



INSTITUTIONEN FÖR FILOSOFI,
LINGVISTIK OCH VETENSKAPSTEORI

LÄSVÄGAR PÅ EN KOMMUNS WEBBPLATS UTIFRÅN OLIKA ANVÄNDARPERSPEKTIV

En språkvetenskaplig studie om begriplighet på
Borås stads webbplats

Lea Greim

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning, Magisteruppsats
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	VT 2018
Handledare:	Ylva Byrman
Examinator:	Åsa Abelin

Abstract

Uppsats/Examensarbete:	15 hp
Program och/eller kurs:	Kommunikatörsprogrammet med inriktning mot myndigheter och offentlig förvaltning, Magisteruppsats
Nivå:	Avancerad nivå
Termin/år:	VT 2018
Handledare:	Ylva Byrman
Examinator:	Åsa Abelin
Nyckelord:	Begriplighet på webben, läsvägar på webben, multimodalitet, användbarhetstest

-
- Syfte:** Syftet med denna uppsats var att belysa hur olika användare lyckas hitta information på Borås stads webbplats utifrån deras läsvägar och åsikter. Syftet var även att se hur webbplatsen fungerar för användare med ett annat förstaspråk än svenska. Läsvägar och åsikter kan förklara hur begriplig en webbplats är och hur begriplig en webbplats är baserad på dess struktur, navigation och information. Denna uppsats undersökte därför dessa tre delar på Borås stads webbplats.
- Teori:** Teorin som uppsatsen utgick från var både den klassisk linjära verbala läsningen och hur olika användare hittar och läser på webben. Dessutom analyserades webbplatsen utifrån ett multimodalt perspektiv och hur webbplatsens olika resurser påverkar användarnas läsvägar.
- Metod:** Metoden som användes i denna uppsats var ett användbarhetstest. Testet utfördes på 12 olika testpersoner som skulle hitta information på Borås stads webbplats.
- Resultat:** Resultatet visade att testpersonerna kunde hitta eftersökt information till stor del. Det fanns individuella skillnader kring vilka läsvägar testpersonerna valde och hur de tolkade informationen. Detta visade sig särskilt på testpersonerna med ett annat förstaspråk än svenska. Webbplatsen fungerar generellt för såväl personer med svenska som modersmål och för personer med annan kulturell härkomst. Det framkom däremot att Borås stads webbplats har brister i strukturen och informationen, vilket leder till en delvis otillfredsställande begriplighet.

Förord

Först och främst vill jag tacka alla respondenter som deltog under min intervju, utan er hade det inte blivit en så bra uppsats.

Jag vill även tacka min handledare Ylva Byrman som ledde mig i rätt riktning och gav mig givande svar och kommentarer på mina frågor.

Slutligen vill jag även tacka min underbara familj och vänner som har stöttat mig genom hela uppsatsskrivningen, jag hade inte klarat det utan er!

Innehållsförteckning

1. Inledning.....	1
1.1 Bakgrund	2
1.2 Problembeskrivning.....	2
1.3 Syfte och frågeställningar	3
1.4 Avgränsningar	3
2. Teori.....	4
2.1 Hur vi läser en text.....	4
2.1.1 Läsare med annat förstaspråk än svenska	5
2.2 Multimodalitet	6
2.3 Hur vi läser och hittar information på webben	8
3. Tidigare forskning	11
3.1 Studier om multimodalitet	11
3.2 Studier om hur vi läser och hittar på webben	13
4. Metod och material.....	17
4.1 Metodval.....	17
4.2 Forskarens roll	18
4.3 Material och urval.....	19
4.4 Tillvägagångssätt	20
4.5 Reflektioner kring metoden	22
4.6 Insamlat material	23
4.7 Etiska överväganden.....	23
5. Resultat.....	25
5.1 Sammanfattning av testpersonernas svar	25
5.2 Analys av resultaten.....	27
5.2.1 Struktur	27
5.2.2 Navigation.....	34
5.2.3 Information	37
6. Diskussion och slutsats.....	46
6.1 Sammanfattande huvudresultat.....	46
6.1.1 Hur påverkar struktur och navigation användarnas läsvägar	46
6.1.2 Hur lyckas användarna hitta information.....	47
6.1.3 Hur fungerar webbplatsen för personer med annat förstaspråk än svenska.....	47
6.2 Reflektion och begränsningar	48

6.3 Slutsats.....	49
7. Referenslista.....	50

1. Inledning

För de flesta myndigheter, kommuner och organisationer är det nuförtiden ett givet val att använda en digital kommunikationsväg vilket vanligast är en webbplats. En webbplats har en framstående förmåga att förmedla en stor del av informationen till allmänheten. Det kan handla om kontaktinformation, viktiga datum eller andra viktiga upplysningar. En webbplats riktar sig till otaliga användare som alla har olika intentioner med att besöka webbplatsen. Det kan vara att de vill få frågor besvarade eller att de vill kunna utföra uppgifter. Med tanke på att myndigheter och kommuner riktar sin information till allmänheten kräver det extra stor fokus på begriplighet.

Det är flera olika faktorer som påverkar en webbplats begriplighet. Användarnas olika förutsättningar, erfarenheter och behov spelar roll för webbplatsens begriplighet. En webbplats är en naturlig informationskälla för många där de kan hitta svar på sina frågor. En användare förväntar sig därför att snabbt och enkelt kunna hitta eftersökt information för att kunna uppnå sina behov. Redish (2012) är av den åsikten att användare anpassar sitt beteende till webbplatsen och därmed även tiden användaren befinner sig på sidan. Uppfyller webbplatsen inte alla krav som ställs så kommer användaren att förlora tålamodet och vända sig någon annanstans. Målet är att alltid ha en nöjd och belåten besökare som återkommer med en positiv inställning. För att målet ska kunna uppfyllas ska faktorer som webbplatsens struktur, navigation och information särskilt beaktas.

Kommunikation via webben är en komplex process och det ingår olika delar för att webbplatsen ska kunna värderas som en begriplig informationskälla. Denna uppsats kommer att fokusera på hur användare lyckas hitta information på en kommuns webbplats vilket också säger något om hur begriplig en webbplats är. Kommuner har en stor användargrupp där alla har olika mål och frågor som de vill kunna få ett svar på genom att besöka webbplatsen. För kommuner som publicerar information till allmänheten via webben är det av största vikt att alla kan förstå informationen som är publicerad, annars är det i princip värdelöst att de använder sig av denna kommunikationsväg. Uppsatsen fokuserar på Borås stads webbplats.

För att kunna se hur begriplig webbplatsen är utförs ett användbarhetstest med hjälp av olika testpersoner. Hälften av testpersonerna har ett annat förstaspråk än svenska vilket gör att de har ett ännu tydligare behov av begriplighet.

1.1 Bakgrund

Följande studie består av en undersökning av Borås stads webbplats. Borås har ett ständigt ökande invånarantal och i dagsläget över 110 000 invånare. Borås associeras till textil och handel och var under 1900-talet den snabbast växande staden i Sverige. Många stora textil- och konfektionskedjor har valt att etablera sina huvudkontor i Borås, exempelvis H&M, Gina tricot och Svea (Borås stad, 2017).

Jag vill studera om kommunen förmedlar informationen på sin webbplats på ett begripligt och användarvänligt sätt samt hur det kan förbättras. Undersökningen fokuserar på hur Borås stad kommunicerar till sina mottagare och då i synnerhet sina invånare. Jag är själv bosatt intill Borås kommun och fann det därför intressant att undersöka deras webbplats.

1.2 Problembeskrivning

Borås stad har en bred och mångfacetterad målgrupp. I målgruppen ingår kommunens invånare, presumtiva invånare, besökare, turister och företagare. Borås stads webbplats tillhandahåller mycket information som intresserar både nuvarande och framtida användare. Schrepp, Pérez Cota, Gonçalves, Hinderks och Thomaschewski (2017) hävdar att de svåraste webbplatserna är de som inkluderar en bred och mångfacetterad målgrupp eftersom alla deras användare har olika förmågor, mål, behov och färdigheter. Som konsekvens kan det därför utgå från att användarnas upplevelser skiljer sig åt beroende på deras förutsättningar och behov. Aziz och Kamaludin (2014) framhåller att de olika upplevelserna även hänger ihop med ålder, kön, utbildningsnivå och tekniska färdigheter och att dessa kan påverka hur de kan ta del av informationen. Även Björkvall (2009, s. 15) kommer fram att tolkningen av informationen påverkas av de befintliga sociala och kulturella konventioner en webbplats tillhör.

Aziz och Kamaludin (2014) lyfter fram att många organisationer som väljer att kommunicera via en webbplats gör det för att berätta om sina tjänster och produkter med syftet att vara attraktiva. Framtida invånare kan få en negativ bild av kommunen om webbplatsen inte kommunicerar på ett begripligt sätt om de detaljer framtida invånare har intresse av. Nuvarande invånare är i behov av att ta del av kommunens information. Kommunen är den enda som tillhandahåller exempelvis subventionerad barnomsorg och socialbidrag vilket gör att de inte kan vända sig någon annanstans i sådana frågor. Invånare har därför inte så mycket val förutom att byta kommun om de känner sig frustrerade.

1.3 Syfte och frågeställningar

Syftet med denna studie är att undersöka hur olika användare lyckas hitta information på Borås stads webbplats vilket också säger något om hur begriplig den är. Begripligheten beror på webbplatsens struktur, navigation och information. Hur anpassad webbplatsen är till personer med annat förstaspråk än svenska kommer även att undersökas med hjälp av testpersoner som inte har svenska som modersmål. För att kunna besvara frågeställningarna så kommer jag att undersöka hur testpersoner upplever och använder Borås stads webbplats med hjälp av ett användbarhetstest.

Frågeställningar:

- Hur lyckas användare hitta information på Borås stads webbplats?
- Hur fungerar Borås stads webbplats för personer med annat förstaspråk än svenska?

1.4 Avgränsningar

Alla studiens testpersoner är bosatta i Borås, vilket betyder att jag exkluderar målgrupper som besökare, turister och företag. Ytterligare en avgränsning av uppsatsen är att inte undersöka hela webbplatsen utan enbart vissa delar. De valda delarna ska representera Borås stad och vara tänkbart innehåll som en användare vill hitta. Förhoppningen är att de valda delarna ska kunna ge en generell bild för hur begriplig Borås stad webbplats är. Jag kommer inte gå så djupt i tekniska delar, exempelvis webbplatskod, utan kommer att utgå från det som befinner sig på ytan med andra ord allt som är synligt. Att metoden genomförs på en dator är även en avgränsning eftersom de mobila enheterna exkluderas. Materialinsamlingen underlättas genom att välja en enhet och enheterna behöver därför inte jämföras med varandra. Dessutom finns det mer tidigare forskning och vetenskapligt underlag kring kommunikation via en dator.

2. Teori

I detta kapitel kommer det att presenteras några språkvetenskapliga teorier som även lägger grunden för denna studie. Jag kommer först redogöra för klassisk linjär verbal läsning och därefter betrakta text som multimodal. Jag anser att båda aspekter är viktiga att ta hänsyn till eftersom båda spelar roll för hur vi läser en text. Sista avsnittet handlar om hur vi läser och hittar information på webben.

2.1 Hur vi läser en text

Sundin (2007, s. 54) beskriver att läsning består av två processer som pågår parallellt: avkodning och förståelse. Avkodningen innebär att vi läser orden bokstav för bokstav för att sedan koppla den till informationen som finns lagrad i vårt minne, i vårt mentala lexikon. I samband med avkodningen pågår även förståelsearbetet. Förståelsearbetet är då vi tolkar ordet tillsammans med de övriga orden texten består av. Sundin förklarar vikten av förståelsearbetet:

För att kunna förstå texten räcker det inte med att förstå de enskilda orden, vi måste också känna till hur ord, satser och meningar är uppbyggda, betydelsen av olika språkliga bilder, vad som kan vara underförstått i en text och vad som kännetecknar olika texttyper eller genrer. Dessutom måste vi kunna sätta in texten i ett sammanhang, förstå avsändarens avsikt med texten, interagera texten med våra kunskaper om omvärlden och tillämpa texten på vår egen situation. Kvittot på att vi förstått en text är att vi kommer ihåg den, men också att vi har lärt oss något av den (Sundin, 2007, s. 54).

Våra ögon rör sig inte jämnt längs raderna när vi läser utan ryckvis och det finns tre stycken ögonrörelser: fixeringar, sackader och regressioner. Vid fixeringar så står våra ögon stilla och sackader är rycket vi gör till nästa fixeringspunkt. Regressioner är sackader som flyttar sig tillbaka i texten (Sundin, 2007, s. 55). Det finns även en speciell kamera som kan mäta och spåra ögonens rörelser, fixeringar och fokusområden, metoden kallas för *eye tracking* (ögonspårning).

Sundin (2007, s. 54-56) förklarar att personer som har lätt för läsning kan läsa tre till fyra ord i sekunden. Den goda läsaren vet snabbt vilken information som är viktig för hens ändamål och går snabbt vidare när den inte hittar informationen de söker. Istället skumläser den goda läsaren texter och tar åt sig några rubriker och fäster sin blick på bilder samma sak gäller för webbtexter.

En person som läser snabbt har lättare att förstå en text eftersom hjärnan inte behöver fokusera på småsaker utan kan fokusera på helheten. Den mindre goda läsaren behöver längre tid för att läsa, och skumläser inte en text utan istället läser den ord för ord. Hur fort vi läser beror även på hur mycket förkunskaper vi har och vilken svårighetsgrad texten har. Svårighetsgraden ökar när texten innehåller facktermer eller ovanliga ord.

För att underlätta läsningen så spelar sammanhanget en stor roll. Att ge läsaren ledtrådar och extra information skapar mer förståelse om vad texten handlar om och kommer att öka läsarens förståelse. Enkla meningar som hänger ihop och ger texten flyt underlättar läsningen. Allmänna och vanliga ord är lättare att avläsa eftersom läsaren har påträffat dessa förut. Att använda sig av konkreta och korta ord ökar även textens begriplighet (Sundin, 2007, s. 57-61).

2.1.1 Läsare med annat förstaspråk än svenska

Sundin (2007, s. 39) förklarar att det finns två olika problem när en person har svårt för att ta åt sig informationen hen läser. Den första beror på att personen har svårigheter att avkoda vilket innebär att de har svårigheter att tolka bokstäverna och göra om dem till språkljud. Det andra är att personen har svårigheter att förstå informationen vilket innebär att läsaren har svårt för att veta vad orden innebär och svårt för att förstå textens budskap. Sundin menar att personer med ett annat förstaspråk än svenska har svårigheter med språkförståelsen. Vidare förklarar Sundin att även textens utseende spelar roll för textens begriplighet. Dit hör saker som styckeindelning, teckensnitt, radlängd, rubriksättning och bilder. Sundin (2007, s. 164) påpekar att många vuxna som vill lära sig det svenska språket i vissa fall inte kan lära sig det helt och hållet och därför har svårt för att förstå information från myndigheter och företag. De är i behov av att få hjälp med förkunskaper, sammanhang och ordförklaringar. Sundin poängterar att personer med ett annat förstaspråk än svenska vill ta del av ord som de inte förstår, men samtidigt få en förklaring till ordet. Anledningen till det är att de flesta vill lära sig nya ord och vill inte bli uteslutna.

Englund Hjalmarsson och Sundin (2008, s. 93-94) skriver att det bästa är att använda sig av så vardagliga ord som möjligt för att en person som inte behärskar det svenska språket ska kunna ta åt sig informationen på bästa sätt. Detta kan exempelvis vara att man skriver *hus* istället för *fastigheter*. Att utesluta ord som är flertydiga underlättar, eftersom man då minimerar tolkningsproblem. Sambandsord såsom *men*, *därför* och *eftersom* är ord som ska användas

mycket i en text. Sambandsord ska ge förståelse och ett samband till hela texten vilket är viktigt för de som inte har så mycket kunskaper i det svenska språket. Ord såsom *sjukskrivning*, *arbetslöshetskassa* eller *centralvärme* kan också vara svåra att förstå för en invandrare. Det är ord som tillhör till det svenska samhället som inte finns eller heter annorlunda i deras ursprungsland. Ord som tillhör det svenska samhället är svåra att översätta och är i behov av en förklaring för att en invandrare ska förstå dess innebörd. Att alltid ge bakgrundsinformation och en förklaring till begrepp och ord kommer att bidra till en ökad förståelse. Det bästa sättet är att som skribent aldrig ta något förgivet utan tänka efter om alla verkligen förstår. Englund Hjalmarsson och Sundin (2008, s. 96) varnar för användning av metaforer eftersom dessa kan ha en annan innebörd i en annan kultur. Detta gäller även för bilder, vilka därför bör väljas ut med omsorg. Vissa bilder kan väcka känslor vilket kan skapa förvirringar eller oväntade reaktioner vilket helst ska undvikas.

