

Rapport: Har BTH:s webbplats förbättrats?

En jämförelse mellan webbplatsundersökningarna 2003 och 2004



Jenny Gustavsson
Webbredaktör
Blekinge Tekniska Högskola
2005-03-01



Inledning

2003 genomfördes en enkät om www.bth.se i syfte att ta reda på vad webbplatsens besökare tyckte om den och få underlag för vad som behövde förbättras och förändras i och med att webbplatsen skulle göras om. I slutet av 2004 gjordes en liknande undersökning med syftet att ta reda på vilka som är webbplatsens besökare. Ett annat syfte var också att följa upp den förändring som gjorts av webbplatsen sedan den förra undersökningen. Har besökarnas inställning till webbplatsen förändrats sedan dess? Har webbplatsen blivit bättre? Vilka problem kvarstår?

Sammanfattning

2004-års undersökning fick en bättre spridning bland de som inte är studenter eller anställda på BTH. Det har gett ett bättre svarsunderlag än den tidigare undersökningen. Dock kan man inte se någon större skillnad på hur de olika grupperna "studenter", "personal" och "övriga" har svarat i de korstabuleringar som har gjorts.

I resultatet kan man bland annat utläsa att studenter och personal besöker webbplatsen mer frekvent än tidigare.

Till skillnad från året innan är det många som tycker att webbsidan är stilren och/eller snygg och att den har blivit bättre.

Fortfarande verkar det stora problemet med webbplatsen vara att den är ostrukturerad och rörig. Man har problem med att hitta. Strukturen har förbättrats något sedan webbplatsen gjordes om, men det är något vi måste arbeta vidare.

Samtidigt kan vi se att den stora förbättringen har skett just i om man hittar det man söker. Bland studenter och personal ser vi en avsevärd förbättring i hur de hittar. 2003 hittade man med viss svårighet. 2004 hittar 70 % utan problem.

Det viktigaste för en högskolas eller ett universitets webbplats är enligt respondenterna att informationen är aktuell och att man hittar det man söker. Respondenterna har fått ta ställning till hur väl dessa påståenden stämmer överens med BTH:s webbplats och då hamnar påståendet att informationen är aktuell på andra plats. Det påstående som stämmer bäst överens med webbplatsen är att informationen är användbar och relevant.

Avslutningsvis kan man konstatera att 70 % av respondenterna är nöjda eller mycket nöjda med webbplatsen 2004. Det får ändå ses som ett gott resultat eftersom endast 13 % har svarat att de inte är särskilt nöjda eller inte alls nöjda.

Resultat

I alla tabeller nedan anges svaren i procent.

Undersökningsperiod

2004: 1-15 december

2003: 19 maj-8 april

Genomförande

2004: Ett pop up-fönster öppnades när man gick in på www.bth.se. För att även komma åt de som stängt av funktionen i webbläsaren, lades en länk på förstasidan. Dessutom e-postades personal och studenter. Undersökning och analys genomfördes av Rewind.

2003: Personal och studenter, samt alumni och utvalda externa kontakter e-postades. En länk till enkäten lades upp på www.bth.se. Undersökning och analys genomfördes av webbredaktören på BTH.

Antal svar

2004: 722

2003: 526

Hur gammal är du?

Frågan ställdes inte 2003.

Knappt 40 % av webbplatsens besökare 2004 är under 25 år. Totalt 60 % är under 30 år.

Könsfördelning

2004: 52,3 % kvinnor

2003: 37,5 % kvinnor

Vilket av följande alternativ beskriver bäst din nuvarande situation?

	2004	2003
Studerar på BTH	60,39	71,48
Arbetar på BTH	12,47	22,62
Annat	27,14	5,9

Båda enkäterna genomfördes under en period när det förväntade intresset för webbplatsen inte är så stort, det vill säga det var inte i anslutning till ansökningsdatum eller liknande. Andelen blivande studenter eller elever på gymnasium är inte heller stor något av åren.

2004: Bland de som varken är studenter eller anställda på högskolan (i fortsättningen benämnda "övriga") är 40 % förvärvsarbetande. 26 % har svarat "annat" vilket oftast innebär att de har flera tillhörigheter som till exempel "arbetar + studerar". Flera av dessa har sysselsättning som klassas som förvärvsarbete och har svarat "arbetar", "affärsbiträde" och liknande.

2003: I enkäten 2003 ställdes inte samma alternativ som 2004 och där tillhörde den största gruppen av de övriga "före detta student (alumni)". Eftersom gruppen "övriga" bara bestod av 31 personer är deras svar svåra att generalisera från. Underlaget är betydligt bättre 2004.

Vid vilken sektion bedriver du främst dina studier?

