

Webbsystems inverkan på innehåll och användbarhet på webbplatser - oppositionsrapport

Respondenter: Emma Henriksson och Ola Ekelund

Opponenterna: Eva Pettersson och Johan Westerdahl

Sammanfattande omdöme

Vi tycker att ämnet och innehållet är relevant. Vi tycker att det är ett bra upplägg på uppsatsen även om vi skulle vilja se mindre strukturförändringar. Uppsatsen är rikligt illustrerad med exempel som tydligt visar vad författarna menar och vill belysa. Författarna har gjort ett bra val av undersökningsobjekt då alla universitet har mycket information som behöver struktureras på sina hemsidor och organisationerna delvis är decentraliserade vilket skapar en komplex miljö för webbplatserna. Det är bra att alla universitet har undersökts istället för att kanske bara välja ut några få, det är också lämpligt många webbplatser att undersöka för en uppsats i den här storleken. Vi tycker att uppsatsen i sin helhet är bra och att författarna använder ett enkelt och lättförståeligt språk, det gör att fler kan ta till sig uppsatsen och ha nytta av innehållet. Vi tycker att det är väldigt bra att alla universitets webbplatser förstasidor finns med i en bilaga eftersom det betydligt underlättar för läsaren att hänga med i resonemangen. Det är även bra att svarstiderna och enkätfrågorna finns med som bilagor.

Övergripande synpunkter

Titel

Titeln speglar delar av uppsatsens innehåll men vi tycker inte att den täcker in allt innehåll. Uppsatsen tar upp fler aspekter än bara webbsystems inverkan på webbplatserns innehåll och användbarhet. Till exempel är Nielsens råd för användbarhet och författarnas diskussion kring de frågorna lika relevanta oavsett om ett webbpubliceringsverktyg används eller inte. Dessutom diskuteras mycket kring svars- och laddtider utan att det finns en given koppling till titeln. Vi rekommenderar att titeln modifieras för att tydligare täcka in större delar av uppsatsen.

Begreppsapparat

Det är bra att viktiga begrepp definieras tidigt i uppsatsen och att förkortningar skrivs ut inom parantes vid första användningen så att läsaren lättare förstår innebörden och kan söka mer information vid behov. Det är bra att det finns källhänvisningar som underlättar för läsare som vill veta mer. Däremot tycker vi inte att uppsatsens allra viktigaste begrepp, användbarhet, definieras ordentligt. För det första skulle vi vilja veta hur författarna ser på användbarhet och för det andra hade det varit bra med kompletterande definitioner från annan teori. Nielsens 10 punkter tar bara upp hur användbarhet skapas på webbplatser, men inte vad användbarhet är. CMS beskrivs inte heller tillräckligt utförligt för att vara en central del av uppsatsen och förtjänar en betydligt utförligare beskrivning, vilket även skulle öka läsarens förståelse. Dessutom borde begreppen ladd- och svarstider definieras tidigare innan läsaren förväntas förstå vad författarna menar med begreppen. T.ex. i stycke 4, avsnitt 3.1.3, står det att "fyra av universiteten ... överstiger gränsen på en sekund som Jakob Nielsen rekommenderar" när laddtiden diskuteras. När vi läser uppsatsen förstår vi det som att Nielsens rekommendation

på en sekund gäller svarstiden och inte laddtiden, därför är det lite oklart vad som menas. I avsnitt 3.1.2 står det dessutom att responstiden skall vara 0.1 sekunder enligt Miller, tidigare i uppsatsen nämns 1 sekund. Vi tycker också att det vore lämpligt att ha en kort förklaring av vad Tomcat är i slutet av fråga 3, avsnitt 3.1.1. Övriga, likartade produkter får en förklaring.

Argumentering och slutsatsdragning

Det finns flera exempel i uppsatsen där författarna på ett bra sätt argumenterar för eller emot vissa saker. Ett exempel är nackdelen med att ha webbsidans adress som namnet på länken som går till huvudsidan (Luleå universitet) eller adressen som namn på länken till en undersida (Växjö universitet) på sid. 28. Motiveringen är tydlig och har en klar koppling till teorin. Däremot skulle vi vilja se den typen av argumentation på fler ställen i uppsatsen. Det finns vissa påståenden i uppsatsen som skulle kunna tolkas som en slutsats dragen av författarna, men det skulle också kunna vara ett påstående eller fakta från en källa som inte har redovisats, t.ex. första meningen i avsnitt 4.5.