Englund Hjalmarsson och Sundin (2008, s. 97-98) diskuterar översättning av en text. Att översätta en text till flera språk kan öka förståelsen och samtidigt nå fler personer. Dock bör man se upp med att översätta texten så att all information blir korrekt och att det innehåller samma information som originalet. Att anpassa innehållet är ytterst angeläget för att det ska leda till en begriplig text. Vilka språk texten ska översättas till kan enklare besvaras genom att göra en undersökning om vilka personer som tar del av texten. Det behöver inte alltid vara de stora invandrar språken som texten ska översättas till, utan det är bättre att översätta till de språk som man tror är mest relevanta.

2.2 Multimodalitet

I samband med digitaliseringen har begreppet multimodalitet fått en stor betydelse. Begreppet i sig har funnits sedan länge, men definieras olika under de senaste decennierna (Dressman, 2016). Gällande begreppsdefinitionen av multimodalitet begränsar jag mig till de teorier som jag kommer att använda mig av i min uppsats. Dessa redogörs i detta avsnitt. Jag nämner flera teoretiska perspektiv för multimodalitet under tidigare forskning eftersom det finns olika perspektiv på hur man kan se på multimodalitet (se kapitel 3.1).

Björkvall (2009) definierar multimodalitet med att text inte ses som det traditionella – språk som tal och text – utan istället består av flera olika kommunikationsformer såsom bild, skrift, musik och rörliga bilder i kombination. För Dressman (2016) betyder multimodalitet en

sammansättning av flera olika kommunikationsvägar med syftet att deras kombinerade mening i sin helhet har större effekt än vad en enskild kommunikationsväg skulle ha.

En modalitet kan vara en skriftlig, auditiv, språklig, spatial eller visuell resurs. Det kan även vara gester och blickar. Denna uppsats kommer inte att belysa kroppsspråk och spatiala resurser. Även Holsanova (2010, s. 15) betonar att dagens läsare möter en stor variation av komplexa texter, där kombinationen av de ovan nämnda resurser förekommer. Hon använder begreppet *vidgat textbegrepp* istället för multimodal text.

Enligt Holsanova (2010, s. 20-42) kan man lägga två perspektiv på multimodalitet: produktions- och perceptionsperspektivet. Produktionsperspektivet är sändarens perspektiv och perceptionsperspektivet är mottagarens perspektiv. I min uppsats ligger fokus på mottagarens perspektiv eftersom jag kommer att studera olika reaktioner från testpersoner på en webbplats. Genom att analysera det som framkommit från undersökningen kommer jag även att belysa produktionsperspektivet eftersom jag kommer att ge förbättringsförslag. Holsanova anser att mottagarens perspektiv omfattar olika processer. Mottagaren måste ha förmåga att selektera, uppta, bearbeta och tolka informationen. Det ingår även vilken ordning och hur ingående dessa processer sker. Holsanova betonar att perceptionsperspektivet är viktigt. Hennes undersökningar visade att läsbeteendet av multimodala texter påverkas individuellt beroende på personliga preferenser, rutiner, vanor, erfarenhet, associationer och upplevelser. Dessutom betonar Holsanova att det finns individuella skillnader om hur vi läser multimodala texter. Hon anser att varje individ väljer ut vissa delar av en text enligt sina intressen, förkunskaper och preferenser.

För att en kommunikationsinsats ska uppfattas som något meningsfullt i sin helhet använder vi oss av olika resurser. Användning av olika resurser kan innebära förändrad betydelse eftersom varje resurs har en annan funktion. Kombinationen av två olika resurser förändrar därför betydelsen av textens ursprungliga mening (Björkvall, 2009, s. 13-15).

Björkvall betonar att semiotik står för läran om betydelse. Han menar att allt betydelseskapande är socialt motiverat med ett socialt sammanhang som i sin tur även är kulturellt förankrat. Semiotiska resurser ger texten en mening genom att de avgränsar, samverkar och skapar ett samband. De olika resurserna har inte en statisk betydelse utan de kan ändras historiskt eller kulturellt. När sociala och kulturella situationer förändras i ett samhälle behöver även de

semiotiska resurserna anpassas. Som ett exempel använder vi en textnorm i västvärlden, där läsriktningen är från vänster till höger. Vi placerar därför allt som är viktigt högt upp till vänster. Denna placering är en självklarhet i vår kultur, men hos andra kulturer är placeringen annorlunda (Björkvall, 2009, s. 13-15).

Även Kress och van Leeuwen (2005, s. 8-11) kommer fram till att det finns kulturella skillnader i hur olika semiotiska resurser används. Ett samhälle präglar sina modaliteter socialt och historiskt, vilket leder till en fortsatt utveckling av de olika resurserna.

Dressman (2016) menar att vi fortfarande utgår från konventionella textstrukturer när vi utformar digital information. Att vi tänker i textlayout ser han därför som orsak att andra modaliteter som video och bild ofta anpassas på ett felaktigt sätt på webben. Andra resurser ersätter därmed fortfarande inte texten i sig – däremot betonar eller förstärker dessa resurser textinformationen, vilket även Björkvall (2009) betonar.

2.3 Hur vi läser och hittar information på webben

Det råder stora skillnader mellan hur vi läser en text på papper och hur vi läser en text på en skärm. Läsning på papper är till största del linjär och systematisk och skärmläsning är mer fragmenterad och översiktlig. Webbtexter i behov av att anpassas till sina användare för att alla ska kunna förstå dess innehåll (Guldbrand & Englund Hjalmarsson, 2016, s. 82).

Gunder (2007, s. 77) framhåller hur avgörande strukturen är för vår läsning. När vi läser en text på webben påverkas vi av en rad olika möjligheter, eftersom det finns olika vägar och val som vi kan ta. Det finns därmed även en stor risk för att vi tappar bort oss i webbplatsens struktur under tiden vi försöker hitta informationen. När vi exempelvis läser en roman så finns det enbart två vägar vi kan ta, att bläddra framåt eller bakåt, vilket kallas för multisekventiell struktur. Vi behöver sällan tänka på i vilken riktning vi ska läsa. På en webbplats är det däremot annorlunda, eftersom webben har generellt en multisekventiell struktur. Det betyder att användaren själv måste tänka på vilken väg de vill ta för att kunna hitta eftersökt information. Användaren är därför i behov av att självständigt förstå vart i strukturen den ska gå, vilket också skapar mer självständighet. Gunder förklarar att det finns tre olika multisekventiella strukturer: axial struktur, lateral struktur och nätverksstruktur. Nätverksstruktur är den strukturen de flesta webbplatser består av. Denna struktur förknippas med ett stort nät där det inte framgår någon

tydlig väg. Däremot präglas denna struktur med att ständigt ha en framåtrörelse som gör att användaren ständigt kan navigera vidare.

Redish (2012, s.1) konstaterar att personer som besöker en webbplats gör det för att hitta eftersökt innehåll. Detta kan innebära att de har frågor som de vill kunna besvara eller uppgifter som de vill lösa. En användare intresserar sig därför mest för innehållet, dock behöver det uppfylla vissa kriterier för att användaren ska kunna förstå innehållet. Innehållet är i behov av en effektiv navigation, lättanvändbar design och en teknik som fungerar för att det ska förmedlas så användbart som möjligt. Innehållet bör kunna besvara användarens frågor genom att ha med information som täcker användarens behov samt bör frågorna kunna besvaras snabbt. När webbplatsen har besvarat användarens frågor snabbt och enkelt så kommer användaren med största sannolikhet att vilja besöka webbplatsen igen med en positiv inställning. Nöjda användare stannar även längre på webbplatsen (Redish, 2012, s. 5-7). Redish (2012, s. 4-5) förklarar hur en användare tar del av innehållet som befinner sig på en webbplats nämligen genom att skanna och skumma innehållet. De flesta användare är upptagna och vill enbart läsa den nödvändigaste informationen för att kunna uppnå sina mål. Guldbbrand och Englund Hjalmarsson (2016, s. 83) är av samma åsikt och likställer skumläsning med att vi befinner oss i ett sökläge när vi skumläser. I sökläget så sveper vi blicken över sidan och tar del av vissa ord och meningar. Vi läser inte texten ord för ord i sökläget utan vi fortsätter snabbt vidare. Vi läser alltså inte systematisk på webben, och vi läser sällan färdigt en webbttext. Redish (2012, s. 4-5) konstaterar att vi först börjar med att läsa texten mer grundligt när vi tror ha hittat den eftersökta informationen eller när vi tror ha löst uppgiften. Detta beror på att vi är belastade med så mycket information i vår vardag och vi vill snabbt hitta det vi söker samt vill vi bara läsa det som känns relevant.

Guldbbrand och Englund Hjalmarsson (2016, s. 86-99) rekommenderar att alltid lägga det viktigaste först, även med hänsyn till de mindre skärmarna såsom mobiler och surfplattor. För att öka begripligheten på en webbplats behövs det en tydlig överblick av innehållet, vilket kan åtgärdas med hjälp av några grafiska avgränsningar. Detta kan exempelvis vara rubriker som innehåller huvudbudskapet. Rubrikerna är även det som gör en användare intresserad om de är informativa. Rubriker ses som en väghållare och intresseväckare för en användare och de spelar en väldigt stor roll för en webbplats. Guldbbrand och Englund Hjalmarsson (2016, s. 103) framhäver att underrubriker är lika viktiga, de avgör textens struktur och är väldigt avgörande

för textens begriplighet. Författarna är av den åsikten att det är bättre att välja en något längre underrubrik eller rubrik som är tydlig än att välja en för kort och otydlig. De betonar att det gäller för allt webbinnehåll. Det är inte alltid bästa lösningen att korta ned innehållet utan det är angeläget att alla ska kunna förstå innehållet.

Utifrån det som framkommit under teorienomgången har jag förstått att det finns en rad olika faktorer som påverkar hur varje enskild användare navigerar på en webbplats. För att webbplatsen ska kunna hjälpa användaren att hitta rätt information behöver sidkonstruktören lägga fokus på webbplatsens struktur, navigation och information. Samtidigt behöver sidkonstruktören ha kännedom om multimodalitetens effekter. Alla dessa delar behöver anpassas för att en användare ska kunna hitta eftersökt information, vilket även betyder att dessa faktorer är avgörande för webbplatsens begriplighet.

3. Tidigare forskning

Följande kapitel handlar om tidigare forskning. Jag har valt att ha med studier som behandlar multimodalitet och även studier som har undersökt hur olika användare söker eller betar sig på webben.

3.1 Studier om multimodalitet

Multimodalitet och visualitet spelar en dominerande roll i det moderna samhället. Holsanova (2012) uppmärksammade att det trots dessa omständigheter fortfarande saknas empiriska studier om hur användare interagerar med bilder och filmer. Holsanova har därför genomfört en översikt av de olika analysmetoder och verktyg som finns inom området för visuell kommunikation och multimodalitet. Holsanova delar in multimodalitet i två områden: produktions- och perceptionsperspektivet. Inom produktionsperspektivet har det utförts en hel del forskning, men det finns betydligt mindre forskning med ett perceptionsperspektiv. Till exempel fattas det undersökningar om varför individer kan uppleva samma visuella information på olika sätt. Holsanova poängterar att forskningen med det individuella perspektivet behöver prioriteras.

Gynne och Bagga-Gupta (2015) genomförde en studie, som bekräftar att multimodalitet gynnar hur elever lär sig något. Forskarna utgår från att människor på 2000-talet använder sig av multimodala lösningar för att lära sig något. De studerade över en längre period vilka metoder elever använde för att utföra vissa läxor i sin skolvardag. Det visade sig att eleverna använde andra inlärningsmetoder än att bara läsa texter rakt av för att lära sig något eller för att lösa en uppgift. För att inhämta kunskap blandade eleverna olika multimodaliteter (bild, ljud och film).

Wu och Peng (2017) undersökte om det finns skillnader i läskunnigheten och inlärningsförmågan i förhållande till två modaliteter, tryckt mot digitalt. De betraktade vilka läsvanor, kognitiva strategier och navigationsförmågor de olika studenterna hade på webben och om det finns nationella skillnader. Wu och Peng kom fram till att läsning av digitala texter är svårare eftersom det kräver vissa färdigheter inom navigering. Wu och Peng rekommenderade därför att ge elever läsinstruktioner som ska underlätta och förbättra deras läsförmåga digitalt. Något som även framkom i studien var att digitala texter kan användas interaktivt som var en fördel för inläringen. Den digitala läsningen bidrar till att läsaren tillsammans med andra som befinner sig på webben reflektera och ställa frågor. Wu och Pengs (2017) studie visade att

studenter som läste den tryckta informationen hade en bättre inlärningsförmåga, vilket enligt dem också går i linje med tidigare studier. De antar att studiens förutsättningar påverkade resultatet eftersom det saknades analysmetoder som eye tracking eller skärminspelning.

Dressman (2016) genomförde en studie med syftet att undersöka hur multimodala texter kan analyseras. Han kombinerar och jämför två olika analysmetoder som har olika teoretiska perspektiv. Han jämför Kress och van Leeuwens perspektiv med de Saussure som han kombinerar med Peirce perspektiv. Dressman ville genom sin studie få fram om resultatet påverkas av vilken teoretisk metod man utgår från, vilket han också har fått bekräftat.

En av de mest använda analysmetoderna kommer från Kress och van Leeuwen, vilken bygger på semiotik och lingvistik. Kress och van Leeuwen behövde anpassa sin metod i samband med digitaliseringen eftersom det förekommer flera olika multimodaliteter på webben. Dressman kritiserar deras metod eftersom de utgår från att texten skapar strukturen för hela webbplatsen och detta kan försvåra för att kunna se meningsskillnader på de olika resurserna.

Dressman kombinerar Peirce och de Saussures teori och skapar en ny analysmetod. Teorin från de Saussure liknar Kress och van Leeuwens metod som innebär att texten skapar strukturen. Peirce modell utgår istället från olika kategorier (ikoner, index och symboler). Multimodalitet består enligt Peirce av flera typer av tecken som skapar flera nivåer av meningar samtidigt. Alla kategorier hänger ihop och kan ge mottagaren olika upplevelser beroende på hur mottagaren tar upp, förstår och tolkar informationen. Detta synsätt liknar Holsanovas (2012) och Björkvalls (2009) multimodalitetsbegrepp. Dressmans studie kom fram till att kombinationen av Peirce och de Saussures teori är överlägsen eftersom kombinationen bygger på mottagarens perspektiv.

Studien från Dressman valde jag att beskriva utförligt eftersom det tydligt visar att det finns olika teorier kring multimodalitet och begriplighet. Jag uppfattar det som att det inte finns en enighet i teorierna om hur vi tolkar multimodala texter. Det är viktigt att beakta i undersökningen eftersom vald teori avgör hur resultatet tolkas slutligen. I min uppsats kommer jag att använda mig av teorin för multimodalitet som Holsanova och Björkvall lutar sig mot, vilket jag belyste i teorikapitlet (se kapitel 2.2). För mig är det avgörande att ha det individuella preceptionsperspektivet i fokus. Dessutom är det viktigt för mig att sändaren behöver vara

medveten om de reaktioner som kommer från mottagarna när sändaren kombinerar olika resurser.

3.2 Studier om hur vi läser och hittar på webben

Att söka och hitta information på webben har för många blivit en daglig aktivitet. Det anses vara en komplex kognitiv aktivitet som innebär visuell uppmärksamhet (Léger & Chevalier, 2017). Det gäller därför att kommunicera på rätt sätt för att alla användare ska kunna förstå informationen som publiceras på webbplatsen. Jag kommer titta närmare hur olika användare läser och hittar information på webben med hjälp av tidigare forskning.