Frågan ställdes inte 2003.

2004: De flesta studenterna (34 %) kommer från TEK. 25 % av studenterna från TKS.

Vid vilken högskola eller universitet studerar du?

Frågan ställdes inte 2003.

Hur ofta besöker du Blekinge Tekniska Högskolas webbplats?

	Stud		Pers		Övr		Tot	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Detta är mitt första besök	0,46	0,0	0,00	0,0	18,97	0,0	5,42	0,0
Dagligen (el. nästan dagl.)	32,41	48,4	74,16	81,5	11,28	29,0	31,85	54,75
Några gånger i veckan	46,44	-	19,10	-	21,03	-	36,16	-
Några (flera) ggr i mån	17,47	38,6	6,74	16,0	20,51	25,8	16,97	32,7
En gång i månaden	2,07	9,57	0,00	0,0	7,69	19,4	3,34	7,98
En gång varannan månad	0,23	-	0,00	-	6,67	-	1,95	-
Mer sällan (enstaka ggr/år)	0,92	2,93	0,00	0,84	13,85	25,8	4,31	3,8

Här är det lite svårt att jämföra eftersom svarsalternativen inte var de samma mellan de olika enkäterna. Alternativ som anges inom parentes anger formuleringen 2003.

2004: Under två veckor var drygt 5 % av trafiken till www.bth.se personer som inte besökt webbplatsen tidigare. Motsvarande siffra 2003 var noll. Här spelar antagligen skillnaden i undersökningssätt in, då enkäten 2003 inte fångade upp så mycket trafik.

Man kan se en tendens till att studenterna besöker webbplatsen oftare nu än vad de gjorde 2003. Det gäller även gruppen övriga.

Vad tycker du spontant om BTH:s webbplats?

Frågan ställdes inte 2003.

Bland de fritextsvar som gavs 2004 kan man se en överhängande positiv trend. Många svarar att webbplatsen är bra, lätt att hitta på och att den har en bra struktur. Flera kommentarer rör att webbsidan är bättre än förut. Man tar också upp att webbsidan är stilren och snygg.

Det finns också en negativ trend som rör problem med att hitta på webbplatsen. Man upplever att den är ostrukturerad och rörig.

Varför besökte du BTH:s webbplats i dag?

	Stud		Pers		Övr		Tot	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Söker information om kurser och program	9,40	79,0	5,56	58,8	23,98	29,0	12,88	69,77
Söker information om BTH	7,11	28,5	27,78	64,7	12,76	41,9	11,22	37,45
Söker information om forskning	-	10,6	-	32,8	-	19,4	-	16,16
Hämtar/läser pressmeddelanden	-	13,6	-	24,4	-	25,8	-	16,73
Läsa om vad som händer (kalender/nyheter)	17,89	-	26,67	-	16,33	-	18,56	-
Biblioteket	20,87	-	17,78	-	11,22	-	17,87	-
Kontaktuppgifter	8,94	-	36,67	-	21,94	-	15,93	-
Distansstudier	9,17	-	4,44	-	21,43	-	11,91	-
Beställa katalog	2,29	-	0,0	-	6,12	-	3,05	-
Läsa om Blekinge som studentregion	1,38	-	0,0	-	5,1	-	2,22	-
Annat	61,24	37,77	46,67	50,4	29,1	58,1	50,69	41,83

Eftersom svarsalternativen till stor del skiljer sig åt från de olika undersökningarna är det svårt att jämföra.

Annat 2004: Många går in på webbsidan för att komma åt webbmailen. Bland studenter är också studentportalen och idenet ett vanligt svar. Många svarar också att de besökt webbsidan för att svara på enkäten som de fått mail om. Bland övriga är det också vanligt att gå in på webbplatsen för att kolla lediga tjänster och uppdatera sig om vad som händer.

Annat 2003: I stort sett detsamma som 2004.

Hittade du vad du sökte?

	Stud		Pers		Övr		Tot	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Ja, utan svårighet	68,58	40,2	70,00	37,8	64,8	54,8	67,73	40,49
Ja, med viss svårighet	25,46	57,2	27,78	58,0	23,5	38,7	25,21	56,27
Nej	5,96	2,39	2,22	4,2	11,73	6,45	7,06	3,0

Bland studenter och personal ser vi en avsevärd förbättring i hur de hittar. 2003 hittade man med viss svårighet. 2004 hittar 70 % utan problem. Även bland övriga hittar man bättre, även om skillnaden inte är lika stor. Som extern besökare kan det dock finnas en tendens till att inte se på webbplatsen med lika kritiska ögon, som personal och studenter gör.

Andelen som inte hittar det de söker har också ökat något.

Om nej, vad hittade du inte?

