

Användbarhet inom webbdesign

Webbsidor för HIFK-Bandy

Erik Hörhammer

EXAMENSARBETE	
Arcada	
Utbildningsprogram:	Företagsekonomi, Marknadsföring
Identifikationsnummer:	4070
Författare:	Erik Hörhammer
Arbetets namn:	Användbarhet inom webbdesign – Webbsidor för HIFK-Bandy
Handledare (Arcada):	Mikael Forsström
Uppdragsgivare:	HIFK-Bandy
<p>Sammandrag:</p> <p>I dagens läge är webbsidor ofta det första man ser av ett företag eller förening. Därmed är det webbsidorna som ger första intrycket om verksamheten och trovärdigheten. Flera företag och föreningar har svårigheter med hur de presenteras på internet, till en stor del beror detta på gammalmodiga webbsidor med dålig användbarhet. HIFK-Bandy har kämpat med samma problem, webbsidorna har varit föråldrade och fyller inte längre föreningens krav. Detta examensarbete kommer att beröra de aspekter om användbarhet man bör ta i beaktan då man utför ett webbprojekt. Syftet är att framföra de aspekter som påverkar användbarheten på webbsidor, varefter en webbsida kommer att skapas för HIFK-Bandy med hänsyn till fynden av arbetet. Arbetet kommer att avgränsas endast till de faktorer som påverkar användbarheten och kommer att basera sig på teori från bl.a. Jakob Nielsen och Steve Krug. Teorin kommer att behandla grafisk-, informations- och interaktionsdesign för webbsidor. Dessa är de tre centrala elementen som användbarhet inom webbdesign består av. Arbetet kommer att utföras med som en litteraturstudie och aktionsforskning, därtill kommer observation att användas för att bestyrka resultaten av arbetet. Slutresultatet är en ny webbsida för HIFK-Bandy med en hög nivå på användbarheten. Därpå kommer slutresultatet att innehålla framförd teori av de viktigaste aspekterna som påverkar användbarheten, varav de två mest centrala är en fungerande struktur och en simpel layout.</p>	
Nyckelord:	Användbarhet, Webbdesign, Webbsida, HIFK-Bandy
Sidantal:	63
Språk:	Svenska
Datum för godkännande:	

DEGREE THESIS	
Arcada	
Degree Programme:	Business Administration, Marketing
Identification number:	4070
Author:	Erik Hörhammer
Title:	Användbarhet inom webbdesign – Webbsidor för HIFK-Bandy
Supervisor (Arcada):	Mikael Forsström
Commissioned by:	HIFK-Bandy
<p>Abstract:</p> <p>Today as everything is or should be on the internet, it is extremely vital to have a good website. It might be the one and only contact a user has with a company or organization. Therefore the first impression is crucial, it defines the credibility. Many businesses struggle with how they present themselves on the internet, this often depends on old-fashioned websites with poor usability. HIFK-Bandy also struggles with the same problem, their website was out of date and did not meet the requirements of the organization. The purpose of this study is to find out the aspects of web usability that has to be taken into consideration when designing a website. This study aims firstly to find out the usability aspects of web design and secondly to use these findings in order to construct a new website for HIFK-Bandy. The study is solely going to concentrate on usability and is going to be based on theoretical findings of i.e. Jakob Nielsen and Steve Krug. The theory is going to include graphic, information and interaction design. They are the three central elements of web design. This study is going to be conducted as a literature review and with the help of action research. An observation study is also going to be conducted to confirm the results of the initial study. The final result is going to be a new website for HIFK-Bandy with a high level of usability. The final result will also contain theory about the most important aspects that affect usability, where site structure and a simple layout are two of the most central elements.</p>	
Keywords:	Usability, Web design, Website, HIFK-Bandy
Number of pages:	63
Language:	Swedish
Date of acceptance:	

OPINNÄYTE	
Arcada	
Koulutusohjelma:	Liiketalous, Markkinointi
Tunnistenumero:	4070
Tekijä:	Erik Hörhammer
Työn nimi:	Användbarhet inom webbdesign – Webbsidor för HIFK-Bandy
Työn ohjaaja (Arcada):	Mikael Forsström
Toimeksiantaja:	HIFK-Bandy
<p>Tiivistelmä:</p> <p>Verkkosivut ovat nykypäivänä usein ensimmäinen kosketus tiettyyn yrityksen tai yhdistykseen. Täten verkkosivut antavat ensimmäisen vaikutelman toiminnasta ja uskottavuudesta. Useilla yrityksillä ja yhdistyksillä on suuria vaikeuksia omien verkkosivujen ulosannin kanssa., suurin syy tähän on vanhentuneet verkkosivut joiden käytettävyys on huono. HIFK-Bandy on myös ponnistellut saman ongelman kanssa, yhdistyksen verkkosivut ovat olleet vanhanaikaiset ja käytettävyys on ollut huonolla tasolla. Tämä opinnäytetyö tulee käsittelemään niitä käytettävyyden osa-alueita jotka tulee ottaa huomioon web-suunnittelussa. Tarkoituksena on nostaa esille käytettävyyden eri osa-alueita ja niiden perusteella luoda uudet verkkosivut HIFK-Bandyille. Työ tulee keskittymään käytettävyyden eri osa-alueisiin ja tulee perustumaan mm. Jakob Nielsenin ja Steve Krugin teoreettisiin tutkimuksiin. Teoria tulee käsittelemään graafisen-, informaatio- sekä vuorovaikutussuunnittelun. Nämä osa-alueet ovat käytettävyyden kolme keskeistä elementtiä. Työ tullaan suorittamaan kirjallisuuskatsauksen ja toimintatutkielman avulla. Tämän lisäksi havainnointia tullaan hyödyntämään lopputuloksen vahvistamisessa. Lopputulos tulee olemaan uudistetut verkkosivut HIFK-Bandyille sekä keskeisen teorian esittely, jossa kaksi tärkeintä osa-aluetta ovat verkkosivujen rakenne ja yksinkertainen ulkonäkö.</p>	
Avainsanat:	Käytettävyys, Web-suunnittelu, Verkkosivu, HIFK-Bandy
Sivumäärä:	63
Kieli:	Ruotsi
Hyväksymispäivämäärä:	

INNEHÅLL

1	Inledning.....	9
1.1	HIFK-Bandy	9
1.2	Problemområde	10
1.3	Syfte.....	11
1.4	Avgränsning.....	11
2	Metod	11
2.1	Litteraturstudie	12
2.1.1	<i>Källkritik</i>	13
2.2	Aktionsforskning.....	13
2.3	Observation.....	15
2.3.1	<i>Reliabilitet</i>	18
3	Teori.....	18
3.1	Användbarhet.....	18
3.2	Layout	20
3.3	Struktur	23
3.3.1	<i>Hierarki</i>	23
3.3.2	<i>Navigation</i>	25
3.4	Innehåll	27
3.5	Hemsida.....	30
3.6	Tekniska krav.....	31
4	Empiri.....	32
4.1	Planeringsfasen	33
4.2	Utförandet av projektet.....	37
4.2.1	<i>Skapandet av webbsidan</i>	37
4.2.2	<i>Implementering av innehåll</i>	41
4.3	Genomgång och testning.....	42
4.3.1	<i>Genomgång av webbsidan</i>	42
4.3.2	<i>Undersökning genom observation</i>	43
5	Resultatredovisning	44
5.1	Resultat av observation	44
5.2	Resultat av intervju	45
6	Diskussion.....	46
6.1	Diskussion om planeringsfasen	46

6.2	Diskussion om utförandet av projektet.....	48
6.3	Diskussion om genomgång och testing	49
7	Sammanfattning.....	49
8	Slutord	51
Källor	52
	Tryckta källor	52
	Elektroniska källor	52
	Övriga källor	53
Bilagor	54
	Bilaga 1	54
	Bilaga 2	54
	Bilaga 3	55
	Bilaga 4	58

Figurer

Figur 1, Aktionsforskningens faser; antagande, utförande, analys och reflektion. (Heikkinen m.fl., 2007)	14
Figur 2, Aktionsforskningens flera cykler. (Heikkinen m.fl., 2007).....	15
Figur 3, Anatomin av en webbsida innebär alla de delar en webbsida skall innehålla. (Beaird, 2007).....	21
Figur 4, Rutnätsteorin delar ytan i 9 stycken lika stora rutor. (Beaird, 2007).....	21
Figur 5, Webbsidans komponenter placerade enligt rutnätsteorin. (Beaird, 2007).....	22
Figur 6, Olika topologier; A) Träd-, B) Samexisterande- och C) Bok topologi. (Sundström, 2005)	24
Figur 7, Skillnaden mellan bred och djup hierarki. (Nielsen Norman Group, 2013).....	24
Figur 8, Gamla webbsidornas framsida. (Skribentens screenshot)	34
Figur 9, Skiss på planerade framsidan. (Skribentens egen skiss).....	35
Figur 10, Skiss på planerade hierarkin. (Skribentens egen skiss)	37
Figur 11, Bild på templatens efter att färgskalorna är insatta. (Skribentens screenshot). 38	
Figur 12, Bild på den nya webbsidans framsida. (Skribentens screenshot)	39

Tabeller

Tabell 1, Sannolikheten att användaren stannar på en webbsida i jämförelse med tiden man redan använt på webbsidan. (Nielsen Norman Group, 2011).....	30
---	----

FÖRORD

Detta arbete var en process, en mycket lång process.

Jag vill tacka Mikael Forsström som fungerat som handledare för detta examensarbete. Tack för ditt tålamod samt otroliga flexibilitet gällande arbetsprocessen. Jag vill också tacka alla andra som varit med och deltagit under arbetets gång. Tack för alla idéer, kommentarer och speciellt för det stöd jag fått.

Helsingfors i december 2014

Erik Hörhammer

1 INLEDNING

I dagens läge är webbsidorna ofta det första man ser av ett företag eller en förening. Det är webbsidorna som ger första intrycket över verksamheten och trovärdigheten. Därmed är designen och användbarheten på webbsidan i en mycket stor roll. En dålig webbsida ger ett dåligt intryck. Men det är inte endast utseendet på webbsidan som påverkar våra åsikter, fastän designen ger första intrycket, nyttan och användarvänligheten är lika viktiga. Utan användarvänlighet är det svårt att använda webbsidan, och därmed får användarna inte den nytta från sidorna som de önskat. Dessa två, användarvänlighet och nytta, är de två variablerna som utgör användbarhet. Ifall användbarheten är på låg nivå är slutresultatet samma som då designen inte är tillfredställande, användaren får en dålig bild om verksamheten och trovärdigheten sjunker. (Sundström, 2005)

Användbar webbdesign har blivit speciellt viktigt nu då allt finns på internet, och användarna förväntar sig att hitta allt på internet. Då allt nuförtiden är tillgängligt har användarnas tålamod sjunkit. Användarna vill hitta det de söker snabbare. Därmed är det kritiskt att webbsidorna är användbara, så att användarens tålamod räcker till. Ifall användaren anser webbsidorna svåra att använda byter han till nästa webbsidor, detta kan resultera i att man tappat en potentiell kund. Men ifall webbsidorna är bra och användbarheten på god nivå kommer användaren känna att sidan är nyttig, vilket kan resultera i en återvändande kund. (Nielsen, 2001)

Webbsidor är ett av de viktigaste verktygen för företag, de är ofta den första eller till och med den enda kontakten man har med kunder. Därmed är det nödvändigt att ha fungerande och användbara webbsidor för att driva lyckad företagsverksamhet. I framtiden kommer detta att spela en även större roll.

1.1 HIFK-Bandy

Idrottsföreningen Helsingfors IFK grundades 1897, och är en av de äldsta och största idrottsföreningarna i Finland. Bandysektorn kom med i HIFK:s verksamhet år 1907, och är därmed en av de äldsta idrotterna inom föreningen. (HIFK-Bandy, 2014)

HIFK-Bandy har varit med och spelat om FM-guld sedan 1908, detta var också första gången man spelade för FM-titeln i bandy. Redan under det första året var HIFK framgångsrikt och klarade sig till final, men slutligen placerade sig på en andra plats efter förlust mot Polyteknikkojen urheiluseura. I dagens läge är HIFK-Bandy är den mest framgångsrika bandyförbundet genom tiderna i Finland, med totalt 17 finska mästerskap. Dessa 17 mästerskap har föreningen vunnit över en mycket lång tidsperiod, då HIFK vann sin första FM-titel redan 1910. HIFK är därmed en exceptionell förening då föreningen varit på toppnivå i Finland under hela tiden man spelat för FM-guld. (HIFK-Bandy, 2014)

HIFK-bandy verksamheten är i dagens läge större än någonsin tidigare. Tidigare har föreningens verksamhet endast baserat sig på A-laget, men under de senaste åren har man inom föreningen förstått att enbart koncentrera sig på A-laget är inte hållbart i det långa loppet. Därmed har man också satsat på junior-, dam- och fritidsbandy och för tillfället har föreningen ca 200 registrerade medlemmar. Föreningen kan delas i fyra kategorier A-laget, Damlaget, Juniorer och Fritidsbandy. Junioravdelningen har sammanlagt 5 lag och en bandyskola för de allra yngsta, medan fritidsbandyn har fyra lag. (Kauko Rautiainen, 2013)

Framtiden för HIFK-Bandy ser positiv ut, senaste årens framgång och verksamhetens tillväxt har haft stor inverkan i detta. HIFK-Bandy ser alltid fram emot att utveckla sin verksamhet och därmed behålla sig som den ledande bandyförbundet i Finland. (Kauko Rautiainen, 2013)

1.2 Problemområde

Bandyförbundet HIFK-Bandy har vuxit massor under de fem senaste åren. Med denna tillväxt har det uppkommit nya problem och krav på föreningen, och en av dessa problem är föreningens webbsidor. Hemsidorna är uppbyggda endast med fokus på a-laget, detta p.g.a. att då hemsidorna skapades hade föreningen endast a-lagsverksamhet. Men då föreningen har vuxit under de senaste åren har hemsidornas användbarhet minskat drastiskt. Då det uppstått nya lag har man endast tillsatt sidor och nya sektioner till hem-

sidorna utan att ha tanke på helheten. Detta har resulterat till en mycket osammanhängande helhet och detta problem måste lösas.

Man vill åstadkomma en fungerande helhet för hela föreningen där alla delar av föreningen är väl presenterade. Samtidigt vill man också hitta en ny simpel och modern design för webbsidorna.

Följande frågor bör man få svar på:

- Hur skapar man och vad ingår i en lättanvänd webbsida?
- Hurudan skall strukturen vara för att få alla delar av föreningen med?
- Hur får man informationen fram på bästa möjliga sätt?

1.3 Syfte

Syftet med detta arbete är att framföra och klargöra de aspekter som påverkar användbarheten för webbsidor. De mest tongivande aspekterna för användbarheten som bör tas i beaktan inför webbdesignsprojekt kommer att lyftas fram. En webbsida kommer att skapas med hänsyn till arbetets upptäckter för idrottsföreningen HIFK-Bandy.

1.4 Avgränsning

Arbetet kommer endast att beröra användbarhet inom webbdesign. Detta innebär alla de olika faktorer som påverkar användbarheten för webbsidor, till dessa hör grafisk-, informations- och interaktionsdesign. Arbetet kommer inte att beröra den estetiska delen av webbdesign, fastän ämnet kommer att tangeras på grund av den nära anknytningen.

2 METOD

Forskningsmetoder kan delas i två huvudkategorier, dessa två är kvantitativa forskningsmetoder och kvalitativa forskningsmetoder. Skillnaden med dessa två metoder beror på många faktorer inom studien. Förenklat kan man säga att kvantitativ undersökning ger oss svar i siffror, något som man konkret kan räkna. Resultaten bör vara olika

faktorer som kan kvantifieras. Medan i en kvalitativ undersökning får man svar som går mer in djupet och är beskrivande. (Bryman & Bell, 2013)

I detta arbete användes tre olika forskningsmetoder - litteraturstudie, aktionsforskning och observation. Litteraturstudien utfördes för att få en grundnivå av kunskap inför webbdesignsprojektet. Denna kunskap var basen till utgångspunkterna för projektet och aktionsforskningen. Aktionsforskningen tillämpades under webbdesignsprojektets gång. Forskningen gjordes för att få en bättre uppfattning om hur olika processer fungerar under ett webbdesignsprojekt. Utöver dessa forskningsmetoder användes också observation. Denna observation tillämpades för att bestyrka de resultat som aktionsforskningen gett. Observationen gav också inblick och tankar gällande slutresultatet från en objektiv synvinkel.

