



LUNDS  
UNIVERSITET

# Man måste hitta för att fatta

## Fallstudie av en användarguide

Svenska, Språk- och litteraturcentrum  
Handledare: Anna Wallberg Gustafsson  
Datum: 2024-08-30

Clara Grebacken  
Språkkonsultprogrammet  
SVEK63 Examensarbete

## Sammandrag

Instruerande texter finns i många olika varianter, men gemensamt för dem är den vägledande funktionen. Den här uppsatsen redogör för en fallstudie av en digital användarguide för studenter som använder lärplattformen Canvas. Syftet är att ta reda på hur en användarguide behöver se ut för att fungera för sina användare. Fallstudien undersöker användarguidens beståndsdelar och komposition genom textanalys, och dess praktiska tillämpbarhet genom ett användartest med fyra deltagare. Resultatet bekräftar tidigare forsknings uttalanden om att en användarguide behöver vara anpassad efter målgruppens sätt att läsa, och kunna ge snabb tillgång till de olika delarna genom vägledande resurser.



# Innehållsförteckning

<b>1 Inledning.....</b>	<b>5</b>
1.1 Syfte och forskningsfrågor.....	6
1.2 Kort om Canvas.....	6
<b>2 Teori.....</b>	<b>7</b>
2.1 Den instruerande genren.....	7
2.2 Läsare och lässtrategier.....	8
2.3 Tidigare studier av instruerande texter.....	9
2.3.1 Texternas beståndsdelar.....	9
2.3.2 Resurser för sökbarhet.....	10
2.3.3 Relationen mellan text och bild.....	11
<b>3 Material och metod.....</b>	<b>13</b>
3.1 Studentguiden i Canvas.....	13
3.2 Metod för textanalys.....	16
3.2.1 Textmönster.....	16
3.2.2 Disposition.....	16
3.2.3 Metatextuella signaler.....	17
3.2.4 Relationen mellan text och bild.....	17
3.3 Metod för användartest.....	18
3.3.1 Användartestets genomförande.....	18
3.3.2 Deltagarurval.....	19
3.3.3 Analys av insamlat material.....	19
3.3.4 Problematisering av metod.....	20
<b>4 Resultat.....</b>	<b>21</b>
4.1 Textanalys.....	21

4.1.1	Textmönster.....	21
4.1.2	Disposition.....	24
4.1.3	Metatextuella signaler.....	25
4.1.4	Relationen mellan text och bild.....	28
4.2	Användartest.....	29
4.2.1	Deltagarnas sätt att använda guiden.....	29
4.2.2	Deltagarnas resultat.....	30
4.2.3	Deltagarnas reflektioner.....	33
<b>5</b>	<b>Diskussion.....</b>	<b>34</b>
5.1	Vilka funktioner fyller guidens olika delar och hur kopplas de till varandra för att skapa en helhet?.....	34
5.2	Vilka svårigheter kan studenter stöta på när de använder guiden?.....	36
<b>6</b>	<b>Avslutning.....</b>	<b>37</b>
<b>7</b>	<b>Litteratur.....</b>	<b>38</b>
<b>8</b>	<b>Bilagor.....</b>	<b>40</b>
	Bilaga 1: Uppgiftsinstruktion, användartest.....	40
	Bilaga 2: Transkriptionsnyckel.....	41

# 1 Inledning

En del texter beskriver och förklarar världen, medan andra vägleder oss i den (Martin & Rose, 2008:181). Gemensamt för guider, handböcker, manualer och recept är syftet att vägleda läsaren. Tidigare studier av olika slags instruerande texter har kunnat visa hur texterna utformats för att uppnå det syftet. Med några av dessa tidigare studier som bakgrund har jag genomfört en fallstudie av en digital användarguide. Studiens övergripande syfte är att ta reda på hur en användarguide behöver se ut för att fungera för sina läsare.

Canvas och andra digitala lärplattformar används idag i stor utsträckning och de studenter och lärare som förväntas använda dem är i ständigt behov av vägledning. Enheten för undervisningsstöd (EFU) samordnar Lunds universitets gemensamma, upphandlade digitala verktyg och ger stöd till undervisande personal och studenter i en alltmer digital lärmiljö. Till studenternas förfogande finns Studentguiden i Canvas – en digital användarguide som informerar och instruerar studenterna om hur de kan gå tillväga när de använder lärplattformen. Det händer att studenter kontaktar supporten på EFU efter att ha försökt hitta vad de söker i guiden utan att lyckas, vilket tyder på att det finns problem med dess utformning. I den här uppsatsen kommer jag att redovisa min fallstudie av Studentguiden med fokus på komposition och användbarhet.

Studien är i första hand språkvetenskaplig, men den berör också fältet UX (user experience eller användarupplevelse). UX handlar om att förbättra *användargränssnitt*, det vill säga till exempel appar, webbplatser eller programvaror (Guldbrand & Englund Hjalmarsson, 2023:13). Texten är ett viktigt element inom gränssnittet. UX-texter kan ha kommersiella syften, men framför allt ska de kunna vägleda användarna (Guldbrand & Englund Hjalmarsson, 2023:9). Språket är därför en viktig aspekt av UX (ibid, s. 49). Fokus för min studie har varit Studentguiden som text snarare än som användargränssnitt, men som framgår ovan har de med varandra att göra eftersom texten i hög grad påverkar användarupplevelsen.

## 1.1 Syfte och forskningsfrågor

Syftet med studien som redovisas i den här uppsatsen är att undersöka hur en användarguide behöver se ut för att fungera för sina läsare. För att uppfylla syftet genomfördes en fallstudie på EFU:s användarguide för studenter. Fallstudien bestod av två delstudier: en textanalys av guidens komposition och ett användartest med fyra deltagare ur den tänkta målgruppen.

Studien har sin utgångspunkt i två forskningsfrågor:

1. Vilka funktioner fyller guidens olika delar och hur kopplas de till varandra för att skapa en helhet?
2. Vilka svårigheter kan studenter stöta på när de använder guiden?

Studien är även tänkt som ett bidrag till EFU:s arbete med att förbättra sina texter, och kan ses som ett underlag för en eventuell framtida omarbetning av guiden.

## 1.2 Kort om Canvas

Canvas är en digital lärplattform som är upphandlad av Lunds universitet. De flesta av universitetets lärare använder Canvas för att lägga upp kursmaterial och kommunicera med sina studenter. Varje kurs har en egen *kursyta* på Canvas som studenterna får tillgång till genom att logga in på sina konton. Inne på en kursyta kan studenterna bland annat lämna in uppgifter, delta i grupparbeten och ta emot meddelanden från varandra och från läraren. De kan också anpassa sina inställningar för att till exempel få utvalda notiser till en särskild mejladress. Kursytorna kan se olika ut beroende på vilka funktioner lärarna väljer att använda i sin undervisning. *Ouriginal* (tidigare *Urkund*) är ett verktyg som kan upptäcka plagiat i inlämnade studentarbeten, och det är integrerat i Canvas.

Studenters upplevelse av Canvas har studerats, bland annat av Fridehäll och Heino (2023), som gjorde sitt examensarbete i informatik på temat digitala verktyg och hybridundervisning. Studenterna som intervjuades uttryckte att det var svårt att komma igång med lärplattformen eftersom den upplevdes som otydlig eller ologisk (Fridehäll & Heino, 2023:29).

Studentsupporten på EFU får ofta in frågor om Canvas, vilket tyder på att även studenter vid Lunds universitet kan få problem med lärplattformen.

## 2 Teori

Det här avsnittet redogör för uppsatsens teoretiska ramverk. Först beskrivs lite av teorin bakom den instruerande genren samt läsare och lässtrategier. Sedan redovisas några tidigare studier av instruerande texter.

### 2.1 Den instruerande genren

En genre är kopplad till en viss situation eller verksamhet där det finns särskilda syften, avsändare och mottagare. Genrer är också föreskrivande för hur texter inom ett visst område bör utformas, och dessa föreskrifter kan vara olika strikta. Olika behov och verksamheter har gett upphov till olika slags texter, och i dagens tekniska samhälle är instruerande texter en mycket stor och varierad grupp (Hellspong & Ledin, 1997:25–27).

Kännetecknande för instruktioner är att de är satellittexter, det vill säga texter som bara kan bära mening om de kopplas till en specifik verksamhet utanför sig själva (Melander & Josephsson, 2003:249). En satellittext i form av en instruktion är i regel kopplad till en icke verbal verksamhet, till exempel ett recept till matlagning. En instruktion kan också vara satellit till en annan skriven text, till exempel en övningsbok till en lärobok (Melander & Josephsson, 2003:253–254). Instruktioner är i grunden pedagogiska, med funktionen att steg för steg lära läsaren att utföra en uppgift. De kan med andra ord sägas mediera kunskap mellan en expert och en inlärare (Martin & Rose, 2008:182).

Texter med syftet att instruera finns i oräkneligt många varianter (Tokunaga & Tokunaga, 2010:8). Steg-för-steg-instruktioner (eng. *procedures*) förekommer i många olika kontexter, från hemmet till industrin (Martin & Rose, 2008:181). Steg-för-steg-instruktioner kan struktureras schematiskt i Mål och Steg för att nå målet, samt i vissa fall Material som behövs för att kunna följa stegen. Andra delar som kan förekomma är till exempel



- förklaringar till varför ett steg är nödvändigt
- alternativa steg
- varningar eller beskrivningar av möjliga konsekvenser
- kommentarer som till exempel ger bakgrund till eller motiverar aktiviteten (Tokunaga & Tokunaga, 2010:8–9).

Martin och Rose (2008) ger exempel på olika instruerande genrer och deras beståndsdelar. Texter inom genren recept innehåller generellt en ingredienslista och en metod för tillagning (Martin & Rose, 2008:183, jfr Tokunaga & Tokunaga 2010:8), vilket inte är helt olik instruktioner för hur man genomför experiment, som anger utrustning och material följt av metoden för experimentet (Martin & Rose, 2008:185). Tekniska steg-för-steg-instruktioner (eng. *operating procedures*, min översättning) är till för att förklara hur man använder eller manövrerar något, till exempel maskiner i en fabrik eller en apparat i hemmet. Dessa anger generellt ett syfte och en metod för att uppnå syftet (Martin & Rose, 2008:187–189).

