

# **Den gode brugeroplevelse - fra tanke til handling**

UX-WORKSHOP

Signe Lehrmann, KU Kommunikation  
Webdagen, 28. september 2022

KØBENHAVNS UNIVERSITET



# SIGNE LEHRMANN

Specialkonsulent, UX & projektledelse  
KU Kommunikation

**Cand.it i Digital Design & Kommunikation**  
Specialisering i brugercentreret design  
IT-Universitetet

**Professionsbachelor i Medieproduktion & Ledelse**  
Danmarks Medie- og Journalisthøjskole

**Multimediedesigner**  
Københavns Erhvervsakademi

**Don't make  
me think!**



# God UX fra tanke til handling



1



3

# God UX fra tanke til handling





# User Experience (UX)

**“User experience encompasses all aspects of the end-user's interaction with the company, its services, and its products”**

**Don Norman**, professor i datalogi og kognitiv psykologi  
“User Experience Architect” hos Apple, 1993

**“User experience is a person's perceptions and responses that result from the use or anticipated use of a product, system or service”**

The international standard on ergonomics of human system interaction, ISO 9241-210

**"UX includes all the users' emotions, beliefs, preferences, perceptions, physical and psychological responses, behaviors and accomplishments that occur before, during and after use"**

The international standard on ergonomics  
of human system interaction, ISO 9241-210

# EKSEMPLER...

User experience

Design

THIS LIGHT  
MUST ALWAYS  
BE LEFT ON

# KONSEKVENSER...

Jeg er **irriteret!** Jeg er **forvirret!**

Jeg **spørger** en kollega! Jeg **finder en anden** løsning!

Jeg kommer **aldrig igen!** Jeg har lavet en **fejl!**

Jeg **forstår ikke** det her! Jeg er **dum!**

Jeg er bare **ligeglads!** Jeg **opgiver!**

Jeg **brokker** mig!

# KONSEKVENSER...



## Tid

- Support, langtrukne processer, fejl og rettelser



## Penge

- Lønudgifter, fejl og manglende indtægt



## Image

- Utroværdighed og manglende kvalitet  
– også i organisationens andre ydelser?



# User Experience (UX)

Design thinking

Human-centred design (HCD)

Service design (SD)

User-centred design (UCD)

Product design (PD)

Customer experience (CX)

Human computer interaction (HCI)

# User experience (UX)

Usability

User interface design (UI)

Accessibility

Interaction design (IxD)

User research (UR)

Information architecture (IA)

## Design thinking

Human-centred design (HCD)

Service design (SD)

User-centred design (UCD)

Product design (PD)

Customer experience (CX)

Human computer interaction (HCI)

# User experience (UX)

Usability

User interface design (UI)

Accessibility

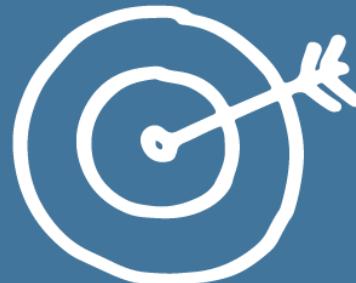
Interaction design (IxD)

User research (UR)

Information architecture (IA)



