

Vorwort

DIRK LEWANDOWSKI
dirk.lewandowski@haw-hamburg.de

CHRISTIAN MAASS
christian@ebusiness-management.info

Der vorliegende Band dokumentiert die Ergebnisse des Fachprojektes „Einbindung von Frage-Antwort-Diensten in die Web-Suche“, welches im Wintersemester 2007/2008 am Department Information der Hochschule für Angewandte Wissenschaften Hamburg in Zusammenarbeit mit Lycos Europe und der Online-Sparte der Deutschen Telekom, T-Online, durchgeführt wurde.

Mit den Frage-Antwort-Diensten ist eine Ergänzung, teilweise sogar eine Konkurrenz zu den bisherigen Ansätzen in der Web-Suche entstanden. Während Google und andere Suchmaschinen automatisch generierte Trefferlisten bieten, die dem Nutzer relevante Dokumente anzeigen, gehen die Frage-Antwort-Dienste darüber hinaus: Sie binden die Nutzer sowohl als Fragesteller als auch als Antwortgeber ein und liefern gleichzeitig direkte Antworten auf die Fragstellungen geben, ohne dem Nutzer das Finden der gewünschten Antwort innerhalb von Dokumenten aufzubürden.

Als Beispiele für Frage-Antwort-Dienste sind im deutschsprachigen Bereich vor allem Yahoo! Clever und Lycos iQ zu nennen. Beiden Diensten ist es gelungen, große Communities aufzubauen, in denen sich Nutzer anhand der gestellten Fragen austauschen. Es liegt in der Natur der Sache, dass diese Dienste Antworten erst mit einer gewissen Verzögerung nach dem Stellen einer Frage geben können – verwundert hat uns jedoch, wie schnell oft die ersten Antworten eintreffen. Dieses Beispiel zeigt, dass es sich bei Community-basierten Diensten nicht allein um technische Systeme handelt, sondern vielmehr auch der Aufbau der Gemeinschaft und ihre Pflege eine wichtige Rolle spielen. Insofern sind die in diesem Band enthaltenen Kapitel keine Berichte über die technische Weiterentwicklung der Frage-Antwort-Dienste, sondern vielmehr eine kritische Beleuchtung einzelner Aspekte dieses Phänomens, die ebenfalls eine umfassende Qualitätsbewertung der Dienste liefern.

Das Kapitel von Andre Skusa und Christian Maaß leitet das Buch mit einem Überblick über die verschiedenen Arten von Suchdiensten im Internet ein und diskutiert deren Stärken und Schwächen. Dabei wird auf algorithmische, soziale, semantische und verschiedene Mischformen dieser Suchdienste eingegangen. Im Zuge dieser Diskussion wird die Frage aufgestellt, inwieweit die Ergebnisqualität von Suchmaschinen durch eine Kombination verschiedener Suchdienste gesteigert werden kann und welche Bedeutung in diesem Zusammenhang soziale Suchdienste spielen, die man gerade in jüngerer Zeit immer häufiger als alternative Suchansätze in der Presse diskutiert. Diese Frage wird in den Folgebeiträgen aus unterschiedlichen Facetten weiter beleuchtet.

VIII

In der qualitativen Laboruntersuchung von Anneliese Bergen und Tina Krause wird anhand eines ausführlichen Experiments gezeigt, wie Nutzer mit den verschiedenen Suchdiensten umgehen und sich ihrer Meinung nach die unterschiedlichen Suchansätze ergänzen lassen. Die Ergebnisse zeigen, dass den Nutzern die neuen Frage-Antwort- sowie Social Bookmarking-Angebote (noch) nicht bekannt sind und sie auch durch ihre bisherige Ergebnisqualität noch nicht vollständig überzeugen können.