Martin och Rose (2008:189) lyfter fram manualen till en VHS-spelare som exempel på en enkel teknisk steg-för-steg-instruktion. VHS-manualen beskriver ett syfte och en metod för att uppnå syftet. Metoden beskrivs med specialiserade termer som i vissa fall definieras med hjälp av illustrationer, och stegen i metoden visas med vektorer i illustrationen. Författarna påpekar att verbala och visuella textelement kan komplettera varandra och att läsaren då behöver ta till sig båda för att förstå budskapet.

## 2.2 Läsare och lässtrategier

Josephsson och Melander (2003) diskuterar sakprosans läsare. Ofta finns en tydligt definierad läsekrets som kanske till och med är explicit uttryckt. Läsekretsen kan samtidigt vara mycket heterogen, och det är inte säkert att texten når sin tänkta målgrupp (Josephsson & Melander, 2003:127–129). Vidare läser människor på olika sätt i olika situationer. Vilken *lässtrategi* som utnyttjas bestäms delvis av *läsmålet*, eller det övergripande syftet med läsningen (Josephsson & Melander, 2003:137–138). Om målet med läsningen är att få direkt

handlingsinriktad förståelse så kommer läsaren att tolka och bearbeta texten utifrån sina egna behov, enligt Gunnarssons (1982:70–71) indelning. Men lässtrategin styrs också av förväntningar på texten utifrån dess genre och form, och dessa förväntningar finns inte bara innan läsningen, utan aktiveras även under den (Josephsson & Melander, 2003:138).

## 2.3 Tidigare studier av instruerande texter

Guiden som utgör mitt material verkar tillhöra en genre som hittills inte studerats i någon större utsträckning, och därför har studier av instruerande texter i bredare bemärkelse använts i den här uppsatsen. Nedan redovisas vad dessa studier kommit fram till vad gäller texternas beståndsdelar och resurser för att skapa sökbarhet, samt relationen mellan text och bild i materialet.

### 2.3.1 Texternas beståndsdelar

I sin avhandling redovisar Nord (2008) resultatet av en fallstudie med 32 trädgårdshandböcker från 1600-tal fram till tidigt 2000-tal. Detta kan tyckas avlägset materialet i min studie, men Nord (2008:245) konstaterar att de formmässiga egenskaper han urskiljt i sitt material utgör en norm för instruerande- eller handbokstext, snarare än för trädgårdshandböcker specifikt. En viktig egenskap som förekom i alla handböckerna var den *handlingsbeskrivande sekvensen*, som användes för att beskriva tillvägagångssätt (Nord, 2008:244). Även Mårdsjö (1992:261) fann i sin studie av tekniska handböcker att *anvisningar* tog störst utrymme, i form av *lektioner* i handböcker till ordbehandlingsprogram, och *recept* i handböcker till mikrovågsugnar. Herriman (2021:122) urskiljde olika *drag* (eng. *moves*, min översättning) i sitt material om tio tekniska manualer på engelska. Samtliga av dessa manualer innehöll draget *handlingsframkallning* (eng. *inducing action*, min översättning), alltså beskrivningar av hur produkten skulle installeras, förberedas och användas.

Tidigare studier av instruerande texter har även funnit beståndsdelar med andra funktioner än den att instruera. Samtliga av Herrimans (2021:122) studerade manualer inleddes med draget

*Establishing contact and orienting the reader towards the text and the product.* Detta innebar generellt en introduktion med innehållsförteckning, en beskrivning av produkten samt säkerhetsvarningar. Mårdsjö (1992:132) kunde urskilja *teknikbeskrivande* delar i sitt material, det vill säga att texten gav en överblick av produktens möjligheter och funktion.

Teknikbeskrivningen fungerade som ett stöd till den konkreta hanteringen av produkten, och kunde framställas grafiskt i tabeller och listor, eller med ord.

### 2.3.2 Resurser för sökbarhet

Utmärkande för vägledande texter är att de är utformade för att användas flera gånger om, snarare än för att läsas från början till slut (Mårdsjö, 1992:58). Läsare av manualer skumläser generellt för att hitta precis den information de är ute efter, och förlitar sig alltså på det första intryck texten ger. Därför är det viktigt att texten ger snabb tillgång till olika typer av information (Herriman, 2021:128).

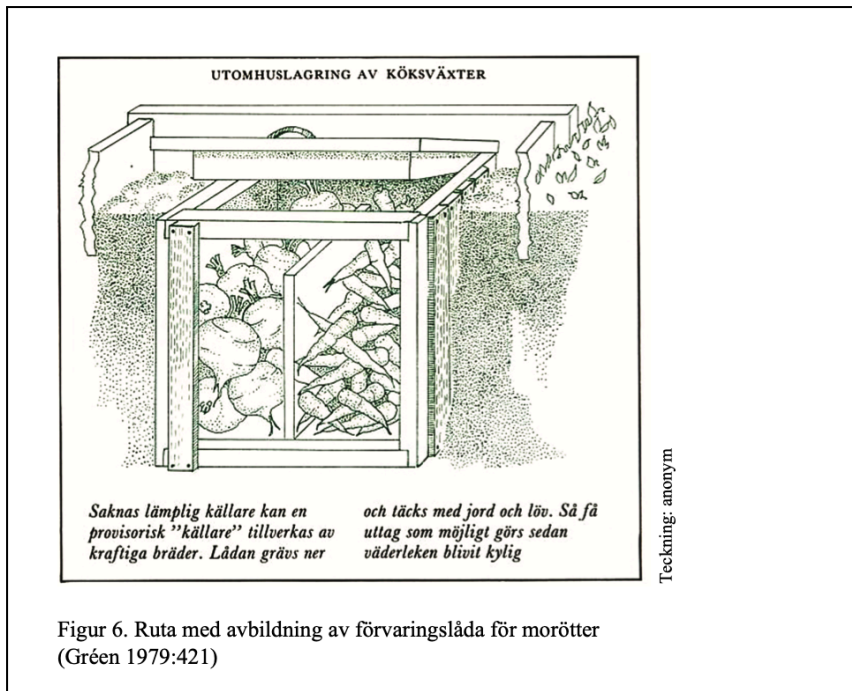
Sökbarhet var en av de kärnegenskaper som visade sig i de handböcker som Nord (2008:234) studerade. Så kallade paratexter nyttjades för att skapa överblick och sökbarhet i handböckerna. Paratexter befinner sig utanför brödtexten och har funktionen att förtydliga dess uppbyggnad, och på så sätt vägleda läsaren. Innehållsförteckningar var den vanligast förekommande typen av paratext i materialet, och de följde brödtextens rubriker i samma ordning som de förekom i texten. Även register var vanligt förekommande (Nord, 2008:161–162). I Mårdsjös (1992:124–125) handböcker till ordbehandlingsprogram användes *metatextuella signaler* för att vägleda läsaren genom texten. Metatexten inledde specifika avsnitt och skapade övergångar som kunde binda ihop större textpartier. Metatext var mer ovanligt i mikrougnshandböckerna, men det fanns ett exempel på metatext med funktionen att presentera boken som helhet.

Fokuse i Herrimans (2021:121–122) studie av tekniska manualer var *meta discourse*, det vill säga de resurser som hjälper läsaren att följa med och tolka informationen i en text. Herriman (2021:122) undersökte hur dessa resurser användes i manualernas olika delar, i relation till delarnas kommunikativa funktioner. Det vanligaste metatextuella draget i manualerna var så kallade *frame markers* (Herriman, 2021:129). Dessa förekom framförallt i rubriker och hade

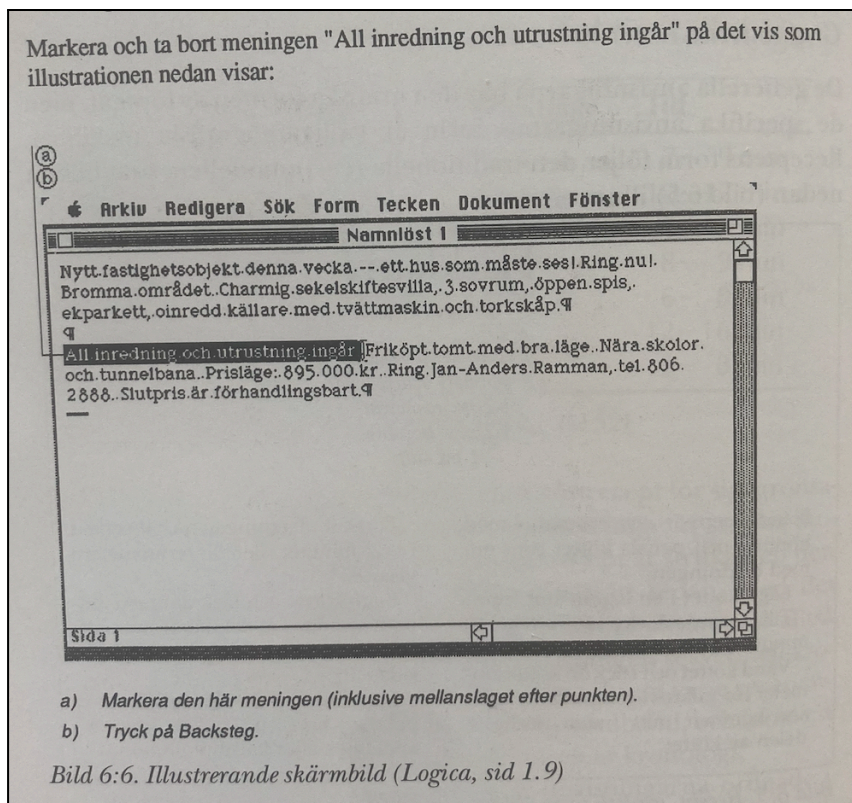
funktionen att visa det kommunikativa syftet med manualens olika drag, till exempel *Overview* och *Warning* (ibid:125). Enligt Herriman (2021:130) har metaspråkliga drag visat sig vara mer frekventa i andra texttyper än tekniska manualer, framför allt på grund av att många av metafunktionerna framställs visuellt i manualerna, istället för i skrift. Detta med hjälp av resurser som rutor, linjer och färgkontraster, som strukturerar informationen i manualerna och signalerar till läsaren vad varje del innehåller, så att hen snabbt kan hitta informationen hen söker. Även rubriker, listor, tabeller och typografiska resurser som storlek, stil och typsnitt var resurser för detta (Herriman, 2021:128–129).

