



Webhasználók információkeresési módszere és jártassága

Az internetes forrásokkal kapcsolatos legnagyobb gond, hogy az elérhető információkból nehéz megtalálni a valóban értékeseket. Az egészségügyi dolgozók által használt információforrások zöme is a weben található, amely még mindig viszonylag új eszköznek tekinthető, és csak az elmúlt évtizedben lett elérhető a széles nyilvánosság számára. E mellett gyorsan fejlődik, a keresőeszközök változnak, újak jelennek meg, az elérhető információ mennyisége pedig gyorsabb ütemben nő, mint ezt bárki valaha is gondolta volna. A felhasználók többségének éppen ezért problémát okoz, hogy túl sok irreleváns találatot kap, amikor keres a weben. A jelen kutatás azt vizsgálja, hogy a használók hogyan fognak hozzá a kereséshez, amikor maguk választhatják meg a módszert.

A kutatás módszere

A kutatásban egy angol egyetem ápolástudományi tanszékének oktatói vettek részt, akiket a szerző tervszerűen választott ki a saját ismeretségi köréből úgy, hogy azok a legkülönbözőbb szintű információtechnológiai jártassággal bírnak. Mindnyájuknak egy egyszerű feladatot kellett megoldaniuk: megtalálni egy weben lévő dokumentumot. Ugyanazt az Internet Explorer 5.0-val ellátott számítógépet használták saját „kedvencek” nélkül, semleges nyitólappal. A böngészőből minden egyes újabb résztvevő keresése előtt törölték a keresési történetet.

A feladatot úgy fogalmazták meg, hogy találják meg az említett dokumentumot bármilyen általuk ismert módszerrel, amit egyébként is szoktak használni. Mindenkit biztosítottak, hogy a kutatás eredményességét nem befolyásolja, hogy sikerül-e megtalálniuk a dokumentumot, avagy sem. A feladatot írásban kapták meg, hogy mindenki biztosan ugyanazzal a megfogalmazással szembesüljön.

A pontos szöveg a következőképpen szólt: „Az Egyesült Királyság Egészségügyi Hivatala egy

Nemzeti Szolgáltató Rendszer kifejlesztésén dolgozik cukorbetegség számára. Ennek részeként konzultáltak a használókkal és készítettek egy jelentést „Cukorbeteg szolgáltatások használóinak számára figyelve” címmel. Ez elérhető a weboldalon.” Több okból választották ezt a dokumentumot:

- egyik résztvevő számára sem idegen a téma, és számos elérési út kínálkozik;
- kellő jelentőséggel bír ahhoz, hogy a főbb keresőmotorok kelistázzák (ezt ellenőrizték a kutatás előtt);
- elérhető az Egyesült Királyság Egészségügyi Hivatala weboldalán keresztül, ami számos lehetőséget kínál az oldalon belüli keresésre (keresés funkció, a tájékozódást segítő fülek a lap szélén és egy A–Z index).

Nem korlátozták a dokumentum megtalálására irányuló keresések, alkalmazott módszerek, próbálkozások számát.

Eredmények

A 18 résztvevő közül 15-en találták meg a dokumentumot.

A mintában szereplők életkora 19 és 63 év között volt. A kutatás nem igazolta azt a széles körben elfogadott nézetet, miszerint a fiatalok otthonosabban mozognak az új technológiai eszközök világában, több tapasztalattal rendelkeznének, több órát töltenének a hálón vagy nagyobb a keresési jártasságuk, mint az idősebbek. A résztvevők 1–7 éve (átlagosan 4,2) használják az internetet. A kutatás időszakában a havi átlagos internethasználat fél és 90 óra között mozgott, illetve átlagosan 24 óra volt a megkérdezettek körében. Nem lehetett összefüggést kimutatni a között, hogy valaki hány éve használja az internetet és a kutatás idején havonta hány órát töltött a világhálón.

A válaszadók három különböző úton kezdtek neki a feladatnak. Egyesek megpróbálták egyenesen

az Egészségügyi Hivatal weboldalára eljutni, beírva közvetlenül a címet; mások a böngészőben alapértelmezett keresési lehetőséget választották, hogy megtalálják a hivatal oldalát, míg ismét mások az általuk kedvelt keresőmotort használták az intézmény, illetve a dokumentum elérésére. Tizenhárom megkérdezett jutott el az Egészségügyi Hivatal oldalára, majd ezek közül heten választották az ott felkínált keresési lehetőségeket mint első próbálkozást, ebből elsőre négyen használták a dokumentum címét keresőszónak. A „cukorbeteg” keresőszót öten választották, hárman közülük még további szavakat is használtak, a „Cukorbeteg Országos Szolgáltatási Rendszer”-re keresve, illetve volt valaki, aki az „országos szolgáltatási rendszerek”-et írta be a keresőbe. Az A–Z indexet hárman választották, mindegyikük a „D” betűnél (diabetes – cukorbeteg) keresett, de ott nem volt utalás az említett dokumentumra. Négyen a lap oldalán elhelyezkedő fülek adta lehetőségek böngészésével kezdték a keresést. Ez utóbbi két módszer egyik megkérdezett esetében sem vezetett eredményre.

A három résztvevő, akik nem tudták megtalálni a kívánt dokumentumot, különböző okokból kifelé bizonyult sikertelennek. Egyikük a cukorbeteg nemzeti szolgáltatási rendszerrel kapcsolatos oldalon azt találta, hogy az általa keresett dokumentum éppen publikálás alatt van, így abba is hagyta a további kutakodást, hiszen arra következtetett, hogy az nem érhető el a kutatás időpontjában. A második megpróbálta kitalálni az egészségügyi hivatal URL-jét, de többszöri próbálkozás után sem jött rá, hogy az a <http://www.doh.gov.uk>, míg végül feladta. A harmadik egy keresőmotort vett igénybe, de az „egészségügyi hivatal” keresőkérdésre annyi találatot kapott, hogy teljesen elbizonytalanodott és nem folytatta a feladatot.

