



Analys av webbenkät – www.bth.se

Enkäten genomfördes från den 19 maj och tre veckor framåt.

Enkäten skickades ut till 460 anställda och 4509 studenter. En länk för besökare låg även på framsidan och ett meddelande skickades till alumninätverket. Jag skickade dessutom e-post till ett 20-tal externa kontakter.

Besökare: 31 svar (varav 4 st nuvarande studenter som kommit fel).

Personal: 119 svar

Student: 376 svar

I analysen har jag tittat på sammanställningen av alla svar, uppdelad i de olika grupperna besökare, personal och student och jag har tittat på en fråga i taget. Jag har inte jämfört olika frågor med varandra, jag tror inte det skulle tillföra så mycket till resultatet.

Utöver denna analys kommer det göras en åtgärdslista grundad på de förslag som kommit in genom de öppna frågorna i enkäten.

/ Jenny Gustavsson, webbredaktör, juni 2003

I. Är du...

- Man
- Kvinna

Besökare: 9 kvinnor, 22 män, främst alumni (19 st)

Personal: 48 kvinnor, 69 män och två som inte vet.

Student: 140 kvinnor, 235 män och en som inte vet

Kommentar: Jag vet inte om fördelningen eg. återspeglar vår verksamhet, men det borde ligga någonstans i närheten. I analysen har jag inte tittat närmare på vad män resp. kvinnor svarat. Jag har inte sett någon anledning till det.

1. Hur ofta besöker du www.bth.se eller någon av våra undersidor?

- Dagligen eller nästan dagligen
- Flera gånger i månaden
- En gång i månaden
- Enstaka gånger per år
- Det här var första gången

Besökare: Jämn fördelning (men ingen som var där för första gången)

Personal: 81 % besöker sidan dagligen, eller nästan dagligen. 19 st besöker den flera gånger i månaden.

Student: 87 % besöker sidan dagligen eller flera gånger i månaden (jämmt fördelat)

Kommentar: De flesta som har svarat på enkäten besöker vår webbsida väldigt ofta. Man bör tänka på detta när det gäller resultatet av enkäten. De som deltagit är alltså vana användare av vår webbplats, och de flesta är även väl bekanta med organisationen i stort. Hur webbplatsen uppfattas av någon som inte känner till BTH så väl, är svårt att svara på.

2. Av vilken anledning besöker du vår webbplats (Du får gärna ange flera alternativ)?

- Söker information om kurser och program
- Söker information om BTH
- Söker information om forskning
- Hämtar/läser pressmeddelanden
- Annat

Besökare: 41% söker allmän information om BTH, inte så många söker information om forskningen.

Personal: 58 % söker information om kurser och program, 64% allmän information, forskning 33% och pressmeddelanden 25%, bara 15% har angett någon annan anledning.

Student: De söker i huvudsak information om kurser och program (79%), men också allmän information om BTH. Andra alternativ har ganska jämnt fördelade svar om ca 10%.

Annat:

Besökare: Alumni, vad händer, aktuell info om kurser, webmail.

Personal: Adressbok, Bibliotek, Kalendarium/Aktuellt, Lärarportalen, Internt.

Student: Studentportalen, adressböcker, biblioteket, webmail och annan kursinformation.

Kommentar: Svartalternativen var lite väl svagt formulerade. Tanken var att få svar på vilka ingångar som används i dag. Frågan skulle kanske egentligen handlat om vilken information man är intresserad av uppdelat i tydliga målgrupper, inte efter hur sidan i dag är strukturerad. Svårt att utläsa något användbart från denna frågan, mer än att våra adressböcker är mycket använda.

3. Hittar du vad du söker?

- Ja, utan svårighet
- Ja, med viss svårighet
- Nej

Besökare: Över hälften hittar utan svårighet. Endast 6 % hittar inte alls.

Personal: 58% hittar med viss svårighet, 4 % anger att de inte hittar vad de söker.

Student: 40% hittar utan svårighet, 57% hittar med viss svårighet.

Vad hittar du inte?

Besökare: Inget anmärkningsvärt.

Personal: Svårt att hitta till institutionerna. Navigationen inte självklar och tydlig. Personalinformation är också svår att hitta.

Student: Många anmärker på att det är rörigt och svårt att hitta. För mycket information på ett och samma ställe. Inga speciella sidor utmärker sig som svåra att hitta. Alla anmärker på olika, men mycket är kursrelaterat.