2.1 Litteraturstudie

Med litteraturstudie menas då man bekantar sig med litteratur gällande ett visst ämne och därefter utför arbete med hänsyn på det inlärd från litteraturen. Detta betyder genomgång och analys av relevant litteratur med syfte att få fram vad som redan är uppfunnet inom ämnet. Huvudaspekten med litteraturstudier är att lära sig ämnet. Detta åstadkommer man med genomgång av den mest centrala litteraturen av de mest respekterade forskarna samt med att söka fram de viktigaste forskningsfrågorna. På detta sätt förbättrar man förhandskunskaperna och därmed trovärdigheten på arbetet som utförs. (Bryman & Bell, 2013)

Inför arbetet gjordes grundlig genomgång av de centrala principerna inom användbarhet. De mest betydande frågorna som måste besvaras var själva definitionen på användbarhet samt av vilka element användbarhet består av. Själva definitionen var mycket klar medan de olika elementen användbarhet består av varierade i viss omfattning mellan olika forskare inom ämnet. Jakob Nielsen, enligt allmänheten den ledande forskaren inom användbarhet, lyfter fram mer specifika aspekter om ämnet än Steve Krug, också en ledande forskare inom ämnet. Nielsen lyfter fram specifika detaljer om hur funktionaliteter och innehåll skall presenteras och utföras, medan Krug koncentrerar sig mera på webbsidornas flöde. Också allmänna teman gällande webbdesign behandlades, bland

dem kodning, layoutdesign och bygget av webbsidor. Genom att jämföra olika webbsidor och deras uppbyggnad och lösningar fick man en stark bild om alla de möjligheter som finns. Samtidigt fick man fram de olika fallgroparna man bör undvika. Jämförandet av webbsidor gav en bra bild om de element som skulle anslutas till projektet.

Genomgången av den centrala litteraturen gav goda grundkunskaper i ämnet, samtidigt som det lyfte fram nya aspekter att ta i beaktan. Dessa grundkunskaper var huvudsyftet med litteraturstudien, utan dessa kunskaper kunde arbetet inte ha fortskridit i rätt riktning. Kunskaperna inom ämnet var ändå inte det ända resultatet som genomgången av litteratur gav; att också förstå ämnet var viktigt. Denna kunskap och förståelse som uppnåddes var också grunden till de antaganden och frågeställningar som användes i aktionsforskningsfasen.

2.1.1 Källkritik

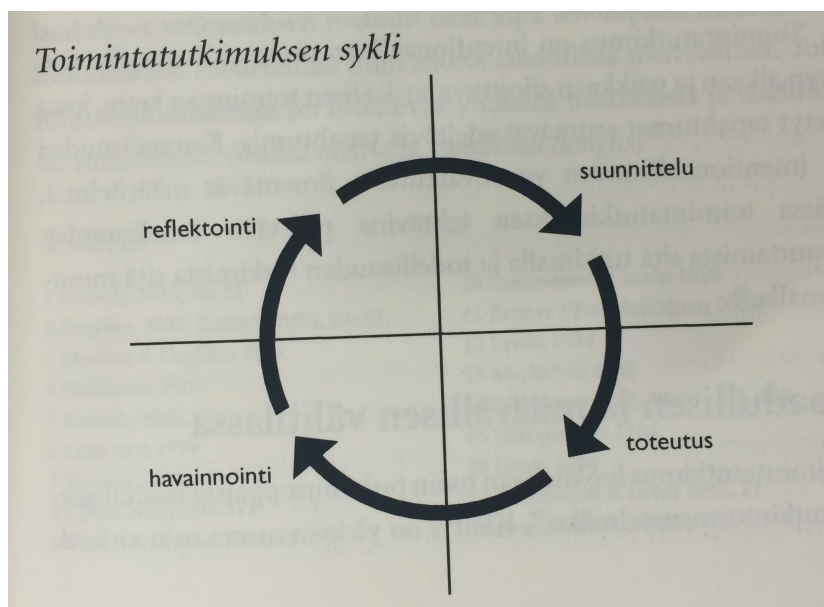
Litteraturen som användes inför arbetet är starkt kopplat till Jakob Nielsens undersökningar. Fastän också andra experter inom området har tagits i beaktan. Orsaken till att Nielsens teorier och forskning är grunden till arbetet är att han är klart den ledande experten inom ämnet i världen. Detta kommer fram också genom att andra experter inom ämnet baserar sina undersökningar på vad Nielsens arbete. Därmed är de tillgängliga teorierna ofta alltid baserade till någon grad på Nielsens undersökningar.

En stor del av litteraturen som använts är relativt gammalt, speciellt då man ser på hurdan utveckling det skett inom ämnet. Detta påverkar ändå inte litteraturens kredibilitet. Största delen av de teorier som skrivits i början av 2000-talet är ännu aktuella, endast teknologin runt teorierna har ändrat. Därmed är litteraturen pålitlig, ifall utgångspunkten inte är på tekniken utan på dess användbarhet.

2.2 Aktionsforskning

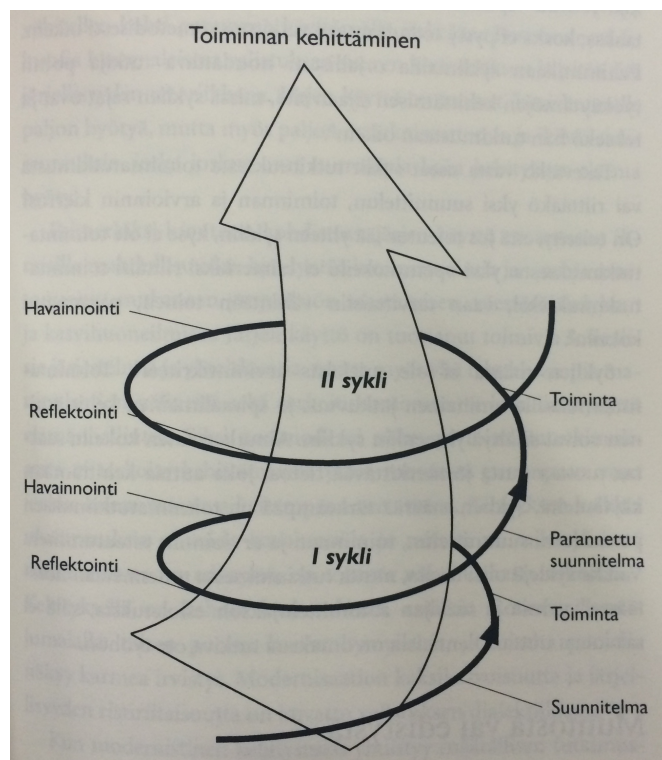
Aktionsforskning är exakt som namnet beskriver, aktion och forskning. Det gäller om relationen om det man tänker att skulle fungera i praktiken och det som verkligen fungerar i praktiken. I korthet betyder detta att man gör antaganden och genomtänkta beslut

om utvecklingsidéer som därefter utförs. Efter att man utfört de önskade förändringarna analyseras och reflekteras resultaten. De olika faserna inom aktionsforskningen är mycket klara (se figur 1). Denna process upprepas tills man kommit fram till de önskade resultaten. Detta fungerar väl då man skall utveckla och förändra verksamhet eller en specifik produkt, men också då man önskar sig skaffa kunskap om hur utvecklingen och förändringen skall ske. (Rönnerman, 2004)



Figur 1, Aktionsforskningens faser; antagande, utförande, analys och reflektion. (Heikkinen m.fl., 2007)

Aktionsforskning passar mycket väl för projekt, speciellt projekt där man utvecklar något. Orsaken till detta är den mycket systematiska processen som aktionsforskning innebär. Denna process möjliggör det optimala resultatet för den produkt man arbetar med. Det optimala resultatet för den specifika produkten får man på grund av att processen upprepas i flera cykler (se figur 2). Då man gör sina antaganden om förbättringar baserar de ofta på inlärdd kunskap, men ofta tar denna kunskap inte i beaktan att produkten är unik. Då man upprepar processen flera gånger kan man anpassa antaganden noggrannare inför varje cykel. Därmed når man slutligen det optimala resultatet för den unika produkten och med samma har man möjlighet att testa flera olika aspekter och lösningar.



Figur 2, Aktionsforskningens flera cykler. (Heikkinen m.fl., 2007)

Inför projektet analyserades den startnivå man hade på de ursprungliga webbsidorna. Detta gjordes samtidigt som ny kunskap om användbarhet och webbdesign inlärdes genom litteraturstudien. Detta var början till processen för att åstadkomma en förbättring. Olika delar av de ursprungliga webbsidorna togs fram och det ställdes frågor om hur de kunde förbättras. Efter att man nått ett beslut och en möjlig lösning påbörjades utförandet av denna förändring. Resultatet analyserades och testades. Efter testandet ställdes frågan ifall detta ännu kunde förbättras. Denna process upprepades ett antal gånger på alla de olika delarna av webbsidan, tills man kommit till det önskade resultatet. Vissa delar av webbsidan krävde flera cykler av den ovannämnda processen, medan somliga krävde endast en.

2.3 Observation

Observation är en forskningsmetod som baserar sig på iakttagelser om en viss målgrupp under en specifik tidperiod. Observation kan delas in i deltagande observation samt icke-deltagande observation. Skillnaden med dessa är att inom deltagande observation är målgruppen medveten om observatören. Icke-deltagande observation fungerar väl då

man studerar människors allmänna beteende, till exempel affärsbeteende, och målgruppen inte är bestämd. Medan deltagande observation fungerar väl då man har en specifik målgrupp såsom ett företag eller geografisk läge. Deltagande observation inom en viss kultur såsom en by eller ort kallas också etnografi, detta betyder att den kulturella aspekten för den målgrupp man undersöker är tagen i beaktan. (Bryman & Bell, 2013)

Själva observationen berör ofta vanliga sysslor i målgruppens vardag. Men också kan det beröra specifika tillfällen där målgruppen utför önskade uppgifter. Observationen går ut på att man iakttar målgruppens beteende samt samspel med andra parter, för att hitta tydliga beteendemönster och sätt att fungera med andra. För att få en djupare förståelse av observationerna utförs ofta intervjuer och andra metoder som stöd till forskningen. (Bryman & Bell, 2013)

Då man utför ett projekt är observation ett bra sätt att objektivt testa ifall man lyckats med slutresultatet. Det är också ett fungerande sätt att få fram svar på aspekter som man är osäker över. Detta åstadkommer man enkelt med att ställa testpersonen att utföra specifika uppgifter inom problemområdet. Observation fungerar också speciellt bra för att testa användbarhet, detta lyckas enkelt då man använder sig av tydliga parametrar, såsom tid och antal klickar.

Inom detta projekt utförs observation för att få en objektiv bild av resultatet. Objektiva bilden önskas ge bekräftning på de resultat som man fått genom aktionsforskningen. Resultaten av observationen är därmed mycket viktiga, detta på grund av att aktionsforskningens resultat baserar sig endast på det man själv ansett fungera. Med hjälp av observationen får man en objektiv synpunkt på projektet. Samtidigt som man får bekräftning på resultaten så får man ett tydligt svar ifall projektet lyckats. Detta för att testet kommer att utföras av personen som tillhör webbsidornas målgrupp och därmed får man direkt svar om användbarheten av den slutliga användaren.

Själva observationen kommer att innehålla olika uppgifter som 5 testpersoner utför. Inom testning av användbarhet anses 5 testpersoner vara tillräckligt, detta för att den första testpersonen redan lyfter fram en tredjedel av alla användbarhetsproblemen (Nielsen Norman Group, 2000). Uppgifter som testpersonerna utför kommer att placeras på

den ursprungliga samt den nya webbsidan. Så att samma uppgifter utförs på båda plattformarna. Med detta får man svar på hur användbarheten har varit samt hur den förändrats. Uppgifterna kommer att behandla informationssökning samt testning av olika funktioner. Testpersonerna kommer också att berätta om hur upplevelsen är under utförandet av uppgifterna, på detta sätt får man veta det allmänna intrycket webbsidorna ger. En kort intervju om uppgifterna och webbsidornas intryck kommer att utföras efter testet, med detta önskas få mer djup på testets resultat.

Observationen kommer att innehålla iakttagelser från flera olika aspekter. Iakttagelserna kommer att innehålla direkta aktioner samt känslor som problemlösningen på webbsidorna väcker. De direkta aktionerna som kommer att tas i beaktan, är tiden att utföra en uppgift samt antalet fel klickar på vägen till lösningen. Resultaten av den utförda uppgiften mellan den ursprungliga och nya webbsidan kommer sedan att jämföras. Känslor och beteende kommer också att tas i beaktan, viktigaste iakttagelserna kommer att vara frustration och känslan av att man lyckats. Inom beteende kommer klickmängden samt målmedvetenheten att observeras.

Inför urvalet av testpersoner finns det inte många villkor. Viktigaste är att testpersonen inte är bekant med webbsidorna från tidigare, detta gäller både de ursprungliga samt de nya webbsidorna. Ifall testpersonen är bekant med någondera webbsida kommer resultatet av uppgifterna inte att vara valid. Detta för att testpersonen i detta skede redan har kunskap om hur webbsidorna fungerar och var möjligtvis redan vet svaret på uppgiften. Andra specifika krav finns inte. Webbsidornas målgrupp behöver inte tas i beaktan då testet utförs på användbarhet, inte på webbsidornas innehåll. Ifall innehållet skulle vara i fokus borde målgruppen vara starkt taget i beaktan. Då användbarheten är i fokus är det också viktigt att webbsidorna testas av personer som inte normalt använder liknande sidor, då kommer användbarhetsaspekterna starkare fram och möjliga singulariteter mellan liknande sidor påverkar inte resultaten. Viktigast är att testpersonen är van med användning av internet, så att grundfunktionerna är bekanta.

2.3.1 Reliabilitet

Med reliabilitet menas ifall själva undersökningen är tillförlitlig. Detta betyder att utförandet av undersökningen är utfört på ett sätt så att resultatet inte har påverkats samt att kriterierna för en tillförlitlig undersökning har blivit mötta. (Bryman & Bell, 2013)

Användbarhetsundersökningar skiljer sig från andra undersökningar, speciellt vid mängden testpersoner. Enligt de ledande forskarna inom ämnet är 5 stycken testpersoner tillräckligt för användbarhetsundersökningar. Orsaken till detta är att efter den första testpersonen utfört testet har man redan fått kunskap av en tredjedel av användbarhetsproblemen på webbsidan. (Nielsen Norman Group, 2000) De fem testpersonerna som valdes inför undersökning fyller kraven för att undersökningen är tillförlitlig, såsom att de inte är bekanta med webbsidan från tidigare.

För att undersökningen är tillförlitlig måste uppbyggnaden av testet vara taget i beaktan. Frågorna och uppgifterna är planerade med en möjligast objektiv frågeställning, vilket innebär att testet inte är ledande.

3 TEORI

Följande kapitel innehåller den teori som arbetet baserar sig på. Syftet med kapitlet är att klargöra den grundläggande teorin bakom användbarhet inom webbdesign. Teorin skall ge ett inblick till själva ämnet och underlätta förståelsen för empirin. Denna teori baserar sig på tidigare forskning av experter inom ämnet.

