

# Välkommen till din första UX-utmaning!

Av Hans-Christian Stoltz

Vad spännande att du har valt att ta steget mot en karriär inom UX-design! Kanske känns det lite nervöst just nu? Det är helt naturligt, och vi vill börja med att lugna dig: Att vara UX-designer handlar inte om att ha alla rätt svar direkt. Det handlar om att vara nyfiken, att våga testa, göra fel, analysera varför det blev fel, och sedan göra det bättre.

Det här provet är designat för att ge dig en inblick i hur man arbetar som UX-designer, men även för att ge oss en bild av hur vi kan hjälpa dig under utbildningen. Vi letar inte efter "perfekta" designers – då hade du inte behövt gå utbildningen! Vi letar efter dig som har en vilja att förstå hur människor använder digitala tjänster och hur vi kan göra dem bättre.

**Läs noga igenom uppgiften.**

**Du har 4 timmar på dig att genomföra den.**

**När du är klar skall du skicka in det du har kommit fram till som en PDF-fil.**

**Använd gärna screenshots för att förtydliga sådant som du vill förklara i din inlämning.**

# Ditt uppdrag: agera UX-designer

Ditt uppdrag är spännande och konkret. Du ska granska en statlig webbplats, hitta problem och föreslå förbättringar. Uppgiften är uppdelad i två huvuddelar som kompletterar varandra och ger dig en helhetsbild av UX-arbetet.

I första delen blir du detektiv – du använder professionella verktyg för att upptäcka problem i användbarheten. I andra delen blir du problemlösare – du skissar på kreativa lösningar som gör användarupplevelsen bättre. Tillsammans ger dessa delar dig en smak av vad det innebär att jobba med UX.

Läs igenom alla instruktioner noggrant, gärna ett par gånger så att du får ett grepp om vad uppgiften innebär. Ta din tid – det är viktigare att du förstår uppgiften än att du skyndar dig igenom den. Lycka till – vi ser fram emot att se hur du tänker!

## De två delarna

- Del 1: Analys med Nielsens heuristics
- Del 2: Designförslag och lösningsskisser

Båda delarna är lika viktiga och visar olika aspekter av UX-designerns arbete.

## Objektet för din analys

Du ska analysera **www.forsakringskassan.se** – en webbplats som miljontals svenskar använder varje år. Försäkringskassan är en statlig myndighet som hanterar viktiga delar av våra liv: föräldrapenning, sjukpenning, och mycket mer. Det gör den till ett perfekt objekt för UX-analys, eftersom den måste fungera för alla – från unga föräldrar till äldre pensionärer, från personer med hög digital kompetens till de som knappt använt datorer förut.

Eftersom webbplatsen är stor och omfattande ska du avgränsa dig. Detta är en viktig del av jobbet som UX-designer – att kunna fokusera på det som är mest relevant. Välj därför ut startsidan samt en undersida som du fokuserar din analys på. Det kan till exempel vara sidan "Sjuk", "Förälder" eller en inloggningssida.

Genom att begränsa ditt analysområde kan du gå på djupet och verkligen förstå användarupplevelsen, istället för att få en ytlig överblick av hela sajten. Kvalitet över kvantitet är ledordet här!

# Del 1: Analys med Nielsens heuristics

## Vad är heuristics?

Tumregler som hjälper dig identifiera designproblem systematiskt

Du behöver inga förkunskaper i UX eller heuristics. Tumreglerna används som ett stöd i analysen och du väljer själv vilka som passar dina observationer.

01

### Läs reglerna noggrant

Gå igenom alla 10 regler och använd dem som stöd att beskriva dina egna observationer.

03

### Dokumentera med skärmdumpar

Ta screenshots på de problem du hittar. Använd skärmsklippverktöget på din dator. Se till att bilderna är tydliga och visar problemet.

02

### Utforska webbplatsen

Besök Försäkringskassans sajt och navigera runt. Titta på dina valda sidor med ett kritiskt öga. Hittar du saker som bryter mot reglerna? Eller saker som följer dem väldigt bra?

