

Informationssuche im World Wide Web – Messung von Benutzerverhalten

Christoph Hölscher¹

Benutzerverhalten Suchmaschinen Logfile-Analyse Experten-Novizen-Vergleich

Abstract

Das exponentielle Wachstum des World Wide Web und seine dezentrale, oft chaotische Struktur machen die erfolgreiche Informationssuche insbesondere für wenig erfahrene Internet-Nutzer zu einer Herausforderung. Eine zentrale Rolle bei der Erschließung von Informationen im WWW nehmen Suchmaschinen wie Altavista und Verzeichnisdienste wie Yahoo! ein. Es zeigt sich, daß die Handhabung von Suchdiensten komplexere Anforderungen stellt als das Browsen innerhalb einzelner Web-Sites. Kognitionswissenschaftlich interessant werden diese Interaktionen insbesondere dadurch, daß medienspezifisches technisches Wissen und Hintergrundwissen der Benutzer differenzielle Einflüsse auf Suchstrategien und -verhalten nahelegen.

In Experiment 1 – einem explorativen Feldexperiment - werden 12 ausgewiesene Experten aus der Online-Branche zunächst über ihr Suchverhalten und ihr relevantes netzspezifisches Wissen interviewt und ein Prozessmodell des Suchverhaltens im WWW abgeleitet, daß die wesentlichen Teilprozesse der Suche abbildet und als Grundlage für die Analyse der Verhaltensdaten (Kategorisierung von ClickStreams) beider Experimente dient. Zusätzlich mußten die Web-Experten eine Reihe realistischer Suchaufgaben in Kombination mit „Lautem Denken“ im WWW bearbeiten. Die Bedienung des PC übernahm ein Assistent des Versuchsleiters, so daß alle Handlungen explizit verbalisiert werden mußten und in einem Audioprotokoll erfaßt werden konnten.

Die Ergebnisse von Experiment 1 belegen die Vielfältigkeit und den Einfluß von „Web-Expertise“, deuten aber auch die Wichtigkeit von Hintergrundwissen zum jeweiligen Inhaltsbereich der Suchaufgabe an.

Daher werden in Experiment 2 medienspezifische „Web-Expertise“ und Bereichswissen zum Inhalt der Suche in einer Laborsituation direkt verglichen. Studierende der Volkswirtschaften und Nicht-Volkswirte, jeweils mit hoher vs.

¹ Institut für Informatik und Gesellschaft (IIG), Abteilung Kognitionswissenschaft, Universität Freiburg, 79085 Freiburg. Email: hoelsch@cognition.iig.uni-freiburg.de, URL <http://www.iig.uni-freiburg.de/cognition/members/hoelsch/hoelsch.html>

niedriger Internet-Erfahrung, bearbeiten Suchaufgaben zum Thema „EURO“. Diese Bearbeitung erfolgt zum einen standardisiert in Fragebogen-Form und zum anderen in freier Exploration und Suche im WWW.

Hierbei zeigen sich differentielle Effekte der beiden Typen von Vorwissen für unterschiedliche Maße sowohl auf der Ebene der Verhaltenssequenzen als auch auf der Ebene einzelner Suchanfragen (*Queries*).

Ein besonderes Augenmerk der Präsentation liegt auf methodischen Fragen zur Datenerhebung. In Experiment 1 werden die Verhaltenssequenzen und Queries aus Audioprotokollen des Lauten Denkens rekonstruiert. In Experiment 2 hingegen werden die meisten Aspekte der Verhaltenssequenzen mit Hilfe eines zwischengeschalteten Proxy-Servers festgehalten. Der Methoden-Mix in den beiden Studien erlaubt einen Kosten-/ Nutzenvergleich der automatisierten und nicht-automatisierten Erhebungsverfahren in Felduntersuchung und Laborexperiment.