3.1 Användbarhet

Användbarhet inom webbdesign är något som består av många olika delar. Dessa delar och komponenter varierar beroende på den unika användaren. Detta beror på att varje användare på webben har olika målsättningar och ambitioner med sin användning. Därför varierar graden på användbarhet enligt de krav som användaren ställer till webbsidorna. (Sundström, 2005)

Ett mycket vanligt sätt att definiera användbarhet inom webbdesign är att hur snabbt och enkelt man kan nå sitt mål. Detta grundar sig ofta på tid, klickar eller antalet fel man gör på vägen till sitt mål. Då man ser djupare i användbarhet är det inte endast tid, klickar och misstag som definierar användbarhet. En hel del olika faktorer påverkar en användares syn på användbarheten, enligt en modell finns det "fyra dörrar" som användaren måste passera för nå sitt mål. Den första dörren är det grafiska, användaren måste tycka om det man ser för att fortsätta. Andra dörren är språket, användaren måste förstå vad som är viktigt. Tredje dörren är strukturen, användaren måste hitta fram till sitt mål. Sista dörren är interaktionen, då användaren hittat till sitt mål måste man begripa hur det fungerar. I verkligheten är alla dessa dörrar blandade med varandra och användaren upplever dem samtidigt. Denna modell framställer oss att det måste finnas en vis grad av användbarhet för att en användare kan nå sitt mål, och därmed vara tillfredsställd. (Sundström, 2005)

Ett annat sätt att se på användbarhet är att användaren inte skall behöva tänka. Då användaren inte behöver tänka över sina beslut på webben finns det ett flöde inom webbsidan, där användaren färdigt vet vad som skall göras för att åstadkomma det man är ute efter. Detta kan anses viktigare än antalet klickar som behövs för att åstadkomma samma resultat, eller till och med den tiden som krävs. Detta tankesätt om användbarhet ser på varje tillfälle där användaren måste fundera som ett möjligt tillfälle att göra misstag eller att flytta sig till nästa webbsida. Detta betyder att då man ser på en webbsida skall allt vara självklart, användaren skall med en snabb inblick fatta vilka funktioner som finns och hur de fungerar. (Krug, 2000)

Det finns en standard, ISO 9241-11, som definierar användbarhet som: "den utsträckning till vilken en specifik användare kan använda en produkt för att uppnå specifika mål, med ändamålsenlighet, effektivitet och tillfredställelse, i ett givet användningssammanhang". De tre komponenterna i standarden definieras som:

- Ändamålsenlighet, "den noggrannhet och fullständighet med vilken användarna uppnår givna mål"
- Effektivitet, "resursåtgång i förhållande till den noggrannhet och fullständighet med vilken användarna uppnår givna mål"

- Tillfredsställelse, ”frånvaro av obehag samt positiva attityder vid användningen av en produkt”

Denna definition tar till hänsyn en viktig del av användbarhet. Själva produkten eller tjänsten inte har någon användbarhet i sig utan det är den specifika användaren som utför uppgifter inom den kapacitet produkten eller tjänsten tillåter. Detta betyder att en produkt har vissa möjligheter och det beror på användaren ifall dessa möjligheter används till en god grad, alltså är användbarheten också fast på användarens kapacitet. (Sundström, 2005)

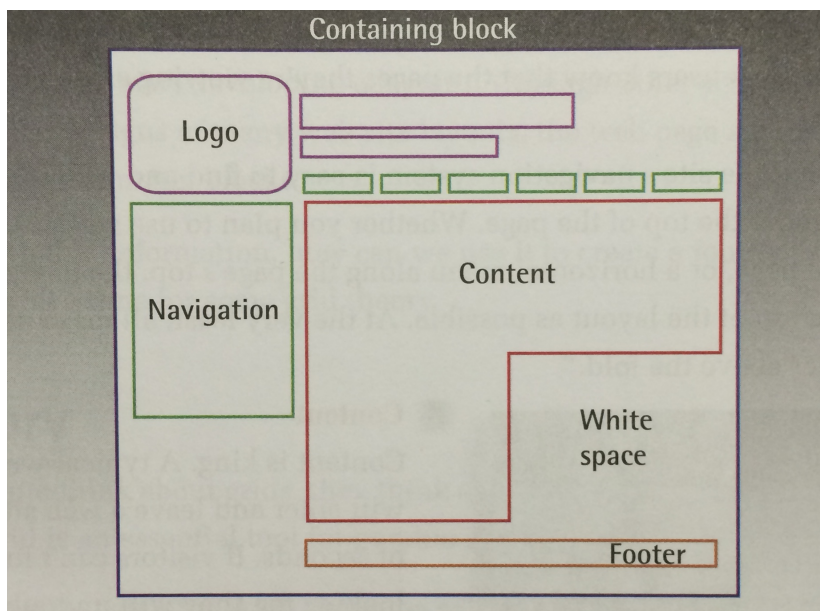
3.2 Layout

Layout och siddesign är det första en användare ser, och är därmed den första aspekten inom webbdesign som kommer fram. Denna aspekt är mycket viktig, den bör ge användaren möjligheten att nå det man söker. Själva webbplatsens design är ofta mycket viktigare än designen av en enskild sida, detta eftersom möjligheten att användaren inte hittar till den specifika sidan finns ifall webbplatsen design är svårt användbar. (Nielsen, 2001)

Hur användaren använder webbsidor är ofta mycket annorlunda än hur man planerar att webbsidorna skall användas. Då webbsidan planeras görs noggranna planer om hur och vart olika komponenter och funktionaliteter placeras, så att de skall användas i rätt syfte eller ordning. Man planerar ofta en till sig logisk händelsekedja som man förväntar sig användaren att använda. I verkligheten lyckas detta inte. Användarna stannar inte upp för att läsa igenom texter eller för att testa olika funktionaliteter, användaren skyndar sig fram till det mål man har. Användaren bläddrar igenom sidorna, och genast då man hittar någon som möjligtvis hämtar användaren närmare sitt mål, klickar man på det. Användaren gör detta för att man är målmedveten, användaren har ett behov och det är att nå sitt mål. (Krug, 2000)

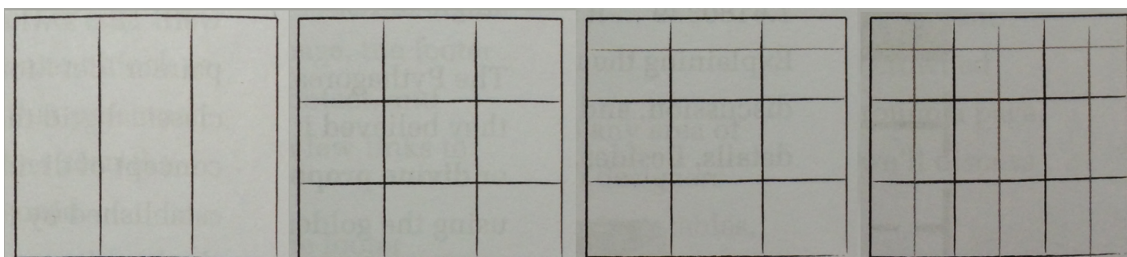
En lyckad layout börjar från sidans anatomi. Med anatomi menar man alla de komponenter som webbsidan skall innehålla, det vill säga alla dessa delar ingår i layouten (se figur 3). Alla webbsidor har dessa komponenter, mängden och sorten av komponenterna

beror på webbsidans storlek och funktion. Det finns oändligt med alternativ hur dessa delar kan arrangeras på webbsidan, men endast några av dem är vettiga. Detta beror på att användarna redan är vana med vissa arrangemang. (Beaird, 2007)

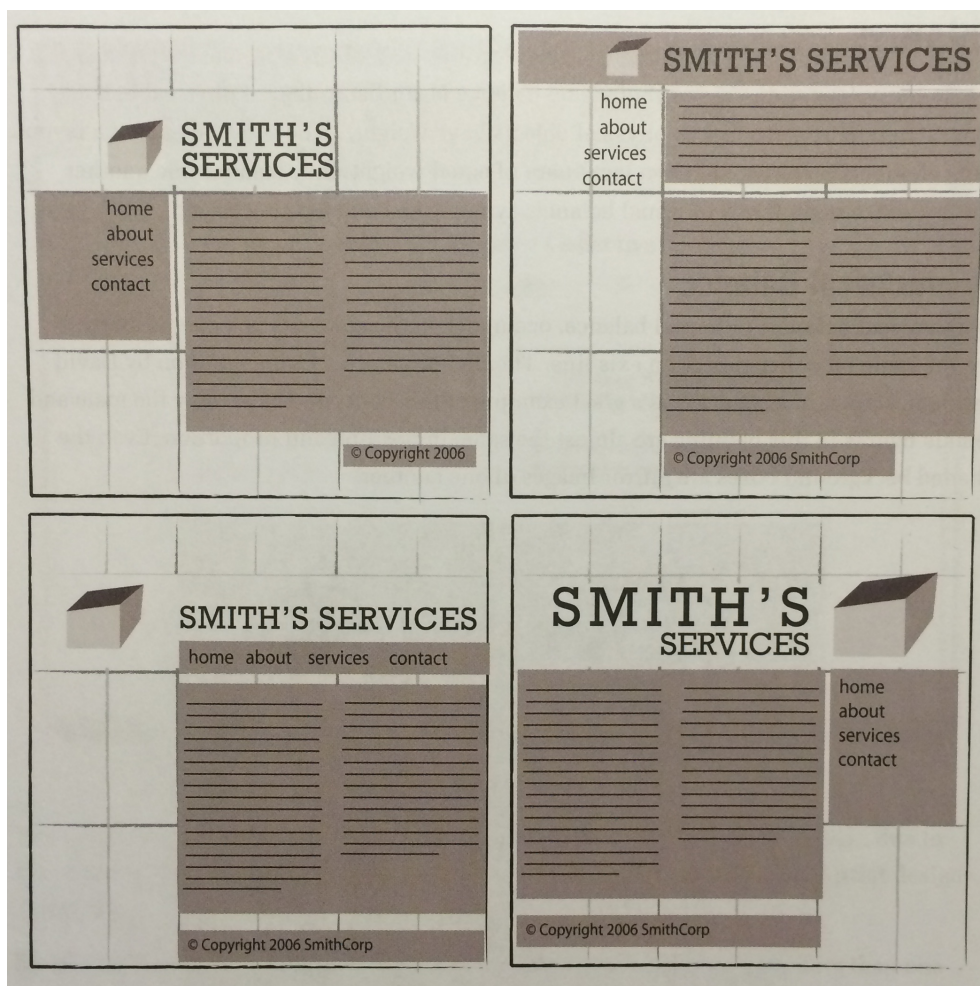


Figur 3. Anatomin av en webbsida innebär alla de delar en webbsida skall innehålla. (Beaird, 2007)

För att hjälpa arrangemangen för dessa komponenter kan man använda sig av så kallad rutnäts teori (se figur 4). Detta är inte endast för att hålla olika komponenter i linje med varandra, utan också för att underlätta placeringen samt användningen av hela arbetsytan. Teorin delar arbetsytan i ett rutnät, där det finns tre kolumner som man sedan delar i nio stycken lika stora rutor. Dessa rutor fungerar som riktlinjer då man placerar de olika komponenterna i den önskade arrangemanget. Då man använder dessa rutor tvingas komponenterna att placeras där användarna förväntar sig dem vara (se figur 5), vilket hjälper användaren på vägen till sitt mål. (Beaird, 2007)



Figur 4. Rutnätsteorin delar ytan i 9 stycken lika stora rutor. (Beaird, 2007)



Figur 5, Webbssidans komponenter placerade enligt rutnätsteorin. (Beaird, 2007)

Efter att de olika komponenternas slutliga placering är bestämd måste man vara konsekvent genom hela webbsidorna. Detta för att användaren lär sig genast hur sidans layout är uppbyggd. Ifall layouten ändrar bland de olika sidorna orsakar det osäkerhet för användaren. Då man är konsekvent med sin layout hjälper man användaren att nå sitt mål genom att medvetet lära hur webbsidorna fungerar. (Sundström, 2005)

Den sista aspekten man måste tänka på gällande layout är ifall man använder sig av fast eller anpassande layout. Med fast layout menar att bredden på layouten är alltid den samma, medan anpassande layout betyder att bredden anpassar sig enligt skärmstorleken. Det är viktigt att man inte gör några antaganden gällande användarens skärmstorlek eller fönstrets storlek, detta för att antalet olika skärm breddar är oändligt. Idealsituat-

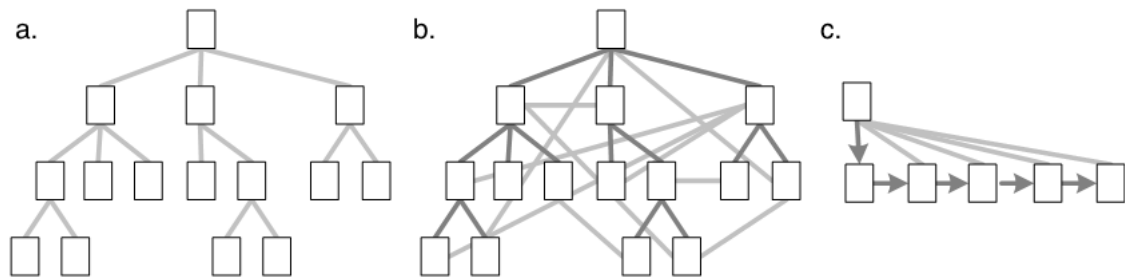
ionen är att man använder sig av anpassande layout, detta för att webbsidan då anpassar sig till både små skärmar, såsom mobiltelefoner eller tabletter, eller stora externa skärmar. Anpassande layout ställer vissa krav på webbsidan, till exempel bilder och andra funktionaliteter måste kunna anpassa sig till förändringar i bredden. Ifall man bestämmer sig på fast bredd måste man ta till beaktan de mest allmänna skärmbreddarna. I dagens läge är 99 % av alla användarnas skärmar minst 1028x768 pixlar i storlek (W3Schools, 2014). Detta måste man ta i beaktan och därmed skall man inte göra sidorna bredare än 960 pixlar. (Sundström, 2005)

3.3 Struktur

Det viktigaste enskilda elementet för användbarhet inom webbdesign är strukturen på webbsidan. Desto större webbsidan är i antal skilda sidor ju viktigare blir strukturen. Strukturen möjliggör att användaren logiskt kan röra sig inom webbsidorna. Utan detta är användning av webbsidorna nästan omöjligt och därmed användbarheten obefintlig.

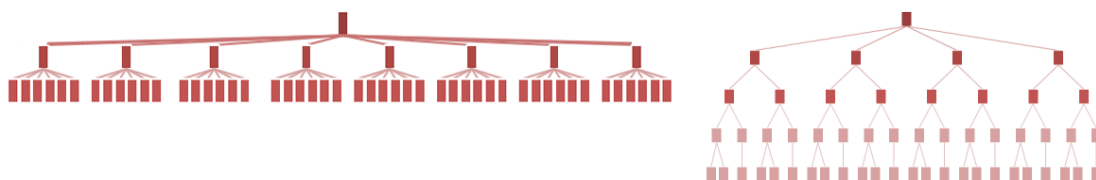
3.3.1 Hierarki

Bygget av webbsidans struktur börjar med att bestämma hur alla de olika sidorna skall vara kopplade till varandra. Detta kallas webbsidans topologi eller hierarki. Hierarkin är en sorts karta över hur webbplatsen är byggd, det möjliggör och hjälper användaren att hitta det man når efter. Med hjälp av webbsidans navigation rör sig användaren inom hierarkin, på de olika nivåerna. Ofta är hierarkin uppbyggd som ett träd (se figur 6), detta fungerar väl för flesta webbsidor. I sådana fall buntar man ihop sidor med samma tema i en avdelning, varefter man skapar under-avdelningar och under-under-avdelningar. På detta sätt får man en klar hierarki, där man vid varje nivå har passande kategorier för olika teman. Dock måste man ta till beaktan att varje webbsida är unik, och speciellt ifall webbsidan innehåller få enskilda sidor är detta inte nödvändigt. (Sundström, 2005)



Figur 6, Olika topologier; A) Träd-, B) Samexisterande- och C) Bok topologi. (Sundström, 2005)

Då man planerar sin hierarki måste man ta till beaktan vissa aspekter, en av dessa är hierarkin djup. Med djupet menas hur många nivåer och under-avdelningar det finns. Man kan kategorisera hierarkier i antingen djupa eller breda hierarkier (se figur 7), båda har sina fördelar och nackdelar. Djupa hierarkier har en tendens att vara svårare att använda och innehållet man söker kan vara bakom flera nivåer, då inom breda hierarkier hittar man innehållet efter några nivåer. Andra nackdelar med djupa hierarkier är att de olika kategorierna är ofta mycket utbredda, vilket kan orsaka svårigheter i att välja rätt kategori. Denna nackdel har inte breda hierarkier där kategorierna är mycket specifika. Detta kan orsaka en annan svårighet för användaren, ifall kategorierna är mycket specifika leder det till oerhört många kategorier. Därmed kommer användaren att ha svårt att hitta de rätta kategorierna i den stora massan. Då man planerar hierarkin för webbsidan måste man ta i beaktan hurudan själva sidan är, speciellt mängden enskilda sidor, och på basis av detta göra beslutet mellan djup och bred hierarki. I allmänhet är breda hierarkier lättare att använda, men detta kräver tydliga kategorier. (Nielsen Norman Group, 2013)



Figur 7, Skillnaden mellan bred och djup hierarki. (Nielsen Norman Group, 2013)

Topologin av webbsidor kan också planeras som en bok (se figur 6), i detta fall är sidorna buntade ihop så att det styr användaren framåt. Det är sällsynt att en hel webbsida skulle vara planerad enligt denna typ av topologi, men enskilda delar av webbsidor kan

ofta använda denna struktur. Detta använda ofta då det finns flera sidor som bör användas eller läsas i en specifik ordning, som till exempel en artikel som är delad på flera sidor eller ett formulär eller enkät där man måste fylla i information på flera olika sidor. (Sundström, 2005)

En trend man bör undvika är att tvinga användaren att gå igenom en introduktionssida, ett bildspel. Det är säkert att användaren blir irriterad och får därmed genast negativa tankar om webbsidan. Detta gäller alla slags introduktionssidor, även sådana med möjlighet att hoppa över till egentliga sidan. (Sundström, 2005)

Mycket ofta finns det flera olika topologier som samexisterar på en webbsida. Med detta menas att enskilda sidor är länkade med varandra (se figur 6), fastän de existerar på olika nivåer inom olika kategorier. Detta betyder att trädmodeller där hierarkin är tydlig erbjuder genvägar mellan de olika huvudkategorierna direkt till specifika sidor. (Sundström, 2005)

3.3.2 Navigation

Webbsidans navigation är det verktyg som användaren använder för flytta sig från sida till sida, den knyter ihop webbsidans hierarki. Därmed är det en mycket viktig del av användbarheten. Då man planerar navigationen finns det flera aspekter man måste ta i beaktan, speciellt att olikheter i användarnas beteende och vanor att använda navigationen. Det finns två typs användare “search-dominant”, användare som genast använder sök-funktionen, och “link-dominant”, användare som bläddrar igenom sidorna. Navigationen måste vara planerad så att båda typs användare kan hitta det de söker, därmed måste sök-funktionen vara tydlig och navigationens länkar uppbyggda och kategoriserade väl. (Krug, 2000)