Kommentar: De flesta hittar med viss svårighet. Helst skulle ju de flesta hitta utan svårighet. Siffrorna är ändå inte så dåliga som man kanske kunde vänta sig. Några

påpekar dock att man lärt sig hitta den information man behöver och då är det inte svårt. Det är ingen enskild sak som utmärker sig som svår att hitta utan det är olika från person till person. Man bör nog fundera över de olika sakerna som tas upp, men vi behöver nog inte lägga ner för mycket energi på det.

4. Nedan följer ett antal påståenden om vår webbplats. Ange i vilken grad du instämmer i dessa påståenden. Du har möjlighet att kommentera dina svar om du vill.

a. Språket på webbplatsen är enkelt att förstå

- Instämmer inte alls
- Instämmer delvis
- Instämmer helt
- Vet ej

Besökare: 74 % instämmer helt

Personal: 58% instämmer helt, 37% instämmer delvis, men man tycker det är för lite texter på engelska.

Student: 72 % instämmer helt, de flesta andra instämmer delvis. Påpekar att det finns stavfel och särskrivningar ibland.

Kommentar: *Generellt har vi ett bra språkbruk. Vad man kanske behöver hålla efter är längden på texterna. Kanske bör man titta mer på hur man skriver för webben (gäller alla publicister). Oftast är det nog protokoll och detaljerade faktatexter som det blir problem med? Vad gäller stavfel och grammatiska fel så måste vi vara noggranna, men eftersom det finns så många publicister så är det ju svårt att hålla efter.*

b. Innehållet är pedagogiskt presenterat

- Instämmer inte alls
- Instämmer delvis
- Instämmer helt
- Vet ej

Besökare: 45 % instämmer delvis. 25 % instämmer helt. Resten är ganska jämnt fördelat på inte alls och vet ej.

Personal: 65% instämmer delvis, resten är jämnt fördelat på de övriga alternativen.

Student: 60 % instämmer delvis, 17% instämmer helt och 13% inte alls.

Kommentar: *De flesta kommentarer på frågan rör navigation och strukturering. Man tycker det är rörigt och plottrigt, ingen genomtänkt struktur, särskilt inte på en nivå ner. Navigationen är inte tillfredsställande. Några påpekar också att man inte ska behöva skrolla på förstasidan. Många av kommentarerna ang förstasidans plottrighet borde redan vara åtgärdade genom den renare "sommarsidan". Förhoppningsvis kan vi behålla luftligheten och tydligheten även under hösten och i framtiden.*

c. Webbplatsen innehåller relevant information

- Instämmer inte alls
- Instämmer delvis
- Instämmer helt



- Vet ej

Besökare: 80 % instämmer helt eller delvis (jämnt fördelat dem emellan). Man vill dock veta mer om studenterna och vad som händer på BTH.

Personal: 57% instämmer delvis, 32% instämmer helt. Informationen är bra, men svår att hitta. Orelevant är vädret, reklamfilmer och hitlåtar tycker flera.

Student: 51% instämmer delvis, 44% instämmer helt. Tycker infon är relevant, strukturen är dock inte bra. Flera kommenterar också att vädret och filmer mm inte är relevant, men att scheman saknas.

Kommentar: De som instämmer delvis kommenterar ofta att eftersom det är svårt att hitta går man ofta miste om relevant information. Vi bör nog fundera över vad som är relevant för besökarna till förstasidan och vilka tjänster man kan erbjuda längre ner i strukturen istället. Dessutom är det viktigt att klargöra vad det är för filmer etc. som läggs på framsidan om man nu ändå väljer att göra det. Om besökaren förväntar sig en informativ film och får en reklamfilm istället är det inte bra. Kanske ska man fundera över hårdare riktlinjer för kursinformation och erbjuda den på ett samlat ställe. Möjligtvis blir detta bättre med BUD?

d. Webbplatsens innehåll är aktuellt

- Instämmer inte alls
- Instämmer delvis
- Instämmer helt
- Vet ej

Besökare: 80 % instämmer helt eller delvis (jämnt fördelat dem emellan)

Personal: 69% instämmer delvis, 20 % instämmer helt. Särskilt institutionerna är dåliga på att uppdatera sina sidor.

Student: 59% instämmer delvis, 27% instämmer helt. Institutionerna är dåliga på att uppdatera kursinformation. Man önskar bättre koll på vad som händer på BTH just nu.