2004: Flera svarar att de letat efter specifik information om kurser eller scheman, men några genomgående trender går inte att se.

2003: Personalen hade svårt att hitta till institutioner och viss personalinformation. Studenternas anmärkningar gällde även här kurser och scheman i stor utsträckning.

Hur viktiga anser du att följande aspekter är när det gäller en högskolas hemsida?

Frågan ställdes inte 2003.

De viktigaste alternativen bedöms vara att (över 90 % har svarat att dessa påståenden är viktiga eller mycket viktiga):

1. informationen är aktuell
2. det är lätt att hitta det man söker
3. webbplatsen är lättnavigerad
4. webbplatsen är lättöverskådlig
5. informationen är användbar/relevant

Om man tittar på i vilken utsträckning påståendena stämmer med BTH:s webbplats får man följande lista (end fem första):

1. informationen är användbar/relevant
2. informationen är aktuell
3. språket är enkelt
4. känns modern
5. har en attraktiv grafisk form

I vilken utsträckning instämmer du med följande påstående gällande BTH:s webbplats?

Informationen är aktuell

	Stud		Pers		Övr		Tot	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Instämmer inte alls	2,12	4,52	0,00	5,04	3,47	6,45	2,21	4,75
Instämmer inte	4,72	-	12,05	-	1,73	-	4,85	-
Varken eller	16,27	-	13,25	-	9,83	-	14,26	-
Instämmer (delvis)	52,83	59,3	55,42	68,9	47,4	41,9	51,76	60,46
Instämmer helt och hållet	16,75	27,1	16,87	20,2	15,61	38,7	16,47	26,23
Ingen åsikt	7,31	8,24	2,41	5,88	21,97	12,9	10,44	7,98

För att jämföra resultaten mellan de båda undersökningarna kan man slå ihop alternativen "Instämmer inte alls" och "Instämmer inte". Vad man då kan se är att studenter och personal är något mer missnöjd med informationens aktualitet nu än tidigare. Men man får också ta med i beräkningen att de som svarade på enkäten 2003 inte hade ett neutralt alternativ som "Varken eller". Tyngdpunkten ligger dock fortfarande på "instämmer".

Informationen på webbplatsen är användbar/relevant

	Stud		Pers		Övr		Tot	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Instämmer inte alls	1,66	1,86	2,44	5,04	4,62	6,45	1,92	2,85
Instämmer inte	1,43	-	1,22	-	2,31	-	1,63	-
Varken eller	15,44	-	7,32	-	10,4	-	13,17	-
Instämmer (delvis)	61,28	51,1	70,73	57,1	57,8	41,9	61,54	51,9
Instämmer helt och hållet	16,15	43,6	14,63	32,8	14,45	38,7	15,53	40,87
Ingen åsikt	4,04	3,19	3,66	5,04	12,72	9,68	6,21	3,61

Också här blir det svårt att jämföra resultaten på grund av att svarsalternativen har varit olika. Tyngdpunkten har dock förskjutits från "Instämmer helt och hållet" till "instämmer", vilket kan bero på att alternativet "Instämmer delvis" som det hette 2003 också rymmer de som 2004 skulle svarat "varken eller".

Mer än 75 % av de som har svarat på enkäten 2004 anser att informationen på webbplatsen är användbar och aktuell.

Det är lätt att hitta det man söker

Frågan ställdes inte 2003.

2004: Till skillnad från de två tidigare påståendena kan man här se att åsikterna går isär. Fortfarande finns det en tyngdpunkt på "Instämmer", men fler än 30 % har svarat "instämmer inte" eller "Instämmer inte alls".

Den har en attraktiv grafisk form

Frågan ställdes inte 2003. Däremot skulle de betygsätta utseendet. Kan jämföras?

Ungefär 54 % anser att högskolans webbplats har en attraktiv grafisk form (instämmer + instämmer helt och hållet). Lite drygt 10 % instämmer inte.

2003 fick respondenterna betygsätta webbplatsens utseende på en skala från 1-10 (10 är mycket bra). Medelvärdet blev här omkring 6. Det är knappt godkänt. Här påpekade man bland annat att den inte motsvarade de förväntningar man kan ha på en teknisk högskola. Den var inte så tekniskt avancerad och framför allt mycket rörig.

Även om det nästan inte går att jämföra de båda undersökningarna i den här frågan skulle man kunna dra slutsatsen att den grafiska formen har förbättrats något. Tittar man dessutom på svaren som kom in under frågan "Vad tycker du spontant om webbplatsen" 2004, där många svarade "bra" eller " snygg" och liknande kan man se en förbättring.