### 2.3.3 Relationen mellan text och bild

Nord (2008:246) konstaterar att visuella element har fått en allt starkare roll i trädgårdshandböckerna över tid. I böckerna från de senare åren användes bilder tillsammans med text för att skapa betydelse, och bilden kunde vara nödvändig för att förstå hela budskapet, som i Figur 1 nedan, där själva konstruktionen bara framgår av bilden (Nord, 2008:115–116). Generellt användes bilder som resurser för att visa spatiala relationer, medan tidsrelationer i de flesta fall beskrevs med ord (Nord, 2008:246). Mårdsjö (1992) upptäckte liknande förhållanden mellan text och bild i sitt material. I handböckerna till ordbehandlingsprogram kunde skärmbilder vara viktiga beståndsdelar i anvisningen. Skärmbildernas syfte var att stödja inläringen genom att visa hur något skulle genomföras, ibland steg för steg, som i Figur 2 nedan. Några handböcker var mer generella med färre exempel, och utnyttjade därmed inte bilder i lika hög grad (Mårdsjö, 1992:112–114).



Figur 1. Instruktion med text och bild (Nord, 2008:117).



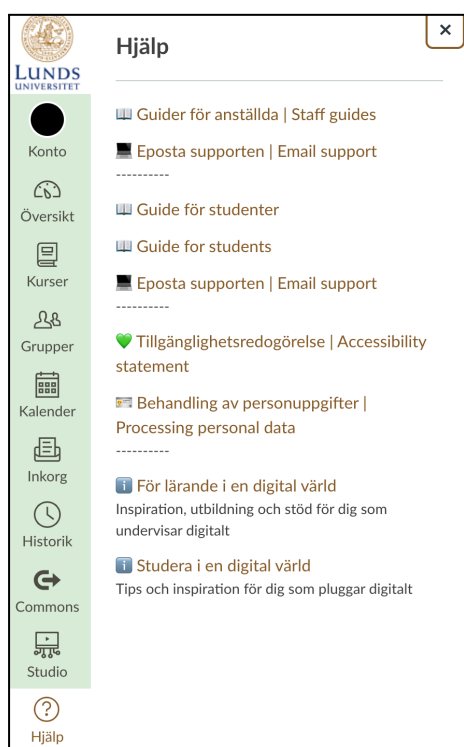
Figur 2. Anvisning med skärmbild (Mårdsjö, 2008:112).

## 3 Material och metod

Materialet i studien bestod av två delar: den digitala studentguiden i Canvas och inspelningar från ett användartest. I det här avsnittet beskriver jag först guiden och min metod för textanalys, och sedan mina metoder för insamling och analys av materialet från användartestet.

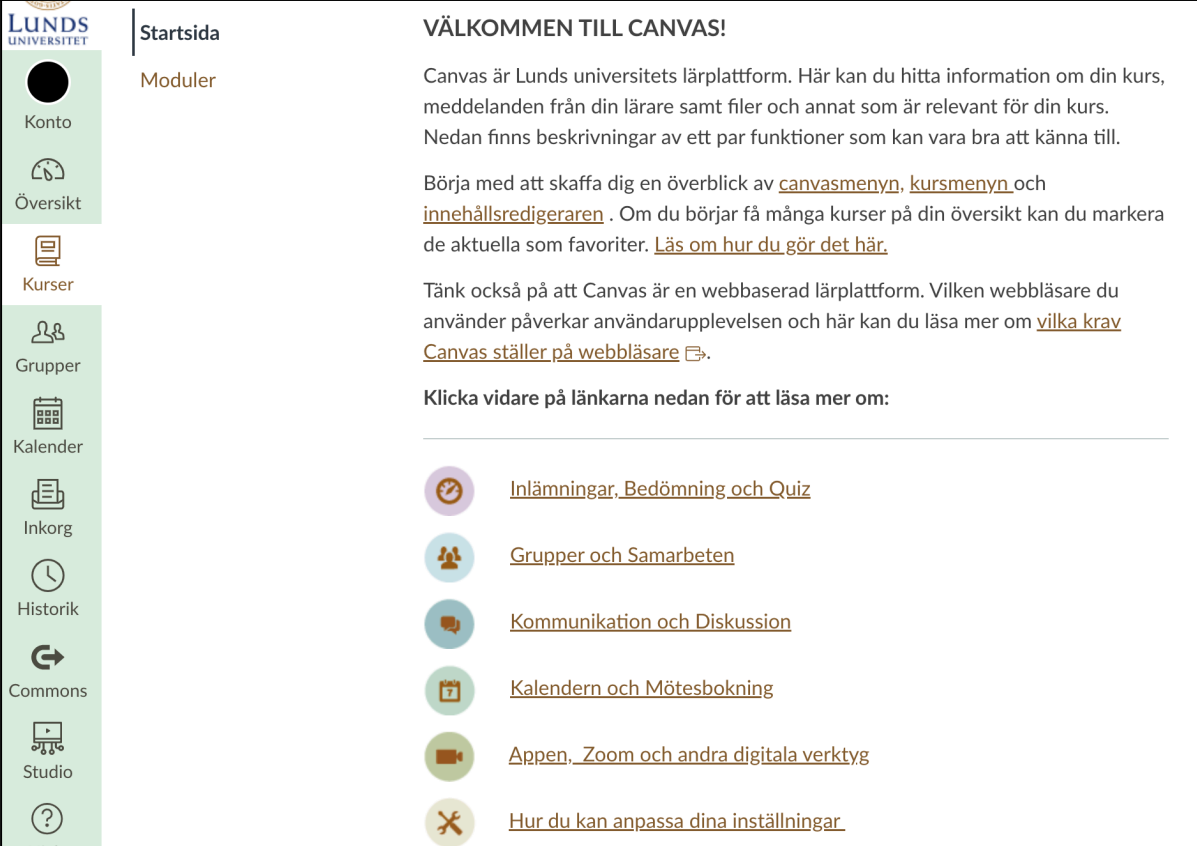
### 3.1 Studentguiden i Canvas

Den ena delen av mitt material utgörs av utvalda delar av den digitala Studentguiden i Canvas. Guiden har som syfte att på ett begripligt sätt vägleda studenter i hur man använder de vanligaste funktionerna i Canvas. Den är utformad ungefär som en kursyta och studenterna når den via den vänstra menyn inne i Canvas, genom att trycka på knappen *Hjälp*, och sedan *Guide för studenter*, se Figur 3 nedan.



Figur 3. Canvasmenyn och genvägen till Studentguiden.

Guiden utgörs av en Startside och fliken *Moduler*, som i sin tur innehåller olika sidor med information, till exempel *Hitta och lämna in ditt arbete* (se Figur 4 och 5 nedan). Användare hamnar automatiskt på Startsidan när de går in i guiden (se figur 4), och där finns en lista med länkar till (majoriteten av) guidens moduler. Det förekommer också länkar som går direkt till specifika sidor, både på Startsidan och i brödtext på guidens sidor. Det går alltså att nå samma information på olika sätt: via fliken Moduler, länkarna på Startsidan eller länkar i brödtexten inne på en sida.



**LUNDS**  
UNIVERSITET

Startside

Moduler

Konto

Översikt

Kurser

Grupper

Kalender

Inkorg

Historik

Commons

Studio

Hjälp

### VÄLKOMMEN TILL CANVAS!

Canvas är Lunds universitets lärplattform. Här kan du hitta information om din kurs, meddelanden från din lärare samt filer och annat som är relevant för din kurs. Nedan finns beskrivningar av ett par funktioner som kan vara bra att känna till.

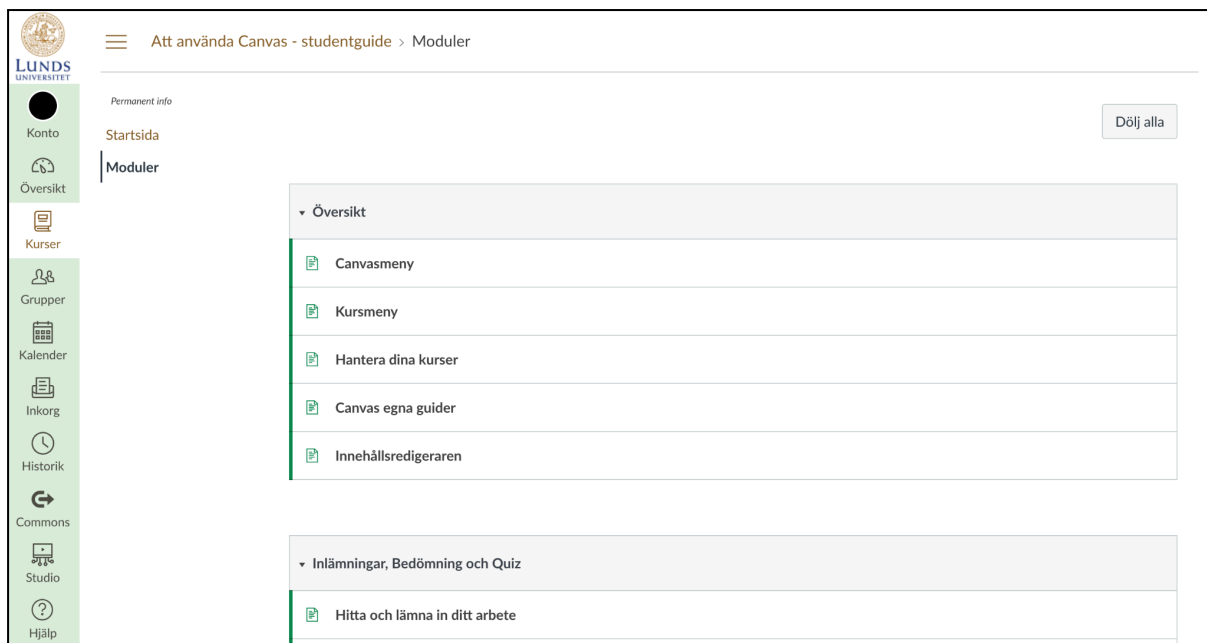
Börja med att skaffa dig en överblick av [canvasmenyn](#), [kursmenyn](#) och [innehållsredigeraren](#). Om du börjar få många kurser på din översikt kan du markera de aktuella som favoriter. [Läs om hur du gör det här](#).