Kommentar: Inte särskilt många som instämmer helt. Det är dock så att med en så stor webbplats som vi har är det svårt att hålla allt aktuellt, men vi måste jobba på att bli bättre på detta! Även den "statiska" informationen behöver uppdateras eller bytas ut ibland. Den som är utsedd till publicist på institutionen kanske behöver tydligare arbetsdirektiv? De interna informationskanalerna måste också bli bättre annars är det svårt att vara snabb med aktuell information.

Kommentar till hela fråga 4: Sammanfattningsvis kan man säga att innehållet på webbplatsen, dvs den information vi har valt att ha där, är det inget fel på. Vi ska fortsätta jobba i samma anda, men måste bli **mycket bättre** på att presentera den. Det som verkar saknas mest är ett genomtänkt arbete hos publicisterna – man känner inget större ansvar för den information som publiceras. Kan det vara så? Studenterna önskar också att lärarna känner mer ansvar för den kursinformation som publiceras, eller inte publiceras.

5. Betygssätt utseendet på BTHs webbplats med en skala från 1 till 10 där 1 är mycket dålig och 10 är mycket bra.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Besökare: Medelvärde: 6,5 Median: 7 Flest: 8



Personal: Mycket spridda åsikter, men jämnast fördelning mellan 6 och åtta (ca 20 på varje). Medelvärde 5,8. Framsidan behöver vara renare och mer strukturerad, designen känns för spretig.

Student: 24% gav sidan en 7a i betyg. 19% en åtta. Medelvärde 6. Framförallt tråkig tycker många.

Kommentar: Webbplatsen motsvarar inte de förväntningar man har på en webbplats som tillhör en högskola som säger sig vara specialist på tillämpad IT. Man påpekar också att den är rörig, men i övrigt går kommentarerna åt skilda håll. Men med tanke på att medelvärdet ligger på runt 6 så är det inte ett särskilt bra betyg. Vad det beror på är antagligen till stor del att den uppfattas som rörig, och inte ser så tekniskt avancerad ut. Men design är en fråga om smak och det kommer nog alltid vara så att alla tycker väldigt olika, hur man än gör.

6. Ange adressen till en webbplats som, enligt dig, har ett bra utseende (frivillig uppgift).

Kommentar: En väldig massa förslag där www.kth.se, www.google.com, www.svt.se och www.aftonbladet.se var mest förekommande. Svt:s sajt utnämndes nyligen till Sveriges tredje bästa webbsajt av tidningen Internetworld. Vad jag i efterhand kan tycka jag missade med frågan var att be dem motivera varför de angivna sidorna var snygga. Listan på webbplatser kan dock förhoppningsvis leda till någon bild av vad man tycker är snyggt.

7. Betygssätt strukturen på vår webbplats (dvs är det lätt att hitta) med en skala från 1 till 10 där 1 är mycket dålig och 10 är mycket bra.

1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Besökare: Medelvärde: 5,9 Median: 7 Flest: 7

Personal: 3 och 5 har 16% vardera. I övrigt är det ganska jämnt fördelat. Medelvärdet är 5.1.

Student: Ganska jämn fördelning mellan 3 och 8. Medelvärde: 5,5

Kommentar: De allra flesta som har kommenterat frågan påpekar att strukturen är för rörig och det krävs för många klick för att komma dit man vill. Många påpekar också att de har lärt sig hur de hittar nu, men de tror inte det är så lätt för nya besökare. Sökfunktionen får lite kommentarer av personer som tycker att den är dålig; den ger sällan de aktuella träffarna först. Medelvärdet ligger också under 6 hos alla, vilket är alldeles för dåligt. Till skillnad från designen så tror jag strukturen är något som man kan göra bättre och därmed tillfredsställa en större massa. Det finns riktlinjer för hur man gör en webbplats tillgänglig och det finns också konventioner för hur saker bör byggas upp och presenteras på webben som man bör följa.

8. Ange adressen till en webbplats som, enligt dig, har en bra struktur (frivillig uppgift).

Kommentar: Sidor som nämndes av flera var www.aftonbladet.se (främst av studenter och som någon uttryckte sig: hemsk design, men bra struktur), www.liu.se och www.kth.se. Väldigt många andra sidor nämndes också och ur många olika kategorier.

Vad jag i efterhand kan tycka jag missade med frågan var även här att be dem motivera vad som var bra med strukturen på de angivna sidorna. Listan på webbplatser kan dock förhoppningsvis leda till någon bild av vad man tycker är bra.

9. Vad fungerar bra på BTHs webbplats? Beskriv så detaljerat som möjligt.

Besökare: Kontaktinformation, lätt att hitta/ganska lättsurfad. Sidan ligger sällan nere.