04

### Förklara dina fynd

Skriv en kort text till varje bild där du förklarar vad du ser och vilken av tumreglerna det kopplar till. Var konkret och tydlig.

- ❏ Viktigt att komma ihåg: Du behöver inte hitta fel för alla 10 regler. Det är mycket bättre att du hittar 3–4 tydliga problem och beskriver dem väl, än att du försöker tvinga fram något för alla punkter. Fokus ligger på kvalitet och djup i din analys, inte kvantitet!

# Regel 1: Visa vad som händer

## VISIBILITY OF SYSTEM STATUS



Systemet ska alltid hålla användaren informerad om vad som pågår. Människor gillar inte ovisshet – vi behöver veta att systemet har "hört" oss och att något händer. När vi inte får feedback kan vi bli osäkra, frustrerade eller till och med arga.

**Att leta efter:** Händer det något när du klickar på knappar? Förstår du var på sajten du befinner dig? Får du bekräftelse när du fyller i formulär? Visas en laddningsindikator när sidan laddar?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

# Regel 2: Prata användarens språk

## MATCH BETWEEN SYSTEM AND REAL WORLD

Systemet ska tala användarens språk med ord, fraser och begrepp som är bekanta för användaren, snarare än facktermer eller jargong.

**Att leta efter:** Använder Försäkringskassan ord som du förstår, eller är det krånglig byråkratsvenska? Står det "Interimistiskt beslut" eller "Tillfälligt beslut"? Är ikonerna logiska och självförklarande? Skulle din mormor förstå vad orden betyder?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.



# Regel 3: Ge kontroll och en nödutgång

## USER CONTROL AND FREEDOM

Användare klickar ofta fel av misstag. Det är mänskligt att felbedöma, trycka på fel knapp eller ändra sig mitt i en process. De behöver en tydlig "nödutgång" för att lämna det oönskade tillståndet utan att behöva gå igenom en lång och komplicerad process.

**Att leta efter:** Kan du backa om du klickat fel? Är det lätt att avbryta en ansökan om du ångrar dig? Finns det en tydlig "Tillbaka"-knapp? Vad händer om du råkar stänga webbläsaren mitt i en process – försvinner all data eller sparas den automatiskt?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

# Regel 4: Var konsekvent

## CONSISTENCY AND STANDARDS



Användare ska inte behöva undra om olika ord, situationer eller handlingar betyder samma sak. Följ plattformens konventioner och var konsekvent i din egen design. När element ser olika ut eller beter sig olika trots att de har samma funktion skapas förvirring.

**Att leta efter:** Kan du backa om du klickat fel? Är det lätt att avbryta en ansökan om du ångrar dig? Finns det en tydlig "Tillbaka"-knapp? Vad händer om du råkar stänga webbläsaren mitt i en process – försvinner all data eller sparas den automatiskt?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

# Regel 5: Förhindra att fel sker

## ERROR PREVENTION

Ännu bättre än bra felmeddelanden är en design som förhindrar att problemet uppstår från första början. Det är klokare att bygga system som gör det svårt att göra fel än att försöka hjälpa användare efter att felet redan har skett. Prevention är alltid bättre än korrektion.

### Att leta efter

Hjälper sidan dig att göra rätt från början? Markeras obligatoriska fält tydligt? Valideras data medan du skriver? Eller är det lätt att missa viktiga delar?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