Vetenskapliga metoder och tekniker

Vi tycker att det är bra att en enkät har skickats ut till samtliga universitet och det är dessutom roligt att alla svarade på den. En enkät är lämplig i det här fallet då muntliga intervjuer med samtliga webbansvariga skulle ta alldeles för lång tid. Testerna som författarna själva har utfört kompletterar enkäten med relevant information. Det är positivt att författarna både har gjort ett prestandatest och ett eget test av hur lätt det är att hitta viktig information på sidan. Vi tycker att metodval och beskrivning av utförda tester och undersökningar bör finnas med som ett eget avsnitt i inledningen till uppsatsen för att läsaren tidigt skall få en uppfattning om vad som har undersökts och hur. Vi saknar en motivering till varför just de frågor som finns med i enkäten har valts ut och varför det inte finns frågor om fler centrala delar av uppsatsen, t.ex. frågor om hur de webbansvariga ser på ladd- och svarstider. Vi skulle också vilja se en självkritisk diskussion kring vilken typ av information som förväntas komma fram från enkätsvaren, hur analysen har genomförts och hur undersökningens tillförlitlighet påverkas av den valda metoden.

Rapportens disposition

Dispositionen är bra och tydlig med en lämplig balans mellan de olika kapitlens innehåll men vi skulle dock vilja föreslå några mindre förändringar. En viktig sak som vi invänder mot är att författarna ställer frågor på olika ställen i uppsatsen. Frågorna får gärna ställas flera gånger, men skall minst ställas en gång i avsnitt 1.4. Det är förvirrande och oklart vad uppsatsens syfte är när nya frågor ställs eftersom. En annan sak är att eftersom delarna analys, resultat och slutsatser är så tätt sammankopplade och delvis överlappande känns det ibland som att det blir onödiga upprepningar i texten. Det kan vara bra att renodla varje kapitel och försöka bryta ut de delar som kanske egentligen hör till andra kapitel, dvs. analys skall bara innehålla analys osv. Vi har inget konkret förslag på hur det skulle göras men vår uppfattning när vi läser uppsatsen är att vissa delar bättre hör hemma någon annanstans. Vi förstår att det är svårt, men tror att budskapet skulle bli ännu tydligare om författarna kan få till en sådan uppdelning.

Kapitelindelning, rubriker och innehållsförteckning

Vi tycker att de här delarna av uppsatsen är bra och tydliga. Eventuellt kan avsnitt 1.1 Upplägg läggas sist i inledningen för att läsaren först ska få en bild om vad uppsatsen handlar om innan upplägget presenteras. Det är ett jättebra avsnitt som hjälper läsaren att förstå vad som skall tas upp och i vilken ordning.

Klarhet, relevans och förståelse

Ämnet är relevant och presenteras på ett tydligt och lättförståeligt sätt. De många bilderna hjälper till att skapa förståelse och tydliggöra viktiga aspekter. Det finns en bra röd tråd i uppsatsen, förutom de saker vi tagit upp ovan angående rapportens disposition.

Referat, citat, notapparater och källförteckning

Författarna behöver referera till sina källor oftare eftersom det ibland är otydligt vem som påstår vad, som nämnts ovan kan påståenden tolkas som författarnas slutsatser. T.ex. saknas källor till de fyra sista styckena i avsnitt 2.1. Ett annat exempel är när källhänvisningen kommer sist i ett stort stycke, t.ex. första stycket i avsnitt 2.1.1. Då är det svårt att veta om hela stycket hör till källan eller om delar är författarnas egna åsikter. Referensförteckningen i slutet av uppsatsen är tydlig och konsekvent. Vi tycker att det är bra att författarna hänvisar till produktsidor för mer information, som t.ex. EpiServer, men tycker att det borde göras lite annorlunda för tydlighetens skull. Som det görs nu är det lätt att tro att EpiServers hemsida är källa till påståendet om att ett universitet använder deras produkt. Det skulle vara bättre om det istället stod ”för mer information om EpiServer, se [...]”. Detsamma gäller för Apache och IIS.

Sammanfattning, abstract och nyckelord

Med reservation för att titeln ändras så speglar sammanfattningen uppsatsen på ett bra sätt, men som det är nu stämmer inte sammanfattningen och titeln överrens. I sammanfattningen står det att uppsatsen behandlar användbarhet på webbplatser, men det täcker inte in allt enligt oss. För att inte skapa förvirring hos läsaren, som det gjorde för oss, bör inte avsnitt 5.4 heta enbart Sammanfattning eftersom den kan blandas ihop med sammanfattningen av hela uppsatsen. Eventuellt skulle den kunna heta Sammanfattning av slutsatser, eller något liknande.

Språkbehandling

Som vi sagt tidigare är språket bra och lättförståeligt. Däremot bör ord som man, denna, detta och dessa undvikas eftersom det är talspråk och det kan t.ex. vara oklart vem ”man” är.

Genomgång av rapporten kapitelvis

Alla synpunkter som vi tar upp nedan gäller naturligtvis utöver de kommentarer som nämnts ovan.