Personal: Adressboken tycker många fungerar bra, men man vill kunna söka på telefonnummer och så borde det finnas foton på all personal och den måste uppdateras bättre. Nyheterna/aktualiteten på hemsidan kommer som nummer två. Några anger sökfunktionen som bra. Innehållet under utbildning och student är förhållandevis bra, men det är för svårt att hitta.

Student: Den nya studentportalen var det väldigt många som nämnde som bra (hela 34 st). Många tycker också att det är lätt att hitta och att Idenet fungerade mycket bra (20 st). Därefter kommer biblioteket sidor som anses bra för det är enkelt att hitta det man söker. Nyttigheten i sidorna kommenterades också, framförallt ladokutdrag och tentainformation (så väl som gamla tentor). Adressböckerna, webmailen, its kurshemsidor, aktuellt och den blå menyn längst upp var också saker som flera tyckte var bra.

Kommentar: Eftersom frågan hade ett öppet svarsalternativ genererade den mycket olika åsikter. En del av dem återkom hos många och även om jag inte har möjlighet att återge alla här kan jag ändå hitta beröringspunkter som många hade gemensamt. En hel del kommentarer rör sådant som inte påverkar webbprojektet eller som webbprojektet inte kan påverka, men de kommer att lämnas till den som de kan vara av intresse för. Studenternas kommentarer har, helt naturligt, mest rört sig kring kurs- och utbildningsinformation. Webbgruppens inflytande på student- och utbildningssidorna är till viss del begränsat och möjligtvis måste studerandeavdelningen ta en mer aktiv roll i det löpande webbarbetet (även långsiktiga strategier) när det gäller denna information.

10. Vad fungerar mindre bra på BTHs webbplats? Beskriv så detaljerat som möjligt.

Besökare: Svårt att orientera sig.

Personal: Det är svårt att hitta i undermenyer och svårt att hitta i allmänhet var det vanligaste svaret. En genomtänkt kategorisering efterlyses. Forskningssidorna hade många synpunkter på också. Här finns för lite information och för dåligt uppdaterat. Tvåspråkigheten är också något som är dåligt enligt personalen. Man glömmer bort att de flesta forskningskontakterna är engelsktalande och att andelen utbytesstudenter hela tiden ökar. De interna sidorna används inte heller i den utsträckning de skulle kunna användas. De är inte en intern informationskanal, men borde vara det. Styrdokument är svåra att hitta. Sökfunktionen får lika många missnöjda kommentarer som det fick positiva i föregående fråga. Någon skriver: "Söker jag exempelvis på "internt" vill jag inte ha en träff där ordet "internt" i menysystemet är markerat. Jag kan heller inte lita på att första träffen är den mest relevanta, eller att jag får unika träffar."

Student: Mer än en tredjedel av kommentarerna rör navigation och struktur. Man tycker det är rörigt och svårt att hitta. Nuvarande målgrupperna (den blå listen) är inte helt självklara. Webmailen får mycket kritik. Detta berör dock inte webbgruppens arbete, och jag tror att man har, eller håller på med, en ny webmail dessutom. Studenterna klagar också på att det är svårt att hitta kursinformation (som scheman och liknande) och man vill ha ett gemensamt system för att presentera denna information. Kursinformationen är också dåligt uppdaterad. Sökfunktionen är dålig, särskilt eftersom man inte tycker man



får upp relevanta resultat. Adressboken för studenter är inte så lätt att hitta och använda. Man har svårt att hitta till institutionerna och att hitta på deras sidor.

Kommentar: Även det här var en fråga med öppet svarsalternativ och kommentarerna fyller många A4-sidor. Här har jag bara tagit med de punkter som tagits upp mest frekvent. Bland det som inte tas upp här finns det många saker att fundera över och skicka vidare till berörda. Återigen är navigationen en stor fråga och det är ju också den största delen av webbgruppens arbete. Sökfunktionen är det också ganska många som kommenterar och därför bör vi se över den. Kan man göra förbättringar? Vad finns det för alternativ? När det gäller adressböckerna, som ju är välanvända åtminstone bland personal och studenter, bör man fundera över att ha samma system för de båda. Är det möjligt?

11. Vad vill du lägga till på webbplatsen?

Besökare: Mer information om studenterna (presentationer mm). Information om forskningsresultat.

