
Vorwort

"To link or not to link?" - diese Frage hat mich beschäftigt, seit ich mich im Jahr 1995 zum ersten mal mit der HTML-Programmierung einer Website beschäftigt habe. Welche HTML-Seiten sollten über Links verbunden werden? Sollte der Aufbau der Website streng hierarchisch organisiert sein? Sind Querverweise notwendig, hilfreich oder gar schädlich? Welchen Vorteil bieten Navigationsleisten?

Als Empiriker lag es für mich auf der Hand, zunächst einmal die Menschen zu konsultieren, die sich professionell mit dieser Problematik auseinandersetzen. Also habe ich vierundvierzig Web-Design-Agenturen per E-Mail befragt. Die achtzehn Web-Designer, die mir antworteten, hatten allerdings außer einigen heuristischen Allgemeinplätzen wenig Substantielles zu dieser Thematik beizutragen.^a Kein Wunder, denn eine theoretisch fundierte Auseinandersetzung zum Einfluß des strukturellen Aufbaus von Websites auf das Nutzerverhalten hatte bis dato noch nicht stattgefunden.

Die hier vorliegende Arbeit, die im Zuge meiner Promotion entstanden ist, versucht zumindest in Ansätzen diese Lücke zwischen Theorie und Praxis zu schließen. Dabei stütze ich mich auf kognitionspsychologische Theorien zum Problemlösen und die Flow-Theorie von Mihaly Csikszentmihalyi.

Die Suche nach Informationen auf einer Website wird in dieser Arbeit als Problemlöseprozeß verstanden. Im Rahmen dieses Prozesses ist die Auswahl von geeigneten Links (Linkselektion) von zentraler Bedeutung. Da es sich dabei häufig um unsichere Entscheidungen handelt, wird davon ausgegangen, daß die Linkselektion auf der Basis von probabilistischen mentalen Modellen vollzogen wird. Diese Annahme hat Implikationen für den strukturellen Aufbau von Websites, die sich nicht mit der zu Beginn der 90er Jahre des letzten Jahrhunderts weit verbreiteten "These der kognitiven Plausibilität" decken.

Die Flow-Theorie erfährt in den letzten Jahren zunehmend Beachtung im Zuge der Untersuchung des Verhaltens von WWW-Nutzern, weil gerade das Medium World Wide Web für das Zustandekommen von Flow-Erlebnissen besonders günstige Rahmenbedingungen zu bieten scheint. Besonders erwähnenswert in

^a Übrigens hat mittlerweile (im Sommer 2001) rund ein Drittel der vierundvierzig im Dezember 1997 angeschriebenen Web-Design-Agenturen den Betrieb eingestellt oder die Domain an andere Firmen abgetreten.

diesem Zusammenhang sind die Arbeiten von Donna Hoffman und Tom Novak im Rahmen des von ihnen initiierten Project 2000. Interessierten sei ein Besuch der Homepage des Projektes (<http://ecommerce.vanderbilt.edu>) empfohlen.

Neben der theoretischen Auseinandersetzung mit den Einflüssen des strukturellen Aufbaus von Websites auf das Nutzerverhalten liegt ein weiterer Schwerpunkt dieser Arbeit auf der empirischen Prüfung der abgeleiteten Hypothesen. Dazu wurde ein umfangreiches Web-Experiment durchgeführt. Die technische und methodische Realisation dieses Experiments, der Ablauf sowie die Auswertung in Form von Logfileanalysen und linearen Strukturgleichungsmodellen wird ausführlich geschildert und stellt, meiner Ansicht nach, bereits für sich genommen einen interessanten Erfahrungsbericht der gerade den Kinderschuhen entwachsenden Online-Forschung in Deutschland dar.