En framträdande forskare inom detta område är Nielsen som har utfört olika undersökningar kring användarvänlighet och läsbarhet på webben. Nielsen och Morkes (1997) utförde tre undersökningar som visade hur en användare läser på webben. De två första undersökningarna var kvalitativa metoder som visade hur testpersonerna läser på webben och vad de föredrar att finna på en webbplats. Den sista undersökningen visade resultatet som framkom i de två första undersökningarna kvantitativt. Det som framkom var att testpersonerna inte läste texten noggrant utan att de skannar texten. Det var enbart ett fåtal som valde att läsa texten ord för ord, majoriteten valde att enbart skanna texten. Sidor som tog långt på sig att ladda, eller dokument som skulle laddas ned undveks av testpersonerna och de navigerade vidare istället. Resultatet visade att alla testpersonerna ville ha en överskådlig sida som innehåller text som går att skanna. Text som går att skanna är kort och koncis. Det framkom även att alla testpersoner blev otåliga och irriterade när de inte hittade eftersökt information.

De Léon och Holsanova (1997) har med hjälp av eye tracking undersökt hur olika testpersoner läser och navigerar på skärm. Resultatet visar att testpersonerna inte använde sig av någon speciell strategi, de agerade istället planlöst utan att veta hur de ska gå tillväga. Testpersonerna valde alltid att trycka på det som var mest synligt och något de hade förkunskaper om. Resultatet visade att den visuella designen i en webbplatsstruktur var av betydelse för navigeringen. Ytterligare ett beteende kunde fastställas, nämligen att alla testpersoner undvek att trycka på dokument som var i behov av att laddas ned. Detta innebär att de undvek att ta del av information som kräver tid.

I Sutcliffe och Namoun (2012) studie framkom det ett liknande resultat som i De Léon och Holsanovas studie. Sutcliffe och Namoun analyserade genom eyetracking användarnas visuella

uppmärksamhet på webbplatser. Webbplatserna delades in i tre olika strukturella kategorier: de med öppen struktur med många bilder och animationer, de med en tydlig struktur med mycket text och de med en blandning av både text och bild. Resultatet visade att strukturen var avgörande för att testpersonerna skulle bli uppmärksamma på något. Testpersonerna kollade mest på sidornas översta del och på element som var mest synliga. Sidorna som innehöll mycket text läste testpersonerna från vänster till höger och de tittade mycket på kolumner och navigeringsmenyer. De webbsidorna som hade många grafiska element såsom bilder och animationer uppmärksammades mest av användarna. På samtliga sidor fokuserade alla användarna att trycka på det som framstod innehålla den eftersökta informationen. De tryckte på det som var mest synligt och framträdande på sidan.

Léger och Chevaliers (2017) forskning bekräftar ovannämnda studier, att en användares informationssökning påverkas av de olika element som visas på skärmen. Léger och Chevalier markerade olika delar av en webbsida med en färgad rektangel som de kallade för webbpanel. Testet var utformat att genom eye tracking mäta hur länge testpersonerna kollade på de olika elementen. Resultatet visade när panelen var närvarande så blev testpersonerna mindre noggranna och uppmärksamma på resten av sidan utan all uppmärksamhet gick till panelen. När den eftersökta informationen befann sig inne i panelen så upplevdes det som positivt eftersom testpersonerna snabbt kunde hitta informationen. När informationen däremot inte befann sig inne i panelen så uppfattade testpersonerna det som negativt och inte relevant. Léger och Chevaliers forskning visar återigen att webbplatsens struktur är avgörande för läsarnas navigeringsmönster. Léger och Chevalier menar att det i andra studier framkom att en vertikal orientering av panelen gav ett bättre resultat, men i deras studie så påverkade orienteringen inte resultatet.

Roy och Crabbe (2015) är av den åsikten att webbplatsanalys är ett tvärvetenskapligt område som både fokuserar på digital kompetens och språkkunskaper. De menar att användarnas språkkunskaper och individuella skillnader spelar roll för hur en användare uppfattar en webbplats. Med individuella skillnader menas tidigare erfarenheter, designkunskap och beteenden. En webbplats funktionalitet och användbarhet spelar också in hur en användare väljer att använda den. Roy och Crabbe anser att läsning på ett annat språk påverkar användarens förståelse och därför ska webbplatser som publicerar innehåll för personer som talar ett annat förstaspråk vara anpassad till denna målgrupp. Roy och Crabbe förklarar att det inte finns så mycket forskning

kring hur en webbplats ska vara anpassad för personer som har ett annat förstaspråk, men det finns forskning som visar hur text förstås i ett givet sammanhang i en webbaserad miljö. Roy och Crabbe menar att en läsare använder sig av olika strategier vid läsning: kognitiva strategier och metakognitiva strategier. Med kognitiva strategier avses vilka avsiktliga åtgärder som en läsare tar när de har ett begriplighetsproblem. Metakognitiva strategier står för vilka tekniker läsare använder vid avancerad planering och förståelse, med andra ord vilka åtgärder en läsare tar för att förstå informationen. Ett exempel på metakognitiv strategi är att skanna och skumma innehållet på webben.

Roy och Crabbes undersökning gick ut på att låta personer som inte har engelska som modersmål analysera en webbplats på engelska. Målet var att undersöka hur testpersonerna analyserar en webbplats utan att ha någon bakgrundsinformation och vilka lösningsstrategier de använde för att hitta och förstå informationen. Testpersonerna fick olika frågor till webbplatsen som de skulle besvara och de fick genomföra en del sökningar, samt tala om de hade svårt att förstå texten. Resultatet av studien var att svaren från testpersonerna visade en stor variation på hur testpersonerna analyserade webbplatsens webbdesign, terminologi och webbplatsinformation. Resultatet visade även att testpersonerna var väl medvetna om vilka strategier de skulle ta för att finna informationen. Exempelvis valde testpersonerna avsiktligt text som de tror passar ändamålet och de justerade läshastigheten vid behov samt läste de texten igen när de inte förstod informationen.

Etco, Sénécal, Léger och Fredette (2017) påpekar att det inte finns så mycket forskning som visar hur en användare söker efter information på webben. Etco et al. menar att en användares sökbeteende på webben kan delas in i två typer: den utforskande- och riktade sökningen. Den utforskande sökningen förknippas med att användarna inte vet om den eftersökta informationen finns tillgänglig och de väljer därför att utforska webbplatsen. Den riktade sökningen förknippas med att användarna är medvetna att informationen finns tillgänglig på webbplatsen och de väljer därför aktivt att enbart leta efter den eftersökta informationen. Etco et al. är av den åsikten att den utforskande sökningen visar ett bredare sökmönster och användarna spenderar en längre tid på sidan.

Etco et al. undersökte om det går att förutsäga en användares sökbeteende baserat på hur testpersoner söker på olika webbplatser. Studien genomförde en mätning av den visuella upp-

märksamheten genom eye tracking. Etco et al. får genom sin studie belägg att en användare bearbetar information på två sätt: alternativbaserad och attributbaserad bearbetning. Alternativbaserad bearbetning innebär att en användare utvärderar en produkt exempelvis genom dess pris, färg och kvalitet innan användaren går vidare till nästa. Attributbaserad bearbetning innebär att en användare väljer att jämföra flera av produkterna med hänsyn till en egenskap exempelvis deras pris för att sedan välja den billigaste. Resultatet av studien visade att testpersonerna som skulle utföra en riktad sökning, där de visste att informationen befann sig på sidan valde att titta länge på en låt och deras kvalifikationer (artist, album och pris). De utförde därmed en alternativbaserade bearbetning. Resultatet visade även när testpersonerna fick besöka webbplatsen flera gånger började de använda sig mer av den riktade sökningen.

Jag har utifrån tidigare forskning förstått att det inte har utförts ett stort antal undersökningar som behandlar hur en användare väljer att navigera på en webbplats. Jag hoppas i samband med min undersökning kunna bidra till att förstå vilka behov och förväntningar användare har för att kunna förstå en kommuns webbplats. Jag hoppas även kunna belysa vilka läsvägar olika användare väljer när de ska navigera på webbplatsen.

4. Metod och material

Detta kapitel redogör för vald metod och hur metoden har utförts. Detta innefattar vilka testpersoner som deltagit, vilken roll forskaren har haft, samt vilka etiska överväganden som tagits hänsyn till. Jag tar även upp reflektioner kring den valda metoden och ger en förklaring till hur insamlingen av materialet har gjorts.

4.1 Metodval

Metoden som användes i denna studie var att ge olika testpersoner i uppgift att hitta specifik information på Borås stads webbplats. Metoden skulle visa hur väl testpersonerna kan förstå och använda sig av Borås stads webbplats med avseende till navigation, struktur och information. Sharp Preece och Rogers (2015, s. 366-367) rekommenderar observation som metod eftersom det ger en tydlig bild över användarens beteende i en specifik situation. Det kan exempelvis innebära att låta testpersoner navigera eller söka på en webbplats, och ofta ger man dem specifika uppgifter att lösa. Det kan handla om att testpersonerna ska lägga en beställning eller hitta specifik information.

Redish (2012, s. 31, 307) kallar denna metod för *användbarhetstest* och menar att det är den enda rätta metoden när webbplatsinnehållet ska testas, eftersom det visar hur testpersoner faktiskt interagerar med webbplatsen. Utifrån resultaten går det att fastställa en diagnos om vad som har fungerat och vad som inte har fungerat. Genom att ändra det som inte fungerar besparar man mycket frustration från de verkliga användarna, vilket gör det till en effektiv metod. Guldbrand och Englund Hjalmarsson (2016, s. 179) är av samma uppfattning och menar att ett användbarhetstest har till följd att många fallgropar upptäcks. Författarna förklarar att det alltid finns något som upptäcks i samband med att utföra ett test med riktiga användare vilket gör det till en värdefull metod.

Sharp et al. (2015, s. 366-367) lyfter fram att det är möjligt att ta del av testpersonernas åsikter och tankar under en observation, genom att forskaren ställer frågor vid lämpligt tillfälle exempelvis efter varje uppgift. Detta gör att forskaren tar del av både åsikter och interaktioner samtidigt under hela undersökningen. Metoden lämpar sig även väl för att kunna utföras i en förutbestämd omgivning som ger testpersonen en naturlig omgivning, vilket kan vara ett rum som testpersonen är van vid. Aagaard och Matthiesen (2015) framhäver att en naturlig, passande och lugn omgivning är avgörande för att lyckas med en observation eftersom det inte

innehåller några störande faktorer. Jag var noga med att testpersonerna befann sig i en lugn miljö och att testpersonernas dagsform var lämplig. Med hjälp av observationen ville jag se hur testpersonerna använde webbplatsen och genom deras åsikter ville jag även förstå varför de använde den på de sättet som de gjorde.

För att ytterligare konkretisera testpersonernas åsikter använde jag mig av *think-aloud* (tänka högt) som metod. Think-aloud innebär att testpersonerna under tiden de navigerar delar med sina åsikter högt. Van Den Haak, De Jong och Jan Schellens (2003) menar att think-aloud fungerar väldigt bra i kombination med observationer på webben. Forskarna påstår att testpersonerna får en ökad simultanförmåga när de förklarar sina åsikter direkt efter ett utfört moment/klick. Think-aloud ger testpersonerna friheten att spontant komma med åsikter och reflektioner direkt när tanken kommer till dem och att ta upp saker som inte blir efterfrågade i observationsschemat. Redish (2012, s. 315) betonar att ett användbarhetstest inte ska innehålla några störande moment som avbryter testpersonerna. Att avbryta kan resultera i att testpersonerna utför uppgiften på ett annat sätt än tänkt. Jag valde att hålla det väldigt öppet när testpersonerna ville tänka högt. Testpersonerna fick själva bestämma när de ville tänka högt eller hade något viktigt att dela med sig av dels för att inte störa och dels för att begränsa tidsramen.

4.2 Forskarens roll

Jag valde att utföra en deltagande observation vid användbarhetstestet, alltså att jag satt med vid datorn när testpersonen löste uppgifterna på webbplatsen. Att utföra en deltagande observation kan innebära risker. Det gäller att forskaren inte deltar för mycket så att testpersonerna inte tappar motivationen till att utföra något själv.

Enligt Takyi (2015) kommer en deltagande observation bidra till ett tillförlitligare resultat. Takyi påpekar att en deltagande observation får ett bättre resultat eftersom forskaren aktivt kan delta samtidigt som forskaren kan observera. Forskaren kan därmed aktivt få en djupare inblick hur testpersoner agerar och kan vid behov även hjälpa till. Takyi nämner även att en deltagande observation bidrar till ett autentiskt resultat eftersom testpersonerna får ett bättre förtroende för forskaren. Förtroendet ökar eftersom testpersonerna inte känner sig övergivna när de inte förstår utan kan istället fråga forskaren. För mig var det viktigt att samtliga testpersoner hade för-

troende och att de alltid kunde fråga mig vid behov. Jag befann mig därför aktivt bredvid när testpersonerna utförde de olika uppgifterna.

Aagaard och Matthiesen (2015) poängterar i sin artikel att forskarens roll i en deltagande observation ska vara neutral. Forskaren ska utöver att tala och lyssna även titta och vara närvarande under hela observationen. Forskaren ska känna till att det kan finnas fördomar eller förutbestämda åsikter som kan påverka resultatet. En fördel jag hade i min undersökning var att jag inte kände till testpersonerna sedan innan. Jag kunde förhålla mig neutral och hade inte några förutbestämda åsikter eftersom jag inte visste hur de går tillväga när de navigerar på en webbplats.

4.3 Material och urval

I min studie deltog 12 personer: 6 med svenska som modersmål och 6 som har ett annat förstaspråk än svenska. Alla testpersoner är bosatta i Borås. Personerna som hade annat förstaspråk än svenska hade bott i Sverige mellan två månader och fem år. De hade tillräckligt grundläggande kunskaper i svenska för att kunna kommunicera med mig.

Testpersonerna som deltog var i olika åldrar och hade alla olika förkunskaper. Åldersgrupperna har olika behov, exempelvis kan ungdomar ha ett större intresse för utbildningar och har därför förkunskaper inom området. Om testpersonerna har förkunskaper i ett ämne kan det bidra till att de redan vet svaret från tidigare och därmed behöver de inte leta så noggrant. Förkunskaper kan exempelvis innebära att de har barn och därför vet hur de anmäler barnet till förskolan eller att de tidigare har ansökt till svenska för invandrare (sfi) på Borås stads webbplats.

Metoden utfördes på sammanlagt tolv personer som alla har olika datorvana och förutsättningar. Jag valde sex personer som har svenska som modersmål och sex personer som har ett annat förstaspråk än svenska. Testpersonernas ålder varierade mellan den yngsta testpersonen på 24 år och den äldsta på 55 år.

Följande personer deltog i undersökningen:

Testperson 1) 46 år, svenska som modersmål

Testperson 2) 30 år, svenska som modersmål

Testperson 3) 28 år, svenska som modersmål

Testperson 4) 35 år, svenska som modersmål

Testperson 5) 24 år, annat förstaspråk än svenska

Testperson 6) 30 år, annat förstaspråk än svenska

Testperson 7) 33 år, annat förstaspråk än svenska

Testperson 8) 36 år, annat förstaspråk än svenska

Testperson 9) 25 år, svenska som modersmål

Testperson 10) 44 år, annat förstaspråk än svenska

Testperson 11) 29 år, annat förstaspråk än svenska

Testperson 12) 55 år, svenska som modersmål

För att underlätta materialinsamlingen valde jag att under hela observationens gång spela in både skärm och ljud. För inspelningen använde jag mig av ett förinstallerat program. Jag kunde därmed också efteråt kontrollera hur långt tid testpersonerna behövde för varje uppgift. Inspelningen bidrog till att jag kunde spara testpersonernas åsikter för att kunna se samband och skillnader mellan testpersonernas navigering. Testpersonerna fick inte välja en valfri enhet, vilket kunde leda till att de behövde ett tag tills de kände sig bekväma att använda en annan dator. För mig var det relevant att alla testpersoner hade samma dator och att undersökningen kunde spelas in.

4.4 Tillvägagångssätt

Innan jag började med observationen så valde jag att börja med fyra inledande frågor som skulle lätta upp stämningen och som skulle ge mig en bild av testpersonens förkunskaper och förut-sättningar.

Korta inledande frågor

Hur gammal är du?

Från vilket land kommer du ursprungligen? (till personer med svenska som andraspråk)

Hur länge har du bott i Sverige? (till personer med svenska som andraspråk)

Har du besökt Borås stads webbplats förut, om ja i vilket syfte?

Efter de inledande frågorna så använde jag mig av ett observationsschema där det framgår vilka uppgifter som testpersonerna skulle lösa.

Observationsschema

Uppgift 1

Föreställ dig att du har ett barn som ska börja förskolan.

A: Vilka förskolor erbjuder Borås kommun?

B: Hur gör du för att få en plats till ditt barn?

C: Får du välja vilken förskola du vill?