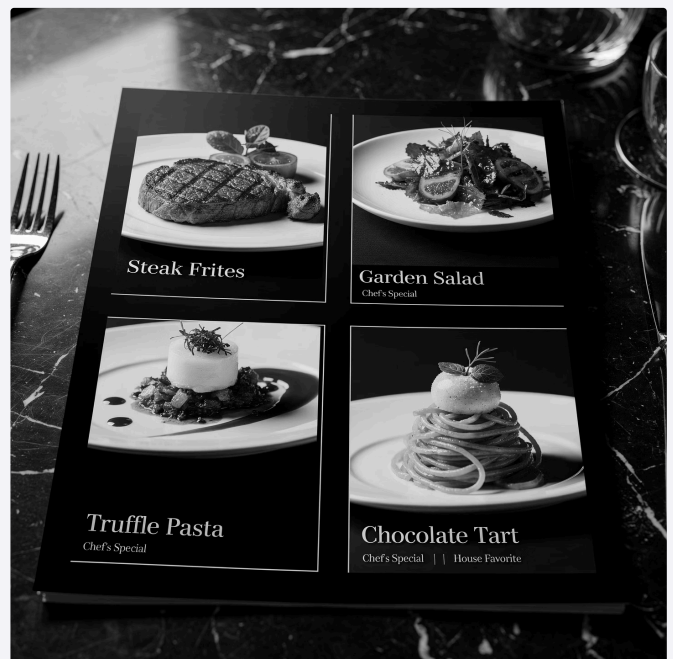
# Regel 6: Igenkänning istället för att minnas

## RECOGNITION RATHER THAN RECALL

Minimera vad användaren måste hålla i minnet. Gör objekt, handlingar och alternativ synliga och lätta att känna igen.

**Att leta efter:** Måste du komma ihåg information från en sida för att kunna använda den på nästa? Finns menyn alltid synlig? Visas din tidigare inmatade information när det är relevant? Finns det hjälptext nära de fält där du ska fylla i något?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.



# Regel 7: flexibilitet och effektivitet

## FLEXIBILITY AND EFFICIENCY OF USE

Systemet ska erbjuda funktioner som kan användas av användare med olika erfarenhetsnivåer. Det skall finnas tydliga vägar och förklaringar, samtidigt som systemet tillåter effektivitet.

**Att leta efter:** Finns det "genvägar" för de som är inne på sajten ofta? Till exempel en "Mina sidor" som kommer ihåg vad du senast gjorde? Sökfunktioner som snabbar upp processen? Samtidigt – är det tydligt nog för någon som besöker sidan för första gången och kanske är stressad?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

# Regel 8: Estetik och minimalism

## AESTHETIC AND MINIMALIST DESIGN



Dialoger och sidor bör inte innehålla information som är irrelevant eller sällan behövs. Tänk på det som en stökig miljö kontra en organiserad – i vilken hittar du saker snabbast?

**Att leta efter:** Är sidan plottig och rörig? Finns det text, bilder eller knappar som inte fyller någon funktion och bara är i vägen? Är det svårt att hitta det viktigaste på sidan för att det finns så mycket annat?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

# Regel 9: hjälp användare vid fel

HELP USERS RECOGNIZE, DIAGNOSE, AND RECOVER FROM ERRORS

Felmeddelanden ska uttryckas i klarspråk (inga koder eller teknisk jargong), exakt indikera problemet och konstruktivt föreslå en lösning.

## Dåligt exempel

"Error 404: User input validation failed"

Detta säger ingenting till en vanlig användare. Vad är fel? Hur fixar jag det?

## Bra exempel

"Lösenordet måste vara minst 8 tecken långt och innehålla både siffror och bokstäver"

Nu vet användaren exakt vad som är fel och hur problemet löses.

**Att leta efter:** Prova att göra fel med flit när du testar sajten (t.ex. sök på något konstigt, fyll i felaktiga uppgifter i formulär). Vad säger sajten då? Är meddelandet begripligt? Får du konkret hjälp att lösa problemet? Eller står det bara "Något gick fel, försök igen senare"?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.

