

Et steg fram og to tilbake – om brukeroppførsel på World Wide Web

Av Nils Pharo, doktorgradsstipendiat ved Høgskolen i Oslo, med faglig tilknytning til Institutt for informasjonsstudier ved Universitetet i Tampere

Det er blitt foretatt mange studier av hvordan og hvorfor man bruker World Wide Web, men disse studiene har i hovedsak fokusert på hvordan man kan utnytte det nye mediet for kommersielle formål, eller hvordan individuelle webdokumenter bør utformes. Tatt i betraktning hvilke midler som har blitt investert i utvikling av webbaserte tjenester er det lite man vet om hvordan det tas i bruk til informasjonssøking.

Det er grovt sett tre mulige framgangsmåter for å interagere med webben; man kan følge en lenke i teksten (det er dette som gjør WWW til en hypertekst) ved å klikke på den; man kan søke i en søkemaskin og få opp en oversikt over sider som mer eller mindre tilfredsstillende ens behov; og, ikke minst, man kan lese eller skanne gjennom siden. I de to første tilfellene aksesserer man nye sider, i det tredje behandler man den aktive siden.

Ved siden av aksessteknikk vil det være naturlig å se på brukerens målsetning for interaksjonen, samt hvilken type sider han/hun benytter. Målsetning for faglig bruk av WWW kan være å lære, å velge en side for å gå dypere inn i kunnskapsnettverket eller å illustrere kunnskap en allerede har tilegnet seg – det siste er særlig vanlig i vitenskapelig arbeid der det er viktig å dokumentere alt det en tidligere har lest.

I en undersøkelse foretatt rundt årsskiftet 1997/1998 ble det gjort opptak av en del bibliotekarstudenter som benyttet WWW i forbindelse med "hovedoppgaven" som utføres i avslutningen av studiet deres. Målsetningen for denne studien er å lete etter mønstre i informasjonssøkeoppførsel og å se om det er egenskaper ved søkeoppgavene eller andre faktorer som eventuelt påvirker søkeoppførselen. Selv om deltagerne i denne undersøkelsen var vordende bibliotekarer er det lite som tyder på at måtene de valgte å navigere på er spesiell for nettopp denne brukergruppen, dette vil antakelig slå mest ut med hensyn til formulering av søk i søkemaskiner som Alta Vista eller emneregistre som Yahoo. Mønstre i bruk av lenker og skanning av sider vil være mer allmenne.

Det som er mest påtagelig ved gjennomgangen av søkene er at visse sider fungerer som faste utgangspunkt for brukerne. Det er vanlig å kalle slike sider for landemerker. Dette er sider som brukerne har vurdert å være av en så høy kvalitet at de har lagret dem som bokmerker. Deretter har sidene blitt brukt flere ganger seinere slik at de har blitt etablert som kognitive landemerker i de delene av World Wide Web brukeren oftest benytter. I teori basert på studier av andre hypertextsystemer snakkes det om tre nivåer av *kognitive kart*, hvor etableringen av landemerker er første steg på vegen mot å få oversikt over det nye "universet". Ved hjelp av landemerker kan man etablere rutekunnskap, det vil si at man har kjennskap til hvordan man finner vegen fra punkt A til B i hyperteksten. Et tredje nivå er oversiktskunnskap, det vil si å være i stand til å planlegge ruter en aldri direkte har benyttet tidligere. For WWWs vedkommende kan man etablere oversiktskunnskap innen enkeltdomener, for eksempel det som er publisert om norsk litteratur, men selvfølgelig ikke for hele WWW.

En svært vanlig navigasjonsmåte er å hente opp en side via et bokmerke og følge en fast rute videre – det virker som om de fleste brukerne systematisk har bygget opp kognitive kart med

landemerker og ruter. For en utenforstående kan det virke som navigeringen er ikke-rasjonell i den forstand at det ville vært mer effektivt dersom flere sider hadde blitt aksessert direkte via landemerker i stedet for den indirekte navigasjonen via planlagte ruter. De fleste har lange lister over bokmerker, men det er likevel et lite utvalg av bokmerkene som benyttes – med hyppig frekvens! Det tyder på at terskelen for å bruke etablerte ruter for å navigerer er lavere enn terskelen til å huske hvilke sider de forskjellige bokmerkene leder til. Det er tydeligvis en grense for hvor mange landemerker man behøver for å orientere seg *tilstrekkelig effektivt* på WWW. Man velger heller å etablere rutekunnskap enn å ta i bruk flere landemerker.

Et konkret eksempel på vanlig weboppførsel er brukeren som forsøker å finne stoff om forfatteren Kåre Holt. Hun benytter systematisk en bokmerket side som inneholder lenker til forlag og avisers litteratursider som utgangspunkt for søkingen sin (denne siden er nå tatt ned). Siden peker blant annet til Aftenpostens litteraturtjeneste på ”Alex” (<http://www.aftenposten.no/alex/litterat/>), hvor hun finner en presentasjon av forfatteren (<http://www.aftenposten.no/alex/litterat/forfatte/holtkare.htm>) som også inneholder bokanmeldelser hvor det går fram at Holt har gitt ut bøker på Gyldendal (<http://tekst.aftenposten.no/forfindeks/fi.cgi?fiart+AFT85+AFT8511060042&>). Etter å ha funnet ut dette henter hun på nytt opp siden med lenkene hvorfra hun aksesserer Gyldendals egne websider (<http://www.gyldendal.no/>). Denne siden står svært sentral for henne i arbeidet, og hun benytter den gang på gang for å aksessere de samme sidene, som for eksempel Alex’ litteratursider framfor å legge egne bokmerker på den enkelte litteratursidene.

Foreløpige analyser av de innsamlede dataene kan tyde på at brukerne gjerne følger lenker for å aksessere sider på WWW, men at de i liten grad lar seg friste til å følge lenker som bringer dem på villspor. Det tyder på at informasjonssøking på WWW er preget av systematikk og at man i liten grad lar seg villedes mens man benytter den for profesjonelle formål. Landemerker som etableres er gjerne karakterisert av å inneholde mange lenker, eller de er søketjenester som Alta Vista, det vil si at de aksesserer med målsetning å benyttes for å følge, eller velge, lenker videre. Videre studier vil kunne avsløre om det er ulike forutsetninger som fører til særskilt atferd, det kan være egenskaper ved webdokumenter eller oppgavetyper brukerne forsøker å løse.

Undersøkelsen har ikke sett på annen bruk av WWW, som for eksempel som rekreasjonsmiddel. Slik bruk er ikke nødvendigvis like målrettet og strategiene for å nå tjenestene vil dermed kunne bli andre.