Navigationen har två huvuduppgifter, den skall berätta var man är och den skall hjälpa hitta det man är ute efter. Navigationen ger oss en uppfattning om att var vi befinner oss inom webbsidornas hierarki, då det normalt inte finns några referenspunkter. I samma syfte stiger framsidans betydelse fram, den är en referenspunkt som man alltid kan gå tillbaka till och börja om från början. (Krug, 2000)

Sökfunktion är den mest direkta sättet att navigera inom webbsidorna. Flesta användarna upplever sökfunktionen som ett mycket effektivt verktyg, fastän flera undersökningar har visat att det ofta är svårare att hitta fram med hjälp av sökning. (Sundström, 2005) Därmed är det viktigt att sökfunktionen är lätt användbar och enkel att behärska. Det är viktigt att låta användaren reglera sökning med olika kommandon, såsom citattecken för frassökning. Också skall sökning kunna avgränsas till vissa sidor inom webbsidan, fastän standard sökning är för hela webbsidan. Sökresultaten skall presenteras tydligt med den mest relevanta högst upp på listan. (Nielsen, 2001)

Kategoriseringen av navigationen ger förutsättningen till att man hittar det innehåll som man är efter. Kategorierna i navigationsmenyn måste vara passande för webbsidan, den skall innehålla alla väsentliga delar. Ofta är det relativt klart hur menyn skall göras för en webbsida. I de fallen där det inte finns en självklar indelning föredras det att använda en bredare och därmed specifikare kategorisering än djup. Kategorierna skall planeras så att tillväxt inom menyn är möjligt. (Sundström, 2005)

Navigationsmeny kan bestå av flera olika kombinationer av menyer. Alla dessa kombinationer innehåller dock alltid en huvudmeny, en global meny. Denna meny är placerad oftast högt uppe på framsidan, och den till undantag från andra menyer finns med på alla sidor inom webbsidorna. Denna huvudmeny innehåller webbsidans huvudkategorier, för under-avdelningarna används ofta skilda hjälpmenyer. Hjälpmenyerna finns endast med på den specifika avdelningens sidor, och är placerade skilt från huvudmenyn. Båda dessa menysorter kan använda sig av olika slags meny varianter, varav flik- och rullgardinsmeny är de mest populära. (Sundström, 2005)

Utanför navigationsmenyerna är länkar det mest dominerande navigationssättet på webbsidor. Länkar är speciellt användbara vid navigering mellan sidor under olika huvudkategorier. (Sundström, 2005) Vid användning av länkar måste vissa aspekter tas i beaktan. Länkarna bör vara klart märkta, det måste komma fram vart de leder och man måste kunna se ifall länken redan är besökt. Då alla dessa krav uppfylls underlättar man användningen av webbsidan, detta för man tydligt berättar användaren om funktional-

iteten. För vissa länkar inom webbsidan är det svårt att uppfylla alla dessa krav, såsom logolänken till framsidan. (Nielsen, 2001)

En stor del av navigeringen sker utanför webbsidans navigering. Speciellt stor del av all navigering sker med bakåt knappen i webbläsaren, 30-40% av alla webbklickar (Krug, 2000). Detta är en vana som användarna har, fastän länkar som tar användaren tillbaka till föregående sida finns använder de bakåt knappen. (Sundström, 2005)

3.4 Innehåll

Då användaren besöker webbsidan är det alltid för innehållets skull. Därför skall designen och layouten samt alla de andra funktionaliteterna stöda och göra innehållet tillgängligt. Därmed stiger innehållet samt hur det är framställt i en viktig roll. Webben ger oändligt många olika möjligheter att framträda innehåll och information, bild, audio, video och text samt kombinationer av dessa. Men alla dessa sätt är onödiga ifall användaren inte kan använda eller förstår det. (Nielsen, 2001)

Av alla de oändligt många möjligheter att framföra innehållet på webbsidor är text det absolut mest populära. Därför måste man lägga mycket noggrannhet på hur man skall göra texten möjligast enkel att läsa, så att läsbarheten är på god nivå. (Sundström, 2005) Läsbarheten är beroende av många faktorer och till stor del påverkas de av hur användaren läser på webben. Därmed måste vi ta dessa läsvanor i hänsyn då vi gör text för webben. Användarna skummar igenom texterna för att hitta det som är intressant, de koncentrerar endast på de saker som de är efter. (Nielsen, 2001)

För att underlätta användarna skumma igenom texter på webbsidan bör vissa riktlinjer uppfyllas. Först bör man ta bort all text som är onödigt. Då användaren skummar igenom texten, måste endast det väsentliga finnas kvar. På detta sätt hjälper man användaren att koncentrera och hitta det viktiga, det innehåll användaren är efter. Då man reducerar textmängden på webbsidan blir sidan samtidigt lugnare och omgivningen stöder läsbarheten. Webbsidan blir också kortare vilket underlättar användaren att förstå hela sidans innehåll. (Krug, 2000) Genom att använda korta stycken, underrubriker och

punktlister åstadkommer man enkelt kortare texter. Alla dessa underlättar läsandet och användaren får lättare en överblick om innehållet. (Nielsen, 2001)

Läsbarheten är inte endast fast på användarens sätt att läsa, till största del är det fast på hur vi presenterar texten. Ifall texten är dåligt presenterad på webbsidan, har textens längd, rubriker och andra trick att hjälpa användaren läsa ingen inverkan. Presentationen av texten börjar med att man måste kunna se texten, detta betyder att kontrasten mellan själva texten och bakgrunden måste var möjligast stor. Det optimala är svart text mot vit bakgrund. Man bör ändå alltid hellre använda mörk text mot ljus bakgrund, fastän kontrasten på negativa bilder är stor och texten därmed läsbar, störs användaren ofta av negativa texter. Själva bakgrunden bör också alltid vara enfärgad, bilder och mönster stör ögats förmåga att se konturerna på texten. (Nielsen, 2001)

Texten måste också presenteras som tillräckligt stor samt typsnittet måste vara läsbart med tillräckligt stort radavstånd. För webbläsare är det bra att använda ett radavstånd på 130-150%, men detta måste varje gång granskas skilt med hänsyn till typsnittsvalet. Valet av typsnittet är speciellt viktigt i löpande texter där texten är mindre och snävare. (Sundström, 2005) I dagens läge behöver man inte längre ta i beaktan ifall typsnitten är webbsäkra. Numera är alla webbläsare utrustade med flertal olika typsnitt, samt man kan koda in alternativa typsnitt ifall den primära inte finns till. (Beaird, 2007) Användning av enbart versaler måste undvikas, detta för användaren har ofta svårigheter att uppfatta bokstävernas form samt att det i genomsnitt tar 10 % längre att läsa text skriven enbart med versaler. (Nielsen, 2001)

Omgivningen är också viktig för läsbarheten. Ifall utrymmet runt texten är för livlig störs användarens koncentration. Därmed skall själva texten alltid stå stilla och omgivningen likaså. Animationer och andra rörliga element bör placeras tillräckligt långt ifrån innehållet. (Nielsen, 2001) Det gäller inte enbart rörliga element utan andra delar av webbsidan också, man bör lämna "luft" på både vänster och höger kant om innehållet. Detta underlättar användaren att urskilja innehållet. Också skall man använda vänsterjustering på texten så att användaren kan ta stöd av vänsterkanten, såsom man är van ifrån böcker och tidskrifter. (Sundström, 2005)

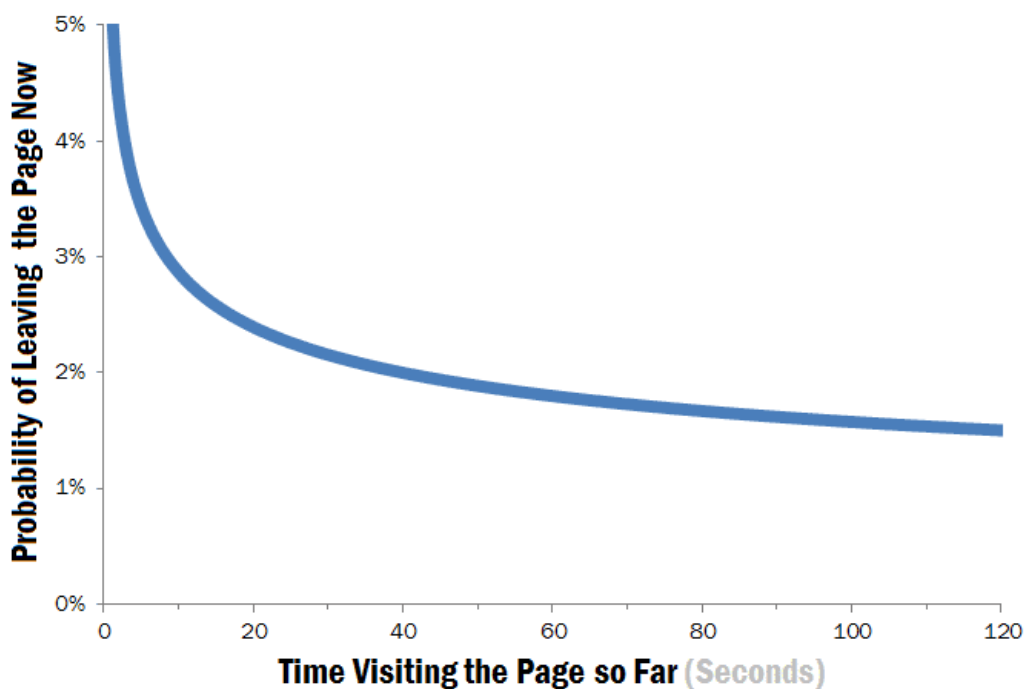
Användning av andra möjligheter än text för att framställa information på webben är oändligt stor. Av dessa är grafik, bilder och video de mest populära. Då man använder sig av dessa olika möjligheter måste man ta flera saker i beaktan.

- **Ikoner och symboler** kan vara bra hjälpmedel för användaren. Vid användningen måste man dock vara konsekvent, ikonerna och symbolerna måste upprepas alltid då den funktionalitet som de representerar uppkommer. Då ikoner och symboler används rätt kan de hjälpa användaren att förstå webbsidans delar bättre, såsom menyer och funktionaliteter. (Sundström, 2005)
- **Animationer** bör inte användas för att fästa uppmärksamhet. Fast animationer fäster användarens uppmärksamhet mycket väl, associerar animationer mycket ofta med reklam. Animationer är bra för att använda för att presentera funktionaliteter och information. (Sundström, 2005)
- **Bilder** gör en webbsida lättare i användarens ögon, därmed kan man utnyttja bilder vid sidor med långa texter. Bilder kan också hjälpa användaren att förstå webbsidans innehåll bättre samt hjälpa att identifiera sidan. (Sundström, 2005)
- **Ljud** skall inte användas i stora mängder. Många användare reagerar negativt mot webbsidor med ljud eller ljudeffekter. Speciellt ljud som upprepas flera gånger anses vara speciellt irriterande, till exempel en välkomst då man kommer på ingångssidan bör endast spelas en gång per session. (Sundström, 2005)
- **Video** kan användas för många ändamål. Med hjälp av video kan man framföra information snabbt och på flera olika nivåer samtidigt, användaren har möjlighet att se och höra informationen. Dock bör man inte använda video för intro till webbsidan, detta skapar endast irritation. Videon på webbsidan skall inte heller starta automatiskt, användaren kan känna att man tappar kontrollen. Användaren skall också alltid ha möjligheten att starta och stoppa videon i olika tillfällen. (Sundström, 2005)
- **Pdf- och Word-dokument** bör användas endast i sådana fall då dokumentets skall skrivas ut. Vid alla andra ändamål skall texter och annan information skrivas rakt in på webbsidan och inte på externa dokument. (Korpela, 2005)

3.5 Hemsida

Hemsidan är den viktigaste sidan i hela webbsidan. Det är den första sidan som användaren ser och ibland den enda sidan, därmed är det hemsidan som ger första intrycket om helheten. (Krug, 2000) Första intryckets betydelse har blivit allt viktigare då användarna har blivit otåligare. De första 10 sekunderna är mycket avgörande, ifall intrycket under denna tid inte tillfredsställer användaren är chansen mycket stor att webbsidan lämnas. Desto längre tid användaren är på sidan ju mindre sannolikhet är att webbsidan lämnas. Därför måste hemsidan vara väl gjord och ge ett intryck som användaren gillar. (Nielsen Norman Group, 2011)

Tabell 1, Sannolikheten att användaren stannar på en webbsida i jämförelse med tiden man redan använt på webbsidan. (Nielsen Norman Group, 2011)



Hemsidans främsta uppgift är att berätta vilken sida användaren har kommit till. Det skall komma tydligt fram vilket företag, förening eller privat person som webbsidan representerar. Detta åstadkommer man med att ha namnet på sidan klart framme samt möjligen någon slags välkomst text. Dessa två element visar användaren att han kommit till rätt sida. Andra aspekter som hemsidan måste förmedla är webbsidans ändamål, det måste komma fram vad användaren kan göra och ha för nytta av webbsidan. Man bör

också visa hurudant mervärde användaren får av att använda webbsidan i jämförelse till andra sidor. (Krug, 2000)

Andra uppgifter hemsidan har är att ge en helhetsbild av sidan. De olika delarna av webbsidan skall komma fram och därmed visa användaren hurudan nytta man kan ha av sidorna. Detta åstadkoms lätt med en tydlig huvudmeny. Huvudmenyn på hemsidan kan vara annorlunda än på de övriga sidorna, så att en bättre bild av helheten kommer fram. Huvudmenyn får dock inte vara för annorlunda, samma allmänna layout och funktionalitet måste följas. (Krug, 2000)

Användaren är van med vissa typers layout på webbsidor, speciellt hemsidan. Denna layout gäller placeringen av de centrala elementen. Med hjälp av att använda dessa typiska placeringar underlättar man användaren att få en helhetsbild samt att förstå webbsidans ändamål. (Krug, 2000) De mest centrala elementen som hemsidan måste ha är:

- **Logotyp och rubrik** - Skall placeras högst upp på sidan. Skall visa sidans namn och budskap.
- **Huvudmeny** - Placeras ofta högt uppe på sidan eller på högra sidan av webbsidan. Dessa placeringar är användaren mest vana med, vänster placering är dock inte helt uteslutet.
- **Hjälpmeny** - Placeras ofta vid sidans vänster kant. Kan placeras eller kombineras med huvudmenyn.
- **Sökfält** - Placeras ofta i nära samband med huvudmenyn.
- **Kontaktuppgifter** - Placeras i nedre kanten av sidan. Alla de huvudsakliga kontaktuppgifterna bör komma fram, såsom adress, telefonnummer och e-post.