Tänk också på att Canvas är en webbaserad lärplattform. Vilken webbläsare du använder påverkar användarupplevelsen och här kan du läsa mer om [vilka krav Canvas ställer på webbläsare](#).

Klicka vidare på länkarna nedan för att läsa mer om:

- [Inlämningar, Bedömning och Quiz](#)
- [Grupper och Samarbeten](#)
- [Kommunikation och Diskussion](#)
- [Kalendern och Mötesbokning](#)
- [Appen, Zoom och andra digitala verktyg](#)
- [Hur du kan anpassa dina inställningar](#)

Figur 4. Startsidan i guiden.



Figur 5. Moduler och sidor i guiden.

Guiden består i sin helhet av 10 821 ord, och för att avgränsa mitt material har jag valt ut några delar av den. Genom samtal med studentsupporten på EFU kunde jag ta reda på vilka frågor studenter brukar ha om Canvas. Jag valde sedan ut de sidor ur guiden som kunde besvara några av dessa frågor, samt Startsidan. Jag har utelämnat den korta introduktionsvideo som finns på Startsidan ur analysen, eftersom den inte ger någon ny information, utan snarast fungerar som ett auditivt komplement till delar av texten. Mitt slutgiltiga analysmaterial består av 1930 ord och 13 bilder. De analyserade sidorna är följande:

- Startsidan.
- Sidorna ”Profilinställningar” och ”Aviseringar / Notifikationer” ur modulen *Hur du kan anpassa dina inställningar*.
- Sidan ”Kalender” ur modulen *Kalender och mötesbokning*.
- Sidan ”Uppgifter som granskas via Ouriginal” ur modulen *Inlämningar, bedömning och quiz*.
- Sidan ”Så här fungerar gruppsidan” ur modulen *Grupper och Samarbeten*.



## 3.2 Metod för textanalys

Analysen av Canvasguiden har sin utgångspunkt i delar av Hellspong och Ledin (1997) och Björkvall (2009). För att avgränsa har jag hållit mig högre upp i texttriangeln, och fokuserat på olika aspekter av kompositionen i mitt material. Med komposition menas hur delarna i en text är ordnade och knutna till varandra med syftet att skapa en helhet (Hellspong & Ledin, 1997:96). I min textanalys har jag analyserat de tre aspekter av komposition som beskrivs i Hellspong och Ledin (1997:96–100): textmönster, disposition och metatext. Jag har även undersökt hur bilder används i guiden, genom att analysera relationen mellan text och bild utifrån Björkvall (2009:24–25). Nedan beskrivs varje analyskategori närmare.

### 3.2.1 Textmönster

Textmönster är fördelningen av de olika funktionerna i en text. Varje avgränsad textdel med en specifik funktion kan kallas för ett *drag*. De olika dragen kan sägas leda texten framåt mot sitt övergripande syfte. Genom att rekonstruera dragen i en text får man fram ett textmönster som kan vara mer eller mindre standardiserat beroende på textens genre (Hellspong & Ledin, 1997:97). En liknande metod har använts av Holmberg och Virdenäs (2005:114–123) som analyserade så kallade *textaktiviteter* i recept, det vill säga hur recepten genom olika steg som till exempel *presentationer*, *uppräknings* och *instruktioner* engagerade läsaren. Herriman (2021:122) delade in tekniska manualer i *moves*, *steps* och *substeps* som till exempel *inducing action: installation: package disposal*, för att kunna analysera metafunktioner i manualerna. Jag har använt textmönster som analyskategori för att ta reda på vilka funktioner som guidens delar fyller och skissera ett mönster för dessa. Som Hellspong och Ledin påpekar (1997:97) är rekonstruktioner av dragen i en text en fråga om tolkning vilket innebär att resultatet kan variera beroende på granskaren. Jag har kategoriserat textens olika drag utifrån vad jag tolkar är den viktigaste funktionen i textens olika delar.

### 3.2.2 Disposition

Med disposition menar Hellspong och Ledin (1997:98) de principer utifrån vilka textens huvuddelar är sammanfogade. Det finns olika typer av dispositioner, och i de flesta texter samexisterar flera typer. Tidsdisposition innebär till exempel att texten följer ett

händelseförlopp, och rumsdisposition att texten vandrar mellan olika platser. Temadisposition innebär att texten är indelad i olika aspekter av ett övergripande tema. En sådan disposition kan antingen vara additiv, det vill säga systematiskt beta av varje aspekt, eller mer dynamisk. En dynamisk temadisposition kan i sin tur vara specificerande eller generaliserande, alltså gå från det övergripande till det specifika eller tvärt om. Temadispositionen kan också vara emfatisk, där aspekterna behandlas efter hur viktiga de är, i antingen stigande eller fallande skala. Ofta finns en överordnad dispositionstyp för hela texten, och underordnade typer i dess olika delar (Hellspong & Ledin, 1997:99–100). Min analys ger inte en fullständig bild av guidens disposition eftersom jag endast studerat utvalda sidor. Genom att titta översiktligt på guidens moduler har jag dock kunnat kommentera den överordnade dispositionen kortfattat. Jag har sedan tittat närmare på vilka dispositionsprinciper de utvalda sidorna följer.

### 3.2.3 Metatextuella signaler

Metatext är text om texten, det vill säga när en text kommenterar sig själv i syfte att vägleda läsaren. Detta sker ofta med hjälp av utpekande pronomen som till exempel *denna* eller uttryck som *ovan* eller *nedan*. Metatext är vanligt inom genrer som ställer krav på exakthet, tydlighet och systematik (Hellspong & Ledin 1997:100–101). Med inspiration från Herriman (2021) har jag tittat mer allmänt på vilka delar av guiden som fyller en metatextuell funktion, det vill säga som på något sätt signalerar till läsaren hur hen ska ta sig an texten.

### 3.2.4 Relationen mellan text och bild

Relationen mellan text och bild kan beskrivas som antingen *förankring* eller *avbyte*. Förankring innebär att skriften hjälper läsaren att förstå bilden genom att specificera vad som ska uppfattas som centralt i den. Det kan också ske åt motsatt håll, det vill säga att bilden illustrerar det som är viktigt i texten. Avbyte innebär att bild och skrift tillsammans skapar en överordnad betydelse (Björkvall, 2009:24–25). Med hjälp av dessa begrepp har jag analyserat bildernas funktion i guiden.

### 3.3 Metod för användartest

I det här avsnittet beskrivs användartestets genomförande, hur deltagarna valdes ut och hur det insamlade materialet analyserades. Sist problematiseras metoden.

#### 3.3.1 Användartestets genomförande

Användartestet gick i grunden ut på att deltagarna skulle uppfylla konstruerade läsmål och följa guidens instruktioner, för att jag skulle få en uppfattning om hur guiden fungerar i praktiken. Fyra studenter fick, vid fyra separata tillfällen, fem uppgifter att genomföra på dator med hjälp av studentguiden. En uppgift löd till exempel *Du vill lägga till en händelse i kalendern i Canvas. Ta reda på hur man gör med hjälp av guiden. Följ sedan instruktionen.* (Se samtliga uppgifter i Bilaga 1.) I de tre första uppgifterna skulle deltagarna följa guidens instruktion inne i Canvas och i de två sista skulle de med hjälp av guiden förklara för mig hur man kunde lösa uppgiften. Anledningen till detta var att deltagarna annars hade haft olika förutsättningar att kunna följa instruktionen i de två sista uppgifterna, beroende på hur deras lärare hade valt att lägga upp sina kursytor. Uppgifterna var baserade på frågor om Canvas som studentsupporten på EFU tagit emot. Under tiden som de utförde uppgifterna fick deltagarna beskriva högt vad de tänkte i relation till vad de höll på med, enligt metoden *think-aloud* som diskuteras närmare i avsnitt 3.3.3 nedan.

Testen ägde rum i ett av mötesrummen på EFU, med mig och deltagaren närvarande i rummet. Genom att starta ett digitalt möte i Zoom på min egen dator och sedan bjuda in deltagaren i mötet och aktivera skärmdelning på hans dator, kunde jag spela in personens röst och vad som hände på hans datorskärm under testets gång. Genom att närvara i rummet kunde jag se till att tekniken fungerade och att deltagarna förstod instruktionen. Jag läste upp varje uppgift för deltagarna och om någon fastnade väldigt länge i en uppgift bad jag hen att gå vidare till nästa. I övrigt observerade jag tyst. När deltagarna hade genomfört alla uppgifter, eller tjugo minuter hade gått, fick de svara på en avslutande fråga om hur lätt eller svår de upplevde att guiden var att använda och varför. De fyra inspelningarna utgjorde den andra delen av studiens analysmaterial.

### 3.3.2 Deltagarurval

De studenter som hör av sig till supporten på EFU med frågor om Canvas har oftast liten vana vid lärplattformen. För att deltagargruppen skulle vara så autentisk som möjligt behövde jag alltså hitta studenter som inte hade använt Canvas i någon större utsträckning. Jag sökte därför efter studenter som gick sin första termin på universitetet eller som tillhörde en fakultet som använder en annan lärplattform än Canvas. Jag fick kontakt med deltagarna genom att skicka mejl till undervisande personal på Lunds universitet, med information om användartestet och typen av studenter som jag sökte, samt frågan om de hade möjlighet att skicka vidare informationen till sina studenter, eller om jag hade fått besöka en föreläsning för att rekrytera deltagare på plats. Två deltagare hörde av sig på mejl efter att ha fått information från en föreläsare, och två rekryterades på plats efter föreläsningar jag fick besöka. Under besöken berättade jag kort om hur studien skulle gå till och svarade på eventuella frågor från studenterna. De som var intresserade av att delta fick sedan skriva ned sina kontaktuppgifter så att vi kunde boka in en tid för att göra testet.

Under arbetet med studien följdes de fyra etiska kraven för humanistisk forskning, så som de beskrivs av Patel och Davidsson (2019:84–85). Deltagarna informerades om syftet med studien, och att deltagandet var frivilligt. Deltagarna fick mina kontaktuppgifter och uppmanades att höra av sig om de hade frågor eller ville dra sig ur. De försäkrades även om att inspelningarna endast skulle användas av mig i arbetet med uppsatsen, och sedan tas bort. De fick även veta att de skulle anonymiseras i uppsatsen. Denna information framgick både i informerande mejl till deltagarna, vid rekrytering på plats och vid varje testtillfälle. Den slutgiltiga deltagargruppen bestod av fyra studenter från olika fakulteter, varav tre gick sin första termin med Canvas och en aldrig hade använt Canvas. Samtliga deltagare hade svenska som förstaspråk och inga konstaterade lässvårigheter. Ingen av dem hade använt studentguiden tidigare. Som Patel och Davidsson (2019:85) påpekar är det enklare att identifiera individerna i en avgränsad grupp studiedeltagare. För att anonymisera testdeltagarna kommer jag att kalla dem för A, B, C och D i den här uppsatsen, och genomgående använda det personliga pronomenet hen när jag hänvisar till dem.