Inledning

Inledningen presenterar uppsatsens innehåll och upplägg på ett bra sätt. Däremot nämns det i syftet att det ska vara god användbarhet för alla kategorier besökare, men inget resonemang

förs i uppsatsen kring t.ex. funktionshindre. Inget nämns heller om mjukare faktorer som påverkar användbarheten betydligt, t.ex. typografi och grafisk formgivning. Vi tycker inte att det behöver vara med i uppsatsen, men en tydlig avgränsning skulle behövas för att läsaren inte skall behöva fundera över varför de aspekterna inte tas upp. Det kan också behövas en motivering till varför enbart Nielsens teori om användbarhet behandlats och inte annan relevant teori.

Bakgrund

I den tekniska bakgrunden, avsnitt 2.1, behandlas tekniker som HTTPS och CSS vilka inte har en betydande roll i uppsatsen. De här teknikerna skulle kunna behandlas i ett underavsnitt (2.1.x) som t.ex. skulle kunna heta övrigt, men vi tycker inte att de är så relevanta att de behöver egna avsnitt. Andra, i allra högsta grad, viktiga begrepp som svarstider (3.1.2), teoretiska laddtider (3.1.3) och faktiska laddtider (3.1.4) borde flyttas till 2.1 som egna underavsnitt. De här begreppen diskuteras i analysen men borde först förklaras i teknikavsnittet 2.1 för att förtydliga.

En formsak i avsnitt 2.1 är att författarna ibland skriver [1, kap 2] och ibland [1, kapitel 2]. Det borde skrivas konsekvent.

I avsnitt 2.1.1 är det inte bra att Nielsen används som källa till att han själv är en av de främsta experterna på att skapa webbsidor med god användbarhet. Det känns inte övertygande om det inte kommer från en oberoende part.

Är andra stycket i avsnitt 2.2 relevant i bakgrunden? Det skulle t.ex. kunna flyttas till analysen.

Analys

Analysen är en bra och översiktlig sammanställning av enkätsvaren. Det är bra att frågorna står utskrivna i sin helhet även om de finns med som en bilaga. Dessutom är det bra att sammanställningen för varje fråga inleds med författarnas syn på vad som är viktigt och vad de har lyft fram som svar på frågan. Det gör att det blir mycket tydligare för läsaren att förstå resonemanget.

Stora delar av andra stycket i avsnitt 3 borde kunna flyttas till 2.1. Detsamma gäller de första två meningarna i fjärde stycket i avsnitt 3.1.

Motiveringen i avsnitt 4.2.3 till varför svarstider för modemuppkoppling inte utvärderats är bra, men borde kanske vara med i avsnitt 3.1.2 istället.

I avsnitt 3.1.2 anser vi att utförligare förklaringar till hur testerna har gått till behövs, de skulle kunna ha redovisats i ett Metodkapitel som vi nämnt tidigare. T.ex. skulle det vara intressant att veta om samtliga universitet testades vid samtliga testtillfällen och om författarna försökte få kontakt med Karlstads universitet via Web page analyser vid flera tillfällen och om resultatet alltid var detsamma (samt eventuellt en gissning eller förklaring av författarna om vad det kan bero på).

I avsnitt 3.1.3 är det lätt att få uppfattningen att CSS bara ”kostar”, det skulle kanske vara relevant med en reflektion över att det ökar hanterbarheten för administratörerna.

I avsnitt 3.1.5 tycker vi att det är relevant med en diskussion om hur bakåtkompatibiliteten påverkar administratörernas hanterbarhet av webbplatsen, t.ex. att gamla webbläsare har dåligt stöd för CSS.

I avsnitt 3.2.2, sista stycket i undersökningen om informationssökning (sid. 34) står det att det gick att hitta all relevant information på webbsidorna men ingenting om hur svårt det var eller hur det relaterar till sidornas användbarhet.

Jämförelsen av Chalmers två webbplatser i avsnitt 3.3 var intressant och rolig att läsa. Kul att den möjligheten fanns.

Resultat

De frågor som ställs i avsnitt 4 bör flyttas till avsnitt 1.4 istället.

Det känns som att resonemanget kring webbläsarstöd i avsnitt 4.3 inte är avslutat. Det är motsägelsefullt och otydligt om det bör finnas stöd eller inte för gamla webbläsare. Det behövs dessutom en utförligare beskrivning av kostnaden för stöd för gamla läsare och vad för avvägningar som måste göras.

Vi tycker att resultatgenomgången är bra utförd. Det är tydligt och relevant och svarar mot de frågor författarna ställde i början av arbetet. Resultatet från enkäter och egna tester jämförs med teori på ett bra sätt.

Slutsatser

Bra slutsatser som svarar mot författarnas frågor. Däremot skulle viss text kanske passa bättre i resultatkapitlet vilket skulle göra slutsatserna mer kortfattade och koncisa.

Referenser

Ett förslag är att en lista över de olika universitetens webbadresser finns med i slutet av referensförteckningen för intresserade.