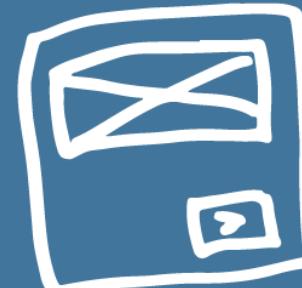
EMPATHIZE



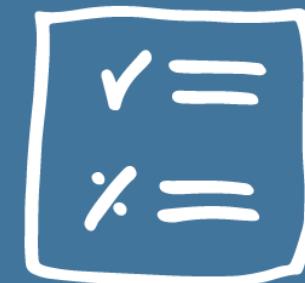
DEFINE



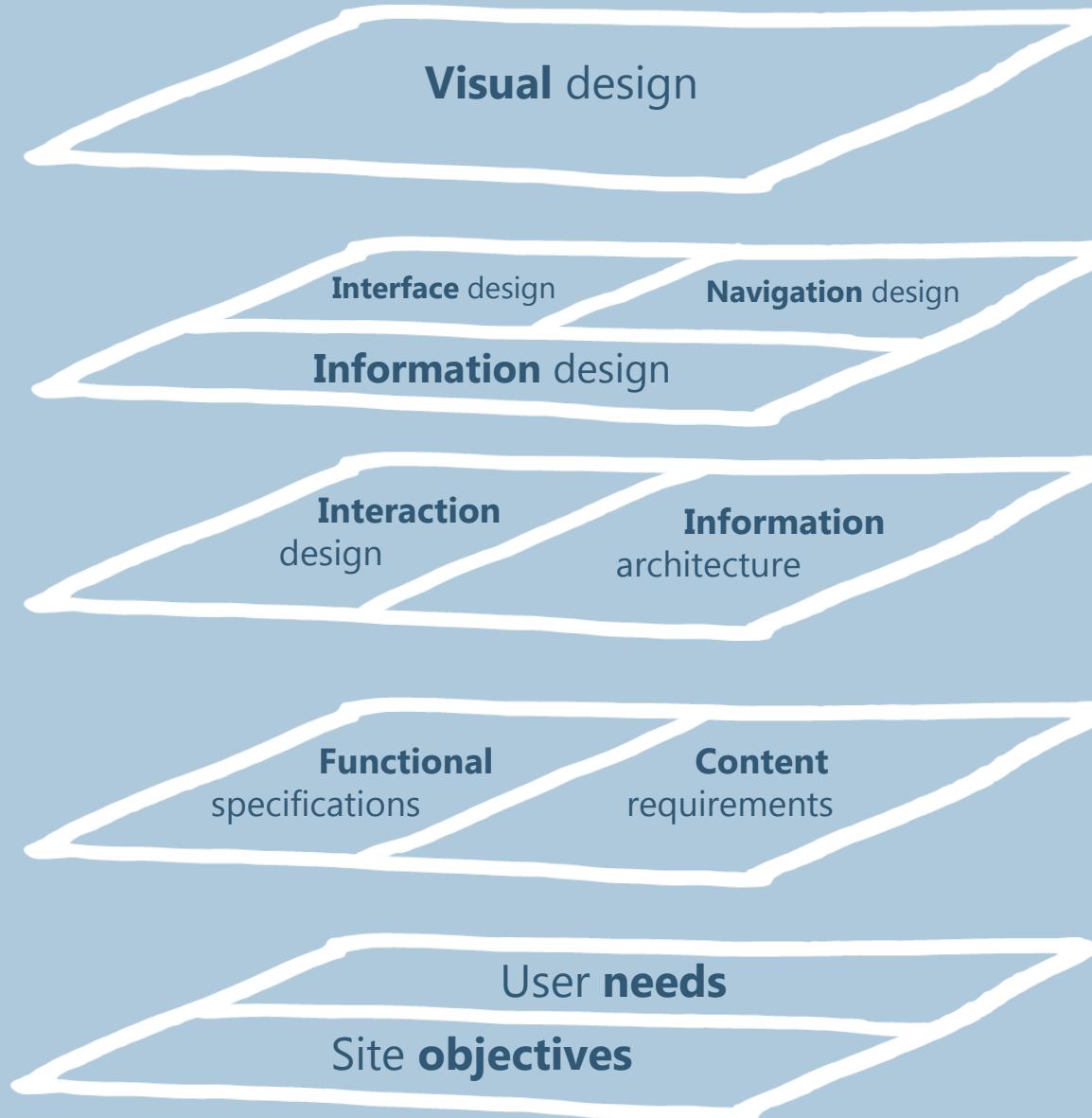
IDEATE



PROTOTYPE



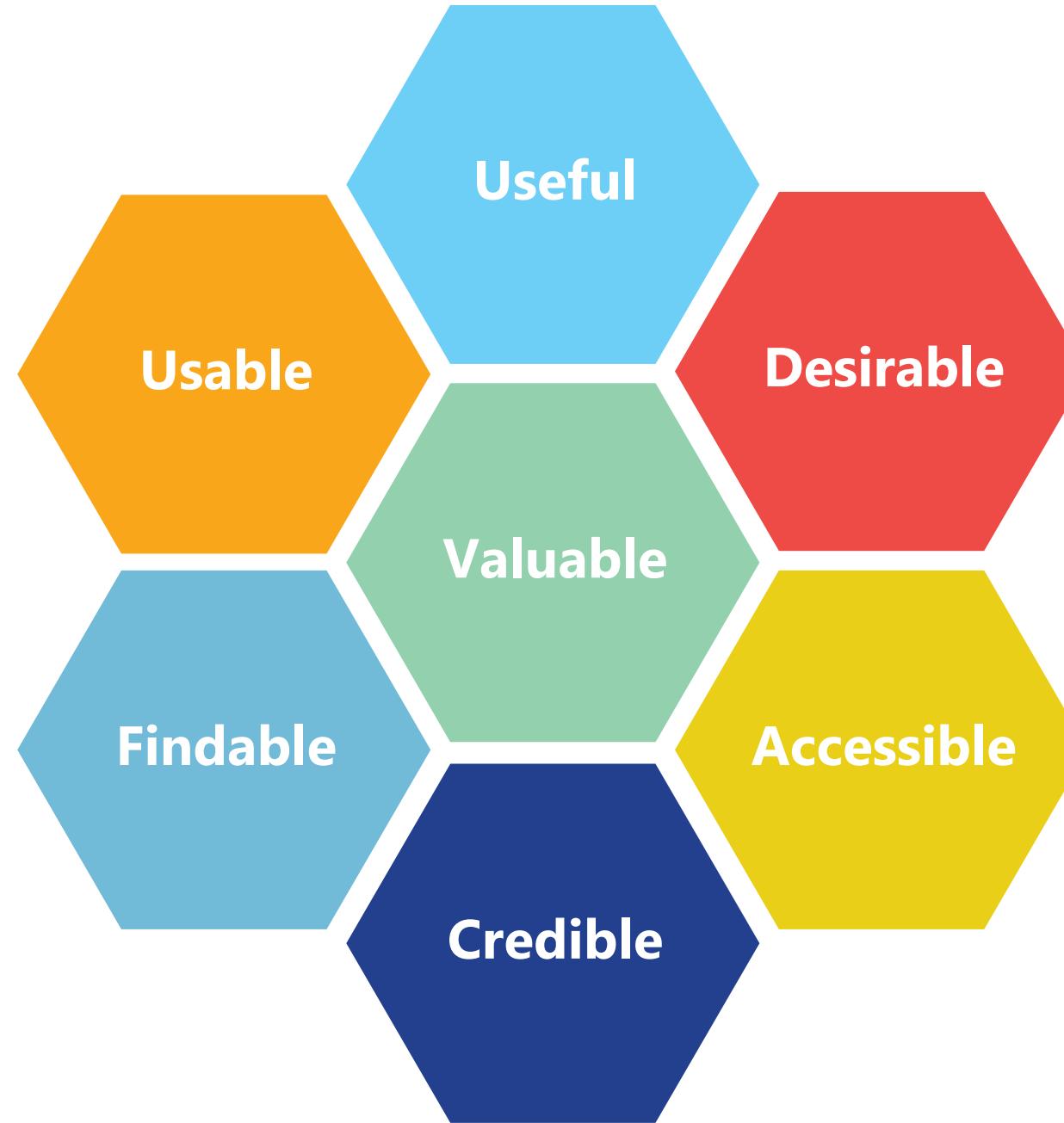
TEST



**Elements of web UX**  
Jesse James Garett

# God UX fra tanke til handling





**UX honeycomb**  
Peter Morville

**Heuristikker** kan  
være en smutvej til  
brugervenlighed...

Checklist



Yes



No

**Nielsen Norman Group**

# Jakob's Ten Usability Heuristics

- 1 Visibility of System Status**  
Designs should *keep users informed* about what is going on, through appropriate, timely feedback.  
 Interactive mall maps have to show people where they currently are, to help them understand where to go next.
- 2 Match between System and the Real World**  
The design should *speak the users' language*. Use words, phrases, and concepts *familiar to the user*, rather than internal jargon.  
 Users can quickly understand which stovetop control maps to each heating element.
- 3 User Control and Freedom**  
Users often perform actions by mistake. They need a clearly marked "emergency exit" to leave the unwanted action.  
 Just like physical spaces, digital spaces need quick "emergency" exits too.
- 4 Consistency and Standards**  
Users should *not have to wonder whether different words, situations, or actions mean the same thing*. Follow platform conventions.  