Den är lättöverskådlig

Frågan ställdes inte 2003. Däremot ställdes frågan om innehållet var pedagogiskt presenterat. Om man gör en jämförelse mellan dessa båda påståenden kan man se att respondenterna 2003 var något tveksamma till om innehållet var pedagogiskt presenterat. Majoriteten valde mittenalternativet "Instämmer delvis". 2004 är respondenternas svar lite positivare. Omkring 40 procent har svarat "instämmer" på frågan om webbplatsen är lättöverskådlig.

Språket är enkelt

	Stud		Pers		Övr		Tot	
	2004	2003	2004	2003	2004	2003	2004	2003
Instämmer inte alls	1,42	1,6	2,38	0,84	2,91	0,0	1,92	1,33
Instämmer inte	1,42	-	2,38	-	2,33	-	1,77	-
Varken eller	19,19	-	20,24	-	16,28	-	18,58	-
Instämmer (delvis)	53,79	20,7	58,33	37,0	49,42	19,4	53,24	24,33
Instämmer helt och hållet	17,06	72,9	8,33	58,0	11,63	74,2	14,6	69,58
Ingen åsikt	7,11	4,52	8,33	4,2	17,44	6,45	9,88	4,56

2003 instämde 60 % av personalen och 70 procent av studenterna helt och hållet i påståendet att språket på webbsidan är enkelt att förstå. 2004 ser det annorlunda ut. 17 procent av studenterna och 8 procent av personalen instämmer helt och hållet medan de flesta istället svarat att de instämmer. Skillnaden kan till stor del bero på att respondenterna har fler svarsalternativ att välja på. Men kan det också vara så att språket på våra webbsidor har blivit mer komplicerat?

Känns modern

Frågan ställdes inte 2003.

Lite drygt 40 procent instämmer i påståendet 2004. Men det är bara lite över 10 procent som instämmer helt och hållet. Att uppmärksamma kan vara att studenterna inte är lika positiva som personalen. Webbplatsens utseende och uttryck kan tilltala en något äldre publik i större utsträckning än den yngre målgruppen studenter.

Känns nyskapande

Frågan ställdes inte 2003.

Omkring 40 procent har svarat ”varken eller”, vilket avviker ganska mycket från mönstret på de tidigare frågorna. Detta behöver nödvändigtvis inte tolkas som ett negativt svar. Vill vi att högskolans webbplats ska vara nyskapande? Det är än så länge inget medvetet val vi har gjort.

Känns traditionell

Frågan ställdes inte 2003.

Knappt 30 procent tycker att webbplatsen är traditionell. 45 % svarar ”varken eller”.

Är lättnavigerad

Frågan ställdes inte 2003. Däremot skulle man betygssätta strukturen på en skala från 1-10, där tio är mycket bra. Medelvärdet då var drygt 5. Ca 48 % tyckte att webbplatsen är lättnavigerad 2004. Om man överhuvudtaget kan jämföra dessa båda frågor med varandra kan man inte påstå att det skett någon större förändring.

Hur nöjd är du med BTH:s webbplats totalt sett?

Frågan ställdes inte 2003.

70 % av respondenterna är nöjda eller mycket nöjda med webbplatsen 2004. Det får ändå ses som ett gott resultat eftersom endast 13 % har svarat att de inte är särskilt nöjda eller inte alls nöjda.

Finns det något du saknar på BTH:s webbplats?

Det är svårt att hitta genomgående trender i fritextsvaren på frågan, men man kan se att det är många som efterlyser en bättre struktur på sajten så det blir lättare att hitta och förstå hur man ska hitta. Många har också tagit upp snabbsökningar och genvägar. Strukturen har varit, och ser alltså ut att fortfarande vara ett problem för många. Sökfunktionen jobbar vi allt mer aktivt med, och genvägar är något som ska implementeras på webbplatsen under året.

2003 ställdes frågan ”Vad vill du lägga till på BTH:s webbplats”. Struktur och design är något som man tagit upp här som något som måste förbättras. I övrigt finns det många bra idéer, varav flera redan har genomförts, och andra kan fortfarande vara aktuella.

2003 ställdes också frågan ”Har du några konkreta förbättringsförslag”. Något man då svarade var att standardisera och se till så att webbplatsen fungerar i alla browsers och alla upplösningar.

Finns det någon annan högskola som du rent generellt anser har en bättre hemsida än BTH?

Frågan ställdes inte 2003.

12 % svarade ja, 13 % svarade nej. Blad de som svarade ja kan man inte se några tydliga trender, men flera framhåller de större universiteten och högskolorna som exempel på sidor med bättre tydlighet. Här spelar det nog också rätt stor roll vilken webbplats man är van vid att använda sig av, i vilket syfte man varit inne på dessa tidigare och så vidare.