(Sundström, 2005)

3.6 Tekniska krav

För att webbsidorna skall vara användbara är det inte endast designen av sidorna som har betydelse. Tekniken på apparaturen som användaren använder samt formatet av in-

nehållet påverkar också slutresultatet. Innehålls formatet kan påverkas medan användarens apparatur inte kan påverkas, men man bör ändå ta det i beaktan. (Nielsen, 2001)

Webbsidornas nedladdningstid är något som är oerhört viktigt. Med nedladdningstid menar man den tid som det tar att ladda upp en sida. Desto kortare nedladdningstiden är ju bättre användbarhet har webbsidan. Användaren anser att en webbsida reagerar direkt då nedladdningstiden är under 0,1 sekunder. Då nedladdningstiden är mindre än 1 sekund tillåter man användaren en ostörd tankegång, i dessa fall märker användaren dock en fördröjning. Då fördröjningen är över 10 sekunder tappar användaren sin uppmärksamhet och börjar koncentrera sig på andra saker tills sidan har laddat. Då fördröjningen är under 10 sekunder väntar användaren tills sidan laddat utan att ta åt sig andra saker, fastän användaren känner irritation mot långa nedladdningstiden. (Nielsen, 2001)

Att anpassa webbsidan för alla plattformar är viktigt. Det finns flera olika webbläsare som kan användas av användaren, och webbsidan bör fungera på alla dessa. I dagens läge borde detta inte längre vara ett problem. Dock måste man ta i beaktan att äldre webbläsare inte möjligtvis stöder alla funktionaliteter. Problemet i dagens läge är alla mobila apparater. Att använda tabletter och mobiltelefonen för att surfa på nätet har blivit allt populärare. Därmed är det oerhört viktigt att anpassa webbsidan för användning med mobilapparater. Den fullständiga webbsidan är oftast för klumpig för att använda smidigt på en mobil apparat. Då man anpassar webbsidan för mobil apparater finns det tre stycken grund tankar, 1. behåll endast de nödvändiga funktionaliteterna, 2. ta bort extra innehåll och 3. gör tangenterna tillräckligt stora och tydliga. (Norman Nielsen Group, 2012b)

4 EMPIRI

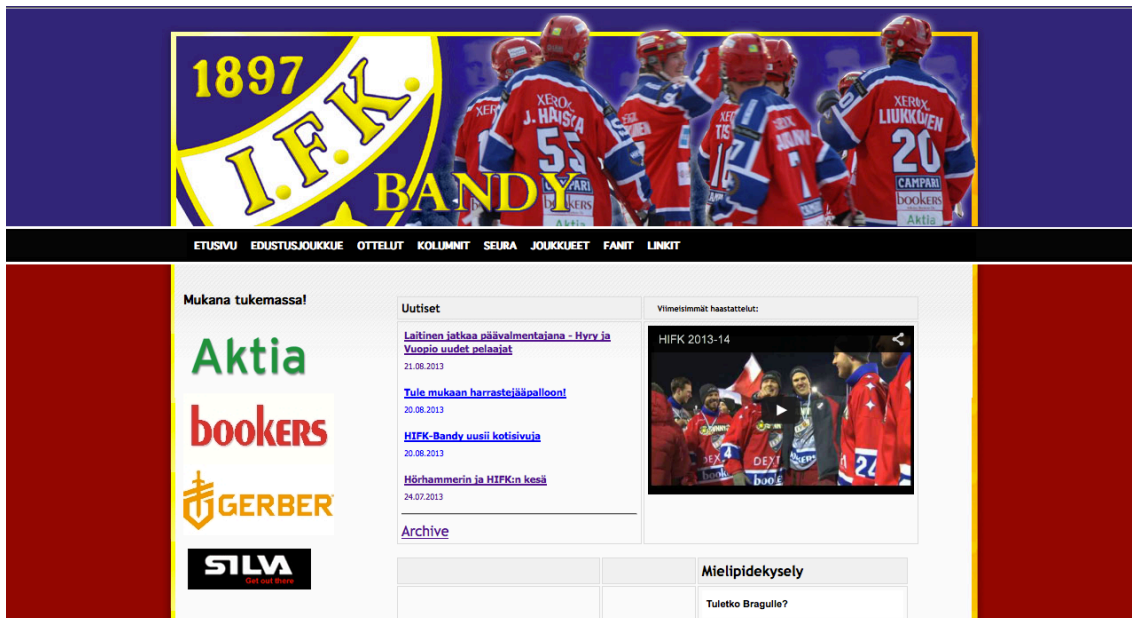
I följande skede kommer det praktiska projektets gång att beskrivas. Meningen är att ge en inblick över arbetsprocessen. Hela projektets arbetsprocess är delad i tre faser; planeringsfasen, utförandet av projektet samt testning och resultat. Beslutsfattandet och tankegången inom dessa faser kommer att beskrivas och alla delmoment som uppkommit under projektet kommer att granskas.

4.1 Planeringsfasen

Planeringsfasen var det första steget in i projektets arbetsprocess. Själva planerandet av webbsidan var mycket tidkrävande. Fastän planeringsfasen var tidskrävande var det viktigt att en noggrann och grundläggande plan utfördes, detta var grunden till hela projektet och därmed en förutsättning för ett lyckat slutresultat.

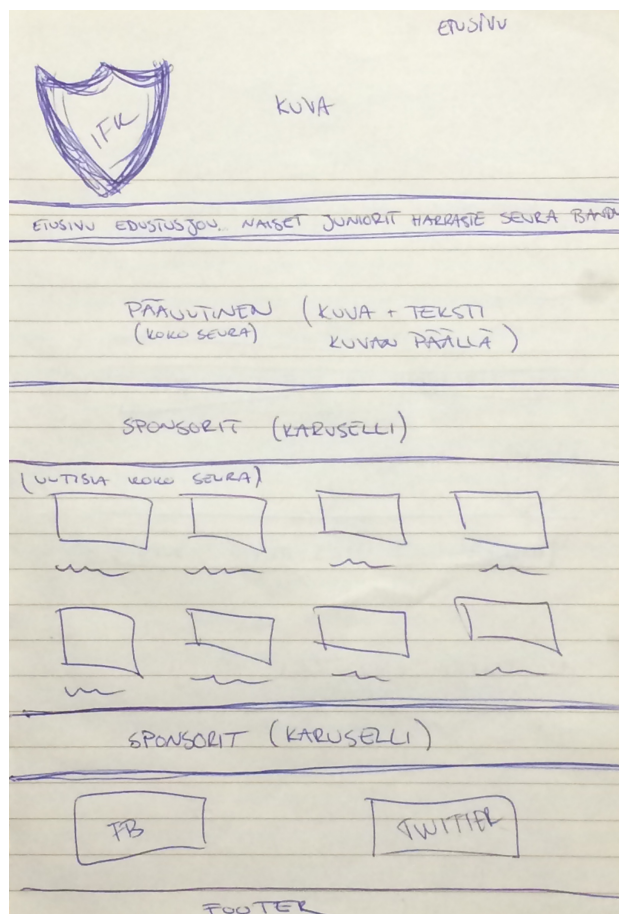
Själva planeringen började med genomgång av de centrala principerna inom webbdesign samt användbarhet. Denna genomgång vidgade kunskapen om ämnet samt gav grunden till visionen om webbsidorna. På basis av den inlärd kunskap kunde man tydligt lyfta fram vissa aspekter som måste beaktas redan innan den egentliga planeringen kunde påbörjas. Viktigaste av dessa aspekter var att bestämma vad webbsidornas syfte är, med detta menas varför webbsidorna finns och vad man vill åstadkomma med dem. Projektets webbsidor hade ett mycket klart syfte, de skulle informera publiken om Helsingfors IFK:s bandyverksamhet. Detta innebar alla de olika delarna av föreningen. Denna uppgift löstes i samarbete med HIFK-Bandys ledning, det underlättade arbetet speciellt mycket då synpunkter från ansvarspersonerna av de olika delarna av föreningen lyftes fram. Efter att syftet var klart påbörjades själva planeringen om hur man skulle åstadkomma samt möjliggöra detta syfte.

Inför själva planeringen gjordes också en genomgång av föreningens gamla webbsidor (se figur 8). Det var viktigt att känna till de brister som fanns, så att inte samma misstag skulle göras. Samtidigt kunde man ta med sig fungerande element samt goda idéer. Viktigast var ändå att identifiera de centrala elementen och hur de fungerar.



Figur 8, Gamla webbsidornas framsida. (Skriventens screenshot)

Planeringen börjades med fokus på framsidans layout och strukturen på hela webbsidan (se figur 9). Dessa två är också grunden till en lyckad och användbar webbsida, framsidan måste visa allt de väsentliga och hålla besökaren en längre tid på sidan medan strukturen måste var tillräckligt tydlig för att hitta sig framåt på sidan. Grovarbetet av planeringen av layout och struktur påbörjades med att se hur andra liknande hemsidor är uppbyggda. Slutligen användes element från ungefär 5 olika websidor samt ett antal artiklar och tips av ledande forskare inom användbarhet som grund till layouten och strukturen.

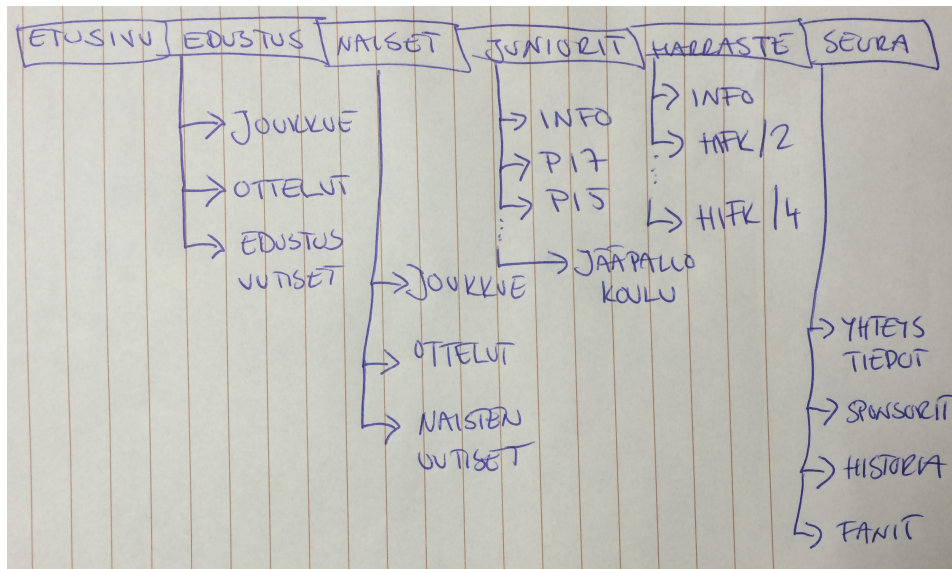


Figur 9, Skiss på planerade framsidan. (Skriventens egen skiss)

Den slutliga planen som skulle förverkligas var mycket tydlig. Då planen var att ha fokus på framsidans layout, var det viktigt att den skulle vara klar och tydlig så att alla de olika elementen skulle komma fram. Allt började från en tydlig meny, vilket innebar att menyn inte skulle få bli trång. Detta var ett beslut som påverkade sidornas struktur och det resulterade att webbsidan skulle få fler undermenyer. Därmed blev webbsidans hierarki mer djup än bred, men på grund av webbsidans storlek var detta inte ett problem. Efter att planeringen av menyn var klar flyttades planeringens tyngdpunkt på informationsdesign. Detta innebar att få den information som skulle synas på framsidan att fungera väl ihop samt att det skulle vara klart och tydligt. De viktigaste elementen var de senaste nyheterna samt aktuell information. För att lösa detta var planen att ha en "karusell" långt upp på sidan där aktuell information kunde visas, också skulle det finnas utrymme för att visa information om kommande matcher. Dessa två element skulle finnas där för att besökarna snabbt skulle få det allra viktigaste informationen, utan att behöva göra några större sökningar på webbsidan. Nyheterna planerades att uppvisas

mycket visuellt. Framsidan skulle visa de 10 senaste nyheterna från hela organisationen med bild samt rubrik, och för att skilja på nyheterna skulle det finnas markering om vilken del av organisationen nyheten berör. För övrigt planerades inte resten av framsidan innehåll med likadan noggrannhet, detta för att de element som framsidan skulle innehålla var inte lika viktiga och detaljerade som de ovan nämnda. De resterande elementen som framsidan skulle innehålla var sponsorer samt något slag av överblick om organisationen i sociala medier.

Planeringsskedets andra stora del var att bygga en klar och tydlig struktur till hela webbsidan (se figur 10). Detta var en mycket viktig del av planerandet för att utgångspunkten är att ifall man misslyckas med webbsidans struktur så kommer helheten att också bli misslyckad. Till planeringen av webbsidans struktur användes föreningens gamla hemsidor som botten. Allt börjades med att lämna bort allt extra, så att man hade endast det nödvändiga med. I detta skede kom det fram att webbsidan skulle ha fem stycken huvudsidor: elitlaget, damlaget, juniorer, fritidsbandy samt föreningen. Dessa fem skulle fungera som huvudsidor, och under dessa rubriker bör det finnas all information som tillhör den delen av föreningen. Detta skulle betyda i praktiken att under “elitlaget” skulle man hitta all information om själva elitlaget, om matcherna och nyheter om elitlaget. Medan under “juniorer” skulle man hitta juniornyheter samt alla de olika juniorlagens egna sidor. Orsaken till att varför strukturen planerades med att använda de olika sektionerna av föreningen som indelning är att webbsidornas logik och tydlighet skulle ha blivit sämre med de andra lösningarna.



Figur 10, Skiss på planerade hierarkin. (Skribentens egen skiss)

Fastän planeringskedet är en av de viktigaste arbetsfaserna för att förverkliga projektet med bra slutresultat, måste man med samma vara realistisk och vara medveten om att det kommer att ske ändringar. Dessa ändringar kommer att bero på diverse orsaker, vissa kommer att bero på praktiska orsaker såsom att det helt enkelt är omöjligt eller för tidkrävande att förverkliga eller så kan det bero på orsaker såsom att man kommer fram till en bättre lösning under projektets gång. Därför måste man utgå från tankesättet att planen inte är absolut. Utan det viktiga är att man har planerat och därmed funderat på de olika möjligheterna och lösningarna.

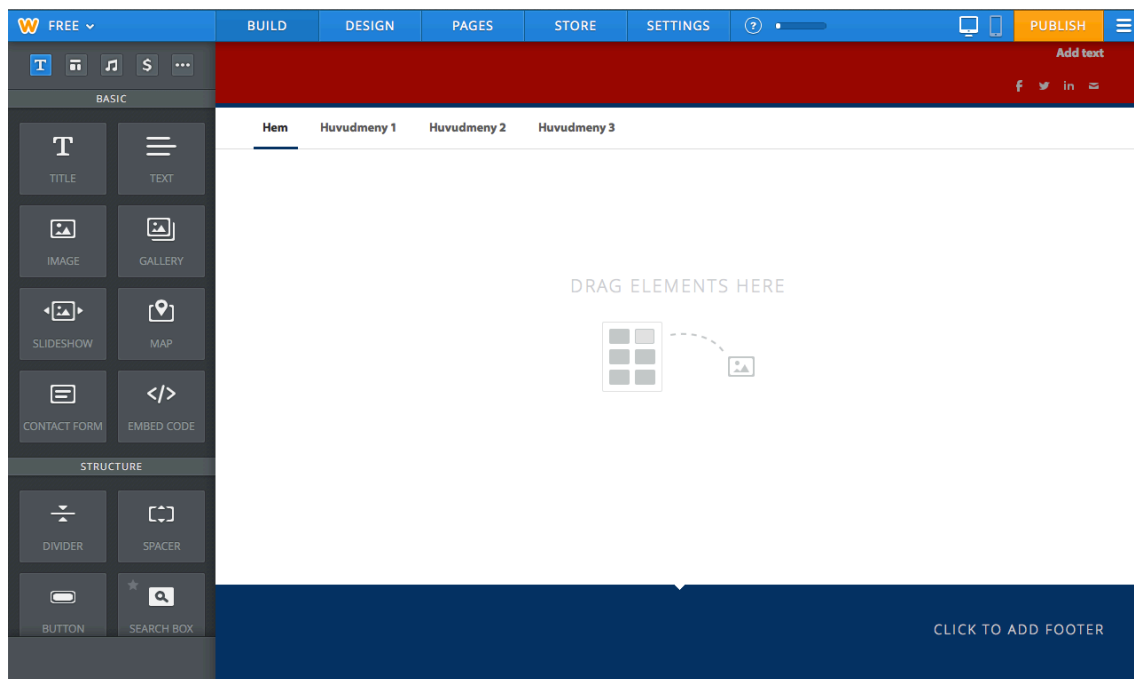
4.2 Utförandet av projektet

4.2.1 Skapandet av webbsidan

Skapandet av den visuella delen var den första konkreta arbetsfasen, denna arbetsfas var den första där man såg resultatet av vad man gjorde. Arbetsfasens utgångspunkt var den tidigare gjorda planen till webbsidornas struktur och layout, fastän man genast i början kom fram till att vissa delar som planerats inte kommer att kunna lösas.

För att skapa webbsidan användes ett gratis designprogram, Weebly. Weebly valdes för dess enkelhet, visuella byggnadsfunktion samt att man lätt kan använda det mobilt. Själva

grovarbetet påbörjades med att bygga en framsida. Framsidan var arbetsmässigt den mest tidskrävande av alla delar i skapandet av den konkreta webbsidan, fastän man använde sig av ett färdigt botten, “template” (se figur 11). Användningen av en template gör själva processen snabbare och enklare, detta för att man inte måste börja arbetet från ett tomt botten utan man har redan en grund att bygga på.



Figur 11, Bild på templatens efter att färgskalorna är insatta. (Skriventens screenshot)

Förrän arbetet med de olika komponenterna kunde påbörjas, måste man först ställa in sidans inställningar. Vissa inställningar kunde man ändra på inom designprogrammet och andra måste man direkt göra ändringar i själva koden. Till de viktigaste inställningarna för layouten var sidans dimensioner, men också andra estetiska aspekter såsom färgskalan och fonter. För att få dessa delar se ut såsom planerat måste man göra en hel del ändringar i den på förhand valda templatens. Då en stor del av dessa ändringar gjordes i själva koden var det till stor del att testa sig fram på hur olika ändringar påverkar sidans layout och uppbyggnad. Speciellt dimensionerna orsakade många ändringar. Enligt den ursprungliga planen skulle sidans logotyp och övre kant, “header”, vara stor, men efter utförandet kom det fram att den första vyn av sidan blev för trång. Därför gjordes ändringar för att minska headern för att få den första vyn att fungera bättre.