### 3.3.3 Analys av insamlat material

Utifrån skärminspelningarna kunde jag rekonstruera deltagarnas sökvägar och jämföra dem, dels med varandra och dels med den enklast möjliga sökvägen. Jag kunde se hur många steg eller klick det tog innan de hittade rätt och var deltagarna eventuellt avvek från den enklast möjliga sökvägen. Genom att lyssna på vad deltagarna sa när de genomförde uppgifterna fick jag också en uppfattning om hur de tänkte under tiden. Jag transkriberade delar av inspelningarna då deltagarna hamnade fel och även deras förklaringar när de genomförde de två sista uppgifterna. Enligt Norrbys rekommendation (2014:99–101) lät jag syftet med transkriptionen avgöra dess form. Jag var intresserad av att se vilka aspekter av guiden som kunde göra det svårare för deltagarna att utföra uppgifterna. Det relevanta var därför inte exakt hur deltagarna uttryckte sig, utan hur de tänkte när de orienterade sig i guiden. Av det skälet är transkriptionen relativt enkel och skriftspråksnära (se transkriptionsnyckel i Bilaga 2).

### 3.3.4 Problematisering av metod

Metoden think-aloud går ut på att låta en observerad person ”tänka högt” medan hen utför en uppgift (Charters, 2003:68). Syftet är att få en inblick i hur deltagaren tänker, och ett problem är således att många naturliga tankeprocesser sker mycket snabbare än tiden det tar att uttrycka dem i ord (ibid:70–71). Eftersom think-aloud-data inte blir exakt måste forskare som använder metoden göra egna tolkningar av den (ibid:74). Charters (2003:72–73) rekommenderar att välja en lagom svår uppgift för deltagaren att genomföra, gärna uppdelad i mindre bitar för att underlätta för arbetsminnet. För att nå ett tillförlitligt resultat bör think aloud-data dessutom kompletteras med annan data.

Min analys av resultaten från användartestet bygger delvis på min tolkning av vad deltagarna säger i inspelningarna, och eftersom det är en stor belastning att tänka högt samtidigt som man utför en uppgift måste jag utgå ifrån att datan bara ger en liten inblick i deltagarnas upplevelse. Deltagarnas egna kommentarer och rekonstruktionen av deras sökvägar kan dock komplettera think aloud-datan och de kan tillsammans fungera som ett tillräckligt underlag för att ge en bild av vilka problem deltagarna fick under testet. Samtidigt finns risken att

deltagarnas svårigheter med uppgifterna berodde på mina instruktioner snarare än guidens utformning. För att med större säkerhet kunna utesluta detta försökte jag göra instruktionen så tydlig som möjligt. Deltagarna fick först läsa igenom instruktionen själva och sedan förtydligade jag om något kändes oklart. Under testets gång läste jag upp varje fråga och deltagaren hade samtidigt frågorna utskrivna på ett papper framför sig.

Det är även möjligt att själva situationen påverkade deltagarnas förmåga att genomföra uppgifterna. En deltagare uttryckte till exempel att hen blev stressad av att vara iakttagen, men att det blev lättare efter en stund. Här aktualiseras *The observer's paradox*, alltså att forskarens närvaro gör det omöjligt att studera det naturliga beteendet man försöker komma åt (Norrby, 2014:39). För att göra deltagarna mer bekväma i situationen var jag tydlig med att jag inte skulle analysera deras prestation och att det inte gjorde något om de inte slutförde alla uppgifter. Jag instruerade dem också att försöka prata på utan att tänka på hur de uttryckte sig.

## 4 Resultat

I den här delen av uppsatsen redovisas studiens resultat. Först presenteras textanalysen, och sedan resultaten av användartestet.

### 4.1 Textanalys

I det här avsnittet redovisas textanalysens resultat, en analyskategori i taget, enligt samma ordning som analyskategorierna presenterades i avsnitt 3.2.

#### 4.1.1 Textmönster

Eftersom Startsidan har en helt annan funktion än guidens övriga sidor har jag analyserat den separat. Startsidans drag kan ställas upp som nedan. Först sker en kort introduktion där läsaren får veta vad Canvas är och att de kan hitta information om olika funktioner längre ner på sidan. Läsaren uppmanas också att först läsa om tre grundläggande funktioner i Canvas:

canvasmenyn, kursmenyn och innehållsredigeraren. Texten tar sedan upp två problem som kan uppstå och länkar till information om hur dessa kan lösas. Därefter listas länkar till guidens moduler. Listan är inte fullständig eftersom alla moduler inte finns med. Sist erbjuder texten relaterad information via länkar.

Startsidans drag:

Drag 1: Introduktion

- etablerar kontakt (välkomnande)
- beskriver Canvas kort
- uppmanar till läsning av specifika delar av guiden (länkar till delarna)

Drag 2: Förutsäger problem och erbjuder lösningar

- för många kurser i översikten – länk till instruktion
- problem med webbläsare – länk till information

Drag 3: Redovisar (ofullständigt) guidens innehåll

- länkar till (majoriteten av) modulerna

Drag 4: Erbjuder mer information

- om Canvas från leverantörer
- om behandling av personuppgifter

Nedan har ett textmönster för de övriga sidorna konstruerats. De drag som förekommer på alla sidorna är markerade med + och övriga är markerade med –.

Sidornas drag:

Drag 1: Beskriver funktion i Canvas –

Drag 2: Beskriver tillvägagångssätt +

- handlingsbeskrivning
- förtydligande
- uppmärksammande

Drag 3: Erbjuder mer information –

Drag 4: Ger kontaktinformation +

På nästan alla sidorna kommer först en beskrivning av den funktion i Canvas (Drag 1), som sidan handlar om, som i exempel 1 och 2 nedan. Undantaget är sidan ”Profilinställningar”, som direkt börjar beskriva hur man hittar till profilinställningarna i Canvas (Drag 2).

Exempel 1: Kalendern visar alla de händelser som är kopplat [sic!] till dina olika kurser samt egna händelser som du väljer att lägga in.

Exempel 2: Gruppsidan fungerar lite som en kurssida men som endast är synlig för gruppmedlemmarna.

Tillvägagångssätt beskrivs på samtliga sidor i guiden (Drag 2). Detta drag består till största delen av handlingsbeskrivningar som i exempel 3 nedan, men det kan även förekomma förtydliganden av sådant som inte framgått av handlingsbeskrivningen, som i exempel 4.

Exempel 3: För att komma till dina inställningar klickar du på **Konto** i Canvasmenyn och sedan **Inställningar**.

Exempel 4: Ändringar du gör här kommer gälla på alla dina kurser.

Vid några tillfällen uppmärksammar texten läsaren på något hen behöver känna till, i relation till den aktuella funktionen i Canvas. Det kan se ut som i exempel 5 och 6.

Exempel 5: Att plagiera ett annat arbete är fusk och kan leda till att du stängs av från din utbildning.

Exempel 6: Tänk också på att Canvas är en webbaserad lärplattform. Vilken webbläsare du använder påverkar användarupplevelsen (...)



På fyra av fem sidor erbjuds relaterad information som läsaren kan ta del av via länkar (Drag 3). Det kan se ut som i exempel 7 och 8 nedan. Detta drag saknas på sidan ”Så här fungerar gruppsidan”.

Exempel 7: Se Canvas egen film om profilställningar: <https://vimeo.com/74243735>

Exempel 8: [Riktlinjer för plagiat vid LU](#).

Sist på varje sida finns kontaktinformation och en uppmaning till läsaren att höra av sig om hen inte hittar informationen hen söker i guiden (Drag 4).

#### 4.1.2 Disposition

I sin helhet kan guiden sägas ha en övergripande temadisposition, där varje modul behandlar en aspekt av Canvas, till exempel inlämningar och bedömning. Några av modulerna handlar dock om andra teman än Canvas, till exempel modulen Digitala verktyg. Modulerna följer också ett tematiskt mönster, där varje sida ger instruktioner om hur man gör något, till exempel hur man hittar och lämnar in sitt arbete i Canvas.

På Startsidan finns länkar till (majoriteten av) guidens moduler (se Figur 4, avsnitt 3.1).

Länkarna på Startsidan är placerade i samma ordning som de motsvarande modulerna, enligt listan nedan. Här bryts den tematiska dispositionen. Fem av länkarna (markerade med fetstil) leder till de moduler som handlar om hur man använder Canvas på datorn, men dessa står inte tillsammans. *Hur du kan anpassa dina inställningar* är placerad efter modulen *Appen, Zoom och andra digitala verktyg*, som behandlar andra områden.

Länkar till modulerna, på Startsidan:

- **Inlämningar, Bedömning och Quiz**
- **Grupper och Samarbeten**
- **Kommunikation och Diskussion**
- **Kalendern och Mötesbokning**

- Appen, Zoom och andra digitala verktyg
- **Hur du kan anpassa dina inställningar**
- Din studiemiljö och hälsa

Guidens sidor är i sin tur disponerade på lite olika sätt. Vissa är mer additivt tematiska, till exempel sidan ”Så här fungerar Gruppsidan”, där funktionerna betas av en efter en. Underrubrikerna på den här sidan är namnen på den funktion som beskrivs i varje avsnitt, till exempel ”Anslag” eller ”Filer”, och avsnitten är korta. Andra sidor är mer dynamiskt tematiska, till exempel sidan ”Aviseringar / Notifikationer”. Här beskrivs funktionen aviseringsinställningar först övergripande. Läsaren får sedan veta var man ska klicka för att komma till inställningar på konto- respektive kursnivå. Därefter beskrivs mer exakt vilka inställningar man kan göra och hur. Sidans dispositionsmönster kan beskrivas som specificerande tematiskt eftersom det generella går över i det specifika. Textavsnitten är längre på den här sidan.