 Check-in counters are usually located at the front of hotels, which meets expectations.
- 5 Error Prevention**  
Good error messages are important, but the best designs *carefully prevent problems from occurring in the first place*.  
 Guard rails on curvy mountain roads prevent drivers from falling off cliffs.
- 6 Recognition Rather Than Recall**  
Minimize the user's *memory load* by making elements, actions, and options visible. Avoid making users remember information.  
 People are likely to correctly answer "Is Lisbon the capital of Portugal?".
- 7 Flexibility and Efficiency of Use**  
Shortcuts — *hidden from novice users — may speed up the interaction for the expert user*.  
 Regular routes are listed on maps, but locals with more knowledge of the area can take shortcuts.
- 8 Aesthetic and Minimalist Design**  
Interfaces should not contain information which is irrelevant. Every extra unit of information in an interface *competes with the relevant units of information*.  
 A minimalist three-legged stool is still a place to sit.
- 9 Recognize, Diagnose, and Recover from Errors**  
Error messages should be expressed in plain language (no error codes), precisely indicate the problem, and constructively suggest a solution.  
 Wrong-way signs on the road remind drivers that they are heading in the wrong direction.
- 10 Help and Documentation**  
It's best if the design *doesn't need any additional explanation*. However, it may be necessary to provide documentation to help users complete their tasks.  
 Information kiosks at airports are easily recognizable and solve customers' problems in context and immediately.

[www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/](http://www.nngroup.com/articles/ten-usability-heuristics/)

NN/g

# Principper for webusability



**ENKELHED**

Så enkelt som muligt. Ikke overvældende. Ingen overflødige handlingstrin.



**KONSISTENS**

Ensartet og genkendelig præsentation og interaktion. Svarer til brugernes forventninger.



**OPDAGELIGHED**

Synlige elementer, ikke skjulte. Udformet og placeret, så de er lette at få øje på.



**STRUKTUR**

Opdeling, kategorisering og gruppering efter brugernes behov og logik. Naturlig rækkefølge.



**KLARHED**

Forståelig, præcis og utvetydig kommunikation. Klart adskillelige elementer. Tydelig kontekst.



**KONTROL**

Brugeren og ikke systemet styrer. Passende tempo. Håndlinger kan fortrydes.



**BRUGSSIGNALERING**

Brugsanvisende udformning. Interaktive elementer signalerer, hvordan de skal bruges.



**TOLERANCE**

Fornuftig fortolkning af brugernes indtastninger, klik og tryk. Små fejl ignoreres.