Eine Promotion ist nicht ausschließlich eine wissenschaftliche Herausforderung. Sie beansprucht auch in hohem Maße die emotionalen Kräfte und sozialen Beziehungen. Kurze Höhenflüge werden mit erstaunlicher Regelmäßigkeit von längeren Sinnes- und Identitätskrisen unterbrochen. Eine Vielzahl von Büchern zu diesem Thema - z.B. "Promo-Viren"^b - zeugt davon, dass es vielen meiner Kolleginnen und Kollegen ähnlich geht. Zur Kenntnis zu nehmen, mit solchen Gefühlsschwankungen nicht alleine zu stehen, hilft immerhin über die ersten Anflüge von mangelndem Selbstwert hinweg. Besonders hervorheben möchte ich in diesem Zusammenhang die Abhandlung von Umberto Eco über das Schreiben einer wissenschaftlichen Abschlußarbeit^c - weniger, weil Eco hier viele hilfreiche formale und stilistische Anregungen gibt, sondern vielmehr, weil er in ganz direkter und unmißverständlicher Weise an das Selbstvertrauen des Autors der wissenschaftlichen Abhandlung appelliert (vgl. Eco 1993, 229f.). Mir hat es jedenfalls geholfen!

Eco vertritt übrigens die Meinung, es sei schlechter Stil, sich beim Betreuer der Arbeit zu bedanken: "Wenn er euch geholfen hat, dann hat er nur seine Pflicht getan" (Eco 1993, 228). Ich bin in diesem Punkt jedoch ganz anderer Meinung. Deshalb möchte ich mich an erster Stelle bei meinem Doktorvater und langjährigen Chef Prof. Dr. Peter Kappelhoff bedanken. Nicht nur für die immerzu positiv-motivierende, niemals destruktive Betreuung meiner Arbeit in allen Phasen ihres Entstehungsprozesses. Auch für die beinahe neun Jahre, die ich an sei-

^b Meuser, Thomas [Hrsg.] (2000): *Promo-Viren*. 2. Auflage. Wiesbaden (Gabler).

^c Eco, Umberto (1993): *Wie man eine wissenschaftliche Abschlußarbeit schreibt*. 6. Auflage. Heidelberg (C. F. Müller).

nem Lehrstuhl (erst als studentische Hilfskraft, dann als wissenschaftlicher Mitarbeiter) in einer außerordentlich angenehmen Arbeitsatmosphäre verbringen durfte, und für den großzügigen Freiraum, den er mir für meine Promotion und meine fachliche Entwicklung eingeräumt hat.

Ebenfalls bedanken möchte ich mich bei Prof. Dr. Gerold Behrens, der mich als Zweitgutachter betreute und mir im Rahmen seiner Doktorandenkolloquien in der Anfangsphase der Arbeit hilfreiche Anregungen mit auf den Weg gegeben hat.

Eine ganze Reihe weiterer Personen war am Entstehungsprozeß dieser Dissertation beteiligt, von denen ich einige namentlich hervorheben möchte. Zunächst einmal gilt mein Dank Dr. Karl-Wilhelm Schulte vom Rechenzentrum der Bergischen Universität-GH Wuppertal, der ohne lange zu zögern einen Link zu meinem Web-Experiment auf der Homepage der Uni Wuppertal eingerichtet hat. Dieser Link war äußerst erfolgreich. Mehr als die Hälfte der Zugriffe auf das Experiment kamen von dort. Weiterhin bedanke ich mich bei Dr. Ulf-Dietrich Reips von der ETH Zürich, der ebenfalls einen Link auf mein Experiment in sein Web-Labor aufgenommen hat und mich durch sein positives Feedback in einer frühen Phase der Promotion sehr motiviert hat, den eingeschlagenen Weg weiterzugehen.

Für die Vielzahl von konstruktiven Anregungen und die Bereitschaft, größere Teile der Arbeit inhaltlich und formal auf Fehler zu prüfen, bedanke ich mich (in alphabetischer Reihenfolge) bei Anja Herholz, Benjamin Zemlin, Brigitte Halfas, Claudia Buss-Strotmann, Henning Bick, Ilona Ebbers, Dr. Maria Neumaier, Michael Pickhardt, Sabine Kiunke und Wolfgang Kuhn. Den bereits genannten, aber auch vielen anderen Kolleginnen und Kollegen am Fachbereich Wirtschaftswissenschaft, danke ich für die gute Zeit, die wir miteinander verbracht haben.

Ein letzter Dank geht an meine Familie, die mich während meines Studiums und meiner Promotion stets liebevoll unterstützt hat. Ganz besonders danke ich meiner Frau Petra, die nie den Glauben an mich verloren hat und mir in all den gemeinsamen Jahren immer die beste Freundin gewesen ist. Ihr widme ich diese Arbeit.