Efter att alla inställningar och andra beslut angående basen till layouten var gjorda, var det dags att påbörja arbetet med framsidans olika komponenter. Detta påbörjades med den viktigaste delen av framsidan, den första vyn då man landar på webbsidan (se figur 12). Detta skulle innehålla en header, menybalken samt en "rulett". Dessa tre komponenter skulle vara det första som en användare skulle se, och därmed är det speciellt viktigt att de skulle vara visuellt fina och lockande. Menybalken placerades direkt under headern, detta för att det är det mest normala platsen att ha menybalken på webbsidor. Med detta strävade man till att användaren skulle hitta balken genast och därmed ha lättare förutsättningar att navigera inom webbsidorna. Ursprungligen var färgskalan på menybalken samma som hela sidans, men detta fungerade inte väl. Menybalken sjönk in i webbsidans bakgrund och därför gjordes ändringar att använda kontrastfärg för menybalkens botten. Som sista komponent på den första vyn av webbsidan var ruletten. Ruletten skulle fungera som ett verktyg där föreningen kunde föra fram de allra viktigaste nyheterna och samtidigt göra reklam för t.ex. elitlagets matcher. Den skulle också ge en visuellt snygg bild av hela webbsidorna, och därmed igen locka användare att stanna på sidan. Ruletten fungerar också som bra underlag att presentera sponsorer och andra samarbetspartners.



Figur 12, Bild på den nya webbsidans framsida. (Skribentens screenshot)

Andra komponenter som framsidan skulle innehålla var nyheter, kommande evenemang, sponsorer samt sociala medier. Dessa delar placerades enligt rangordning där de viktigaste såsom nyheter och kommande evenemang högst upp och de minst viktiga, sociala medier, längst ner. Detta enbart med tanke på att webbsidornas användare skall hitta den viktigaste informationen snabbt och enkelt. Enligt den ursprungliga planen skulle nyheterna presenteras mycket visuellt, med bild samt rubrik. Detta kunde inte åstadkommas på grund av brist på kunskaper samt resurser. Då den ursprungliga planen inte kunde utföras gjordes en ny plan om att enkelt presentera nyheterna skilt för varje avdelning av föreningen. Efter testning av nyhetsfunktionaliteten samt arbetsmängden som skapandet av nyheterna skulle framkalla insågs att lösningen inte var fungerande. Därmed simplificerades funktionaliteten, lösningen som tillämpades var att presentera hela föreningens nyheter med rubriker i en funktionalitet.

De andra sidorna utanför framsidan skulle också planeras. Det som underlättade skapandet av dessa sidor var att layouten skulle vara gemensam för alla. Arbetet börjades med att bygga sidor för A-laget, denna arbetsfas genomfördes problemfritt. Efter A-lagets sidor påbörjades bygget av de andra avdelningarnas sidor. Detta orsakade problem genast i början. Orsaken till dessa problem var skillnaden i mängden och arten av information. A-lagets sidor skulle innehålla noggrann information om alla A-lagsspelare medan för de andra lagens sidor var det tillräckligt med kort information om laget. Därmed gjordes en ny plan om en mer enkel layout, vilket skulle underlätta både presentationen information samt arbetsmängden bygget av sidorna krävde. Fastän slutresultatet inte blev en gemensam layout för alla sidor användes en gemensam layout till största delen av sidorna, endast A-lagets och föreningens infosidor skulle ha annorlunda layout.

I skapandet av layouten uppkom vissa problem och svårigheter, men dessa blev lösta med tillräckligt goda lösningar. Alla komponenter som planerades att finnas kom med i det slutliga resultatet. Dock att vissa komponenter inte var visuellt eller till sin funktionalitet sådana som planerat, t.ex. presentationen av senaste nyheterna på framsidan.

4.2.2 Implementering av innehåll

Då webbsidorna tagit sin form, var det dags att överföra all väsentlig information från de gamla sidorna till de nya. Detta var en arbetsfas som var mer problematisk än vad förväntat, största orsaken till detta var att arbetsfasen hade så många olika rörliga variabler i olika agerare och ansvarspersoner. Själva implementeringen av den information som skulle visas var inte krävande, den krävande delen var att samla ihop all information.

Mycket av det som skulle framvisas kunde man direkt överföra från de gamla sidorna. Men för att de nya sidornas struktur och layout är annorlunda var inte allt kompatibelt, därför måste ändringar göras. Den överförda informationen användes som botten till allt, och därpå gjordes ändringar så att allt passade in visuellt och innehållsmässigt. Då informationen överfördes till de nya sidorna användes också möjlighet att granska och uppdatera informationen.

Problematiska med denna arbetsfas var den stora mängden människor som var inblandade. Detta för att varje lag inom föreningen har en ansvarsperson, och till denna persons ansvarsområden hör lag-sidornas innehåll samt rapportering av nyheter. Därmed måste man vara i kontakt med alla dessa personer gällande vad som skulle framvisas på respektive lag-sidor. Detta var en uppgift som krävde mycket tålamod, då vissa ansvarspersoner var mer aktiva än andra. Till stor del var den information som ansvarspersonerna hade tänkt sig framvisa på lag-sidorna inom föreningens riktlinjer. Endast i få fall måste ändringar göras och riktlinjerna behandlas. Riktlinjerna är viktiga för föreningen, till dessa hör att informationen skall vara enhetlig och skall ge en positiv bild samt att det skall framföra HIFK-anda.

Till största delen är allt innehåll på sidorna information som omfattar själva föreningen, därmed är det sådan information som föreningen själv producerar. Men ändå är en viktig del av webbsidornas ändamål att framföra föreningens sponsorer och samarbetspartners samt innehåll från bandyförbundet och andra klubbar. Därmed måste webbsidan vara anslutet till de andra klubbarna, själva bandyförbundet och sponsorerna. För detta planerades olika sätt att presentera denna information. Presentationen av sponsorerna

orsakade problem i den ursprungliga planen. Enligt den ursprungliga planen skulle sponsorerna presenteras mer visuellt med en roterande balk. Den roterande balken kunde inte utföras på tillräckligt god nivå, därmed måste ändringar göras. Slutligen lyckades presentationen med logon som därefter länkades till respektive samarbetspartners webbsidor. Också andra länkar och verktyg användes för att framföra den väsentliga informationen.

4.3 Genomgång och testning

4.3.1 Genomgång av webbsidan

Testningen av webbsidornas olika funktionaliteter var det sista arbetsskedet före själva launchen. Arbetet med testning var en ständig process, redan i skapandet av webbsidan och implementeringsskedet testades alla de komponenter och funktionaliteter som tillades till sidan. På detta sätt var testning med i hela uppbyggnadsprocessen och man var hela tiden medveten ifall allt fungerade som planerat. Detta minskade också själva arbetsmängden i den slutliga testningsfasen samtidigt som det gav en möjlighet att testa sig fram till den bästa lösningen vid kompromissituationer.

Själva testningsfasen började med testning av funktioner som finns bakom själva webbsidan. Dessa funktioner finns till så att man kan producera innehåll för själva sidorna. Från detta skede fick man viktig information gällande hur de olika funktionerna fungerar och reagerar då man lägger till information.

Efter att alla olika funktioner var testade påbörjades genomgång av innehållet på sidorna. Då webbsidorna innehåller mycket text, bilder och länkar måste allt granskas noggrant. Alla texter granskades för skrivfel och för att innehållet var korrekt. Alla länkar granskades, så att inga felaktiga genvägar skulle finnas. Allt detta arbete var mycket långsamt då man måste gå igenom allt sida för sida, men fastän det tidsmässigt tog länge fick man många små detaljer rättade till före själva lanseringen.

4.3.2 Undersökning genom observation

För att utföra undersökningen om webbsidornas användbarhet måste vissa förberedelser göras. Den viktigaste förberedelsen var planen för själva undersökningen, inför detta måste man till början känna till vad man vill nå men undersökningen. Efter att detta var klart börjades själva planerandet av undersökningen. Till detta arbetsskede tillhörde en plan för uppgifter som skulle utföras samt ett botten för intervjuer. Därpå måste andra mindre förberedelser också göras, till dessa hörde planering av hur undersökningen skulle dokumenteras. Alla dessa förberedelser testades med att göra en provundersökning, detta utfördes på exakt samma sätt som själva utföranden för egentliga undersökningen. På detta sätt minimerades risken för eventuella misstag.

De utvalda testpersonerna fyllde de krav som blivit utsatta för undersökningen. Då användbarhetsundersökningar endast kräver 5 stycken testpersoner var det enkelt att hitta passande kandidater. Testpersonerna valdes med tanke på den målgrupp webbsidorna har, fastän detta inte är ett måste då man undersöker användbarhet. Viktigare är att testpersonerna är vana att använda webben samt att de inte känner till webbsidan. Testpersonernas ålder varierade från 24 till 30 år och gruppen bestod av en kvinna samt fyra män.

Undersökningen utfördes under en förmiddag. De fem på förhand utvalda testpersonerna var informerade och en tid för testet hade bestämts med alla. Testplatsen varierade från testpersonernas hem till arbetsplats. Fastän testplatsen inte var fastställd till en och samma plats garanterades en lugn miljö för utförandet. Alla testpersoner utförde undersökningen med samma bärbara dator och internetkoppling. Detta för att reducera skillnader i testet.

Själva undersökningen var delad i två delar. Först uppgifter som skulle utföras på webbsidorna och som andra en kort intervju för att få en djupare inblick i testpersonernas tankegång. Uppgifterna som utfördes (se bilaga 1) var enkla vardagliga aktiviteter som webbsidornas användare normalt utför. Samma uppgifter utfördes på både den gamla som den nya webbsidan. Efter uppgifterna utfördes en kort intervju. Frågorna för inter-

vjun (se bilaga 2) var direkt inriktade på de uppgifter ingick i testet, detta för att få en bättre och djupare bild av de beslut och val som testpersonerna gjort under testet.

Utförandet av undersökningen påbörjades med kort förhandsinformation. Informationen innehöll en kort beskrivning om HIFK-Bandy samt om projektet gällande de nya webbsidorna. Efter förhandsinformationen gjordes en snabb genomgång av undersökningens uppbyggnad varefter testet påbörjades. Testet innehöll två uppgifter, en som utfördes på gamla och en som utfördes på den nya webbsidan. Dessa uppgifter var delade i tre delar, detta innebar att tre olika aktiviteter skulle utföras inom en uppgift. Första deluppgiften var att leta fram kontaktuppgifter, den andra att söka fram en gammal nyhet om A-laget och den sista deluppgiften var att ta reda på juniorlagens träningstider. För att underlätta starten till undersökningen för testpersonerna var både gamla och nya hemsidorna färdigt öppna, så att testpersonerna direkt kunde påbörja utförandet. Under utförandet av testet gjordes anteckningar om hur testpersonerna agerade samt om hur de upplevde webbsidorna. Tiden för utföranden antecknades skilt för uppgifterna, detta så att man kan jämföra vilken webbsida var mer tidskrävande, den gamla eller den nya. Efter utförandet av uppgifterna intervjuades testpersonerna kort om uppgifterna och deras tankegång under utförandet. Intervjuerna varierade en aning mellan de olika testpersonerna detta på grund av att intervjufrågorna var baserade på testpersonernas agerande under uppgifterna samt för att följdfrågor ställdes utanför intervjuplanens frågor. Intervjuerna bandades för senare transkribering.

5 RESULTATREDOVISNING

5.1 Resultat av observation

Observationen gav tydliga resultat och därmed fick man en bra uppfattning om undersökningen. Det kom klart fram skillnader mellan den gamla och nya webbsidan samt eventuella brister som fanns på båda webbsidorna. En tydlig skillnad på webbsidorna var tiden som testpersonerna använde för att utföra uppgifterna. Testpersonerna använde i medeltal 3 minuter och 5 sekunder för att utföra alla tre deluppgifter på den gamla sidan, medan de använde endast i medeltal 1 minut och 37 sekunder på den nya webbsi-

dan. Varje testperson utförde uppgifterna snabbare på den nya webbsidan än på den gamla.

De gamla webbsidorna orsakade problem med ett antal funktioner, varav sökning av nyheter var den tydligaste. Menybalkens förändring då man förflyttar sig framåt inom sidan orsakade också stora bekymmer. Gamla webbsidorna tvingade testpersonerna att bläddra mycket för att hitta det innehåll som letades. Under utförandet orsakade webbsidorna osäkerhet och frustration samt ett antal testpersoner måste stanna upp för att tänka på sitt nästa beslut.

De nya sidorna fungerade relativt väl. Största delen av testpersonerna utförde uppgifterna utan fel-klickar. De ända gångerna testpersonerna måste börja om var efter att de använt webbsidans sök-funktion. Sök-funktionen var det ända som orsakade bekymmer åt testpersonerna. Till största del fungerade testpersonerna snabbt och målmedvetet på webbsidan. Alla testpersonerna hade en förståelse av logiken i webbsidan uppbyggnad.

5.2 Resultat av intervju

Intervjun gav ett gott tillägg till observationen, det gav mer djup på de resultat man fått. Testpersonerna hade möjlighet att beskriva sina beslut samt känslor under testet.

De gamla webbsidorna ansågs vara otydliga och ologiska, detta orsakades till stor del av placeringen av innehållet. Varav placeringen nyheternas arkiv samt förändringen i menybalken var de största orsakerna. Flera testpersoner hade situationer där de måste fundera på sitt nästa steg, vilket senare ledde till ett stort antal klickar för att hitta innehållet som söktes. Testpersonerna ansåg att innehållet ända var lätt att hitta, trots att de samtidigt var av åsikten att menybalken hade för många alternativ och därmed var otydlig. De gamla webbsidorna beskrevs också med ord såsom gammalmodig och påträngande.

De nya webbsidorna ansågs vara lätta att använda och mycket tydliga samt att webbsidornas syfte kom direkt fram. Testpersonerna ansåg att innehållet på sidorna var väl organiserat, fastän inom nyhetsfunktionen kunde de olika nyheterna stå mera ut. Menyer-

na var tydliga och uppbyggnaden av webbsidan logisk, detta orsakade att man visste direkt hur man skulle agera. Sök-funktionen ansågs som ett gott tillägg, fastän sökresultaten inte var lyckade. De nya webbsidorna beskrevs också med ord såsom elegant, klinisk och modern. Flera testpersoner ansåg också att de nya webbsidorna var bättre i jämförelse till de gamla:

Uudet sivut oli ainakin heti kättelyssä näyttävämmät ja selkeämmän näköiset. Ja tuntui että sisältö oli todella hyvin jäsennelty ja kaikki löytyi nopeasti ja helposti. Vanhoilla sivuilla näin ei sitten ollut.

6 DISKUSSION

6.1 Diskussion om planeringsfasen

På förhand sett var planeringsfasen den lättaste av de kommande arbetsfaserna. Det viktiga inom arbetsfasen var att bekanta sig med teori samt annan material om webbdesign och användbarhet. Varefter var planen att skapa skisser vilka skulle fungera som botten till utförandet av webbsidorna.

Källorna som man bekantades med inför projektet var mycket teori-baserade. Jakob Nielsens lärdomar dominerade det på förhand inlärd, vilket kan anses som bra. Vid sidan om Nielsens lärdomar om informationsdesign lades också tyngdpunkt på webbsidors ”flow”, en aspekt som Steve Krug lyfter ofta fram. Tillsammans var det meningen att dessa två aspekter skulle möjliggöra en väl användbar webbsida. Det stora misstaget som gjordes i valet av källor var att inte koncentrera på kodning och hur man i praktiken gör webbsidor, detta orsakade stora problem i utförandet av webbsidan.

Själva genomförandet av planeringen skedde mycket systematiskt, detta för att minimera brister i planen. Ändå kunde planen ha blivit utfört i noggrannare detalj. Man kunde ha planerat enligt Nielsens instruktioner specifikt utseende och funktionalitet av vissa element. Detta kommer också fram i undersökningen, där ett antal testpersoner påpekade att delar av informationen kunde stå ut bättre ifall utförandet skulle vara anorlunda. Största tyngdpunkten lades ändå på planeringen av framsidan. Beslutet var lyckat för betoningen av framsidans betydelse har stigit fram under arbetets gång mycket starkt.

Layouten var en mycket central av planen för webbsidan. Layouten skulle vara klar och tydlig, den skulle vara en förbättring till gamla webbsidornas något otydliga och livliga utseende. Layouten planerades enligt de centrala elementen som antas finnas med på en webbsida, dessa element lyfts fram i teorin av Jason Beaird, och därpå med delar som specifikt passar in i denna webbsidas syfte. Till stor del placerades elementen enligt Beairds rutnätsteori, detta för att hitta en passande layout. Observationerna samt intervjuerna bestyrker denna teori då alla testpersoner ansåg att information hittas enkelt samt att webbsidan är klar och tydlig. Ändringar som gjordes var att inte ha en högerspalt på webbsidan, vilket slutligen resulterade i en mer klinisk och modernt utseende som stöder Krugs teori om hur människor skyndar sig igenom webbsidor. Fastän på detta sätt användes inte hela arbetsytan till godo.