D: Finns det en särskild förskola du ska välja när ditt barn har autism?

Uppgift 2

Du är nyanländ och vill lära dig det svenska språket.

A: Vad heter utbildningen?

B: Vilka krav ställs på dig för att du ska kunna gå denna utbildningen?

C: När kan du börja?

Uppgift 3

Föreställ dig att du är nyanländ till Sverige.

A: Vilken hjälp och service kan Borås stad ge dig som nyanländ?

Ta reda på så mycket du kan.

Uppgift 4

Du vill börja att spela ett instrument.

A: Kan man få låna instrument gratis?

B: Finns det undervisning i musikinstrument för vuxna?

Uppgift 5

Det har kommit mycket snö och du bor i ett bostadsområde.

A: När kommer snön plogas bort?

B: Vem är ansvarig för att ploga bort snön?

C: Vem ska du ta kontakt med vid klagomål?

Observationsschemat valde jag att skriva ut för att testpersonen skulle ha det bredvid sig medan de utförde uppgifterna. Jag började med att informera testpersonerna med att det handlar om en magisteruppsats som ska analysera hur begriplig Borås stads webbplats är. Jag informerade även kort om hur observationen kommer att gå till. Jag talade om att det är mindre uppgifter

som ska lösas på Borås stads webbplats och att de ska visa hur de går tillväga för att lösa uppgifterna. Jag talade även om att de skulle tänka högt och dela med sig av åsikterna under tiden de utförde uppgifterna. Jag var noggrann med att få alla testpersonernas godkännande av att både skärm och ljud spelas in. Jag tog hänsyn till etiska överväganden (se kap 4.7) och hänvisade alla testpersoner att deras identiteter förblir anonyma.

Uppgifterna var utformade som små scenarier, där testpersonerna fick sätta sig in i olika roller. Det kunde exempelvis handla om att de skulle föreställa sig att de skulle anmäla sitt barn till förskolan. Ett scenario bestod av 1–3 frågor som testpersonerna fick svara på, som ”Vilka förskolor erbjuder Borås stad?” och ”Kan du själv välja vilken förskola du vill att ditt barn ska gå i?”. Svaren på dessa frågor skulle de hitta på Borås stads webbplats. Uppgiften bestod inte enbart av att testpersonerna skulle visa vart de skulle navigera utan de skulle även besvara frågan muntligt. Jag upplyste inte testpersonerna om svaret var rätt eller fel eftersom jag ville upprätthålla motivationen. Jag blandade mig inte heller i när testpersonerna navigerade och gav heller inga ledtrådar. Testpersonerna fick både använda menyn och sökrutan när de letade information på sidan. Om testpersonerna hade en fråga så svarade jag på frågan, exempelvis om de inte riktigt förstod uppgiften. Jag besvarade inga frågor om webbplatsen, exempelvis om de har navigerat rätt. Om testpersonerna gav intrycket till att fastna på en uppgift frågade jag alltid varför de trodde att de hade fastnat. Jag ställde frågan när jag märkte att testpersonerna ständigt befann sig på fel sida eller när de konstant navigerade fel. Det samma gällde när testpersonerna inte kunde lösa uppgiften. Om en testperson gav intrycket till att inte komma vidare med uppgiften så valde jag att fråga om vi skulle fortsätta med nästa uppgift, så att de inte skulle tappa tålamodet. Om testpersonerna inte kunde hitta svaret visade jag inte vart lösningen befann sig, utan uppgiften förblev olöst.

4.5 Reflektioner kring metoden

Carù, Cova och Pace (2014) och även Gerring (2017) är överens att kvalitativa metoder bidrar till en värdefull social interaktion mellan testperson och deltagare vilket inte kan uppnås med någon annan metod. En kvalitativ metod är överlägsen för att inhämta värdefulla åsikter och beteenden och ger en god överblick. Carù, Cova och Pace (2014) anser att kombinera en kvalitativ med en kvantitativ metod leder till ett tillförlitligare resultat. Gerring (2017) rekommenderar att en kvalitativ metod endast ska användas i början av en forskning. Han ser en nackdel i att kvalitativa metoder har en mindre räckvidd och ett mindre representativt resultat

baserat på enskilda åsikter och ett fåtal testpersoner. Carù et al. (2014) i motsatsen ser inget hinder att ha ett mindre antal testpersoner vid en kvalitativ metod.

Mitt mål med denna metod var att se hur väl en användare lyckas hitta information på Borås stads webbplats. Jag fann det mer relevant trots begränsningen av antalet testpersoner att kunna ta del av testpersonernas användning rent praktiskt av webbplatsen. Syftet med denna undersökningen var att belysa hur en användare lyckas hitta information på Borås stads webbplats utifrån navigation, struktur och information. För att få en verklighetsbaserad uppfattning kändes det mest rimligt att kunna använda sig av ett användbarhetstest som visar hur testpersoner faktiskt använder webbplatsen. Med tanke på den sociala interaktionen som framkommer under observationen mellan testperson och forskare kunde jag även ta del av en mängd åsikter från de olika testpersonerna.

4.6 Insamlat material

För att få en överblick bland det insamlade materialet rekommenderar Sharp et al. (2015, s. 291) att använda en enkel analys. Med enkel analys menar Sharp et al. att kategorisera materialet vilket gör det lättare för att kunna se överensstämmande mönster eller avvikande händelser. Det insamlade materialet i form av skärminspelningar valde jag att transkribera för att sedan dela in i de utsatta kategorierna struktur, navigation och information och sedan genomförde jag en granskning. Genom att dela in materialet i kategorier kunde jag lättare se vilken del av webbplatsen som har fungerat och vilken inte, exempelvis om strukturen av webbplatsen var tydlig, men att informationen var obegriplig. Jag kunde även se om det fanns ett mönster bland testpersonernas resultat eller om det fanns något avvikande. Jag valde att jämföra testpersonernas resultat med varandra och om det spelade någon roll om de hade svenska som modersmål. Genomsnittet av observationerna tog 26,5 minuter att genomföra. Jag jämförde även om det fanns någon skillnad bland åldersgrupperna.

4.7 Etiska överväganden

I arbetet eftersträvade jag att följa grundläggande forskningsetiska principer. Jag följde Patel och Davidsons (2011, s. 62-63) råd om att respektera testpersonens integritet, informera om samtycke och rätt att avbryta sitt deltagande i studien.

Jag inledde alltid undersökningen med att informera testpersonerna om att deras identiteter kommer att behandlas konfidentiellt. Den enda personuppgiften som befann sig i materialet var hur gamla testpersonerna var, men det fanns ingen vidare personuppgift som kunde ge koppling till identiteten. Genom denna princip kunde jag undvika onödiga privata personuppgifter bland resultatet. Det inspelade materialet (skärm och ljud) använde jag enbart för att se samband och skillnader. Jag meddelade att det enbart var jag som tog del av inspelningarna. För mig var det också viktigt att alla testpersoner valde att medverka frivilligt. Jag meddelade därför varje testperson om att det är frivilligt att delta och att de under hela undersökningen får avbryta om de inte längre ville delta. Jag lyfte även fram uppsatsens syfte och berättade att undersökningen är till en magisteruppsats och att uppsatsen kommer bli publicerad.

5. Resultat

I detta kapitel presenteras och analyseras undersökningens resultat. Jag har valt att dela in svaren efter webbplatsens delar (struktur, navigation och information). Först kommer jag redovisa testpersonernas svar, där jag har valt att lyfta fram det väsentliga ur undersökningen för att sedan övergå till analysen. Jag kommer inte att redogöra för varje individs resultat utan istället genomför jag en direkt koppling till de tre huvudsakliga delarna. Jag ger även några förslag på hur Borås stad kan förbättra sin webbplats.

5.1 Sammanfattning av testpersonernas svar

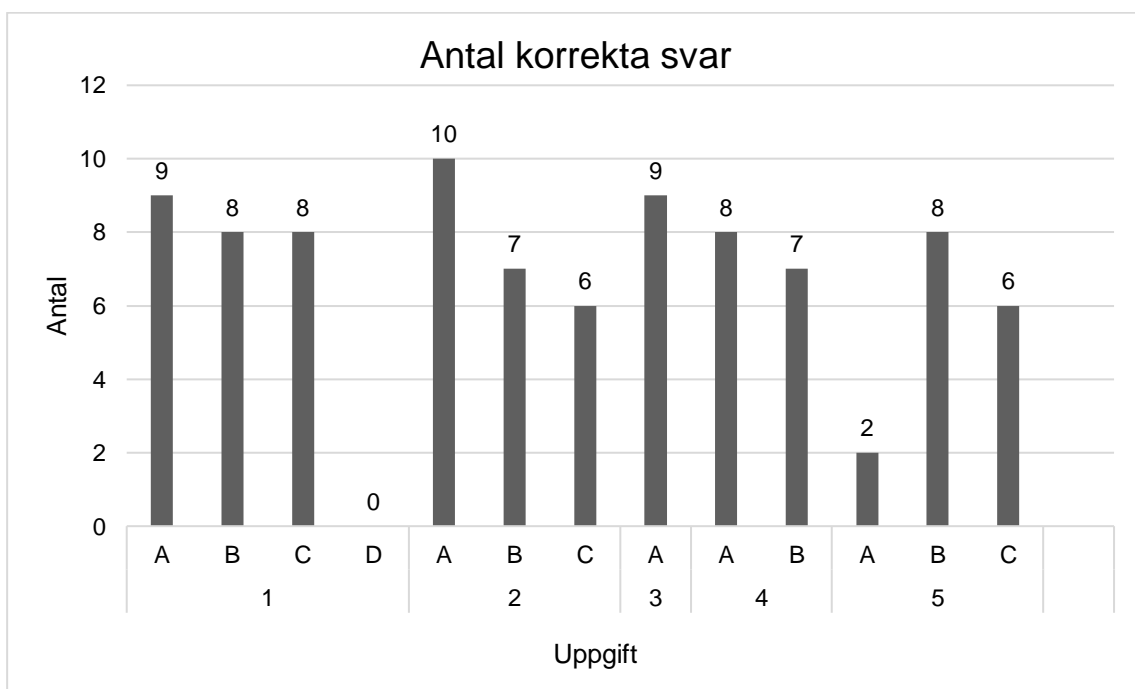
I detta avsnitt kommer jag att presentera testpersonernas svar (tid och vilka uppgifter de klarade). Jag redogör vilka uppgifter de klarade och hur lång tid uppgifterna tog för varje testperson (se figur 5.1.1). I tabellerna markeras testpersonerna som har svenska som modersmål med mörkgrå bakgrund och testpersonerna med annat förstaspråk än svenska med ljusgrå bakgrund.

	Uppgift												Alla uppgifter	
	1				2			3	4		5			
	A	B	C	D	A	B	C	A	A	B	A	B	C	
Testperson 9	x	x	x		x	x	x	x	x	x	x	x	x	12/13
	7,45 min				2,90 min			3,08 min	3 min		4 min			20,43 min
Testperson 12	x	x			x			x	x			x		6/13
	5,43 min				4,05 min			2,79 min	3,11 min		7 min			22,38 min
Testperson 2	x							x	x			x	x	5/13
	2,30 min				3,91 min			4,32 min	5,91 min		7,46 min			23,90 min
Testperson 6			x		x	x	x			x				5/13
	5,50 min				6,55 min			4,31 min	4,79 min		4 min			25,15 min
Testperson 11	x	x			x	x	x		x	x		x	x	9/13
	13,10 min				1,35 min			4,87 min	1,97 min		5,18 min			26,47 min
Testperson 3		x	x		x	x	x	x		x		x		8/13
	6,30 min				3,85 min			3,15 min	7,90 min		5,38 min			26,58 min
Testperson 4	x	x	x		x	x		x	x	x		x	x	10/13
	10,30 min				1,94 min			3,04 min	6,30 min		5,43 min			27,01 min
Testperson 5	x		x		x	x		x	x		x	x	x	9/13
	10,25 min				9,30 min			5 min	5,45 min		4,32 min			34,32 min
Testperson 7	x	x	x		x		x	x						6/13
	8,32 min				12 min			1,55 min	6,35 min		6,50 min			34,72 min
Testperson 1	x	x	x		x			x	x	x		x	x	9/13
	15,05 min				6,20 min			4,30 min	1,91 min		8,03 min			35,49 min
Testperson 8	x							x	x					3/13
	8,44 min				7,06 min			4,78 min	7,14 min		11 min			38,42 min
Testperson 10		x	x		x	x	x			x				6/13
	21,44 min				10,50 min			7 min	2,45 min		4,18 min			43,12 min

Figur 5.1.1 visar vilka uppgifter testpersonerna klarade och hur lång tid de behövde. Tabellen är ordnad i stigande ordning efter tid. Krysset står för avklarad uppgift och tomt står för olöst uppgift. Mörkgrå bakgrund = testpersoner med svenska som modersmål. Ljusgrå bakgrund = testpersoner med annat förstaspråk än svenska.

Det gick att se att vissa uppgifter var svårare att utföra än andra (se figur 5.1.2). Ingen löste uppgift 1D som efterfrågar om man ska välja en särskild förskola när ett barn har autism. Den frågan som enbart två testpersoner besvarade var fråga 5A som handlar om när snön kommer att plogas eftersom det befann sig ett störande videoklipp på sidan *Snöröjning*. Ett återkommande mönster på frågan 5A var också att testpersonerna navigerade fel genom att trycka på *Bo, bygga & miljö* i menyn istället för *Trafik & stadsplanering*.

Uppgift 2A som handlade om hur utbildningen heter när en nyanländ vill lära sig svenska besvarade många rätt. Testpersonerna hade ett problem generellt att lösa uppgift 2B som handlar om vilka krav det ställs för att få gå sfi-utbildningen. På uppgift 4 var det iögonfallande att tre personer med annat förstaspråk än svenska besvarade frågorna med hjälp av bilder. På uppgift 3 framkom det att många löste uppgiften genom att trycka på länkar som sticker ut i brödtexten på sidan *Service och stöd för nyanlända*.

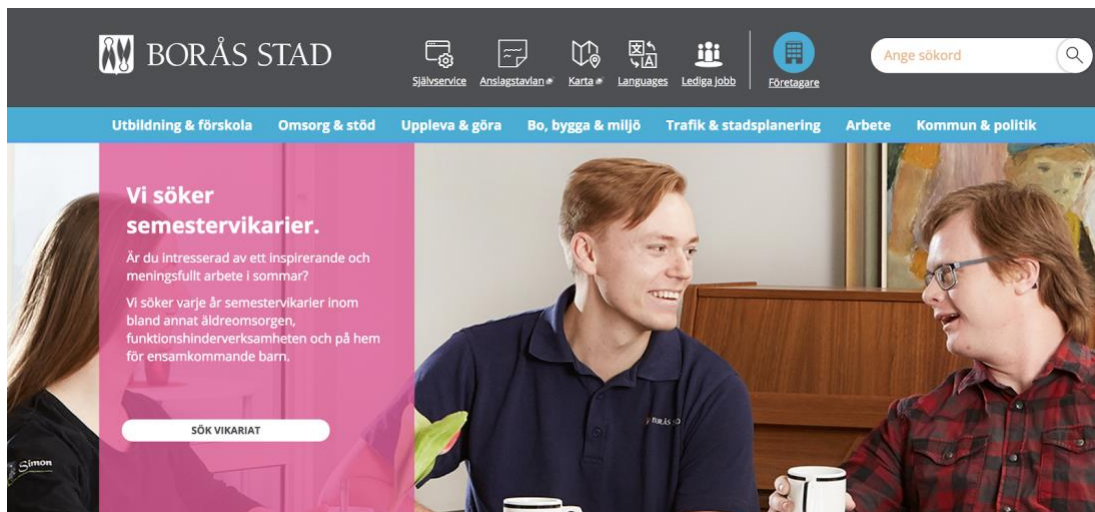


Figur 5.1.2 visar antal korrekta svar.

5.2 Analys av resultaten

5.2.1 Struktur

Alla testpersoner fick börja på startsidan (se figur 5.2.1.1). Ingen av testpersonerna valde att stanna på startsidan länge utan navigerade fort vidare till en annan sida. När testpersonerna befann sig på nästa sida tog det inte långt tid innan de navigerade vidare till en annan sida. Detta är i linje med vad Gunder (2007) skriver om att användare av en nätverksstruktur ständigt väljer att navigera framåt. Jag kunde även se att testpersonerna inte valde att navigera tillbaka utan att de ständigt från en sida ville gå vidare till nästa. Alla förutom en testperson valde att inte återgå till startsidan utan de fortsatte alltid vidare från sidan de befann sig på. När testpersonerna använde sig av tillbaka-knappen berodde det på att de testpersonerna märkte att de befann sig på fel sida eller att de inte kunde navigera framåt.