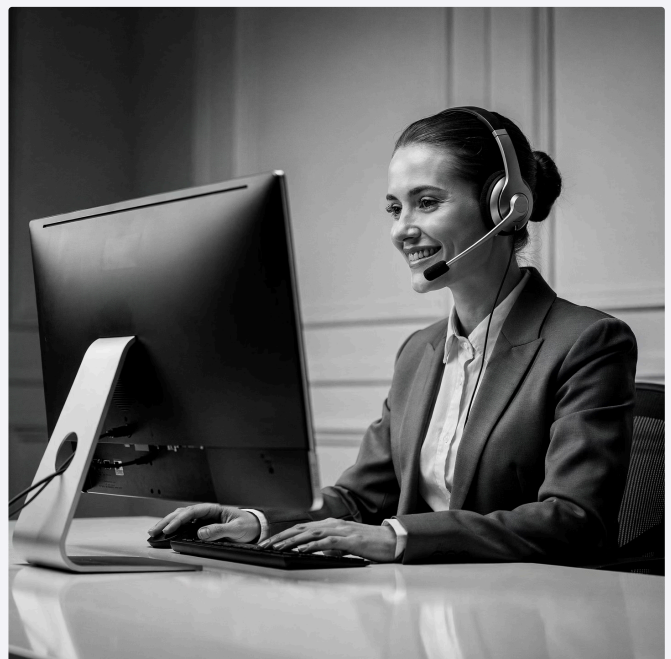
# Regel 10: Hjälp och dokumentation

HELP AND DOCUMENTATION

Även om systemet ska vara så enkelt att det kan användas utan dokumentation, kan det vara nödvändigt att tillhandahålla hjälp.

**Att leta efter:** Är det lätt att hitta kontaktuppgifter eller hjälpavsnitt om du kör fast? Finns det en tydlig länk till support? Måste du leta i flera minuter för att hitta ett telefonnummer? Är hjälptexterna skrivna på ett begripligt sätt?

Använd regeln som ett stöd för din analys. Du behöver inte kunna regeln sedan tidigare och du behöver inte använda alla regler.



# Del 2: designförslag – dags att bli kreativ!

Nu när du har analyserat bristerna är det dags att ta fram förslag på hur problemen kan lösas. Hur skulle du lösa de problem du hittade?

Det finns ingen "rätt" lösning inom UX-design. Det finns lösningar som fungerar bättre eller sämre för olika användare i olika kontexter. Din uppgift är att visa hur du tänker och hur du motiverar dina val. Vi vill se din process, inte en färdig produkt.



## Välj fokus

Välj ut 1–3 av de viktigaste problemen du hittade i Del 1 och skissa på en lösning för dem



## Skissa fritt

Använd det verktyg du är mest bekväm med. Papper och penna fungerar också bra.

Om du skissar på papper, fotografera eller skanna skissen och inkludera den i din PDF.



## Förklara varför

Skriv en kort text till dina skisser där du motiverar varför din lösning är bättre

## Verktyg och detaljnivå för dina skisser

### Tillåtna verktyg

Du kan använda valfritt verktyg för att skissa:

- Papper och penna (fungerar utmärkt!)
- Figma eller Adobe XD
- Balsamiq eller Sketch
- Paint eller PowerPoint
- Whiteboard-foto

Välj det verktyg där du känner dig mest bekväm. Det spelar ingen roll vilket.

### Detaljnivå

Det behöver inte vara snyggt eller professionellt utformat. Fokus ligger på hur du har tänkt kring lösningen.

En enkel skiss med raka streck och fyrkanter som representerar knappar är helt okej. Än en enkel struktur med rutor och text snarare än färdig design. Det viktiga är att vi förstår din idé och din tanke bakom lösningen.

Kom ihåg: Om du ritat på papper, se till att fotografera dina skisser i bra ljus så att vi ser vad du har ritat. Använd gärna en skanner-app i din telefon för bästa resultat.

# Motivera dina designbeslut

Del 2 är inte själva skissen – det är din **motivering**. Vi vill förstå ditt tänkande. Varför valde du just denna lösning? Hur löser den problemet bättre än originalet? Vilka användarbehov tar din design hänsyn till?

Ett exempel på bra motivering: "På originalsidan fanns ingen tydlig bekräftelse när man klickade på 'Skicka ansökan'-knappen, vilket bröt mot Regel 1 (Visa vad som händer). I min lösning har jag lagt till en grön banner som säger 'Din ansökan har skickats!' samt en förloppsbar som visar vad som händer härnäst. Detta ger användaren trygghet och minskar osäkerheten."