**ERGONOMI**

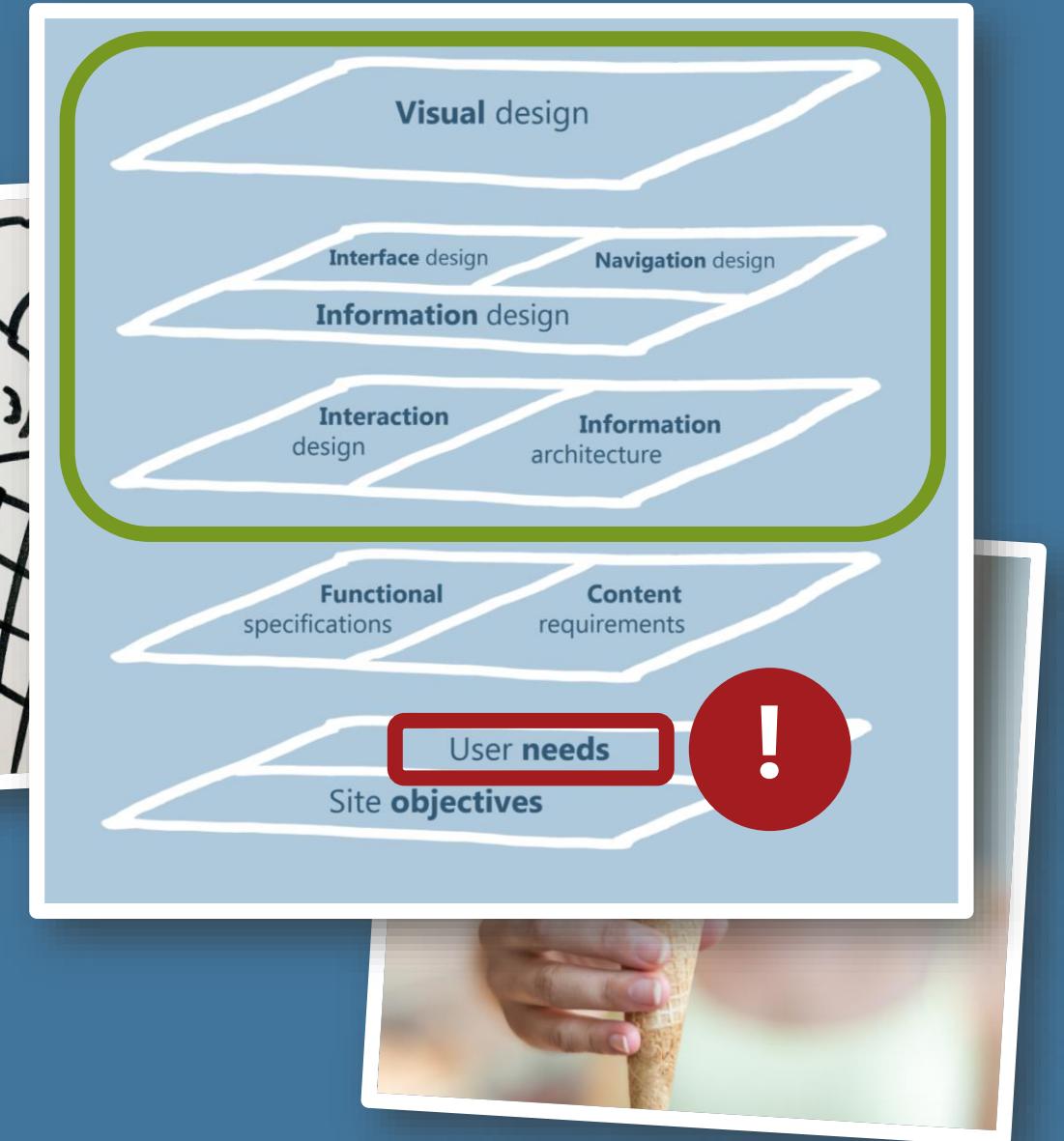
Fysisk let at bruge. Udfordrer og overstiger ikke motoriske og sanselige evner.