#### 4.1.3 Metatextuella signaler

Metatext i form av orienterande beskrivningar förekommer i guiden, men är inte så vanligt. Bland exemplen finns metatext som pekar framåt i texten, som i exempel 9, och som refererar till något som nämnts tidigare, som i exempel 10.

Exempel 9: Nedan finns beskrivningar av ett par funktioner som kan vara bra att känna till.

Exempel 10: Då skrollar du ner på sidan med aviseringar (beskrivet ovan) och ändrar frekvens

Det går att diskutera om länkar kan räknas som metatext. Länkarna kan hjälpa läsaren att hitta i texten, men om länktextern är otydlig kommer den inte att fylla den funktionen. Jag hävdar att länkarna i guiden inte per automatik kan räknas som metatext, men att de i kombination med anslutande text ändå fyller en metatextuell funktion. På Startsidan förekommer metatext

som har funktionen att beskriva länkar och delarna av guiden som de leder till. Även själva länktextern fungerar då som metatext, som i exempel 11 och 12 nedan.

Exempel 11: Klicka vidare på länkarna nedan för att läsa mer om:

[Inlämningar, Bedömning och Quiz](#)

(...)

Exempel 12: Om du börjar få många kurser på din översikt kan du markera de aktuella som favoriter. [Läs om hur du gör det här](#).

Som bekant står modulernas namn i en lista som klickbara länkar på Startsidan. Listan har en metatextuell funktion eftersom den redogör för guidens innehåll. Den är dock inte komplett eftersom alla moduler inte finns med.

Med utgångspunkt i ett vidare textbegrepp kan även bilder räknas som delar av en text. Metatext med funktionen att beskriva en bild ser ut på olika sätt i guiden. Den kan beskriva vad en bild föreställer i sin helhet, som i exempel 13, eller en specifik del av bilden, som i exempel 14.

Exempel 13: Så här kan en analys se ut: (bild)

Exempel 14: För exempel på detta, se pilarna

I guiden motsvarar en siffra i texten ofta en siffra som redigerats in i ett skrämbild, se de bruna punkterna i exempel 15 och 16 nedan. Siffrorna i texten under bilderna signalerar att texten beskriver en del av en bild, och jag har därför räknat siffrorna som metatext. Siffran kan stå innan texten, som i exempel 15, eller vara inkorporerad i texten, som i exempel 16. Det förekommer även siffror med samma funktion i underrubriker, som till exempel rubriken ”3. Kalendermenyn”.

## Exempel 15:

The screenshot shows a document analysis interface. On the left, there are two sections: 'TRÄFFAR' (Hits) and 'VARNINGAR' (Warnings). The 'TRÄFFAR' section shows 1 hit for 'TEXT-MATCHNING' (Text matching) with a high text similarity, and 0 warnings for 'VANINGAR' (Unusual use of symbols). A button 'VISA HELA DOKUMENTET' (Show full document) is present. Below this, there is a text snippet explaining that an alternative source was found with the same text, and a 'LÄS MER' (Read more) link. On the right, a 'TEXTLIKHET' (Text similarity) bar chart compares the document's similarity (45%) to the recipient's average (65%).

1. Här kan du se de specifika delarna ur dokumentet som fick en träff.

2. Här kan du se hela dokumentet med markeringar för de delar som fick en träff.

## Exempel 16:

The screenshot shows the 'inställningar' (Settings) page of the Lunds University system. The page is divided into several sections: 'Aviseringar' (Notifications), 'Inställningar' (Settings), 'Kontaktuppgifter' (Contacts), and 'Webbtjänster' (Web services). The 'Inställningar' section is highlighted with a red box and contains several settings: 'Fullständigt namn' (Full name), 'Visningsnamn' (Display name), 'Sorterbart namn' (Sortable name), 'Språk' (Language), and 'Tidszon' (Time zone). The 'Kontaktuppgifter' section shows a list of contacts with columns for 'Andra kontaktuppgifter' (Other contacts) and 'Typ' (Type). The 'Webbtjänster' section shows a list of services and a checkbox for 'Låt kurs-/gruppledmedlemmar se vilka tjänster som jag länkat till i min profil' (Allow course/group members to see which services I have linked to in my profile).

1. Klicka på ikonen (1) för att antingen ladda upp en bild, ta en bild eller använda en gravitar.

## Lägg till profilmeld

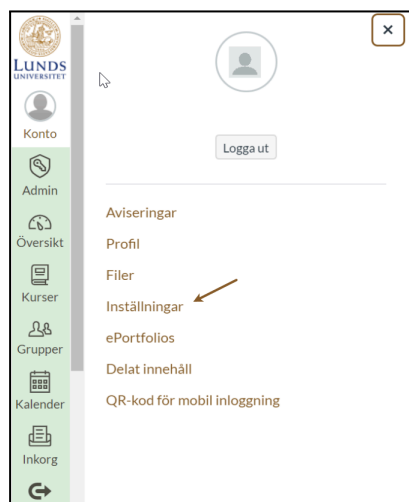
Klicka på ikonen (1) för att antingen ladda upp en bild, ta en bild eller använda en gravitar.

Rubrikerna i guiden har den metatextuella funktionen att markera vad varje modul, sida och textavsnitt handlar om. Rubrikerna ser lite olika ut på de olika sidorna i guiden. Sidornas rubriker kan delas in i två olika kategorier. Dels finns rubriker som beskriver handlingar, till exempel ”Navigera i kalendern”, ”Stäng av mötesaviseringar”, eller ”Lägg till profilbild”. Dels finns rubriker som återger namnet på en funktion i Canvas, till exempel ”Kalenderöversikten”, ”Filer” eller ”Anslag”. Länkarna på Startsidan fungerar också som rubriker till modulerna. På Startsidan befinner de sig utanför sitt sammanhang, det vill säga sidornas underordnade teman syns inte, utan endast det övergripande temat.

#### 4.1.4 Relationen mellan text och bild

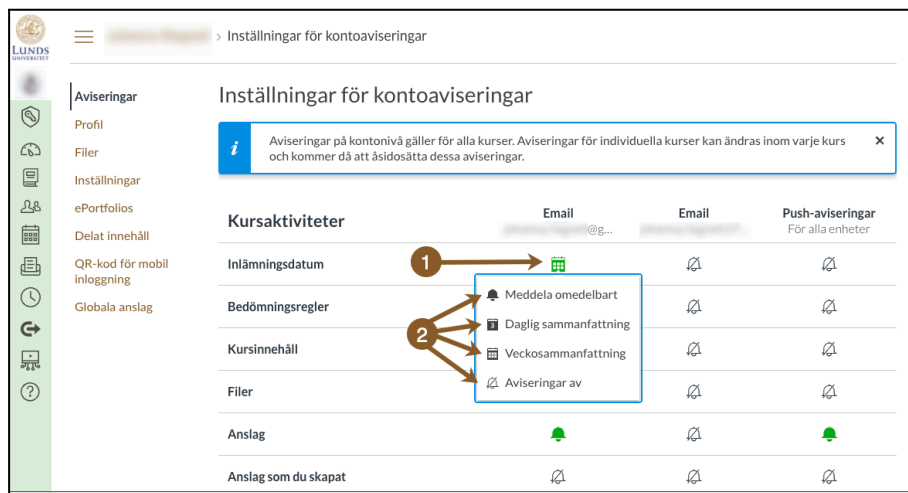
I guiden används bilder för att instruera och illustrera. Typen av relation mellan text och bild varierar. Beskrivningen av tillvägagångssätt kan vara mer självständig, som i exempel 17. Bilden illustrerar här textens budskap men det går att förstå vad man ska göra utan att titta på bilden. Detta kan beskrivas som en typ av förankring.

Exempel 17: För att komma till dina inställningar klickar du på Konto i Canvasmenyn och sedan Inställningar.



Exempel 18 visar en annan typ av relation, där både bild och text är helt nödvändiga för att förstå instruktionen. Texten visar en del av den övergripande betydelsen: vad som händer när man trycker på symbolen. Bilden visar hur symbolen ser ut och var den finns på skärmen. Relationen kan beskrivas som avbyte.

Exempel 18: Genom att klicka på symbolen (1) får du olika alternativ för hur ofta du ska få aviseringar.



## 4.2 Användartest

I det här avsnittet redogör jag för resultatet av användartestet. Först beskrivs några iakttagelser av hur deltagarna använde guiden och därefter redovisas deltagarnas resultat och de problem som uppstod när de skulle genomföra uppgifterna.

### 4.2.1 Deltagarnas sätt att använda guiden

När deltagarna letade efter information i guiden läste de oftast snabbt och översiktligt. De skannade av innehållet och klickade sig snabbt vidare om de inte hittade vad de sökte.

Transkriptionen nedan visar hur deltagare B försöker lösa uppgift 3. B söker efter något relevant i texten genom att läsa den översiktligt, och klickar sig vidare så fort hen hittar något som skulle kunna leda hen rätt.

1. B: TÄNKER HÖGT näe det här var inte alls detta jag ville ha (.) jag ville ha notis på mejl (.) näe du jag tror inte jag (.) vi går tillbaka SCROLLAR UPP
2. LÄSER olästa meddelanden canvasmenyn
3. TÄNKER HÖGT vi går tillbaka till canvasmenyn eller ska jag klättra mig närmare SCROLLAR TILL SIDANS BÖRJAN
4. LÄSER om du inte vill få aviseringar på detta sätt om du vill ändra hur oft-
5. TÄNKER HÖGT vi provar
6. KLICKAR PÅ LÄNKEN "aviseringar" I TEXTEN
7. LÄSER Canvasmenyn och aviseringar
8. TÄNKER HÖGT ska kolla
9. KLICKAR PÅ LÄNKEN "Canvasmeny" I TEXTEN

En annan allmän iakttagelse är att deltagarna generellt utgick från Startsidan, och om de tappade bort sig tenderade de att gå tillbaka dit snarare än till Moduler. De orienterade sig alltså framför allt med hjälp av Startsidans länkar till modulerna.

## 4.2.2 Deltagarnas resultat

Figuren nedan visar vilka uppgifter deltagarna klarade och inte klarade. Jag har räknat uppgiften som ej avklarad (nej) om deltagaren fastnat länge i en uppgift och jag bett hen gå vidare till nästa, eller om deltagaren verkar ha missat central information.

