

Empirische Untersuchung von emotionalen Reaktionen im Prozess der Informationsrecherche im Web

Rita Strebe
Hochschule für Angewandte
Wissenschaften Hamburg

Einleitung

- ◉ Relevanz der affektiven Ebene für die Untersuchung des Web-Nutzerverhaltens
- ◉ Ergebnisse bisheriger Forschung
Flow und Selbstwirksamkeit
- ◉ Forschungsbedarf

Untersuchungsansatz

- Mit welcher Häufigkeit und Intensität und in welchen Interaktionsbereichen sind Gefühlsausschläge während der Web-Informationssuche zu beobachten?
- Welchen Gefühlsausprägungen lassen sie sich zuordnen?
- Was sind die Auslöser von emotionalen Reaktionen während der Web-Informationssuche?

Erhebungsdesign

Qualitative Beobachtung und Thinking
Aloud Methode

Rahmenbedingungen

Sitzungsablauf

Datenauswertung

- ◉ Auswertung des visuellen und verbalen Datenmaterials auf Gefühlsausschläge
- ◉ Einordnungskriterien für die Intensität von Gefühlsausschlägen
- ◉ Identifizierung und Auswertung von Auslösern der Gefühlsausschläge

Datenauswertung

Einordnung von Gefühlsausprägungen

„...Perfekt. Also das ist ja...das ist ja genau das, was ich gefragt habe.“ (Zufriedenheit)

„‘Biographie‘ , guck mal her, da steht’s extra, jetzt geht’s los.“ (Erwartung)

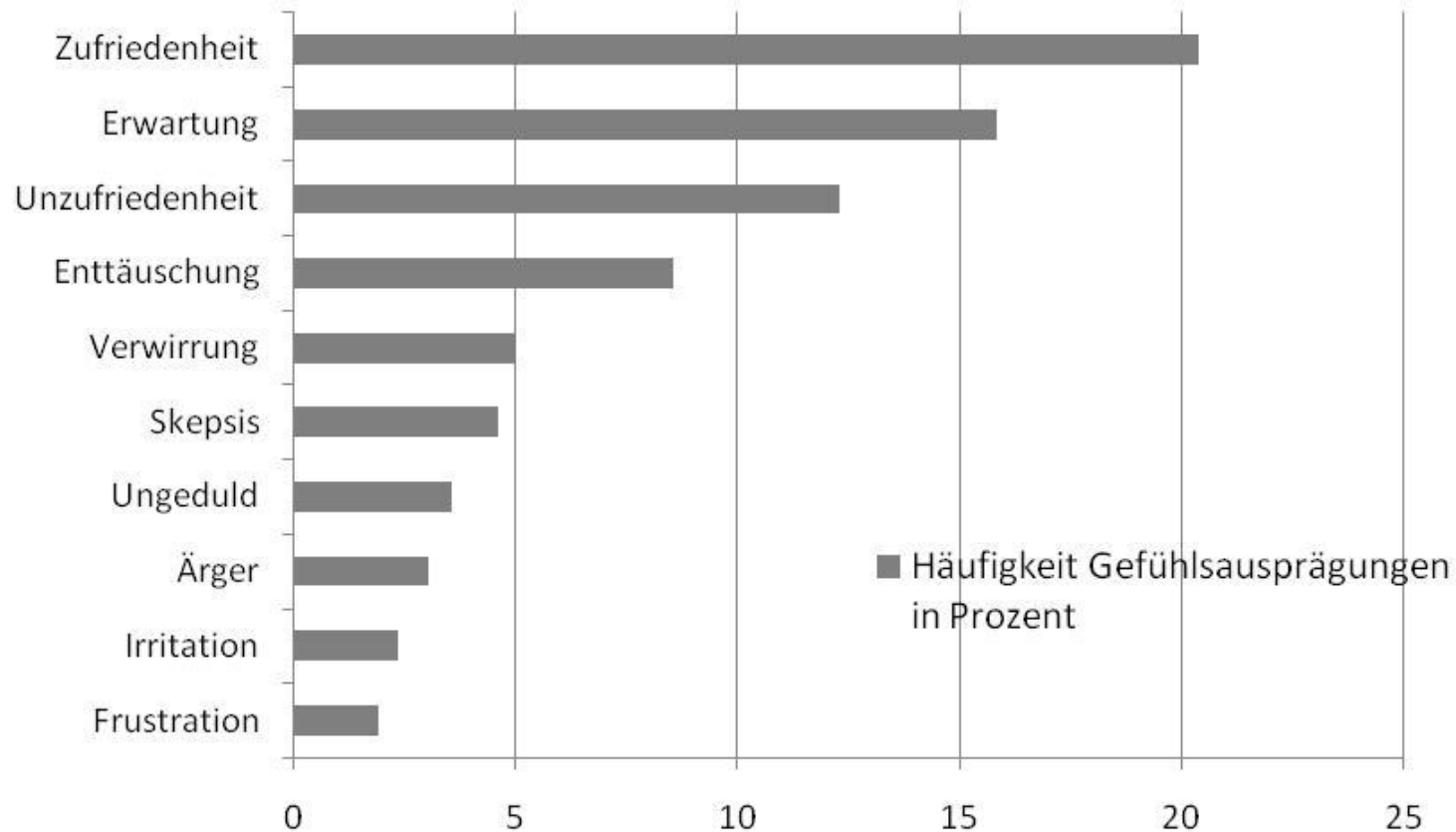
"Ne, (lacht) steht doch gar nicht viel. Also ich hab' mir jetzt vorgestellt, dass da ähm bisschen mehr steht." (Enttäuschung)

Ergebnisse

- Testgruppe
- 1156 identifizierte Gefühlsausschläge
- Stimmungsbild: positiv (50,7%) – negativ (49,3%)
- gefühlsintensive Interaktionsbereiche:
 - Trefferlisten und Auseinandersetzung mit Information (je 14,4%)
 - Linkziele (13,8%)
 - Trefferseiten (13,6%)
 - Links in Webseiten (11,3%)
 - optischer Eindruck von Webseiten (5,9%)

Ergebnisse

Art und Häufigkeit von Gefühlsausprägungen



Auslöser der Gefühlsausschläge

Die häufigsten Auslöser

- Erwartung relevanter Information hinter Link/Linkbenennung (74)
- Erwartung relevanter Information hinter Trefferlink (63)
- Linkziel enthält relevante Information (55)
- Information in Linkziel ist nicht relevant (51)
- Trefferseite enthält relevante Information (47)

Auslöser der Gefühlsauschläge

Auslöser mit größter positiver Gefühlsintensität

- Bild wirkt positiv (+1,93)
- Trefferseite enthält relevante Information (+1,87)
- Information entspricht den Vorstellungen/Wünschen (+1,72)
- Linkziel enthält relevante Information (+1,49)
- Seitengestaltung (Layout) wirkt positiv (+1,35)

Auslöser der Gefühlsauschläge

Auslöser mit größter negativer Gefühlsintensität

- Webseite wirkt unübersichtlich (-1,6)
- Schwierigkeiten bei der Auswahl von Suchbegriffen (-1,58)
- Trefferliste enthält keine relevanten Treffer (-1,52)
- Information stellt Pläne in Frage (-1,5)
- Trefferseite enthält zu wenig Information (-1,5)

Schlussfolgerungen

- die Web-Informationssuche ist eine gefühlsintensive und emotional facettenreiche Tätigkeit
- Relevanz ist ein zentraler Einflussfaktor auf emotionale Reaktionen während der Websuche
- sowohl Ästhetik als auch Usability von Webseiten lösen gerade intensive Gefühlsreaktionen aus