Figur 5.2.1.1 Del av startsidan på Borås stads webbplats

Borås stads webbplats har anpassat de semiotiska resurserna till den västerländska normen genom att placera viktiga delar högt upp till vänster. Detta kan tydligt ses på att sidomenyn är placerad högt upp till vänster så att användaren snabbt kan navigera vidare. Exempelvis på sidan *Förskola och pedagogisk omsorg* befinner sig det flera val till vänster i sidomenyn som testpersonerna använde (se figur 5.2.1.2).

Utbildning & förskola Omsorg & stöd Uppleva & göra Bo, bygga & miljö Trafik & stadsplanering Arbete Kommun & politik

Borås Stad / Utbildning och förskola / Förskola och pedagogisk omsorg © Lyssna

Utbildning och förskola

Förskola och pedagogisk omsorg ▾

- Förskolor >
- Pedagogisk omsorg >
- Ansöka, ändra eller säga upp plats >
- Regler och villkor i förskolan >
- Avgifter för förskola och pedagogisk omsorg >
- Modersmålsstöd >
- Öppen förskola >
- Synpunkter och klagomål >

Förskola och pedagogisk omsorg

Förskolan ska vara rolig, trygg och lärorik för alla barn som deltar. Det står i [förskolans läroplan](#). I förskolan får barnen möjlighet att utveckla språk, räkneförmåga, motorik och social förmåga. Lek, musik och skapande ligger till grund för barnens utveckling.

I Borås har barn rätt att gå i förskola från att de är 6 månader gamla tills det att de börjar [förskoleklass](#).

På dessa sidor hittar du information om hur du [ansöker om plats](#), vilka [förskolor](#) som finns i Borås, [våra regler](#) med mera. Blankett för ansökan om att driva fristående förskola eller fritidshem finns under [Självservice för företagare](#).

När ditt barn börjar förskolan

Broschyren Välkommen till förskolan innehåller praktisk information till dig som vårdnadshavare. Den delas ut i samband med introduktion/inskolning och finns på flera språk.

Figur 5.2.1.2 Del av sidan Förskola och pedagogisk omsorg på Borås stads webbplats

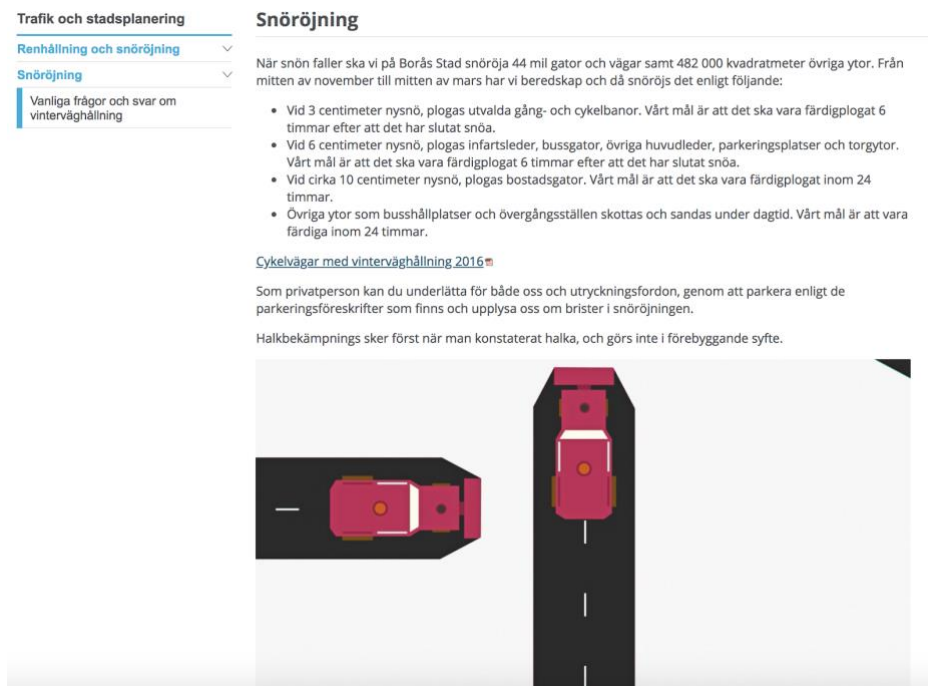
Tio testpersoner hade liknande åsikter kring bilderna som befinner sig på Borås stads webbplats: att de är för stora och blockerar navigeringen. Testpersonerna hade intrycket att sidan slutade efter bilderna. Detta kunde mest ses på sidan *Svenska för invandrare, sfi* där den översta bilden gav testpersonerna intrycket att sidan är slut (se figur 5.2.1.3). Detta påverkade testpersonerna genom att de valde att trycka på det enda alternativet som de hade, nämligen på länken *Sök till svenska för invandrare* som befinner sig över bilden. De testpersoner som navigerade vidare till denna sida besvarade därmed även frågorna annorlunda, exempelvis trodde de att kraven för att börja läsa svenska för invandrare är att ha ett telefonnummer, eller att alla obligatoriska fält ska vara ifyllda för att få gå denna utbildning. De fick därmed inte samma information som de skulle fått genom att scrolla nedanför bilden. Denna struktur återfinns på flera sidor på Borås stads webbplats och det skapade irritation för testpersonerna. Jag tror det hänger ihop med att det inte är ordnat efter principen att det viktigaste kommer först.

Bilden som befinner sig på *Svenska för invandrare, sfi* gav testpersonerna ingen vidare mening och därför inte viktig för begripligheten. För att kunna öka begripligheten på webben så krävs en tydlig överblick av innehållet, vilket inte är fallet på denna sida eftersom den stora bilden blockerar. Jag skulle lägga bilden längre ned och även minska dess storlek så att användarna vet att sidan fortsätter. På detta sätt skulle Borås stad ta hänsyn till multimodalitetens effekter så att de olika resurserna samverkar med varandra och förstärker begripligheten, vilket även Dressman (2016) betonar i sin studie.



Figur 5.2.1.3 Del av sidan Svenska för invandrare, sfi på Borås stads webbplats

Ett problem uppstod även på sidan *Snöröjning* eftersom det befinner sig ett videoklipp som startar direkt när man kommer till den sidan. Många testpersoner ansåg att videoklippet blockerar navigeringen och trodde att sidan var slut efter videoklippet (se figur 5.2.1.4). Detta videoklipp var något som alla testpersoner var ense om, att det är ett störande element som borde tas bort. Videoklippet startar direkt igång när man går in på sidan *Snöröjning*. Många av testpersonerna blev väldigt skrämda av att videoklippet startade eftersom de inte var beredda.



Figur 5.2.1.4 Del av sidan Snöröjning på Borås stads webbplats

Åtta testpersoner hittade till sidan *Snöröjning*. Testpersonerna reagerade olika på videoklipppet, två av testpersonerna valde att stoppa videoklipppet, fem personer valde att lyssna och kolla på det och en testperson ignorerade det helt. Testpersonen som valde att ignorera videoklipppet frågade jag varför hen valde att göra det. Hen menade att sådana videoklipp aldrig tar upp det som man vill veta och att det alltid är bäst att informera sig själv.

Ingen av testpersonerna kunde förklara för mig vad videoklipppet handlade om eller vilket syfte det har. Några kommentarer från testpersonerna var att de trodde att de hamnat på barnkanalen, att det är ett fult och att det är helt onödigt. Alla testpersonerna som kom till denna sida blev frustrerade över videoklipppet och kunde därmed inte koncentrera sig på resten av sidan. Detta resulterade i att testpersonerna inte ville besöka sidan igen. Detta passar ihop med min teori, när en användare inte kan besvara sina frågor så vill de inte besöka sidan i framtiden. Jag kunde tydligt märka att testpersonerna efter videoklipppet inte var lika engagerade, vilket gör att intrycket av Borås stads webbplats blev försämrade. Många av testpersonerna verkade tappa bort sig efter att videoklipppet var igång, och många var tvungna att läsa om uppgiften flera gånger. Det var enbart två av testpersonerna som kunde besvara när snön kommer att plogas bort. Att strukturera en webbplats multimodalt genom att bygga in fler olika resurser såsom videoklipp eller bilder kan främja informationens begriplighet enligt Gynne och Bagga-Gupta (2015). Om Borås stad vill ha med videoklipppet på sidan *Snöröjning* skulle det vara bättre att den inte automatiskt startar utan att användaren själv kan välja att titta på den eller inte. Att placera den längst ned skulle även vara en lämplig åtgärd för att innehållet som befinner sig nedanför inte utesluts.

Återigen ligger orsaken till det inträffande problemet i en omedveten vana att sidokonstruktören av webbplatsen utgår från en konventionell textnorm istället för en multimodal textstruktur, vilket innebär tydliga negativa konsekvenser för mottagaren. Resurserna på Borås stads webbplats är inte alltid anpassade specifikt till webben, vilket är viktigt för att texten ska få sin multimodala effekt. Dressman (2016) och Björkvall (2009, s. 13-15) poängterar att kombinationen av två olika resurser kan förändra betydelsen av textens ursprungliga mening och kan utlösa en annan reaktion på mottagaren.

Något som tre testpersoner kommenterade på sidan *Svenska för invandrare, sfi* var att texten som befinner sig under bilden är lång och de önskar sig sidan lite kortare (se figur 5.2.1.5). Det

var två personer med ett annat förstaspråk än svenska och en med svenska som modersmål som kommenterade det. Detta var deras första reaktion, när de var på sidan. Sidan innehåller enbart en bild och resten består av rubriker, punktlistor och text. Sidor som innehåller rubriker, bilder, en god radlängd och styckeindelning ökar begripligheten enligt Sundin (2007, 164). Resultatet visade att sidan *Svenska för invandrare, sfi* innehåller dessa delar. Testpersonerna kunde hitta den eftersökta informationen på sidan och det tog heller inte långt tid för dem trots att de i början hade uttryckt kritiken att det var för mycket text. De kunde hitta underrubriker som de ansåg passa för deras ändamål, exempelvis *Vem får läsa sfi?* Denna underrubrik innehåller huvudbudskapet och gör det möjligt för testpersonerna att urskilja vad som befinner sig under rubriken. Jag kopplar längden av denna sida till min teori från Guldbrand och Englund Hjalmarsson (2016, s. 86-99), att det inte alltid är angeläget att korta ned långa sidor utan istället lägga vikt på att alla förstår informationen. Längden på denna sida påverkade inte resultatet utan de kunde hitta relevanta rubriker vilket gör att längden på sidan inte behöver åtgärdas.

Vem får läsa på Sfi?

För att få läsa på Sfi måste du vara folkbokförd i Sverige, ha uppehållstillstånd och vara 16 år eller äldre.

- Du måste ha ett svenskt, fullständigt personnummer.
- Du måste vara folkbokförd i Borås.
- Ta med dig pass eller annan id-handling när du anmäler dig.

När får jag börja?

Efter att du ansökt kommer du att ställas i väntelista. Därefter blir du kallad till en Sfi-handläggare. I det samtalet kommer ni tillsammans att komma fram till vilken nivå du ska börja på.

När du fått vet vilken nivå du ska börja på ställs du i en ny väntelista för att kunna börja studera på Sfi. Vi antar i turordning från vår väntelista så det går inte att gå före, och det går inte heller byta skola.

Här ansöker du

Du kan ansöka hemifrån [via din egen dator](#) eller hos studie- och yrkesvägledarna på Vuxenutbildningen, Fabriksgatan 12, Borås.

[Klicka här för att söka till Sfi](#)

Så fungerar Sfi i Borås

Svenska för invandrare (Sfi) är grundläggande utbildning i svenska språket för dig som inte har svenska som modersmål. Antagning sker kontinuerligt och nya kurser startar var femte eller sjätte vecka. Just nu är det många som söker till Sfi och därför är det kö till våra utbildningar.

Våra kurser anpassas till dina behov

Tillsammans med en studievägledare kommer ni överens om vilken kurs som passar dig bäst.

Vi tar hänsyn till din tidigare erfarenhet, utbildningsbakgrund och vilket syfte du har med dina studier. Kurserna är gratis men du kan inte få studiemedel från CSN för att studera Sfi.

- Studieväg 1 består av kurserna A, B, C och D.
- Studieväg 2 består av kurserna B, C och D.
- Studieväg 3 består av kurserna C och D.

Vi har undervisning i läs- och skrivinläring för dig som saknar grundläggande läs- och skrivfärdigheter eller som är läs- och skrivkundig men inte behärskar det latinska alfabetet. Vi har även läs- och skrivinläring på somaliska och arabiska.

Din individuella studieplan

För att dina studier ska gå bra är det viktigt att du är delaktig i din studieplan. Den hjälper både dig och dina lärare att anpassa undervisningen efter dina förutsättningar och önskemål. Studieplanen gör du tillsammans med studie- och yrkesvägledaren.

Betyg

Betyg sätts efter avslutad kurs.

Våra studieformer ger dig möjligheter

Du kan studera dagtid, kvällstid, distans eller flexibelt studiecentrum (Flexen). Du som är utländsk akademiker kan också välja att studera Svenska för utländska akademiker (Sfua).

• Dagtid

Du studerar på för- eller eftermiddag, totalt 15 timmar per vecka.

• Kvällstid

Studierna äger rum kvällstid måndag och onsdag **eller** tisdag och torsdag med start klockan 17.00.

• Distans

Kursen är för dig som har datavana och ska läsa på kurs C eller D. Distansen är för dig som har studerat svenska tidigare men inte kan vara i skolan. Distans innebär att du inte behöver vara i skolan utan kan studera hemifrån med hjälp av dator. Dator kan du låna av skolan.

• Flexibelt studiecentrum (Flexen)

För dig som arbetar eller är föräldraledig har vi Flexen. Det är en studieform som anpassas efter just dina förutsättningar. Studierna är på dagtid men timmar och dagar kan variera liksom när du går i skolan.

• Sfua för dig som är akademiker

Undervisning är för dig som är akademiker och snabbare vill läsa klart Sfi. Kursen är på 30 veckor. Du studerar 18 timmar per vecka i skolan och du bör räkna med en hel del självstudier. För att klara kursen bör du ha datorvana.

• Sfi för syn- och hörselnedsättning

Undervisning för dig som har syn- eller hörselnedsättning finns på Vuxenutbildningen, Fabriksgatan 12.

• Sfi för skriv- och lässvårigheter

Undervisning för dig som har skriv- och lässvårigheter finns på Vuxenutbildningen, Fabriksgatan 12.

Sfi samarbete med andra skolor

Vi har Svenskundervisning för invandrare på Miroi i Borås. Du kan inte söka direkt dit utan du blir placerad av Vuxenutbildningen i Borås.

Du kan också läsa Sfi på [Alma Folkhögskola](#) i Borås eller på [Fristad Folkhögskola](#). Dit söker du genom att ta kontakt med dem.

Figur 5.2.1.5 Del av sidan Svenska för invandrare, sfi på Borås stads webbplats

Ett tydligt mönster som framkom när testpersonerna inte kunde hitta information var att de ville ta kontakt med någon via telefon eller mail. Något som alla testpersoner var överens om var att det är förvirrande att det finns många kontaktpersoner och att de varierade på varje sida. De önskar sig en sida som heter *Kontakt* i menyn där de kan klicka på. Det finns ett element till höger på varje sida med texten *Kontakt* (se figur 5.2.1.6). När man väljer att trycka på elementet så fälls det upp och man hittar ett telefonnummer till Borås stads växel (se figur 5.2.1.7). Detta element hittade ingen av testpersonerna. Kontaktuppgifter till Borås stad befinner sig även längst ned på sidan i footern, dock hittade ingen testperson dit heller. De letade istället efter en kontaktsida. Jag kopplar detta till att vi blir uppmärksamma på element som befinner sig till vänster och högt placerat. Ett förbättringsförslag är att ha en kontaktsida med en funktionsbrevlåda. Att det befinner sig olika kontaktuppgifter på sidorna hänger ihop med att det är ett nummer till ansvarig avdelning exempelvis till vuxenutbildningen och förskoleförvaltningen. Jag tror att problemet blir löst genom en specifik kontaktsida, så att det synligt framgår vilket nummer som leder till Borås stad. Wu och Peng (2017) visade i sin studie att digital interaktiv kommunikation med en chattfunktion förbättrar inlärningsförmågan och begripligheten avsevärt. Ett förbättringsförslag kan vara att lägga till en chattfunktion kopplad till de olika områden.