Webbsidans hierarki är mycket tydlig. Största orsakerna till detta är den mycket tydliga fördelningen inom HIFK-Bandy vilket underlättade kategoriseringen samt att webbsidan är relativt liten. Enligt Nielsen har webbsidans storlek sida-mässigt stor inverkan på planeringen av hierarkin, vilket senare fastställer djupet på hierarkin. Hierarkins djup samt kategoriseringen kan anses lyckade då en gemensam faktor i undersökningen var att sidan är tydlig och lätt att använda. Webbsidans navigation har tydliga brister, fastän att de mest använda navigationsfunktionerna, såsom huvudmenyn och sök-funktionen, finns med. Enligt Krug navigationens huvuduppgift är att hjälpa flytta användaren runt inom webbsidan samt att berätta var man befinner sig, i dessa två aspekter har planeringen misslyckats. Webbsidan navigation är endast framåt gående och därmed tvingas användaren att använda bakåt-knappen på webbläsaren, samtidigt som man inte får information var man befinner sig. Observationen stöder också detta påstående då testpersonerna måste använda menybalken för att komma tillbaka till föregående. Dessa två aspekter kunde rättas enkelt med en simpel bakåt länk på varje sida samt med att presentera den stig man gått för informera var man befinner sig.

Planeringsfasen framgång är mycket tudelad. Den generella planen om vilka element som skulle finnas med är mycket lyckad, såsom layouten och hierarkin. Planeringen har dock stannat på en för ytlig nivå, man borde redan i planeringsskedet tagit i beaktan alla

små detaljer. Detta skulle ha resulterat i ett bättre slutresultat samt underlättat utförandet av senare arbetsfaser.

6.2 Diskussion om utförandet av projektet

Grovarbetet med bygget av webbsidan genomfördes mycket systematiskt. Arbetet börjades med bygget av ett botten för webbsidan, därefter byggdes framsidan och de övriga sidorna. Arbetsmässigt krävde framsidan mycket energi samt koncentration jämfört med resten av webbsidan. Framsidan är dock den viktigaste enskilda sidan, såsom Nielsen påpekar med att lyfta fram de 10 första sekundernas betydelse, men arbetsmängden som framsidan krävde påverkade de övriga sidornas utförande negativt. Detta problem kom också fram i undersökningen, första intrycket var till största del mycket positiv och framsidan beskrevs som elegant och modern medan de övriga sidorna kunde förbättras. Kompromisser med framsidans och övriga sidornas funktioner måste till en viss grad göras, detta till största del på grund av bristfälliga kunskaper i kodning och bygge av webbsidor. Dock finns alla de planerade elementen i den slutliga webbsidan.

Hur webbsidornas innehåll skulle implementeras skulle påverka stort på användbarheten. Innehållets läsbarhet samt de andra innehållelementen användning var mycket tydligt i fokus. Läsbarheten är enligt Niensens lärdomar på god nivå, detta har man åstadkommit med att lägga fokus på hur texten är organiserad och skriven samt med att markera det som är viktigt. Samtidigt har man lyckats med att förkorta texterna, såsom Krug rekommenderar, till kompakta stycken utan några flummigheter. Undersökningen bestyrker också antagandet om att läsbarheten är på god nivå, under intervjuerna kom det fram att testpersonerna anser att innehållet på sidorna är väl organiserat samt att man hittar den information man söker. Andra innehållelement har också använts på ett relativt fungerande sätt. Dock kunde webbsidan vara mer grafisk, enligt Tommy Sundström (2005) skulle detta lätta till sidans uppbyggnad och samtidigt skulle användaren uppleva sidan som enklare att använda. Dock enligt undersökningen ansåg testpersonerna att sidan var lätt använd samt att den visuella uppbyggnaden var lyckad.

Utförandet av webbsidans bygge kan anses som lyckat. De stora bristerna på utförandet uppkom på grund av brister i kunskapen att göra webbsidor. Med alla element på webb-

sidan har användbarheten samt teorin bakom tagits i beaktan. Den största förbättringen som kunde göras inför webbsidorna är att anpassa dem till olika skärmstorlekar samt mobila apparater, vilket Nielsen Norman Group lyfter fram i deras artikel som något mycket viktigt i dagens läge. Att dessa två aspekter inte är åtgärdade ger en aning negativ samt föråldrad bild av webbsidorna.

6.3 Diskussion om genomgång och testing

Genomgången av den färdiga webbsidan för fel samt misstag har lyckats väl. Uppgiften var mycket simpel men ändå viktig. Risken är ifall användaren stöter på mycket skrivfel eller felaktiga länkar att upplevelsen samt åsikten om webbsidan lider av detta. Detta lyckades man hindra med att göra genomgången noggrant.

Uppbyggnaden av testet var lyckat. Observationsdelen gav inblick till hur användare agerar på sidan samt intervjun på deras tankar bakom ageranden. Testet gav direkt svar på det som önskades. Fastän man fick svar på de önskade frågorna kunde testet ha varit vidare uttänkt, för att få ännu en bättre uppfattning. Observationen kunde också ha dokumenterats mer noggrant, detta skulle dock ha inneburit stora ändringar i förberedelserna. Bättre dokumentationssätt kunde ha varit att utföra observationen med ”screen capture”- eller ”eye tracking”-teknologi. Detta skulle ha givit noggrannare data om hur testpersonerna agerar på webbsidan. Resultaten av undersökningen ger en mycket tydlig bild på webbsidornas användbarhet och är därmed giltiga.

7 SAMMANFATTNING

Syftet med detta arbete har varit att klargöra de centrala begreppen samt aspekter om användbarhet inom webbdesign. Dessa aspekter skulle sedan tas i beaktan och en webbsida skulle skapas för HIFK-Bandy. Utgångspunkten inför arbetet har varit att en förbättring skulle göras till webbsidorna, så att de skulle vara moderna och motsvara dagens standarder.

Användbarhet kan definieras på flera olika sätt. Enkelt sagt är användbarhet det att hur enkelt en användare kan använda en produkt för att uppnå sitt mål eller få den nytta man

är ute efter. Användbarhet inom webbdesign innehåller flera olika aspekter, till dessa tillhör grafisk-, informations- och interaktionsdesign. Grafiska designen innehåller element såsom layout medan informationsdesign innebär sättet som innehållet presenteras och interaktionsdesignen hur sidorna fungerar som till exempel navigationen. Alla dessa aspekter ingår i användbarhet och tillsammans utgör de bildar de en helhet.

Det mest centrala för arbetet har varit projektet där en webbsida skapades. Inför arbetet gjordes en grundlig genomgång av litteratur inom webbdesign och användbarhet. Dessa nya kunskaper användes sedan till godo och en webbsida skapades där aspekterna om användbarhet togs i beaktan. I början av projektet utfördes en frågeställning om aspekter som man måste fås svar på under projektets gång. Dessa centrala frågor har man fått svar på.

- *Hur skapar man och vad ingår i en lättanvänd webbsida?* En lättanvänd webbsida består av flera olika delar som alla samspelar. Viktigaste aspekterna är ändå en fungerande struktur samt en simpel layout, dessa möjliggör en klar och tydlig webbsida där användaren kan hitta det man är letar efter.
- *Hurudan skall strukturen vara för att få alla delar av föreningen med?* Strukturen och djupet på hierarkin måste anpassas enligt webbsidans storlek. Detta betyder att kategoriseringen måste vara passande för de delar som webbsidan består av, på detta sätt kan man bygga en klar och tydlig struktur där alla delar är representerade.
- *Hur får man informationen fram på bästa möjliga sätt?* Informationsflödet får inte vara för stort, detta betyder att mängden text måste minimeras samtidigt som det viktiga innehållet skall lyftas fram.

Slutresultatet av projektet kan anses vara en förbättring på det gamla, som helhet och från användbarhetens synpunkt. Detta kan bestyrkas med de undersökningar som gjorts för att testa webbsidan. Därmed kan man säga att projektet har varit framgångsrikt.

8 SLUTORD

Detta arbete har varit mycket givande. Webbdesign som ämne är något som jag alltid varit intresserad om. Därmed har detta projekt givit mig enormt mycket, speciellt skapandet av själva webbsidan. Under arbetets gång har jag lärt mig massor om mig själv samt om ämnet. Dock att jag lärt mig mycket om användbarhet och webbdesign finns det ännu massor att lära sig. Därför tänker jag ännu i framtiden fortsätta studera inom ämnet och förbättra mina kunskaper.

Det har varit otroligt fint att få utföra ett projekt för HIFK-Bandy. Jag är mycket glad att ha fått hjälpa till föreningen med att utveckla nya webbsidor. Slutresultatet är något som jag kan vara mycket nöjd med. Fastän slutresultatet är lyckat kommer utvecklingen av webbsidorna att fortsätta.

KÄLLOR

Tryckta källor

- Bryman Alan, Bell Emma. 2013 *Företagsekonomiska forskningsmetoder*, Upplaga 2, Stockholm: Liber Ekonomi, 757 s.
- Rönnerman Karin. 2004 *Aktionsforskning i praktiken - Erfarenheter och reflektioner*, Upplaga 1, Lund: Studentlitteratur, 225 s.
- Heikkinen Hannu L.T., Rovio Esa, Syrjälä Leena. 2007 *Toiminnasta tietoon - Toimintatutkimuksen menetelmät ja lähestymistavat*, Upplaga 2, Vantaa: Dark Oy,
- Nielsen Jakob. 2001 *Användbar webbdesign*, Upplaga 1, Stockholm: Liber AB, 420 s.
- Nielsen Jakob, Pernice Kara. 2010 *Eyetracking web usability*, Upplaga 1, Berkeley: New Riders, 437 s.
- Sundström Tommy. 2005 *Användbarhetsboken - Bästa sätten att göra fungerande webb*, Upplaga 1:4, Lund: Studentlitteratur AB, 470 s.
- Krug Steve. 2000 *Don't make me think! A common sense approach to web usability*, Upplaga 1, USA: Macmillan, 195 s.
- Beaird Jason. 2007 *The principles of beautiful web design*, Upplaga 1, VIC Australia: SitePoint Pty. Ltd., 168 s.
- Korpela Jukka K., Linjama Tero. 2005 *Web-suunnittelu*, Upplaga 1, Jyväskylä: Docendo Finland Oy, 448 s.

Elektroniska källor

- HIFK-Bandy*, 2013. [www.] Tillgänglig: <http://www.hifk-bandy.fi/historia.html> Hämtad: 1.10.2014
- Nielsen Norman Group*, 2013. [www.] Publicerad: 10.11.2013 Hämtad: 20.10.2014
Tillgänglig: <http://www.nngroup.com/articles/flat-vs-deep-hierarchy/> Hämtad: 20.10.2014
- Nielsen Norman Group*, 2012a. [www.] Publicerad: 4.1.2012 Tillgänglig: <http://www.nngroup.com/articles/usability-101-introduction-to-usability/> Hämtad: 20.10.2014

- Nielsen Norman Group*, 2012b. [www.] Publicerad: 10.4.2012 Tillgänglig:
<http://www.nngroup.com/articles/mobile-site-vs-full-site/> Hämtad: 25.10.2014
- Nielsen Norman Group*, 2010. [www.] Publicerad 21.6.2010 Tillgänglig:
<http://www.nngroup.com/articles/website-response-times/> Hämtad: 20.10.2014
- Nielsen Norman Group*, 2011. [www.] Publicerad: 12.9.2011 Tillgänglig:
<http://www.nngroup.com/articles/how-long-do-users-stay-on-web-pages/> Hämtad:
20.10.2014
- Nielsen Norman Group*, 2005. [www.] Publicerad: 6.12.2005 Tillgänglig:
<http://www.nngroup.com/articles/most-hated-advertising-techniques/> Hämtad:
25.10.2014
- Nielsen Norman Group*, 2000. [www.] Publicerad 19.3.2000 Tillgänglig:
<http://www.nngroup.com/articles/why-you-only-need-to-test-with-5-users/> Hämtad:
20.11.2014
- W3Schools*, 2014. [www.] Tillgänglig:
http://www.w3schools.com/browsers/browsers_display.asp Hämtad: 20.10.2014

Övriga källor

- Kauko Rautiainen, 2013. *Intervju med ordförande för HIFK-Bandy om föreningens nu-läge samt framtid* [muntl.]. Ej transkriberad. 20.11.2013

BILAGOR

Bilaga 1

HIFK-Bandy on helsinkiläinen jääpalloseura. HIFK:n jääpallojaosto on perustettu vuonna 1907. Seura on kaikkien aikojen menestyksekkäin jääpalloseura Suomessa.

Vuonna 2013 HIFK-Bandy uusi internetsivunsa. Sivujen uusimisen yhteydessä koko ulkomuoto uusittiin. Kyseisellä testillä pyritään vertaamaan sekä todentamaan mikäli uudistus oli onnistunut.

Tehtävät suoritetaan seuran vanhoilla sekä uusilla sivuilla. Jokaisen osatehtävän välissä tulee palata takaisin etusivulle. Tämän jälkeen voi suorittaa seuraavan tehtävän.

Tehtävä 1 (vanhat sivut):

- a) Etsi seuran tiedottajan Joni Hildénin yhteystiedot.
- b) Löydä uutinen tapaninpäivän **2012** (26.12.2012) edustusjoukkueen ottelusta.
- c) Selvitä milloin ja missä C-juniorit (P-15) harjoittelee.

Tehtävä 2 (uudet sivut):

- a) Etsi seuran tiedottajan Joni Hildénin yhteystiedot.
- b) Löydä uutinen tapaninpäivän **2013** (26.12.2013) edustusjoukkueen ottelusta.
- c) Selvitä milloin ja missä C-juniorit (P-15) harjoittelee.

Bilaga 2

Mikä oli sivujen ensimmäinen vaikutelma, kun vertaat vanhoja ja uusia sivua toisiinsa?

Oliko sivu helposti lähestyttävissä? Oliko selvää mistä mikäkin asia löytyy (rakenne)?

Miksi? Mikä tähän vaikutti?

Miten rakennetta voisi parantaa?

Mikä asia oli väärässä paikassa?

Oliko rakenteen kokonaisuus toimiva?

Oliko tieto hankalasti löydettävissä? Löytyikö info silmämääräisesti vai jouduitko miettimään seuraavaa ratkaisua?

Miksi löytyi/jouduit etsimään?

Mikä vaikutti asiaan?

Oliko joku tietty asia joka erityisesti tuli aiheutti päänvaivaa?

Oliko sisältö erottuvaa? Löytykö sisältö helposti tietyltä sivulta?

Miten se erottui?

Mikä erottui?

Tapahtuiko tämä jostain tietystä syystä? Mikä vaikutti asiaan?

Mikä sai sinut tekemään tämän ratkaisun (havainnoinnin huomioista)?

Mietitkö toisenlaista ratkaisua?

Toimitko yleensä samalla tavalla surffatessa?