A résztvevők közel fele kényszerült újabb és újabb kísérletekre amiatt, hogy nem a megszokott számítógépükkel kellett megoldani a feladatot, ők rendszerint a gépükben tárolt „kedvencek”, illetve az alapértelmezett keresőmotor segítségével szoktak tájékozódni a weben. Bár a minta nem volt kellően nagy ahhoz, hogy statisztikailag szignifikáns sokaságról beszélhessünk az eredmények kapcsán, mégis feltűnt, hogy az web használatával töltött évek száma semmiféle összefüggést nem mutat azzal, hogy mennyire támaszkodik valaki a saját beállításaira. Például egy hét éve internetező résztvevő a saját „kedvencek” nélkül nem tudta megtalálni az általa leginkább kedvelt keresőmotort, ugyanakkor egy, a világhálót mindössze egy

éve használó számára is nehézséget okozott a saját beállításainak kényszerű nélkülözése. Összefüggést a havonta internethasználattal eltöltött órák kapcsán lehet találni. A kutatás rámutatott, hogy annak, aki havonta 30 óránál többet tölt a világhálón, nem okoz gondot, hogy nem a saját gépét kell használnia.

Az Internet Explorer 5.0 verziója, ha a beírt cím nem elérhető, az MSN keresőmotorhoz vezet. Öten ezt választották, amikor az általuk kedvelt keresőmotorhoz nem tudtak hozzáférni. Ketten egyáltalán nem voltak képesek továbblépni, amikor nem fértek hozzá a megszokott felülethez. Nem zárták ki őket a kutatásból, hanem azt ajánlották, hogy használják az alapértelmezett keresési eszközöket.

A résztvevők többsége az Egészségügyi Hivatal oldalán keresztül próbálta megtalálni a dokumentumot. Ketten voltak, akik közvetlenül a dokumentum elérését tartották szem előtt, mindketten gyorsan meg is találták azt. 16 fő elsőként az Egészségügyi Hivatal honlapján keresztül próbálkozott. Többségük a cukorbetegségekre és az országos rendszerekre keresett, és csak egy kisebb csoport próbált innen közvetlenül a dokumentumhoz eljutni. A honlap keresőjén keresztül a „cukorbeteg országos szolgáltatási rendszer” keresőkérdésre 32 000 találat volt, és a keresett dokumentum az első három oldal egyikén sem szerepelt. A dokumentum címére keresve az első találat egy kapcsolat volt, amely egyenesen a kívánt helyre vezetett volna a keresőt, de a résztvevők számára mégsem volt teljesen világos, hogy ez az, amire szükségük van.

Senki nem használta a „segítség” oldalt, ahol a keresőkérdés szintakszisáról lehetett olvasni. Itt megtalálták volna, hogy hiába teszik idézőjelbe a keresőkérdést, a gép nem úgy keres rá, mint egy összetartozó mondatra. A legsikeresebbek azok voltak, akik vagy keresőmotor segítségével, vagy az Egészségügyi Hivatal honlapján lévő keresővel a dokumentum teljes címére kerestek. A nyolc fő közül, akik külső keresőmotort vettek igénybe, öten a Google-t, hárman pedig a Yahoo-t használták. A leggyorsabban azok oldották meg a feladatot, akik először a Google címét írták be a böngészőbe, majd azzal a dokumentum teljes címére kerestek. A leglassúbbaknak ezzel szemben azok bizonyultak, akik az A–Z index, vagy a lap szélén lévő fülek segítségével próbálták teljesíteni a feladatot. A kutatásban résztvevők nem ugyanúgy gondolkodtak, mint a honlap készítői, tekintve, hogy az A–Z

indexben mindenki a „D” (diabetes) betűnél próbált utalást találni a dokumentumra, mivel az cukorbetegséggel kapcsolatos információkat tartalmazott.

Következtetések

- A kutatást célszerű lenne megismételni szélesebb körben, majd utólag egy félig nyitott kérdéssor formájában megkérdezni őket, hogy adott esetekben miért az adott megoldást választották.
- A résztvevők túlságosan kötődtek a megszokott felülethez, amelyen rendszeresen keresnek.
- A problémát rendszerint az okozta, hogy a résztvevők nem értették meg a keresési stratégia felépítésének jelentőségét, illetve nem szereztek megfelelő szintű jártassággal a keresés terén.
- A legtöbben autodidakta módon sajátították el az internettel és a webbel kapcsolatos azon ismereteket, amelyekről úgy gondolták, hogy szükségeseik. Ebből következően túlságosan a megszokott

kezdőoldalukra, vagy a kedvenceikre támaszkodnak.

- A résztvevők közül néhányan nem ismerték a webcímek szerkezetét, így a megszokott felület és a kedvencek nélkül képtelenek voltak maguktól rájönni, hogy mi lehet az Egészségügyi Hivatal weboldalának címe.
- Amennyiben a webet valaki információkeresésre, és nem kifejezetten szórakozásra használja, meg kell értenie az eszköz működésének a lényegét, illetve szert kell tennie a megfelelő készségekre, amelyek segítségével azt hatékonyan tudja használni.

/BOND, Carol S.: Web users' information retrieval methods and skills. = Online Information Review, 28. köt. 4. sz. 2004. p. 254–259./

(Tóth Máté)