Utbildning och förskola

I Borås Stad finns cirka 90 förskolor och ett 40-tal grundskolor och grundsärskolor. Vi har också fritidshem, kulturskola, gymnasieskolor och vuxenutbildning. På de här sidorna kan du läsa om de olika pedagogiska verksamheterna.



Figur 5.2.1.6 Del av sidan *Utbildning och förskola* på Borås stads webbplats



Figur 5.1.2.7 Del av sidan *Utbildning och förskola* på Borås stads webbplats

Gunder (2007) menar att vi lättare kan tappa bort oss i en nätverksstruktur som är inte anpassad. Jag anser att Borås stads webbplats uppfyller kravet att kunna erbjuda en framåtrörelse i strukturen till sina användare. Testpersonerna kommenterade ofta att det finns olika vägar som leder till samma sida, vilket gör att oavsett vilken väg testpersonerna valde kom de till samma sida. Detta gör att en användare på Borås stads webbplats inte kan tappa bort sig i strukturen.

5.2.2 Navigation

Om testpersonen har besökt Borås stads webbplats tidigare gjorde ingen märkbar skillnad bland testpersonernas sökbeteende. Testpersonerna som hade besökt sidan tidigare gjorde det i ett annat syfte än det som jag efterfrågade. Alla testpersoner använde därmed enligt Etco et al. (2017) en utforskande sökning eftersom ingen visste att den eftersökta informationen befinner sig på sidan. Etco et al. menar även att användare spenderar längre tid på en webbplats när de använder sig av en utforskande sökning vilket även stämmer ihop med mitt resultat. Det var ingen uppgift som gick märkbart fortare än en annan utan de tog ungefär samma tid. Däremot var det väldigt individuellt hur fort varje uppgift gick att lösa. Jag kunde inte se att testpersonerna navigerade exakt likadant, men jag kunde se att några läsvägar var lika. Mitt resultat knyter an till teorin och tidigare forskning från Holsanova (2012) att skillnaderna hänger ihop med att vi uppfattar allt individuellt beroende på förkunskap, uppmärksamhet och tolkningsförmåga.

Björkvall (2009, s. 14-15) och Kress och van Leeuwen (2005, s. 8-11) betonar att de semiotiska resurserna behöver anpassas när det förekommer sociala och kulturella skillnader. Jag kunde inte se en särskild kulturell skillnad på hur de olika testpersonerna läste och navigerade på webbplatsen. Alla testpersoner navigerade från vänster till höger. Två av testpersonerna kommer från länder där de läser från höger till vänster, dock är dessa två personer bosatta i Sverige över tre år vilket kan vara anledningen till att de redan har anpassat sig till vår läsriktning, som är från vänster till höger. Jag anser därmed att Borås stads webbplats inte behöver anpassa sina semiotiska resurser till de kulturella och sociala skillnaderna eftersom de flesta personer anpassar sig till läsriktningen.

Den uppgiften som de flesta testpersonerna kunde lösa fortast var uppgiften om vilka förskolor Borås stad erbjuder och hur man anmäler sitt barn till förskolan. Detta kan bero på att det i menyn tydligt står *Utbildning & förskola* vilket underlättade för testpersoner att veta att den eftersökta informationen kan finnas där. Detta stämmer överens med resultatet av Sutcliffe och Namoun (2012) studie som visade att användare väljer att trycka på sidor som framstår innehålla den eftersökta informationen. När det kom till uppgiften där testpersonerna skulle leta fram om barn med autism ska gå på en särskild förskola så fanns det inga tydliga val där det stod något om autism, vilket gjorde att denna uppgift tog längst tid och ingen av testpersonerna kunde besvara frågan.

I uppgiften som handlade om när snön kommer att plogas bort valde fyra personer att trycka på *Bo, bygga & miljö* i menyn, men märkte sedan att det befinner sig under *Trafik & stadsplanering*. Hälften av testpersonerna som navigerade på detta sätt hade ett annat förstaspråk än svenska, vilket talar för att orsaken till navigationsvalet inte hänger ihop med härkomsten. Problemet är enligt min uppfattning att Borås stad valde missvisande begrepp, som inte är anpassade till mottagarens perspektiv. Individer utgår från sina egna behov och förknippar begreppet “*bo och miljö*” med att snöröjningen blir utförd där de bor. Ur perceptionsperspektivet kan vissa användare inte se något samband med snöröjningen varken med *trafik* eller *stadsplanering*. Betraktas snöröjningen i Borås stads synvinkel ligger valet av begreppet *trafik* klarare till hands eftersom en verksamhet kopplar snöröjningen till åtgärden att vägarna ska vara fria från snön. De vägledande begrepp i menyn ska alltid anpassas till målgruppen och kräver ett perspektiv, som utgår från användarens behov. Denna rekommendation stämmer väl överens med teorin från Holsanova (2010, s. 20-42).

När testpersonerna skulle navigera för att hitta till den eftersökta informationen så använde flertalet sig av navigeringsmenyn. Åtta testpersoner valde att navigera via menyn, medan fyra testpersoner enbart använde sig av sökrutan när de skulle lösa uppgifterna. Det fanns ingen skillnad om testpersonerna hade ett annat förstaspråk än svenska. De testpersoner som huvudsakligen använde sig av menyn valde att använda sökrutan när de inte kunna hitta det i menyn. Jag kan därmed påstå att sökrutan speciellt används när användarna inte vet hur de ska fortsätta att navigera, men annars föredrar de menyn. Detta går i motsats till De Léon och Holsanovas (1997) studie där deras testpersoner navigerade planlöst utan någon sorts strategi. I min undersökning visade testpersonerna en strategi, genom att först använda menyn för att sedan övergå till att använda sig av sökrutan. Ingen av testpersonerna gav mig ett planlöst intryck, först när testpersonerna inte kunde hitta den eftersökta informationen började de planlöst trycka på allt möjligt. Detta hände speciellt vid uppgiften om ett barn med autism ska gå i en särskild förskola, där testpersonerna började navigera planlöst eftersom ingen kunde hitta svaret. De började trycka på alla möjliga alternativ och kommenterade att de hamnat på fel sida.

Något som däremot är i linje med De Léon och Holsanova (1997) och även Sutcliffe och Namons (2012) studie var att testpersonerna alltid valde att trycka på alla delar som framstod vara synliga. I min undersökning visade det sig att testpersonerna speciellt tryckte på de synliga länkarna som befann sig i brödtexten. Detta kunde särskilt ses på sidan *Service och stöd för*

nyanlända (se figur 5.2.2.1) där testpersonerna läste upp länkarna för att besvara uppgiften för vilket stöd Borås stad ger till nyanlända. Nio testpersoner listade upp: *Boråsregionens etableringscenter, svenskundervisning, mötesplatser* och *fadderverksamhet*. Dessa ord kopplade de sedan till service och stöd som Borås stad erbjuder. Jag kan således fastslå att något som sticker ut från övrig brödtext får mest uppmärksamhet.

Omsorg och stöd

- Invandring, integration och flyktmottagande
- Service och stöd för nyanlända**
 - Samhällsvägledning, invandrarservice
 - Kurs i svenska samhället
 - Boråsregionens etableringscenter

Service och stöd för nyanlända

Kommunen erbjuder olika stöd för att nyanlända ska kunna komma in i samhället och börja arbeta eller studera.

Du som har fått uppehållstillstånd

Har du fått uppehållstillstånd så hjälper kommunen till med boende endast för dig som har blivit anvisad från Migrationsverket.

I Borås är det [Boråsregionens etableringscenter \(BREC\)](#) som du ska vända dig till för att få hjälp med bosättningen vid inflyttning, hjälp med anmälan till barnomsorg eller skola och till undervisning i svenska för invandrare, SFI.

För övriga som själva hittar sitt boende så får du genom BREC endast råd och stöd vid inflyttningen, hjälp med anmälan till barnomsorg eller skola och till undervisning i svenska, SFI.

På BREC har du också möjlighet att gå Samhällsorienteringen, SO som innebär att du får muntlig och skriftlig information om hur samhället fungerar, till exempel sjukvård, bostad och skola.

Vill du lära dig mer om svenska samhället?

På BREC har du möjlighet att gå Samhällsorienteringen, SO som är en [kurs i svenska samhället](#). Kursen är i form av samtal, vilket gör att man gärna får komma med frågor och synpunkter. Du får muntlig och skriftlig information om hur samhället fungerar, till exempel sjukvård, bostad och skola.

Vill du lära dig svenska?

Du som är ny i Sverige och vill lära dig svenska kan få svenskundervisning av kommunen. Läs mer om [svenskundervisning Sfi – svenska för invandrare](#).

Har du frågor om kommunens service?

Till kommunens [mötesplatser](#) kan du vända dig till för att få hjälp och stöd i frågor kring den kommunala servicen, kontaktuppgifter till andra myndigheter, hjälp med att fylla i blanketter.

Vill du få en fadder?

Fadderverksamheten vill underlätta för nyanlända flyktingar och invandrare att komma in i samhället genom att skapa möten mellan etablerade svenskar och nyanlända. [Läs mer om fadderverksamheten](#).

Figur 5.2.2.1 Del av sidan Service och stöd för nyanlända på Borås stads webbplats

Jag tog även reda på hur många som valde att trycka sig vidare på länkarna som befinner sig under bilder respektive hur många som valde att använda sidomenyn. Genom analysen ville jag få fram om testpersonernas läsvägar påverkas hur navigeringsalternativen är placerade (vertikalt eller horisontellt). Jag valde att exempelvis på sidan *Utbildning och förskola* notera hur många som tryckte på länken under bilden *förskola* och hur många som tryckte på *Förskola och pedagogisk omsorg* i sidomenyn (se figur 5.2.2.2). De flesta testpersoner valde att använda sidomenyn som befinner sig till vänster i vertikal ordning. Jag kopplar detta resultat till studien av Léger och Chevalier (2017) som framkom till slutsatsen att en användares informations-sökning påverkas avsevärt av hur de olika element som visas på skärmen är placerade. Ett mönster som jag kunde se bland navigeringen var att testpersonerna valde att klicka på synliga

och framträdande element såsom sidomenyn. I min undersökning uppskattade användarna sidomenyn eftersom den alltid befann sig på samma plats och innehöll relevanta alternativ. Testpersonernas läsvägar var genom sidomenyn mest inriktad på vertikala läsvägar. Mitt resultat täcker sig inte med Léger och Chevaliers (2017) resultat där det framkom att en vertikal orientering inte spelar någon roll för användarnas navigering. Mitt resultat visade att en vertikal struktur för sidomenyn hade en tydlig positiv inverkan för användarnas läsvägar.



Figur 5.2.2.2 Del av sidan Utbildning och förskola på Borås stads webbplats

5.2.3 Information

Under detta avsnitt kommer jag att titta på om testpersonerna kunde förstå all information som förmedlades på Borås stads webbplats. Informationen förmedlas till mottagaren genom skriftlig text, men också genom visuella delar, så som bilder, videoklipp, grafik och symboler. Utöver begripligheten av texten kommer jag också att titta på om det fanns något som påverkade testpersonernas läsvägar.

Samtliga testpersoner valde att enbart läsa den nödvändigaste informationen för att uppnå sina mål som även Redish (2012, s. 4-5) poängterade under min teori. Testpersonerna läste sällan färdigt webbtexen utan istället skannade de bara kort vissa sidor tills de kom till rätt information. Att de inte läste färdigt texten bidrog till att de gick miste om information som befann sig längre ned. Jag kunde se att alla testpersoner befann sig i ett sökläge när de letade efter informationen, vilket innebär att de först började att läsa en text när de verkligen trodde att de hittade den eftersökta informationen. Jag valde att fråga de olika testpersoner om de

verkligen förstod informationen som de läste på vissa uppgifter. Detta gjorde jag speciellt när en testperson valde att läsa en text länge och utförligt. Enligt Sundin (2007, s. 54) är beviset på att vi förstått en text att vi kommer ihåg den.

En testperson som påvisade ett annorlunda sökbeteende var att testpersonen alltid letade efter broschyrer, som hen helst ville trycka ut. Hen valde att leta fram information på första uppgiften i broschyren som heter *Välkommen till förskolan*. Testpersonen menade att hen föredrar att leta information i broschyrer eftersom allt brukar finnas samlat där. Hen var även av den åsikten att det är lättare att vid ett senare tillfälle kunna återgå till något som är utskrivet och att det är lättare att läsa tryckt information. Detta argument täcker sig med Wu och Pengs (2017) studie som kom fram till att vår inlärningsförmåga gynnas genom tryckt information.

Personerna med ett annat förstaspråk än svenska hade inte problem med avkodningen när de läste utan de kunde tolka bokstäverna och göra om dem till språkljud. Däremot hade de problem med förståelsearbetet där de inte visste vad vissa avgörande ord betyder och därför hade de i vissa fall även svårigheter att förstå textens budskap. Speciellt uppgiften som handlade om när man får börja att läsa utbildningen svenska för invandrare valde jag att testpersonerna skulle förklara för mig hur det går till och om de verkligen förstod allt. Många testpersoner förstod inte helt varför det inte fanns ett korrekt startdatum utan att det enbart stod förklarat att man placeras i väntelistor. Testpersonerna med annat förstaspråk än svenska hade svårt att förstå vissa ord i denna text såsom *turordning* och *handläggare* och hade därmed svårigheter att förstå texten. Jag kunde urskilja att personerna som inte förstod dessa ord ville få reda på vad de betyder och frågade mig, men jag valde att inte förklara dessa ord. Detta beteende stämmer ihop med Sundins (2007, 164) teori att personer med annat förstaspråk än svenska vill lära sig ord som de inte förstår, och att de är i behov av att få en förklaring till ordet för att kunna förstå det.

Testpersonerna valde att grundligt läsa texten som befinner sig under sidan *Svenska för invandrare* under rubriken *När får jag börja?* (se figur 5.2.3.1). Där slutade de med att skumma texten utan började att läsa den ord för ord istället. De med annat förstaspråk än svenska valde att läsa upp texten högt flera gånger och det tog ett tag tills de kunde förstå informationen. Jag kan se ett samband med Roy och Crabbes (2015) studie där användare använder sig av olika kognitiva strategier när de har ett begriplighetsproblem där de i min undersökning avsiktligt

valde att läsa texten igen för att förstå den. Den metakognitiva strategin som testpersonerna med svenska som modersmål använde på övriga sidor bestod främst av att skanna och skumma innehållet. De valde att läsa några rubriker högt och några delar av brödtexten. De personer med ett annat förstaspråk än svenska skummade och skannade inte denna sidan lika mycket utan de valde att läsa brödtexten mer utförligt vilket kan kopplas till att de valde en annan strategi eftersom de hade ett begriplighetsproblem. Jag kopplar detta även ihop med resultatet av Nielsen och Morkes (1997) studie som visar att innehåll som går att skanna ska vara kort och koncis. Texten som befinner sig under *När får jag börja?* på sidan *Svenska för invandrare, sfi* är inte speciellt lång, men däremot inte koncis vilket gör att den inte går att skanna för att kunna förstå dess innebörd. En åtgärd till detta är att göra som Englund Hjalmarsson och Sundin (2008, s. 93-94) menar att lägga till ordförklaringar eller bilder som ökar begripligheten av texten. Jag skulle under rubriken *När får jag börja?* placera informationsgrafik som visar de olika stegen man behöver genomgå för att få börja läsa sfi och även förklara begrepp som *handläggare* och *turordning* eftersom det är ord som kan vara svåra för personer med ett annat förstaspråk än svenska.

När får jag börja?
Efter att du ansökt kommer du att ställas i väntelista. Därefter blir du kallad till en Sfi-handläggare. I det samtalet kommer ni tillsammans att komma fram till vilken nivå du ska börja på.
När du fått vet vilken nivå du ska börja på ställs du i en ny väntelista för att kunna börja studera på Sfi. Vi antar i turordning från vår väntelista så det går inte att gå före, och det går inte heller byta skola.