Personal: Flera vill ha ett ordentligt intranät. Alla kommentarer kring detta sparas tills det är dags med arbetet med internsidor. Många efterlyser ordentlig information på engelska och påpekar att designen och strukturen behöver fixas till. Forskningsinformationen borde bli bättre. Det saknas kartor över campusområden, salar, kontorsrum och kartor/instruktioner över hur man hittar till de olika campus. En tydlig introduktionssida för blivande studenter. En sida där olika felanmälningar är samlade. Detaljerade adressuppgifter, dvs vad har folk för arbetsuppgifter, vem är internationaliseringsansvarig osv.

Student: Strukturen och designen måste fixas och samma layout ska gälla för alla sidorna, även institutionerna. Man vill ha mer information om/från studenterna på skolan och om studentlivet då det kan locka fler studenter hit. Mer information om kurser och program, samt en möjlighet att anmäla sig till kurser via webben när man väl är student på BTH. Career Center – hjälp med kontakter för sommarjobb, exjobb och praktikplatser tex. Fler bilder på omgivningen/Blekinge och högskolan. Kartor (se personal). En ordentlig studentportal där alla funktioner är samlade så man slipper logga in på flera ställen. Veldig många säger också att de inte kommer på något som saknas.

Kommentar: En del saker är ganska enkla att lösa, medan de flesta hänger på att många personer i organisationen tar sitt ansvar. Adressboken är ett sånt exempel, men den kan säkert göras bättre. Studenterna saknar information om sig själva och jag tror också att det är viktigt att visa mer om studenterna, inte bara utbildningarna de läser. Den nya rekryteringssajten kommer att innehålla mer studentfokuserat material och jag har pratat med studentkåren om ett samarbete vad gäller tex studentnyheter. Om Studentkårens tidning hade haft en stadig redaktion (just nu ligger den nere för ingen vill jobba med den) så kunde vi ha ett bra samarbete. Frågan är hur vi löser det ändå?

12. Vad vill du ta bort från webbplatsen?

Besökare: Allt brus i form av för mycket länkar och texter och reklamer.

Personal: Bruset ska bort, dvs för mycket länkar, för mycket text – trängseln helt enkelt. Välkommensektionen är det flera som kommenterat. Vem är den till för? Pressklippen på framsidan borde lämna plats åt egna nyheter. Pressklipp kan ligga på egen sida. Allt plattformsberoende material. Format på dokument, filmer och musik borde bestämmas.

Student: Plotter och brus. De flesta kommenterar vädret och den egna hitläten och till viss del reklamfilmerna. De skäms och tycker inte det är särskilt proffsigt. Man tycker



också vänsterspalten med aktuellt och väder tar upp för mycket plats. Man ska inte behöva skrolla i sidled. Men även på denna fråga är det många som säger att inget behöver tas bort, bara stramas upp lite.

Kommentar: En student påpekade att de ville kunna läsa rektorns brevduva. Studenterna behöver nog inkluderas i nyhetsflödet på något sätt. Studenterna är väldigt känsliga för låtar och filmer och vädret och påpekar ofta att sidan inte känns proffsig utan amatörmässig. Om de är trendkänsliga, vad är då inte de som är ännu lite yngre och letar efter en intressant högskola att studera vid?

13. Har du några konkreta förbättringsförslag för vår webbplats?

Besökare: En webbplats som fungerar i alla browsers och upplösningar.

Personal: En informationsansvarig borde utses på varje institution som känner ett ansvar för att webbinfon är uppdaterad och så borde institutionerna börja använda webben mer konstruktivt. Allt material ska vara plattformsoberoende och sidorna bör fungera i alla browsers, upplösningar och uppkopplingar. Designen bör vara frikopplad från innehållet. Ge mer information om campusstäderna till blivande studenter. Möjliggör för snygga hemsidor för personalen. Bokningssystemen bör ersättas av ett gemensamt. Det är för många lösenord i dag. Gör användartester regelbundet. Koppla in en grafisk designer.

Student: Standardisera och se till så att alla följer standarden. Anlita en designer. Skapa ett enhetligt kurssystem som alla inst. använder. Plocka in fler nyheter som inte berör BTH direkt, men studier och forskning. Den blå färgen på länkarna upplevs av flera som för stark.

Kommentar: Här har jag bara tagit upp de få saker som inte har nämnts tidigare i enkäten. De flesta kommentarer känns igen då de handlar om utseende och navigering med mera. En student föreslår att man utlyser en tävling bland studenterna om att designa våra webbsidor. Kan det vara en idé?

14. Får vi kontakta dig och ställa fler frågor?

Kommentar: Nu har jag en lång lista på personer som bland annat kan användas i användartester under arbetets gång.