## Inlämning och bedömningskriterier

### Så lämnar du in

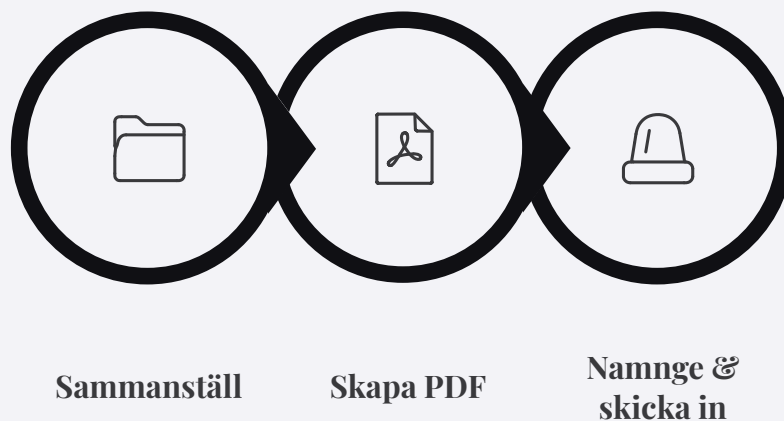
Sammanställ din analys (text + screenshots) och dina designförslag (skisser + motivering) i en enda PDF-fil. Döp filen till:

#### **Förnamn\_Efternamn\_UXutmaning.pdf**

PDF:en ska vara läsbar. Strukturera dokumentet logiskt med tydliga rubriker.

### Tekniska tips

- Använd rubriker för varje avsnitt
- Numrera dina bilder och referenser
- Se till att skärmdumpar är stora nog att läsa
- Komprimera inte PDF:en för mycket – kvalitet är viktigt
- Testa att öppna filen innan du skickar in



Dessa steg säkerställer att din inlämning är komplett och enkel att granska.

När du är klar med din PDF, dubbelkolla att allt ser bra ut innan du skickar in. Öppna filen och bläddra igenom – är alla bilder med? Är texten läsbar? Är det logiskt uppbyggt?

# Så bedömer vi ditt prov

För att du ska känna dig trygg med vad vi tittar på kommer här de fem kriterier vi utgår ifrån när vi läser ditt prov. Vi vill vara transparenta så att du vet exakt vad som är viktigt:

## 1 Analytisk förmåga

Har du förstått och använt Nielsens tumregler på ett rimligt sätt? Vi tittar på om du kan koppla ett designproblem till en logisk orsak (t.ex. "Det här är otydligt för att språket är för svårt").

## 2 Problemlösningsförmåga

Löser dina skisser faktiskt problemet du hittade? Vi letar efter en "röd tråd" mellan din analys och ditt förslag. Det ska hänga ihop logiskt.

## 3 Användarempati

Visar du i din text att du bryr dig om personen som ska använda sajten? Sätter du dig in i hur det känns att vara stressad, sjuk eller förvirrad när man besöker Försäkringskassan?

## 4 Kommunikation

Är din PDF tydlig och enkel att följa? Som UX-designer är kommunikation viktigt. Vi bedömer inte din stavning, men vi vill kunna förstå dina tankar genom din text och dina bilder.

## 5 Förmåga till avgränsning

Har du följt instruktionen att välja ut en del av sajten, istället för att försöka göra allt? Att kunna avgränsa och fokusera är en viktig egenskap i yrkeslivet som UX-designer.

Kom ihåg att vi letar efter potential och tankesätt, inte perfektion. Vi vill se hur du angriper problem, hur du tänker på användaren och hur du kommunicerar dina idéer. Det är dessa förmågor som gör en bra UX-designer – inte att kunna rita perfekta bilder eller ha alla svar från början.

**Stort lycka till! Vi ser verkligen fram emot att ta del av dina tankar och få lära känna hur du tänker. Detta är början på din resa mot att bli UX-designer!**