Figur 5.2.3.1 En text som befinner sig på sidan Svenska för invandrare, sfi på Borås stads webbplats

Ytterligare ett samband som kunde ses bland testpersonernas resultat var att de önskar sig ett specifikt datum när man får börja läsa sfi, åtminstone tider på när en termin börjar. Många valde att trycka på länken *Kursplan för sfi* när de inte kunde hitta det under rubriken *När får jag börja?* Testpersonerna tyckte inte att det var bra att man hamnade på en annan extern sida utan uppskattar att det finns på Borås stads webbplats. Jag valde när testpersonerna hamnade på en extern webbplats att avbryta, eftersom fokus ligger på att undersöka Borås stads webbplats. Rubriken *När får jag börja?* anser jag inte stämma överens med textens innehåll som befinner sig under rubriken. Många trodde att det skulle befinna sig ett startdatum eller terminsstart under denna rubrik. Tillhörande texten under rubriken förklarar inte när man får börja utan snarare hur ansökan handläggs. En rubrik ska inte vara vilseledande utan innehålla huvud-

budskapet, som även Guldbrand och Englund Hjalmarsson (2016, s. 86-99) betonar. Rubriken skulle istället kunna heta *Vad händer efter jag ansökt till sfi?* och sedan ha en till rubrik som förklarar när vilket datum som man får börja.

Hälften av testpersonerna valde att trycka på *Sök till svenska för invandrare* och hamnade på en ny sida (se figur 5.2.3.2). Denna sida är till för att lägga en ansökan om att få börja sfi-utbildningen. Det var sammanlagt sex testpersoner som hamnade på denna sida och alla sex upplevde informationen som mycket och ostrukturerad. Hälften av de som hamnade på denna sida var testpersoner som har ett annat förstaspråk än svenska och de hade svårigheter med vissa ord som befinner sig i de högra informationsrutorna: *personuppgiftsombud*, *kalenderår*, *personuppgiftsansvarige*, *offentlig handling*, *samverkande myndigheter* och *avpersonifierade*. Dessa ord är inte vardagliga och det ges heller inga förklaringar till vad orden innebär vilket gör orden svåra att förstå. Sidan som riktar sig till personer som vill lära sig det svenska språket bör särskild anpassa innehållet för att alla ska kunna förstå den. Enligt Hjalmarsson och Sundin (2008, s. 97-98) är det angeläget att anpassa innehållet för att det ska leda till en begriplig text. Detta kan göras genom att ge läsaren ledtrådar eller extra information. Denna sida är inte anpassad till personerna som ska ta del av informanten och det återfinns inte ledtrådar eller förklaringar till vissa ord. Det finns möjligheten till att översätta texten, vilket även en testperson valde att göra. Hen reagerade på översättningsfunktionen som heter *Choose your language*. Testpersonen valde engelska, men kunde inte förstå dessa ord heller. Hen upplevde att ordvalet på engelska heller inte var anpassad till personer som inte har svenska som förstaspråk även när den översätts till engelska. Jag tror det skulle gynna textens begriplighet att ge ordförklaringar, detta kan göras genom att ha förklaringar längre ner på sidan eller låta en ruta komma upp när man håller musen över ordet som sedan innehåller en förklaring till vad ordet innebär.

SFI-anmälan
Personuppgifter

 Personnummer (ÅÅMMDDNNNN, *obligatorisk*):

 Epostadress (*obligatorisk*):

Telefonnummer (använd endast siffror utan bindestreck eller mellanslag):

Mobiltelefon (använd endast siffror utan bindestreck eller mellanslag):

Om du vill kan du uppgi ett telefonnummer till en anhörig som vi kan kontakta vid nödfall.

Telefon anhörig (använd endast siffror utan bindestreck eller mellanslag):

Språk (*obligatorisk*)

 Modersmål:
Övriga språk

Kan du fler språk, ange dessa här.

 Övriga språk 1:

 Övriga språk 2:
Utbildningsbakgrund i ditt hemland (*obligatorisk*)

 Ange din utbildningsbakgrund i ditt hemland i antal år:


Finns betyg/ämnestörteckning från hemlandet?

 Nej Ja

 Tidigare utbildning (högsta):

Vilken är den högsta utbildning du gått färdigt i ditt hemland?

Universitet eller högskoleutbildning

 Choose your language

Sfi-anmälan

Här kan du anmäla dig till svenskundervisning för invandrare. För mer information om hur Sfi bedrivs, läs på vår hemsida.

Efter anmälan kommer du via sms bli kallad till ett samtal hos studievägledare för en kartläggning av dina kunskaper. Har du inte uppgitt något mobilnummer i din anmälan får du kallelsen via brev eller e-post. Du måste delta i detta samtal innan du kan bli kallad till start på kursen. Om du inte kan komma till samtalet på utsatt tid, om du behöver tolk eller om du byter mobilnummer, vänligen kontakta Sfi. Om du uteblir ifrån samtalet utan att ha kontaktat Sfi kommer du bli borttagen ur kön och måste göra en ny anmälan.

 Vill du veta mer om svenskundervisning för invandrare så besök vår hemsida, www.boras.se/sfi
Information om behandling av personuppgifter

De uppgifter du lämnar i din anmälan registreras och behandlas i enlighet med personuppgiftslagen (1998:204). Personuppgifterna registreras och hanteras i Vuxenutbildningens studerandehanteringssystem. Hanteringen är nödvändig för att vi ska kunna behandla din anmälan på ett korrekt sätt samt för att kunna administrera dina studier och studieresultat så effektivt som möjligt. Vi hämtar din adress från folkbokföringsregistret. (De uppgifter du lämnar kommer att lämnas ut till den utbildningsanordnare (skola) du placeras på.) Uppgifterna kan även komma att lämnas ut till samverkande myndigheter. De kan också komma att användas för statistik, men är då helt avpersonifierade. Vuxenutbildningen kan komma att använda dina uppgifter för att komma i kontakt med dig för att fråga om ditt intresse av att medverka i olika typer av enkäter och undersökningar.

Din anmälan är en offentlig handling

När din anmälan kommit in blir den allmän och offentlig och därmed möjlig för vem som helst att ta del av. Tänk därför på att inte skicka in handlingar som du inte vill ska vara tillgängliga för allmänheten. Om du har skyddade personuppgifter ska du kontakta Vuxenutbildningen innan du skickar in en anmälan.

Dina rättigheter som registrerad

Du har rätt att en gång per kalenderår gratis få information om: a) vilka uppgifter om dig vi behandlar, b) varifrån dessa uppgifter har hämtats, c) ändamålen med behandlingen, och d) till vilka mottagare eller kategorier av mottagare som uppgifterna lämnas ut.

Figur 5.2.3.2 Del av sidan Sök till svenska för invandrare på Borås stads webbplats

Testpersonen som översatte sidan *Sök till svenska för invandrare* ville sedan testa översättningen på hela Borås stads webbplats och tryckte på *Languages* på startsidan och ställdes då inför ett val nämligen att välja språk. Språken som kunde väljas var svenska, engelska och finska. Varför Borås webbplats enbart har valt dessa språk är oklart. Som jag beskrev under teori är det avsevärt att översätta webbplatsen till relevanta språk. Jag anser att Borås stad är i behov av att utföra en undersökning om vilka personer som tar del av texten för att kunna fastställa vilka språk som är relevanta. Det finns mycket information som riktar sig till flyktingar och nyanlända, men det går inte att översätta dessa texter till lämpliga språk.

När testpersonen valde att översätta webbplatsen till engelska hamnade hen på en ny sida (se figur 5.2.3.3). När testpersonen klickade vidare på exempelvis *Education and Pree-school* hamnade hen på en sida som kort förklarar vilka skolor som finns och när hen därifrån


navigerade vidare så bytte webbplatsen tillbaka till svenska. Testpersonen upplevde navigationen som svår för att kunna komma tillbaka till den engelska versionen var hen tvungen till att antingen använda tillbaka-knappen eller att trycka på *Languages* igen. Testpersonen upplevde att man inte får samma information när webbplatsen är på engelska och att sidan har en annorlunda design upplevde hen också som negativt. Att översätta en webbplats till ett annat språk ska resultera till att nå fler personer, dock får personerna som vill ha Borås stads webbplats översatt enbart en ytlig kort information vilket gör att de ändå hamnar tillbaka till webbplatsen som är på svenska när de väljer att navigera vidare. Användaren upplever direkt att den engelska informationsdelen inte motsvarar informationsinnehållet som är på svenska. En lösning skulle kunna vara att översätta flera delar av webbplatsen. För att kunna veta vilka sidor som Borås stad ska översätta informationen till är de i behov av att först genomföra en undersökning med olika användare.

Education & Pre-school Care & Support Culture & Recreation Live, Build & Environment Traffic & City Planning City Authority & Politics


Borås Stad / City of Borås

City of Borås


In this section of boras.se you will find information about City of Borås in English. More pages in English will be available as soon as they are ready.




Education and Pree-school
The City of Borås has just over 90 preschools and around 40 primary schools and special education primary schools. We also have after-school centres, cultural centres, secondary schools and adult education centres.



Care and Support
Your needs change throughout your life. Sometimes, care and support from others may be necessary to enjoy a good life. The City of Borås offers diverse forms of support and assistance, such as assistance for the elderly, for people with disabilities, and for those experiencing financial difficulties.



Culture and Recreation
Welcome to a city that is full of life and a countryside perfectly suited to long hikes and outdoor activities. We offer a multitude of cultural pursuits along with dynamic associations, clubs and organisations, and we invest a great deal into building fun playgrounds and exciting activity areas.

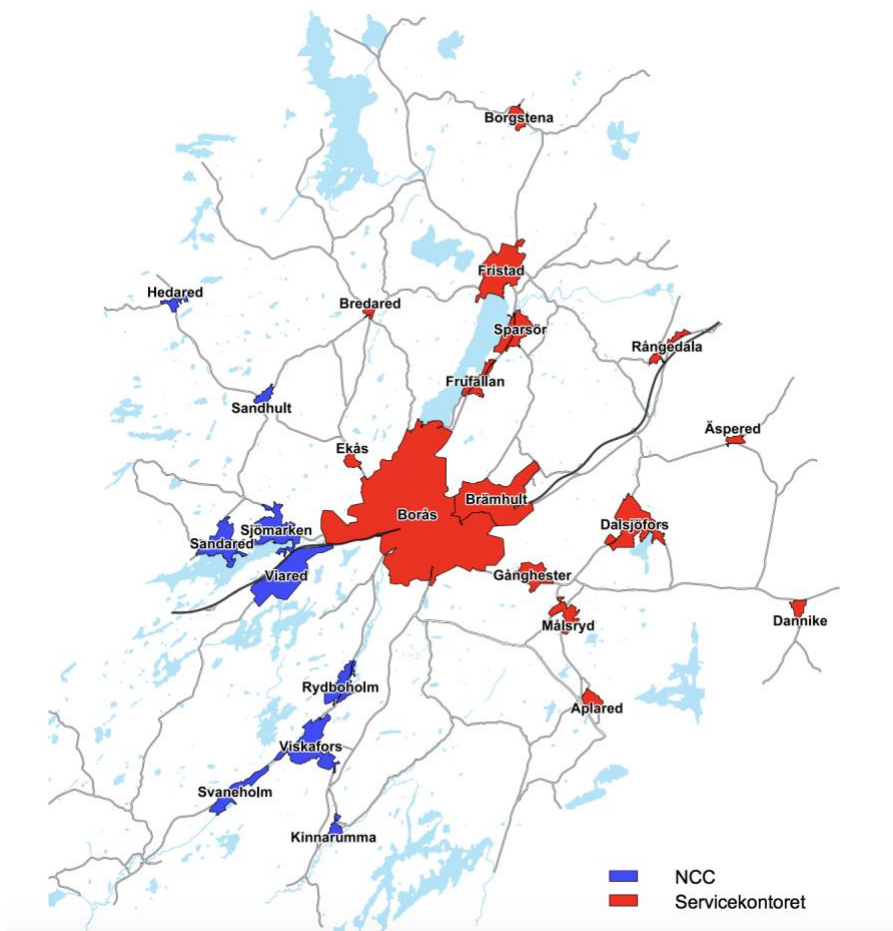


Living, Building and the Enviroment
Here you can get information and guidance prior to a build, order maps, and read about environmental efforts, health and safety, and foodstuffs. You will also find information about waste collection, recycling, water and sewerage.

Figur 5.2.3.3 Del av sidan City of Borås på Borås stads webbplats

På sidan *Snöröjning* hade många uppfattningen att det är Borås stad som är ansvarig över att ploga bort snön, dock korrigerade de svaret med att det är servicekontoret som har ansvaret. Testpersonerna var av denna åsikt eftersom servicekontoret står först och att de innehåller ordet

service. Av de sju testpersoner som navigerade till sidan *Snöröjning* valde fem att trycka på länken *Vem plogar på min gata?* När man trycker på denna länk så öppnas det en ny flik och det ser ut som en karta som ska visa NCC respektive servicekontorets ansvarsområden (se figur 5.2.3.4). En testperson kopplade den blåa färgen till vatten och den röda till mark. En annan testperson hade förväntningar att det borde finnas en lista på sidan *Snöröjning* istället för kartan. Alla fem testpersonerna var av den åsikten att man behöver tänka till för mycket genom att trycka upp kartan eftersom telefonnumren redan finns på sidan. De ansåg att informationen ges i fel ordning.



Figur 5.2.3.4 En karta som befinner sig på sidan *Vem plogar på min gata?* på Borås stads webbplats

Två testpersoner som har ett annat förstaspråk än svenska reagerade på bilden som befinner sig på sidan *Musik* (se figur 5.2.3.5). De ansåg att undervisning för musikinstrument enbart gäller för barn eftersom bilden visar två händer från barn utan att läsa texten. En annan testperson som även har ett annat förstaspråk än svenska reagerade på bilden som befinner sig på sidan *För*

vuxna (se figur 5.2.3.6). Testpersonen menade att det är en vuxen person som spelar gitarr och att det därför erbjuds undervisning för vuxna utan att läsa texten. Dessa två undersökningsresultat kan kopplas till Björkvalls (2009, s. 13-15) teori om multimodalitet, nämligen att användningen av olika resurser kan innebära en modifiering av den ursprungliga meningen och att kombinationen av bild och text kan förändra informationens betydelse avsevärt. Dessa synpunkter om individens uppfattning och tolkning av olika resurser är därför viktiga att ta hänsyn till, särskild på en webbplats, där det förväntas många besökare med en annan kulturell härkomst.

Musik

Är du intresserad av att börja spela ett instrument eller sjunga i kör? Då lovar vi att vi har något för just dig. Vi spelar allt ifrån pop/rock till folkmusik och klassisk musik, samt allt där emellan. Och vem vet? Kanske finner du ett helt nytt intresse när du börjat hos oss.



Figur 5.2.3.5 Del av sidan **Musik** på **Borås stads webbplats**

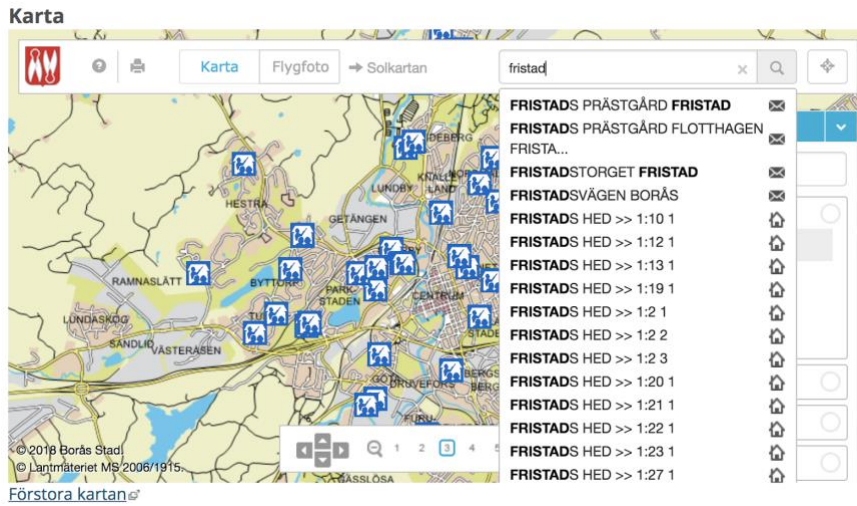
För vuxna

I första hand är våra kurser till för barn och ungdomar i Borås stad. Vuxna tas in på våra instrumentkurser i mån av plats. Några av våra verksamheter riktar sig dock särskilt till dig som är vuxen. Du kan delta i Vuxenkören, Språkkören och Kammarkören. För mer information om vad som finns för dig som är vuxen, är du välkommen att kontakta vår skolintendent.