Der Ergebnisqualität von algorithmischen Suchmaschinen, Social-Bookmarking-Systemen und Frage-Antwort-Diensten widmet sich der Aufsatz von Olga Gammer, Heidi Meißner, Magdalena Preckel und Robert Oehlert unter der klassischen informationswissenschaftlichen Fragestellung nach der Trefferrelevanz. Sie führen einen Test zur Retrievaleffektivität durch und vergleichen die ausgegebenen Ergebnisse im Rahmen einer anonymisiert durchgeführten Untersuchung. Dabei zeigt sich, dass gegenwärtig die algorithmischen Suchmaschinen im Durchschnitt die besten Treffer liefern, während Social Bookmarking-Dienste ihr Potential noch nicht erfüllen können. Sie liefern trotz der vorherigen Empfehlung durch die Nutzer auch schlechtere Ergebnisse als die Frage-Antwort-Dienste, die den mittleren Rang belegen. Weiterhin auffällig ist, dass sich die Suchdienste-Typen hinsichtlich der Relevanz klar voneinander abgrenzen, also kein einzelnes Suchangebot so gut oder schlecht ist, dass es in eine der anderen Gruppen auf- oder absteigt.

Der Beitrag von Konstantin Guratzsch, Sonja von Mach, Jessica Otte und Joël Pientok beschäftigt sich mit der Integration von Antworten aus Frage-Antwort-Diensten in die Ergebnislisten von algorithmischen Suchmaschinen. Auch hier stellt sich wieder die Frage nach der Qualität: Es sollten natürlich nur solche Antworten eingebunden werden, die sowohl faktisch richtig sind als auch gewissen formalen Kriterien genügen. Als Untersuchungsgegenstand wurde hier Lycos iQ ausgewählt. Es zeigt sich, dass der Anteil der richtigen Antworten bei über 90 Prozent liegt und dass sich das verwendete Reputationssystem für das Einblenden passender Antworten verwenden lässt.

Von der anderen Seite, nämlich von der Qualität der Fragen her, nähert sich die Untersuchung von Philipp Niehues, Diana Schulz, Vanessa Schäfer und Bianca Omelan dem Thema. Sie beschreiben einen Kriterienkatalog für die Bewertung der Fragen hinsichtlich ihrer Eignung für die Einbindung in die Suche. Da gut gestellte Fragen potentiell auch gute Antworten generieren, ist es wichtig, Kriterien zu finden, nach denen Fragen eingebunden werden sollen. Von Bedeutung ist hier die Unterscheidung zwischen Fakten- und Erfahrungsfragen, die in der Einbindung verschieden behandelt werden sollten.

Das abschließende Kapitel von Stefan Seehaus und Fabian Lemm beschäftigt sich mit dem Tagging in Lycos iQ, also der freien Verschlagwortung der Fragen und Antworten, die eine bessere Auffindbarkeit der archivierten Inhalte garantieren soll. Dazu wird ein umfassender Überblick über andere, teils grundverschiedene Dienste im Web gegeben und Best Practices für Lycos iQ (bzw. andere Angebote, die ein möglichst optimales Tagging verwenden wollen) abgeleitet.

In seiner Gesamtheit beleuchtet der vorliegende Band die Frage-Antwort-Dienste aus unterschiedlichen Blickwinkeln. In den einzelnen Beiträgen können zahlreiche Ansatzpunkte für weitere wissenschaftlichen Forschungen, aber auch für die Praxis gegeben werden. Auch über den direkten Anwendungsfall Frage-Antwort-Dienste

hinaus sind die Ergebnisse verwendbar für Entwickler von Community-basierten Diensten. Wir sind davon überzeugt, mit den vorgelegten Ergebnissen einen Startpunkt für weitere Forschungen und Entwicklungen geben zu können. Für Anregungen und Kritik sind wir allen Leserinnen und Lesern dankbar; bitte kontaktieren Sie uns direkt über unsere am Beginn dieses Vorworts angegebenen E-Mail-Adressen.

Nicht nur die zu den einzelnen Beiträgen genannten Autorinnen und Autoren haben zum Erfolg des Projekts und der vorliegenden Publikation beigetragen. Wir möchten uns herzlich bei Meike Paustian, Jan Hoenck, Jan van Hamme, Rembert Wohlers (alle HAW Hamburg), Jens Fauldrath, Benjamin Walter (beide T-Online), Elica Savova, Isabelle Adelt, Karl Szwillus, Thomas Dominikowski (alle Lycos Europe) für ihre Mitarbeit in unterschiedlichen Rollen bedanken.

Hamburg, Gütersloh, im Juni 2008

Prof. Dr. Dirk Lewandowski, Hochschule für Angewandte Wissenschaften
Hamburg

Dr. Christian Maaß, Lycos Research