Bilaga 3

HAVAINNOINNIT

Henkilö: 1

Vanha sivusto:

Suoritus aika: 3 min 22 sek

	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 1A:	Selasi sivun alareunaan > Selaili sivulla > Seura > Yhteystiedot > Käyttää selaimen haku-toimintoa	
Tehtävä 1B:	Ottelut > Uutiset > Arkisto	Vaikutti hankalalta löytää, Epälooginen, Todella paljon asiaa sivulla
Tehtävä 1C:	Selaili valikkoja > Joukkueet > C-Pojat	Joutui miettimään ensimmäistä päätöstä
Muut havainnot	Erittäin aktiivinen, Selasi korkealla nopeudella, Ei lukenut sisältö ainoastaan katseli	

Uusi sivusto:

Suoritus aika: 1 min 30 sek

	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 2A:	Käytti sivun etsi-toimintoa > Ei löytänyt haluamaansa > Aloitti alusta > Seura > Yhteystiedot	Ihmetteli hieman haun tuloksia
Tehtävä 2B:	Edustusjoukkue > Joukkue > Aloitti alusta > Uutiset > Arkisto	
Tehtävä 2C:	Juniorit > P15	Vaikutti iloiselta helppoudesta
Muut havainnot	Vaikutti olevan helpompaa ja nopeampaa	

HAVAINNOINNIT

Henkilö: 2

Vanha sivusto:

Suoritus aika: 3 min 30 sek

	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 1A:	Selasi sivun alareunaan > Ihmetteli sivuja > Seura > Yhteystiedot	Mietti hetken mistä yhteystiedot löytyisivät
Tehtävä 1B:	Ottelut > Uutiset > Ei löytänyt arkisto linkkiä > Siirtyi ennakoitaville > Selaili sivuja > Siirtyi takaisin Uutiset > Löysi arkiston	Hämentynyt, Epäloogiset, Turhautui kun ei löytynyt
Tehtävä 1C:	Selaili valikkoja > Joukkueet > C-Pojat > Harjoitukset	Epävarma, Mietitytti
Muut havainnot	Toimi erittäin rauhallisesti, Luki tekstejä, Teki harkittuja päätöksiä	

Uusi sivusto:

Suoritus aika: 1 min 20 sek

	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 2A:	Seura > Yhteystiedot	Vaikutti päivänselvältä
Tehtävä 2B:	Uutiset > Arkisto	Vaikutti iloiselta kun arkisto löytyi helposti
Tehtävä 2C:	Juniorit > P15	
Muut havainnot	Toimi erittäin suoraviivaisesti	

HAVAINNOINNIT

Henkilö: 3

Vanha sivusto:

Suoritus aika: 2 min 15 sek

Tehtävä	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 1A:	Seura > Yhteyshiedot	
Tehtävä 1B:	Seura > Tilastot > Aloitti alusta > Ottelut > Uutiset > Arkisto	Vaikutti hermostuneelta selailun tarpeeseen arkistossa
Tehtävä 1C:	Joukkueet > C-Pojat > Harjoitukset	Joutui miettimään ensimmäistä päätöstä
Muut havainnot	Toimi erittäin harkitusti	

Uusi sivusto:

Suoritus aika: 1 min 58 sek

Tehtävä	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 2A:	Käytti sivun haku-toimintoa kaksi kertaa eri hauilla > Ei tyytyväinen tuloksiin > Siirtyi Seura > Yhteyshiedot	Pettynyt haun tuloksiin ja toimivuuteen
Tehtävä 2B:	Edustusjoukkue > Ottelut > Aloitti alusta > Haku-toiminto > Ei löytynyt > Siirtyi Uutiset > Arkisto	Vaikutti tajuavan logiikan = "tottakai se on tuolla"
Tehtävä 2C:	Juniorit > P15	Naurahti
Muut havainnot	Rauhallinen, Määrätietoinen ja Hallittu	

HAVAINNOINNIT

Henkilö: 4

Vanha sivusto:

Suoritus aika: 3 min 50 sek

Tehtävä	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 1A:	Seura > Yhteyshiedot	Hieman epäroii
Tehtävä 1B:	Kolumnit > Arkisto > Avasi pdf:n > Selaili kolumnit sivulla > Aloitti alusta > Ottelut > Uutiset > Arkisto	Harhaili, Joutui miettimään, Epävarma, Turhautunut
Tehtävä 1C:	Joukkueet > Selaili sivuja > C-Pojat > Harjoitukset	Mietti ensimmäistä päätöstä, Ihmetteli miksi valikko vaihtui, Harhaili
Muut havainnot	Pientä epävarmuutta, Toimi ripeästi kun huomais olevansa oikealla tiellä	

Uusi sivusto:

Suoritus aika: 1 min 55 sek

Tehtävä	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 2A:	Seura > Yhteyshiedot	Toimi melkein automaationa
Tehtävä 2B:	Uutiset > Arkisto	
Tehtävä 2C:	Juniorit > Info > P15	Ilahtui vaivattomuudesta
Muut havainnot	Toimi määrätietoisesti, Vaikutti pitävän helppona	

HAVAINNOINNIT

Henkilö: 5

Vanha sivusto:

Suoritus aika: 2 min 38 sek

	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 1A:	Seura > Yhteystiedot	Joutui hetken etsimään valikkoa
Tehtävä 1B:	Kolumnit > Selilee > Arkisto > Aloitti alusta > Ottelut > Raportit > Uutiset > Arkisto	Epärovi alussa, Vaikutti hämmentyneeltä, Ei meinannut löytää haluamaansa
Tehtävä 1C:	Joukkueet > C-Pojat > Harjoitukset	Ihmetteli miksi valikko vaihtui, Häkeltyi valikon vaihdosta
Muut havainnot	Häkeltyi ensivaikutelmasta = "hirveet sivut"	

Uusi sivusto:

Suoritus aika: 1 min 20 sek

	Prosessi	Tuntemukset
Tehtävä 2A:	Seura > Yhteystyökumppanit > Yhteystiedot	Ihmetteli hieman haun tuloksia
Tehtävä 2B:	Uutiset > Arkisto	Vaikutti iloiselta että löytyi nopeasti
Tehtävä 2C:	Juniorit > Info > P15	
Muut havainnot	Nopeaa toimintaa, Määrätietoista, Vaikutti että osaisi käyttää sivuja	

Bilaga 4

Henkilö 1

Mikä oli sivujen ensimmäinen vaikutelma jos vertaat vanhoja ja uusia sivuja keskenään? Vanha sivu oli todella sekava. Liika infoa heti alkuun, se oli ensimmäinen juttu joka tuli esille. Vaati pari yritystä ennen kun pystyin navigoimaan ja tekemään noita tehtäviä. Myöhemmin tuli sitten vielä esille että infoa on koko sivulla liikaa, varsinkin ylävalikossa oli liika vaihtoehtoja. Uusi sivu oli tyylikkäämpi ja siinä pääsi helpommin eteenpäin kun ei tarvinnut käyttää aikaa lukemiseen. Oli isot ja selkeät valikot, varsinkin verrattuna vanhoihin sivuihin. Ensivaikutelmana huomattavasti helpompi.

Oliko sivut helposti lähestyttävissä? Tarkoittaa siis että oliko selvää mistä mikäkin asia löytyy? Olihan se. Varsinkin kun vertaa vanhoihin sivuihin kun olin ainakin puolet nopeampi suorittamaan tehtävät.

Miksi? Mikä tähän vaikutti? Vanhoilla sivuilla tietyt asiat oli epäloogisessa paikassa, esimerkiksi uutiset arkisto oli sijoitettu etusivun keskelle pienellä tekstillä. Normaalisti sen luulisi olevan ylävalikossa. Ylävalikko ainakin minun mielestä ohjeistaa koko sivun toimintaa. Uudella sivulla taas valikko oli paljon selkeämpi.

Oliko tieto sitten helposti tai hankalasti löydettävissä? Tuliko tilannetta jossa jouduit miettimään seuraavaa ratkaisua? Ylävalikon sekavuuden takia niin kun etsin tapaninpäivän uutista niin jouduin miettimään aika kauan. Tuntui siltä kun valikossa ei ollut sopivaa vaihtoehtoa. Lopulta kun luin tehtävän uudestaan niin tajusin mitä ehkä pitää tehdä.

Miksi jouduit etsimään tai mikä sinut sai johdettua harhaan? Oletin ainakin heti alkuun että uutiset olisi jotenkin yhteydessä joukkueen kanssa, eli menin edustusjoukkueen sivulle ja sieltä sitten oletin löytäväni seuraavan linkin. Loppupeleissä uutiset löytyi sitten ihan eri paikasta.

Oliko sisältö erottuvaa? Löytykö sisältö helposti tietyltä sivulta? Vanhalla sivulla ainakin uutisten arkisto oli tosi selkeä kun taas uusilla sivuilla oli vaikeampi löytää arkistosta haluamaansa uutista. Toki uusilla sivuilla arkisto oli kivasti lajiteltu kuukausittain. Jos olisi vähän korostanut otsikoita niin olisi erottunut uusilla sivuilla myös hyvin.

Mikä sai sinut tekemään tämän ratkaisun käyttää uuden sivun etsi-toimintoa yhteystietojen etsimiseen? Oletin että vastaus tulisi nopeasti pelkällä haulilla. Vastusta ei ainakaan ihan ylimpien hakujen joukossa ollut, niin siirryin takaisin selaamaan. Mutta kyllähän ne sitten aika nopeasti löytyi.

Henkilö 2

Miten vanhat verrattuna uudet sivut erosivat toisistaan? Mikä oli ensimmäinen vaikutelma? Uudet sivut oli ainakin heti kättelyssä näyttävämmät ja selkeämmän näköiset. Ja tuntui että sisältö oli todella hyvin jäsenneilty ja kaikki löytyi nopeasti ja helposti. Vanhoilla sivuilla näin ei sitten ollut.

Oliko sivut helposti lähestyttävissä? Oliko sivujen rakenne selkeä? Uusien sivujen rakenne ainakin vaikutti selkeältä. Varsinkin valikko vaikutti hyvältä.

Mikä tähän vaikutti? Valikko oli niin paljon selkeämpi ja sitten uusilla sivuilla valikosta pääsi heti haluamalleen sivulle kun taas vanhoilla sivuilla joutui välillä klikkaamaan paria valikkoa ennen kun löysi mitä etsi.

Oliko tieto hankalasti löydettävissä? Jos vertaat vanhoja ja uusia sivuja niin tuliko eteen tilanteita missä joutui miettimään seuraavaa ratkaisua? Uusilla sivuilla pysty menemään nopeasti ja ehkä vähän selkeämmin eteenpäin. Oli vähemmän klikkailua, varsinkin kun piti etsiä treeniaikoja tai uutisia. Vähemmällä klikkaamisella sai saman tiedon kun vanhoilla sivuilla ja joutui sen takia miettimään vähemmän.

Oliko joku tietty asia joka aiheutti päänvaivaa? Vanhat sivut ei ainakaan olleet yhtä selkeät. Varsinkin kun piti uutisia etsiä, uusilta sivuilta löytyi arkisto todella helposti.

Oliko sisältö sitten erottuvaa? Löytykö sisältö helposti tietyltä sivulta? Uusilla sivuilla ainakin oli nastaa se että kun klikkasi vaikka P15 sivua niin kaikki tarvittava löytyi heti. Sieltä löytyi treeniajat, yhteystietoja ja muut. Sitten kai vanhoilla sivuilla joutui erikseen klikkailemaan eri valikkoja jos halusi etsiä treeniaikoja. Eli uusilla sivuilla oli info paremmin saatu kasaan yhdelle sivulle.

Minkälainen sinun oma prosessi oli kun lähdit etsimään yhteystietoja? Mikä sai sinut tekemään tiettyjä ratkaisuja? Ensin lähdin sivun alalaitaan etsimään yhteystietoja, kun olen työn puolesta kun on selaillut eri firmojen sivuja niin on tottunut että ne sieltä yleensä löytyy. Sitten kun vanhoilla sivuilla niitä nyt ei siellä ollut niin ne kuitenkin löytyi nopeasti seura-valikon alta.

Henkilö 3

Mikä oli sivujen ensimmäinen vaikutelma, niin miten vertaisit vanhoja ja uusia sivuja? Uudet sivut näyttää modernimmilta. Vanhat sivut näyttää joltain pizzerian nettisivuilta. Ja

uusissa sivuissa tulee ainakin heti esille että mikä sivu on kyseessä kun taas vanhoissa sivuissa on niin paljon värejä ja muuta että ei tajua millä sivulla on.

Miltä sivujen rakenne ja lähestyttävyyys vaikutti, kun vertaat vanhoja ja uusia sivuja?
No... Vanhat sivut näyttää tosi vanhoilta. Kun taas uudet sivut on jotenkin selkeämmät. Ja on paljon kliinisemmät, tekee sivuista helpommat ymmärtää. Ja sitten niin uusilla sivuilla on vähemmän vaihtoehtoja valikossa mikä tekee siitä ehkä vähän selkeämmän.

Oliko tieto hankalasti löydettävissä? Jouduitko miettimään seuraavaa ratkaisua? No tuntui siltä että aika helposti löytyi tieto kummaltakin sivulta. Uusilla sivuilla oli oma etsi-kenttä joka oli hyvä juttu, vaikka en löytänyt sieltä vastausta

Löytyikö tieto helposti tietyltä sivulta, jos taas vertaat vanhoja ja uusia sivuja? Joo kyllä se löytyi, kun tietää mitä etsii, niin molemmilta sivuilta on suhteellisen helppo löytää. Uusilla sivuilla ehkä vähän helpompaa kun kaikki tieto oli aina samalla sivulla. Vanhoilla sivuilla pieni miinus siitä että uutisarkistossa piti selailla niin paljon kun kaikki uutiset oli vaan peräkkäin.

Mikä sai sinut tekemään sen ratkaisun että käytit haku-toimintoa? En jaksaa klikkailla niin paljoa. Oletin että olisin löytänyt haulla sen mitä etsin, mutta en löytänyt. Lähdin kuitenkin kokeilemaan kun mietin että se olisi helpointa

Henkilö 4

Vanha ja uusi sivu mitä eroa ensivaikutelmassa oli? Uudesta sivusta ensivaikutelma oli että on selkeä. Kun taas vanha sivu oli järkyttävä. Oli todella päällekkävyä koska siinä oli paljon kuvia ja muuta joka teki sivusta epäselvän.

Oliko sivut helposti lähestyttävissä? Oliko selvää mistä mikäkin asia lähtee etsimään?
Uusilla sivuilla tuntui kun olisi heti tajunnut mikä on missäkin. Se näky myös sitten tehtävien suoritusajassa. Uusilla sivuilla kaikki oli siellä missä pitikin, valikot ja muu info mitä siinä esitettiin. Sponsoritkin näkyi sivulla mutta ne ei häirinnyt. Vanhat sivut sitten taas vaikutti että ne olisi tehty vuonna 1995.

Mikä tähän eroon sivujen välillä sitten vaikutti? Vähemmän infoa esillä, ”less is more”. Uusilla sivuilla valikko oli paljon selkeämpi, vanhoilla sivuilla oli sitten taas todella paljon vaihtoehtoja.

Miten tiedon löytäminen? Tuliko eteen tilanteita jolloin joutui miettimään seuraavaa ratkaisua? Vanhoilla sivuilla tuli pari tilannetta. Ainakin yksi tuli kun piti etsiä tietoa P15 joukkueesta, muutenkin muiden joukkueiden kun edustusjoukkueen sivut vaikuttivat jotenkin sekavilta kun ne oli kokonaan eri paikassa ja valikko kokonaan on muuttunut.

Oliko sisältö erottuvaa yksittäisillä sivuilla? Löytykö sisältö helposti sen jälkeen kun oikea sivu on löytynyt? Uudella sivulla esimerkkinä niin uutiset oli hyvin esillä, niissä oli päivämäärät selkeästi esillä ja oli mahdollista vielä valita tietty kuukausi jonka uutiset haluaa lukea. Vanhalla sivulla kaikki oli enemmän samassa kasassa ja oli vaikeata löytää juuri se uutinen jota etsin. Kaikin puolin pätevämmältä vaikuttaa uudet sivut varsinkin tässä asiassa.

Minkälainen normaali prosessi sinulla on kun käytät nettisivuja? Miten siis toimit askel askeleelta kun surffaillet nettisivuilla? Siis yleensä lähdän päävalikosta eteenpäin. Saattaa jopa olla että en lue edes etusivun infoa, menen vaan suoraan valikkoon. Sieltä valitsen sitten sen vaihtoehdon mikä tuntuu loogisimmalta. Olen tottunut siihen että valikosta yleensä löytyy kaikki tarvittavat tiedot. Sen jälkeen niin vähän riippuu mitä sieltä seuraavaksi tulee esille.

Henkilö 5

Vanhojen ja uusien sivujen ensimmäinen vaikutelma kun vertaat niitä toisiinsa? Ulkonäkö kiinnitti huomion. Uusi sivu on paljon selkeämpi, fontit on kivempia ja se on heti selkeä toi yläbanneri niin tietää heti mistä lähteä eteenpäin. Kun taas vanhassa uutiset on esimerkiksi aika pienellä ja epäselvästi. Uusi sivu on tyylikkäämpi ja ”up to date”.

Oliko selvää että mistä mikäkin asiaa löytyy, jos vertaat siis vanhaa ja uutta sivua? Uudessa sivussa oli ainakin selvää ja tiesi mistä lähteä hakemaan. Kun sitten taas vanhoissa oli vähän hakemista. Vaikkakin aika samanlaiset ne loppupeleissä on, mutta jotenkin nousee paremmin esille uusissa sivuissa toi valikko.

Miksi? Mikä tähän vaikutti? Värimaailma vanhoissa sivuissa ei ihan toimi. Jää toi valikko vähän piiloon. Ja sitten tuossa uudessa sivussa on uutiset nostettu valikkoon mikä on hyvä juttu. Ja sitten vielä otsikkojen määrä.

Jouduitko miettimään seuraavaa siirtoa kun teit tehtäviä vai oliko tieto helposti löydettävissä? Uudessa sivussa oli hyvä ”flow”, homma eteni vähän omalla painollaan. Kun sitten taas vanhoissa sivuissa esimerkiksi uutiset oli hankala löytää ja sitten kun siirtyi muiden joukkueiden sivuille niin koko valikko muuttui se hämäsi ihan totaalisesti.

Löytyikö se tieto mitä etsit tietyltä sivulta helposti? Erottuiko sisältö? Uudessa on selvästi esillä, vaikka treenit jää näytön ulkopuolelle niin että joutuu selaamaan alaspäin. Niin olisi helposti voinut mennä vaan ohi. Vanhoilla sivuilla niin on aika selvästi tuossa alavalikossa nuo harjoitusajat, pitää vaan tajuta että se on tuossa ylävalikossa.

Miten yleensä toimit kun lähdet hakemaan tietoa joltain sivulta? Mikä on yleensä se ensimmäinen asia jonka teet? Kyllä minä valikosta lähden etsimään jotain sopivaa vaihtoehtoa, ja sitten jos ei heti löydy niin vähä selailen. Mutta yleensä valikosta löytyy aina joku mikä tuntuu sopivalta.