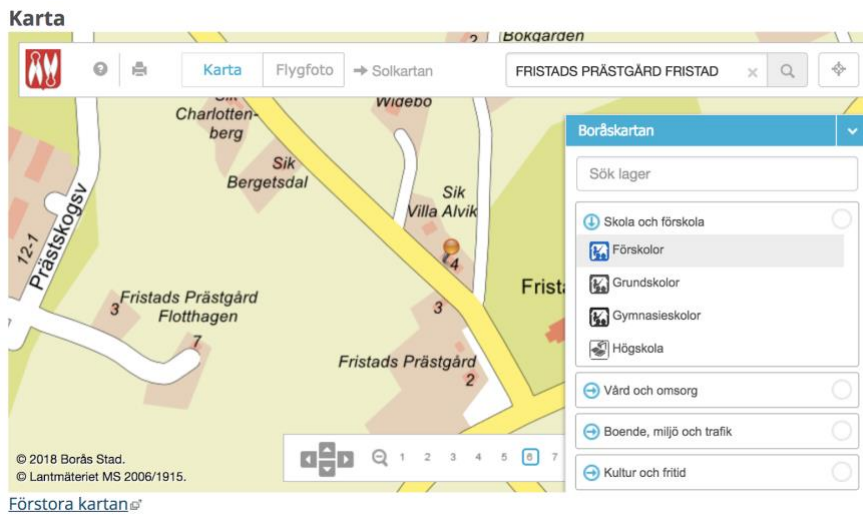


Figur 5.2.3.6 Del av sidan **För vuxna** på **Borås stads webbplats**

Kartan som befinner sig under sidan *Förskolor* ställde till med besvär för fem testpersoner. Kartan upplevdes som inte översiktligt och det var svårt att förstå vart de olika förskolorna befinner sig. Tre personer valde att skriva in en ort i rutan exempelvis *Fristad*, men de hade sedan svårt att välja något av förslagen, eftersom kartan visade för många och otydliga svar (se figur 5.2.3.7). De valde därför att klicka sig vidare genom att välja den första adressen *Fristads prästgård Fristad*, men ingen förskola kom upp utan kartan blev inzoomad istället (se figur 5.2.3.8). Kartan upplevdes som inte användbar och svårnavigerad. För att åtgärda detta problem skulle jag låta förslagen enbart bestå av förskolornas adresser, eftersom det är det som en användare letar efter. Kartan är därmed inte mottagaranpassad eftersom mottagarna inte kan använda den.



Figur 5.2.3.7 En karta som befinner sig på sidan Förskolor på Borås stads webbplats



Figur 5.2.3.8 En karta som befinner sig på sidan Förskolor på Borås stads webbplats

6. Diskussion och slutsats

Följande kapitel innehåller en diskussion där jag presenterar huvudresultaten från min undersökning. Jag resonerar även kring metoden och vilka begränsningar jag hade i min studie.

6.1 Sammanfattande huvudresultat

6.1.1 Hur påverkar struktur och navigation användarnas läsvägar

Resultatet visar att det befinner sig flera stora bilder och videoklipp på Borås stads webbplats. Detta stör läsvägen vilket påverkar informationsupptagningen av användarna eftersom de går miste om viktig information som befinner sig under bilderna. Detta strukturella problem leder till att användarna tar del av en annan information vilket gör att de känner sig förvirrade.

Ett återkommande problem är enligt mitt resultat att bilder, text och videoklipp inte samverkar med varandra. Borås stad har inte tagit hänsyn till teorin om multimodalitet som utgår från att olika resurser påverkar varandra och att de kan påverka användarnas läsväg. Ytterligare brist på webbplatsens struktur var att kontaktuppgifter till Borås stads växel inte gick att hitta. Kontaktuppgifterna till varje avdelning var svåra att hitta och det var otydligt vilken kontaktuppgift som ska väljas på sidorna eftersom det framkom flera alternativ. Konsekvensen kan vara att användarna får en dålig uppfattning av webbplatsen.

Det positiva som kan lyftas fram är att Borås stads webbplats har tagit hänsyn till en lämplig nätverksstruktur, som underlättar användarens framåtrörelse i läsningen. Den multisekventiella strukturen främjar att användarna kan ta olika läsvägar och tappar på så sätt inte bort sig i strukturen. Anpassningen av strukturella principer till exempel att placera viktiga delar högt upp till vänster har genomgående beaktats, vilket också underlättar att användarna kan orientera sig enkelt på alla sidor.

De vertikala element som sidomenyn hade även en positiv inverkan på användarna eftersom det underlättade deras navigering. Jag har även kunnat se individuella skillnader kring vilka läsvägar olika användare tar. Det fanns däremot inga tecken att skillnader var beroende på testpersonernas härkomst, vilket är en viktig aspekt. Navigationen påverkas av vilka begrepp och ord en webbplats använder i navigeringsmenyn. Framträdande element som är synliga på en sida får större uppmärksamhet och leder användaren vidare, vilket bidrar till en ökad begriplighet och anpassad läsväg.

Sammanfattningsvis anser jag att navigationen av Borås webbplats är den del som är mest anpassad till användarna, vilket främjar webbplatsens begriplighet. Jag anser i motsatsen till navigationen att webbplatsen uppvisar en del brister i strukturen. Detta påverkar användarnas läsvägar och i slutändan påverkar detta även webbplatsens begriplighet negativt. Enligt min analys är orsaken till de brister som förekommer i strukturen att Borås stad har bortsett från de multimodala effekterna som påverkar användarnas läsvägar.

6.1.2 Hur lyckas användarna hitta information

På samtliga undersökningsdelar framkom det tydligt att testpersonerna valde att skanna sidorna en kort tid tills de hittade rätt information. Det framkom även att testpersonerna hade en strategi för att hitta informationen genom att först använda menyn för att sedan övergå till att använda sökrutan. Läsvägarna var olika, men inhämtningen av informationen var likartad vilket täcker sig med teorin och tidigare forskningsresultat.

Generellt hittade de flesta testpersoner rätt information i mer eller mindre omfattning trots individuella skillnader. Resultatet påverkades även av uppgiftens svårighetsgrad och hur testpersonerna sedan uppfattade och tolkade den inhämtade informationen. Det var ingen som exempelvis kunde hitta informationen om förskola för ett autistiskt barn, vilket kan tyda på att det var en svår uppgift. Däremot kunde alla hitta omedelbart hitta rätt information gällande vilka förskolor Borås stad erbjuder. Något som även påverkade testpersonerna var vilseledande rubriker, bilder och kartor. Detta bidrog till att testpersonerna spenderade längre tid på att hitta informationen och emellertid kunde de inte hitta informationen alls på grund av de vilseledande elementen.

Jag anser i sammanfattningen att informationen på Borås stads webbplats har anpassningsbehov så att användarna lättare kan hitta eftersökt information. Denna utveckling skulle bidra till en ökad begriplighet av webbplatsen.

6.1.3 Hur fungerar webbplatsen för personer med annat förstaspråk än svenska

Det var överraskande att det på många uppgifter inte fanns någon skillnad på hur testpersonerna hittade information oavsett om de hade svenska som förstaspråk eller inte. Däremot fanns det tydliga skillnader att en testperson med ett annat förstaspråk än svenska valde en annan strategi för att hitta informationen.

Ett genomgående problem på webbplatsen är att det förekommer vissa abstrakta begrepp och ord och som är avgörande för att förstå informationen speciellt för personer med ett annat förstaspråk än svenska. Användare med ett annat förstaspråk än svenska har lättare för att fastna och behöver även längre tid för att förstå informationen. Det är därför angeläget att anpassa innehållet för att det ska leda till en begriplig text. Borås stads webbplats behöver lägga till ordförklaringar för svåra begrepp för att personer med ett annat första språk än svenska lättare kan förstå texten.

Något som även var intressant och oväntat som framkom i undersökningen var att testpersonerna med ett annat förstaspråk än svenska starkt reagerade på andra element på grund av att de förväntade sig att lättare kunna förstå informationen genom andra tecken än text. Dessutom tolkade personer med en annan kulturell bakgrund visuella element som bilder eller kartor på ett annat sätt. Båda dessa två aspekter behöver Borås stad ta hänsyn till för att anpassa webbplatsen bättre.

Jag förväntade mig att resultatet generellt skulle visa en sämre begriplighet för testpersoner med annat förstaspråk än svenska. Resultatet visade dock att webbplatsen fungerar i stora drag även för användarna med annan härkomst och att de åtminstone kunde få fram väsentlig information. Det fanns däremot en tendens att begripligheten påverkades negativt på de informationsdelar där det fanns abstrakta ord.

6.2 Reflektion och begränsningar

Mitt resultat kunde ge en förklaring av mina ursprungliga frågeställningar och resultatet stämmer i många delar mycket väl överens med delar ur teorin och tidigare forskning. Som ett flertal forskare har nämnt så finns det inte så mycket forskning kring hur vi läser och navigerar på en webbplats. Jag hoppas i samband med min studie kunna bidra med att öka förståelsen kring vilka läsvägar vi tar på en webbplats. Min förväntan är att även kunna bidra med hur sändaren ska gå tillväga för att tillhandahålla en begriplig informationskälla.

En tidig medveten begränsning som jag gjorde var att exkludera de mobila enheterna. Om testpersonerna skulle använt en mobil enhet vid undersökningen skulle det eventuellt framkommit ett annat resultat. Jag kunde fastställa att den vetenskapliga grunden för hur vi läser och navigerar på webbplatsen inte var särskild bred även via en dator och för de mobila enheterna

kunde jag inte hitta något relevant. Att undersöka vilka läsvägar vi väljer när vi använder en mobil enhet skulle vara mycket intressant och ett förslag till vidare forskning.

Materialet i min uppsats är baserad på olika användarperspektiv av tolv stycken testpersoner. För att få ett ännu bredare resultat skulle det krävas ännu fler testpersoner, men jag bedömer antalet testpersoner som deltog som tillräckligt eftersom jag i många fall kunde se samband och mönster bland svaren vilket gör att jag har kunnat dra relevanta slutsatser. Testpersonerna som deltog bestod av en varierad åldersgrupp med olika förutsättningar, bakgrunder och förkunskaper vilket även gör att de kan representera en relevant grupp. Jag kan dock inte säga att mina resultat går att generalisera till vilka läsvägar vi tar på olika webbplatser eftersom jag utförde min undersökning på en utvald webbplats. Om jag hade undersökt flera webbplatser hade det kunnat bidra till ett större resultat och kanske ett annat resultat. Mitt resultat visade många sammanhang med resultaten från tidigare forskningar vilket stärker dess tillförlitlighet.

Resultaten som framkom är även relevanta för Borås stads webbplats eftersom jag bidrar med konkreta förbättringsförslag att utveckla deras kommunikation på webben. Mitt resultat kan även vara relevant för andra webbplatser speciellt för webbplatser som riktar sig till otaliga användare där det även ingår personer med ett annat förstaspråk än svenska. Detta kan exempelvis vara myndigheter, kommuner eller andra organisationer som vill veta hur olika användare väljer och tar upp information på webben för att sedan kunna kommunicera begripligt till sina användare.

6.3 Slutsats

En avgörande slutsats av min undersökning är att läsvägarna beror på de individuella skillnader som vi har, såsom förkunskaper och förutsättningar. Borås stads webbplats är i behov av att anpassa sin struktur och information, vilket kan förbättra webbplatsens begriplighet. Genom att fokusera på mottagarens individuella perspektiv och även att fokusera på multimodalitet kan dessa problemområden lösas med en relativ liten insats. Min undersökning lyfter tydligt fram att en webbplatsens olika multimodala element kan påverka användarnas läsvägar och informationens begriplighet. Det är därför viktig att vara medveten om vilken meningsskillnad multimodala resurser kan innebära i sammanhanget för att uppnå en maximal effekt. Det är även viktigt att inte riskera svåra och negativa reaktioner särskilt om det ter sig om en webbplats som har många målgrupper med annan kulturell härkomst.

7. Referenslista

- Aagaard, J., & Matthiesen, N. (2015). Methods of materiality: Participant observation and qualitative research in psychology. *Qualitative Research in Psychology*, 1-14.
- Aziz, N., & Kamaludin, A. (2014). Assessing website usability attributes using partial least squares. *International Journal of Information and Electronics Engineering*, 4(2), 137. doi:10.7763/IJIEE.2014.V4.423
- Björkvall, A. (2009). *Den visuella texten: multimodal analys i praktiken*. Stockholm: Hallgren & Fallgren.
- Borås stad. (2017). *Om Borås*. Hämtad 9 mars, 2018, från Borås stad, <https://www.boras.se/kommunochpolitik/omboras.4.46966c1e1580c421fba960b3.html>
- Carù, A., Cova, B., & Pace, S. (2014). Combining qualitative methods in practice. *Management Decision*, 52(4), 777-793.
- De Léon, D. & Holsanova, J. (1997). *Revealing user behaviour on the World-Wide Web*. Lund: [Kognitionsforskning], Univ..
- Dressman, M. (2016). Reading as the Interpretation of Signs. *Reading Research Quarterly*, 51(1), 111-136.
- Englund Hjalmarsson, H., & Sundin, M. (2008). *Tillgängliga webbplatser i praktiken*. (2., omarb. uppl.) Stockholm: Jure.
- Etco, M., Sénécal, S., Léger, P., & Fredette, M. (2017). The Influence of Online Search Behavior on Consumers' Decision-Making Heuristics. *Journal of Computer Information Systems*, 57(4), 344-352.
- Gerring, J. (2017). *Qualitative methods*. *Annual Review of Political Science*, 20(1), pp.15–36.
- Gunder, A. (2007). Textuell verklighet. Om text och hypertext. I: Gunnarsson, B. L., & Karlsson, A. (red.) *Ett vidgat textbegrepp* (TeFa nr. 46). Uppsala universitet.
- Guldbrand, K., & Englund Hjalmarsson, H. (2016). *Webbredaktörens skrivhandbok: klarspråk på nätet*. (6., [omarb.] uppl.) Stockholm: Producta.
- Gynne, A., & Bagga-Gupta, S. (2015). Linguaging in the twenty-first century: Exploring varieties and modalities in literacies inside and outside learning spaces. *Language and Education*, 1-18.
- Holsanova, J. (2010). *Myter och sanningar om läsning: om samspelet mellan språk och bild i olika medier*. (1. uppl.) Stockholm: Språkrådet.
- Holsanova, J. (2012). New methods for studying visual communication and multimodal integration. *Visual Communication*, 11(3), 251-257.
- Kress, G., & Van Leeuwen, T. (2005). *Reading images: the grammar of visual design*. Retrieve

- Léger, L., & Chevalier, A. (2017). Location and orientation of panel on the screen as a structural visual element to highlight text displayed. *New Review of Hypermedia and Multimedia*, 23(3), 207-227.
- Nielsen, J., & Morkes, J. (1997) Concise, scannable, and objective: *How to write for the web*. <http://district4.ifas.ufl.edu/Tech/TechPubs/HowToWritefortheWeb.pdf>
- Patel, R., & Davidson, B. (2011). *Forskningsmetodikens grunder: att planera, genomföra och rapportera en undersökning*. (4., [uppdaterade] uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Redish, J. (2012). *Letting go of the words: writing web content that works*. (2. ed.) Waltham, MA: Morgan Kaufmann.
- Roy, D., & Crabbe, S. (2015). Website analysis in an EFL context: Content comprehension, perceptions on web usability and awareness of reading strategies. 27(2), 131-155.
- Sharp, H., Preece, J., & Rogers, Y. (2015). *Interaction design: beyond human-computer interaction*. (4th ed.) Chichester: Wiley.
- Schrepp, M., Pérez Cota, M., Gonçalves, R., Hinderks, A., & Thomaschewski, J. (2017). Adaption of user experience questionnaires for different user groups. *Universal Access in the Information Society*, 16(3), 629-640.
- Sundin, M. (2007). *Lättläst: så funkar det*. Stockholm: Jure.
- Sutcliffe, A., & Namoun, A. (2012). Predicting user attention in complex web pages. *Behaviour & Information Technology*, 31(7), 679-695.
- Takyi, E. (2015). The Challenge of Involvement and Detachment in Participant Observation. *The Qualitative Report*, 20(6), 864-872.
- Van den Haak, M., De Jong, M., & Jan Schellens, P. (2003). Retrospective vs. concurrent think-aloud protocols: Testing the usability of an online library catalogue. *Behaviour & Information Technology*, 22(5), 339-351.
- Wu, J., & Peng, Y. (2017). The modality effect on reading literacy: Perspectives from students' online reading habits, cognitive and metacognitive strategies, and web navigation skills across regions. *Interactive Learning Environments*, 25(7), 859-876.