Teil des Workshops werden alle Teilnehmer auf das gleiche Wissensniveau zum Thema geführt.

Vor- und Nachteile der Methode

In einem zweiten Schritt wird das Mouse-Tracking in den Methodenmix der Online-Usabilityforschenden eingeordnet und dabei werden jeweils die Vor- und Nachteile abgewogen. Folgende Methoden werden genauer unter die Lupe genommen:

1. Eye-Tracking
2. Synchroner und asynchroner Remote-Usabilitytest (mit Online-Probanden)
3. Klassischer Probanden-Usabilitytest im Labor (szenariobasierte Einzelinterviews mit thinking aloud)
4. On-Site-Befragung
5. Webanalyse

Einsatz-Szenarien der Methode

Nach der Diskussion der Vor- und Nachteile des methodischen Ansatzes werden konkrete Einsatz-Szenarien vorgestellt, die sodann an konkreten Analyse-Beispielen erläutert werden. Zudem können die Teilnehmer eigene Beispiele aus ihren professionellen Backgrounds vorstellen und in der Gruppe diskutieren.

Beispielhafte Analyse an einem Dummy-Projekt

Im letzten Teil werden in der Gruppe echte Aufzeichnungsdaten analysiert und die Interpretationen diskutiert. Hierfür erhalten die Teilnehmer Zugriff auf m-pathy und ein Dummy-Projekt. Sie können auf sämtliche Sichten auf die Daten (Player, Heatmaps, Scrollingmaps, Formularanalysen) zugreifen. Beispielhafte Interpretationen der Daten werden dann in der Gruppe diskutiert und mögliche Optimierungsvorschläge formuliert.