

Usability-Mythos: Eine gute Websuche muss wie Google sein

Eine Volltextsuche ist zwar einfach zu bedienen, bringt aber in vielen Fällen nicht die gewünschten Ergebnisse. Das liegt daran, dass es sich bei den meisten Datenbeständen eigentlich um strukturierte Daten handelt, für die eine Volltextsuche nicht geeignet ist.

Wer auf eBay nach einem günstigen Smartphone, zum Beispiel einem Palm Centro, sucht, erhält oft eine grosse Anzahl von Treffern, aber nur wenig brauchbare Ergebnisse. In der Trefferliste werden hauptsächlich Akkus, Datenkabel, Stifte, Displayschutzfolien, Lederhüllen und sonstiges Zubehör angezeigt, während die eigentlichen Geräte in der Flut der Ergebnisse untergehen. Der User muss sich mühsam durch dutzende von Seiten hangeln und jedes Angebot genau betrachten, um die wenigen relevanten Treffer zu identifizieren. Das User-Interface – ein einfaches Suchfeld – ist zwar einfach zu bedienen, führt den User aber nicht zum gewünschten Ergebnis.



Jacqueline Badran

«Für eine hohe Benutzerfreundlichkeit ist ein angemessenes User-Interface erforderlich.»

Die Grenzen der Volltextsuche

Dieses Beispiel zeigt deutlich, dass eine reine Volltextsuche schnell an ihre Grenzen stösst. Das Problem liegt darin, dass es sich bei diesen Angeboten eigentlich um strukturierte Daten handelt: Smartphones eines bestimmten Herstellers und das dazu passende Zubehör – wobei sich das Zubehör wiederum in verschiedene Kategorien unterteilen lässt. Die Ordnung nach Kategorien ist die einfachste Art, Daten zu strukturieren. Es ermöglicht den Usern, umfangreiche Datenbestände auf für sie relevante Einträge zu reduzieren – sofern das User-Interface diese Möglichkeit anbietet und die Daten entsprechend aufbereitet sind. In der Tat bietet eBay diese Möglichkeit sogar an – wenn auch etwas versteckt in einem Aufklappenmenü.

Das ultimative User-Interface gibt es nicht

Obwohl bereits eine einfache Strukturierung von Daten und deren Anzeige in den Trefferlisten helfen würde, relevante Ergebnisse aus ellenlangen Trefferlisten herauszufiltern, wird oft nur eine einfache Volltextsuche angeboten. Warum ist das so? Oft ist zu hören: «Weil Google das doch auch so macht!» Hier wird fälschlicherweise die zugegebenermassen verführerische Einfachheit dieses User-Interfaces mit hoher Benutzerfreundlichkeit gleichgesetzt. Für eine hohe Benutzerfreundlichkeit ist aber in erster Linie ein angemessenes User-Interface erforder-

lich. Niemand käme auf die Idee, eine Volltextsuche für Immobilien anzubieten, denn hier handelt es sich um hochgradig strukturierte Daten. Was sollte man als User denn eingeben: «3-4 Zimmer, max. 2000, Zürich»? Die Suchmaschine müsste zurückfragen: «Max. m² oder max. CHF, Kanton oder Stadt Zürich?» Für eine sinnvolle Suche in grösseren Datenbeständen müssen deshalb die verschiedenen Attribute je nach Bedarf geführt ausgewählt werden können. Auch wenn dies auf den ersten Blick komplizierter erscheint als ein einfaches Suchfeld. Wie das Interface und die Suchlogik gestaltet sein müssen, hängt von den zu durchsuchenden Datenbeständen ab. Eine Geschäfts- und Mitgliederdatenbank eines Parlaments wird man anders erschliessen als einen Wein-Shop.

Unschärfe Kriterien als Herausforderung

Eine grosse Herausforderung bei der Konzeption von komplexen Suchmasken sind zum Beispiel Stellenportale. Jobs haben zwar bestimmte, klar definierte Attribute wie Anstellungsgrad oder Arbeitsort, aber Berufsfeld und Stellenbezeichnung sind semantisch relativ unscharf. Schon eine kaufmännische Angestellte hat Mühe, alle für sie zutreffenden Angebote zu finden, da diese Berufsbezeichnung in verschiedenen Inseraten variiert. Sie wird deshalb versuchen, über die Rubrikwahl zu den relevanten Stellenangeboten zu gelangen, während ein Elektroniker über die Volltextsuche praktisch alle in Frage kommenden Stellen finden wird. Wegen der Unschärfe vieler Begriffe und den Schwierigkeiten der User, bei unbefriedigenden Suchresultaten die Suchbegriffe abzuwandeln oder Synonyme zu verwenden, bevorzugen viele User geführte Suchen über Kategorien. Dies beobachten wir regelmässig in Usability-Tests von unseren Prototypen.

Ein Allheilmittel gibt es nicht

Für grosse Inhaltsmengen im Web sind verschiedene und kombinierbare Erschliessungsmöglichkeiten unumgänglich. Und bitte die Hauptkategorien nicht unter «erweiterte Suche» verstecken. Eine gute Suche erfordert deshalb immer sorgfältig gepflegte, sinnvoll strukturierte Daten, die über ein angemessenes User-Interface zugänglich gemacht werden. Um dieses zu konzipieren, ist es notwendig, sich mit den Usern, ihren Bedürfnissen und mentalen Modellen auseinanderzusetzen. Sicher ist es aber nicht die Lösung, Google, das in einem Meer von unstrukturierten Daten sucht, in jedem Fall kopieren zu wollen.

Jacqueline Badran ist Neurobiologin, Verhaltensforscherin und Staatswissenschaftlerin HSG sowie Geschäftsführerin und Partner der Zeix AG, Agentur für Usability und User Education.