	A	B	C	D
1	nej	ja	ja	ja
2	ja	ja	ja	ja
3	nej	nej	ja	ja
4	nej	nej	nej	ja
5	ja	nej	ja	ja

Figur 6. Deltagarnas resultat.

De avklarade uppgifterna är fler än de icke avklarade, men även om deltagarna klarade de flesta av uppgifterna stötte de ofta på problem på vägen. Det var bara deltagare D som lyckades genomföra alla uppgifter inom tidsramen för testet, men även hen fick problem. Nedan visas den enklaste sökvägen för uppgift 1, och sedan en rekonstruktion av den sökväg som D tog för att lösa uppgiften. Det gick att lösa uppgiften i 6 steg, men för D tog det 36.

Enklaste sökväg, uppgift 1:

**1.** Startsidan → **2.** Modul: Hur du kan anpassa dina inställningar →  
**3.** Profilställningar → **4.** Canvasmenyn: Konto → **5.** Inställningar → **6.** +  
E-postadress

Sökväg, uppgift 1, deltagare D:

**1.** Startsidan: ser introvideo → **2.** Canvasmenyn: Konto → **3.** Aviseringar → **4.** Konto  
→ **5.** Profil → **6.** Aviseringar → **7.** Knapp: Konto → **8.** Inställningar → **9.**



+ Kontaktmetod → **10.** Redigera inställningar → **11.** Hjälp → **12.** Guide för studenter → **13.** Startsidan → **14.** Modul: Kommunikation och Diskussion → **15.** Sida: Kommunikation, Inkorg och Anslag → **16.** Modul: Översikt → **17.** Sida: Hantera dina kurser → **18.** Modul: Översikt → **19.** Sida: Canvasmeny → **20.** Länk i brödtext: Aviseringar (bruten länk, leder tillbaka till Startsidan) → **21.** Sida: Canvasmeny → **22.** Länk i brödtext: aviseringar (bruten länk, leder tillbaka till Startsidan) → **23.** Canvasmenyn: Konto → **24.** Inställningar → **25.** Aviseringar → **26.** Hjälp → **27.** Guide för studenter → **28.** Startsidan: Ser delar av introvideo igen → **29.** Canvasmenyn: Konto → **30.** Aviseringar → **31.** Inställningar → **32.** + E-postadress → **33.** Knapp: Text (SMS) → **34.** Redigera inställningar → **35.** Standardadress för e-post → **36.** + E-postadress

Ett återkommande problem var att deltagarna klickade på fel modul redan på Startsidan, och därmed hamnade i fel del av guiden. Deltagare D uppgav att det ibland var svårt att veta vilken information som skulle falla in under vilken av Startsidans moduler. Till exempel var det enligt D svårt att gissa att sidan "Aviseringar/Notifikationer" kunde hittas i modulen *Hur du kan anpassa dina inställningar*. Även deltagare A uppgav att det ibland var svårt att veta var man skulle klicka på Startsidan och att det blev lättare när hen hittade fliken Moduler.

Vid några tillfällen hittade deltagarna rätt modul, men valde sedan fel sida. Det innebar dock inga större problem eftersom det var enkelt att gå tillbaka och testa en ny sida i modulen. Deltagarna lyckades ibland lösa en uppgift trots att de hamnat fel till en början, genom att gå tillbaka till Startsidan eller modulerna och börja om, hitta en länk i brödtexten som ledde dem rätt, eller testa sig fram i Canvasmenyn utan att läsa guidens instruktion. Ibland gick det snabbt men andra gånger innebar det en lång omväg.

Ett återkommande problem var att deltagarna hittade fram till rätt sida i guiden utan att inse det, och därför klickade sig vidare. När de väl hade avfärdat sidan som irrelevant för uppgiften kunde det bli svårt att slutföra den. Nedan visas den enklaste sökvägen för uppgift 3, och en del av den sökväg deltagare B tog för att försöka lösa uppgiften. B lyckas klicka sig fram till sidan "Aviseringar/Notifikationer" (5). Längre ner på sidan finns instruktionen som

B letar efter, men B scrollar inte så långt ner, utan klickar sig vidare via en länk i brödtexten (6) och hamnar då på en helt annan sida.

Enklaste sökväg, uppgift 3:

1. Startsidan → 2. Modul: Hur du kan anpassa dina inställningar 3. Sida: Aviseringar/Notifikationer → 4. Canvasmenyn: Konto → 5. Aviseringar → 6. Filer

Del av sökväg, uppgift 3, deltagare B:

1. Startsidan → 2. Modul: Grupper och Samarbeten → 3. Startsidan → 4. Modul: Kommunikation och diskussion → 5. Sida: Kommunikation, Inkorg och Anslag → 5. Länk i brödtext till Sida: Aviseringar / Notifikationer → 6. Länk i brödtext till Sida: Canvasmenyn → 7. Canvasmenyn: Konto → 8. Aviseringar → 9. Inställningar

Under användartestet uppstod även problem som hade att göra med missad information eller begreppsförvirring. När deltagare C skulle förklara hur man kan lämna in ett arbete via Ouriginal utelämnade hen att det finns två olika sätt att göra det på, trots att guiden redogör för båda. Deltagare A gjorde samma misstag. B kände inte till Ouriginal sedan innan, och fick därför problem. Hen hittade fram till rätt sida i guiden, men verkade inte förstå hur Ouriginal fungerade av att läsa texten. Transkriptionen nedan visar hur B resonerar medan hen letar i guiden. Hen verkar tolka det som att Ouriginal är ett verktyg som studenterna ska kunna använda, vilket gör det svårt att göra klart uppgiften.

1. B: TÄNKER HÖGT Jag känner mig lite snurrig här GÅR TILLBAKA TILL "Startsidan"
2. TÄNKER HÖGT Det jag letar efter nu är väl att se vart det här verktyget är GÅR TILL SIDAN "Hitta och lämna in ditt arbete"
3. TÄNKER HÖGT Problemet jag har just när jag sitter och läser detta är att jag har nånstans hamnat i att detta Urkund är ett verktyg (.) och då är frågan vart man kommer

åt detta verktyget och jag tror att det stod kanske lite mer information där jag var innan

### 4.2.3 Deltagarnas reflektioner

Efter att deltagarna hade genomfört uppgifterna fick de berätta hur lätt eller svårt de tyckte det var att använda guiden och vad de trodde att det berodde på, samt ge synpunkter på guidens utformning om de hade några. Svaren har sammanfattats nedan.

Deltagarna uppgav att de tyckte att det var enkelt att använda guiden, och att det berodde på någon eller några av följande faktorer:

- Länkar i brödtexten och/eller på Startsidan, samt fliken Moduler gjorde det lätt att hitta det man letade efter.
- Bilderna och introduktionsvideon visade tydligt hur man skulle göra.
- Informationen på sidorna var utförlig.

Deltagarna hade även en del negativa synpunkter:

- Det var ibland svårt att veta var man skulle klicka för att komma dit man ville.
- Det var förvirrande att vissa ord som stod på svenska i guiden stod på engelska i Canvas.
- Beskrivningarna kändes ibland överflödiga när det man ville veta var hur man skulle hitta något. Det kändes mer passande för en annan målgrupp, kanske äldre personer.

Slutligen uttryckte deltagare B att om hen i en verklig situation hade haft svårt att hitta svar i guiden, hade hen nog ringt en kompis och frågat istället för att leta vidare.

## 5 Diskussion

I det här avsnittet diskuteras studiens resultat utifrån de två forskningsfrågorna och i relation till tidigare forskning. Först diskuteras guidens utformning utifrån textanalysens resultat, och sedan vilka problem studenter kan stöta på när de använder guiden, enligt resultaten från användartestet. Möjliga orsaker till problemen diskuteras också mot bakgrund av textanalysens resultat.

### 5.1 Vilka funktioner fyller guidens olika delar och hur kopplas de till varandra för att skapa en helhet?

Genom textanalys har jag undersökt guidens beståndsdelar och deras funktioner. Som bekant inleddes samtliga av Herrimans (2021) manualer med draget *Establishing contact and orienting the reader towards the text and the product*, som innehöll en introduktion med innehållsförteckning och en produktbeskrivning. Guidens Startside kan sägas orientera läsaren mot produkten genom att presentera och beskriva Canvas. Själva guiden får ingen direkt presentation, men läsaren uppmanas att först ta del av sidor som beskriver Canvas mest grundläggande funktioner. De flesta av guidens moduler finns i en lista som klickbara länkar, men det saknas en fullständig innehållsförteckning.

Guidens sidor är uppbyggda av ungefär samma beståndsdelar, med några skillnader. Tillvägagångssätt som beskriver hur något ska göras finns med på alla sidor, vilket verkar rimligt i en instruerande text. Det stämmer överens med vad tidigare forskning visat, oavsett vilket ord man väljer för att beskriva det: handlingsbeskrivande sekvens (Nord, 2008), anvisningar (Mårdsjö, 1992) eller handlingsframkallning (Herriman, 2021). Handlingsbeskrivningen i guiden bygger i hög grad på skärmbilder, som i vissa fall är helt avgörande för att förstå hur något ska göras. Detta liknar de förhållanden som Nord (2008) och Mårdsjö (1992) kunde se mellan text och bild i sina material (se avsnitt 2.3.3). I beskrivningen av tillvägagångssätt ingår även beståndsdelarna förtydliganden, som hjälper läsaren att förstå instruktionen, och uppmärksammanden. Det finns en viss likhet mellan

guidens uppmärksammanden och de varningar som Herriman (2021) fann i sitt material, men i guiden är de inte så många och har inga egna avsnitt. De gäller inte heller säkerhetsrisker utan snarare sådant som studenter kan behöva tänka på, till exempel regler om plagiat (se exempel 5 avsnitt 4.1.1).

På alla sidor utom en är det inledande draget en beskrivning av den Canvasfunktion som sidan handlar om, som ett slags kort introduktion. Detta liknar den teknikbeskrivande funktion som Mårdsjö (1992:132) beskriver. Fyra av fem sidor erbjuder mer relaterad information via länkar. Dessa kan sägas utgöra komplement till guiden för den som önskar mer utförlig eller specifik instruktion eller information. Det draget fanns inte i de tidigare studierna, eftersom de gjordes på tryckt material. I slutet av varje sida finns kontaktuppgifter så att läsaren kan höra av sig om hen inte hittar i guiden och behöver hjälp.

Textanalysen gick även ut på att undersöka hur guidens delar kopplas till varandra för att skapa en helhet. Det har jag försökt ta reda på genom att analysera disposition och metatext. Guidens övergripande disposition är tematisk, och det finns exempel på både dynamisk och additiv tematisk disposition på guidens sidor. Den tematiska dispositionen bryts i modulernas rubriker på Startsidan. Olika typer av metatextuella signaler används i guiden för att synliggöra dess struktur och vägleda läsaren. Förutom orienterande beskrivningar (se exempel 9 & 10 avsnitt 4.1.3) finns även länktexter, bildtexter, siffror och rubriker med metatextuell funktion. Medan underrubrikerna i Herrimans (2022:125) manualer visade det kommunikativa syftet med textens olika delar, till exempel *Warning*, visar guidens rubriker snarare vad textavsnittet handlar om mer specifikt. Rubrikerna kan vara aktiva eller bara återge namnet på en Canvasfunktion. Modulernas rubriker på Startsidan är något generella utanför sitt sammanhang.

## 5.2 Vilka svårigheter kan studenter stöta på när de använder guiden?

Genom ett användartest har jag undersökt vilka problem studenter kan stöta på när de använder guiden. Herriman (2021) påpekar att läsare av manualer förlitar sig på textens första

intryck när de skumläser i jakt på specifik information. Detta verkar även kunna beskriva deltagarna i användartestet, som ibland missade att de hamnat rätt och gick vidare till en ny sida, eller missade viktig information. Detta kan tyda på att guiden inte är tillräckligt anpassad efter målgruppens lässtrategier. Det kan bli ett problem om läsarna väljer att ge upp för att de inte hittar direkt, vilket verkar vara en risk, även att döma av deltagare B:s kommentar om att det hade känts mer naturligt att ringa en kompis än att leta vidare i guiden. Problem som enkelt hade kunnat lösas med hjälp av guiden kan då bli tidskrävande, både för studenterna och för Studentsupporten på EFU.

Läsmål och förväntningar på texten utifrån genre kan avgöra vilken lässtrategi läsaren väljer. Som framgått är den instruerande genren mycket bred och texter inom den kan variera mycket i sin form (Hellspong & Ledin, 1997; Martin & Rose 2008; Tokunaga & Tokunaga 2010). Något som förenar dem är att de är kopplade till en utomtextuell verksamhet (Englund & Ledin, 2003) och utformade för att användas (Mårdsjö, 1992). Med detta i åtanke verkar ett rimligt antagande vara att en användarguides läsare förväntar sig att texten ska vara användbar, det vill säga att det ska vara enkelt att snabbt hitta det man söker och att förstå och följa instruktionen. Möts inte dessa förväntningar kan det finnas risk för att guiden inte blir läst.

Resultaten från användartestet visade att deltagarna klarade de flesta av uppgifterna, men att det kunde vara svårt att hitta rätt i guiden. Ett återkommande problem var att de klickade fel redan på Startsidan, vilket tyder på att det finns mer att önska av dess utformning. Mer konkret upplevde deltagarna att rubrikerna på Startsidan var otydliga, vilket skulle kunna bero på vad textanalysen visade: att Startsidans rubriker bryter den tematiska dispositionen, samt att listan är ofullständig. En deltagare uppgav att det var lättare att hitta rätt via fliken Moduler, vilket troligen beror på att det där går att se vilka sidor som ingår i varje modul. Tagga ur sitt sammanhang är modulnamnen dock antagligen lite för generella och listan fungerar därmed inte helt ändamålsenligt som metatextuell signal.

Att testdeltagare missade central information kan tyda på att den inte framgår tillräckligt tydligt i guiden, men vad det i så fall beror på är svårt att säga baserat på studiens resultat.

Vidare var Ouriginal ett främmande begrepp för vissa testdeltagare, och vid ett tillfälle skapade det problem. Det skulle kunna tyda på att guiden behöver ta bättre hänsyn till målgruppens förkunskaper. Slutligen var deltagare D den enda som klarade alla uppgifter, vilket skulle kunna tyda på att guiden fungerar bättre för personer som är helt nya med Canvas. Deltagare B, som hade hunnit använda Canvas en tid, uttryckte att det var för mycket beskrivningar av vad saker var, medan deltagare D uppskattade att informationen på sidorna var utförlig. Detta är endast indikationer baserade på en liten mängd data. För att kunna dra några slutsatser hade ytterligare textanalys krävts på en lägre textnivå, och resultaten hade behövt jämföras mot ännu ett användartest med fler deltagare.

## 6 Avslutning

Syftet med studien var att ta reda på hur en användarguide behöver se ut för att fungera för sina användare. Det är svårt att dra några generella slutsatser utifrån en liten mängd data, men resultaten kan i alla fall sägas bekräfta det som tidigare forskning redan konstaterat: att en användarguide behöver kunna ge snabb tillgång till sina olika delar för att fungera väl. Användartestets resultat indikerade att det annars finns en risk att användarna hamnar fel, och i värsta fall ger upp. Med andra ord behöver en användarguide ta hänsyn till målgruppens lässtrategier. En viktig resurs för detta är troligen metatextuella signaler som orienterar läsaren. Av tidigare forskning framgick att även visuella resurser kan fylla en metatextuell funktion genom att rama in och markera textens olika delar. Hur detta kan användas i en instruerande text som även utgör ett digitalt gränssnitt kan vara en intressant frågeställning för framtida forskning.

För språkkonsulter står målgruppen i centrum, och forskning som undersöker vad som fungerar för läsare av olika genrer kommer därför alltid att vara relevant för yrkesgruppen. Vidare konstaterade jag i uppsatsens inledning att min studie i första hand är språkvetenskaplig, men att den vidrör fältet UX. Analysarbetet gav även en bild av hur Studentguiden fungerar som digitalt användargränssnitt, och dessa resultat hade kunnat diskuteras i en framtida studie där UX är ett större fokus. I ett samhälle som blir allt mer

digitaliserat behöver språkkonsulters kompetens breddas, och framåt hade språkvetenskaplig forskning i större utsträckning kunnat korsas med UX-fältet.



## 7 Litteratur

Björkvall, Anders (2009) *Den visuella texten: multimodal analys i praktiken*. Stockholm: Hallgren och Fallgren.

Chartes, Elisabeth (2003) The Use of Think-aloud Methods in Qualitative Research: An Introduction to Think-aloud Methods. 12(2), s. 68–82.

<file:///Users/sarajansson/Downloads/brocked,+180-556-1-PB.pdf>

Fridehäll, Kajsa & Heino, Paulina (2023) *Hybridundervisning: Interaktionsupplevelser via digitala verktyg och plattformar ur ett studentperspektiv*. Kandidatuppsats. Luleå tekniska universitet.

<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1767662/FULLTEXT01.pdf>

Gunnarsson, Britt-Louise (1982) *Lagtexters begriplighet* uppl. 1:1, Lund: Liber Förlag.

Hellspong & Ledin (1997) *Vägar genom texten – metod för brukstextanalys*, Studentlitteratur AB.

Herriman (2021) Metadiscourse in English instruction manuals, *English for Specific Purposes*, 65, s.120-132.

<https://doi.org/10.1016/j.esp.2021.10.003>

Holmberg, Per & Wirdenäs, Karolina (2005). Tinas textaktiviteter. Byrman, Gunilla, Einarsson, Jan, Hammarbäck, Solveig, Lindgren, Maria & Stille, Per (red.) *Svenskans beskrivning 27: Förhandlingar vid Tjugosjunde sammankomsten för svenskans beskrivning*. Växjö University Press. s.114–124.

Josephsson, Olle & Melander, Björn (2003). Läsare och läsarter. I Englund, Boel & Ledin, Per (red.) *Teoretiska perspektiv på sakprosa*, Lund: Studentlitteratur. s. 125–157.

Martin, J.R & Rose, David (2008) *Genre relations: mapping culture*. London / Oakville: Equinox publishing.

Melander, Björn & Josephsson, Olle (2003). Muntlighet och skriftlighet i sakprosatexter. I Englund, Boel & Ledin, Per (red.) *Teoretiska perspektiv på sakprosa*, Lund: Studentlitteratur. s. 239–270.

Mårdsjö, Karin (1992) *Människa, text, teknik – tekniska handböcker som kommunikationsmedel*. Diss. Linköpings universitet.

Nord (2008) *Trädgårdsboken som text 1643–2005*. Diss. Stockholms universitet.  
<https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:200095/FULLTEXT01.pdf>

Norrby, Catrin (2014) *Samtalsanalys: Så gör vi när vi pratar med varandra*. uppl. 3:1, Lund: Studentlitteratur.

Patel, Runa & Davidson, Bo (2019) *Forskningsmetodikens grunder*. 5:2 uppl., Lund: Studentlitteratur.

Tokunaga, Anne & Tokunaga, Masahiko (2010) Procedures or How-to texts: Exploring the language of instructing, *Språk och kultur*, 7, s. 1–14.  
<https://doi.org/10.24729/00005921>

## 8 Bilagor

### Bilaga 1: Uppgiftsinstruktion, användartest

Uppgift 1–3: hitta och följ instruktionen på din kursyta

1. Du vill ändra vilken mejladress du får notiser till från din Canvaskurs. Använd guiden för att ta reda på hur man gör. Följ sedan instruktionen.
2. Du vill lägga till en händelse i kalendern i Canvas. Ta reda på hur man gör med hjälp av guiden. Följ sedan instruktionen.
3. Du vill få notiser på mail när din lärare lägger till nya filer i din kurs. Ta reda på hur man gör med hjälp av guiden. Följ sedan instruktionen.

Uppgift 4–5: hitta instruktionen och förklara för mig hur man gör

4. Du ska lämna in ett arbete via Ouriginal (tidigare Urkund). Använd guiden för att ta reda på hur man kan göra. Förklara sedan för mig (Clara) hur man kan göra. Använd guiden som hjälp när du förklarar.
5. Du är med i ett grupparbete och ska ladda upp en fil till din grupp på Canvas. Ta reda på hur man gör med hjälp av guiden. Förklara sedan för mig (Clara) hur man gör. Använd guiden som hjälp när du förklarar.

## Bilaga 2: Transkriptionsnyckel

LÄSER	metakommentarer skrivs med versaler
"aviseringar"	delar av guiden i metakommentarer
varf-	avbrutet ord
(.)	paus