De 9 principper er udarbejdet af Berge Kristensen & Marie Soelberg, Copenur. Illustration: Marie Soelberg. Læs mere om principperne på [www.copenur.dk/heuristikker](http://www.copenur.dk/heuristikker)

# Test, test & mere test...

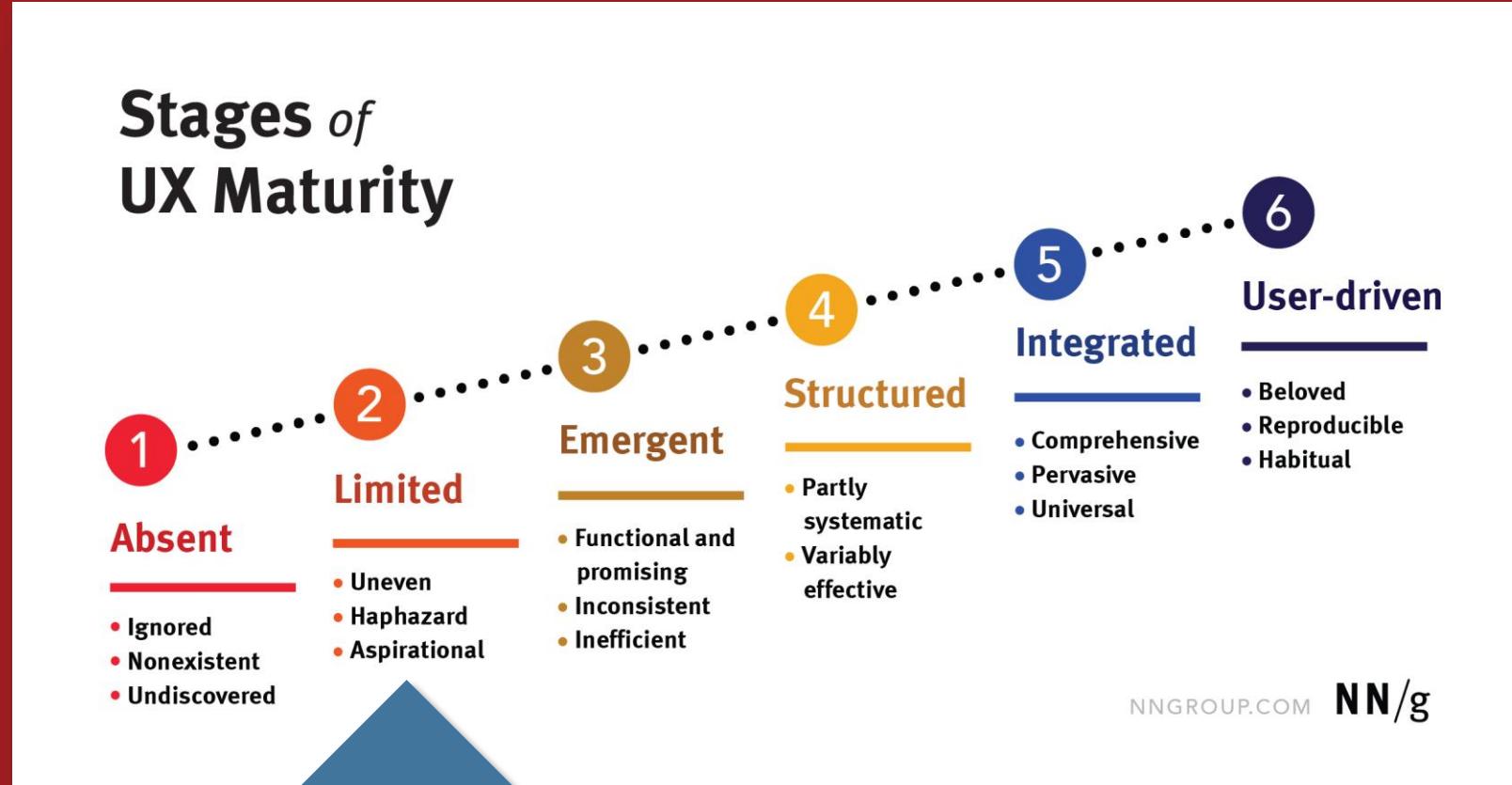


- **Brugervenlighedstest**  
Afdækning af hvad der fungerer/ikke fungerer og hvordan brugerne oplever og synes om en løsning





Kend **dine brugere**  
og deres kontekst...



# Brugeroplevelsen på Københavns Universitet



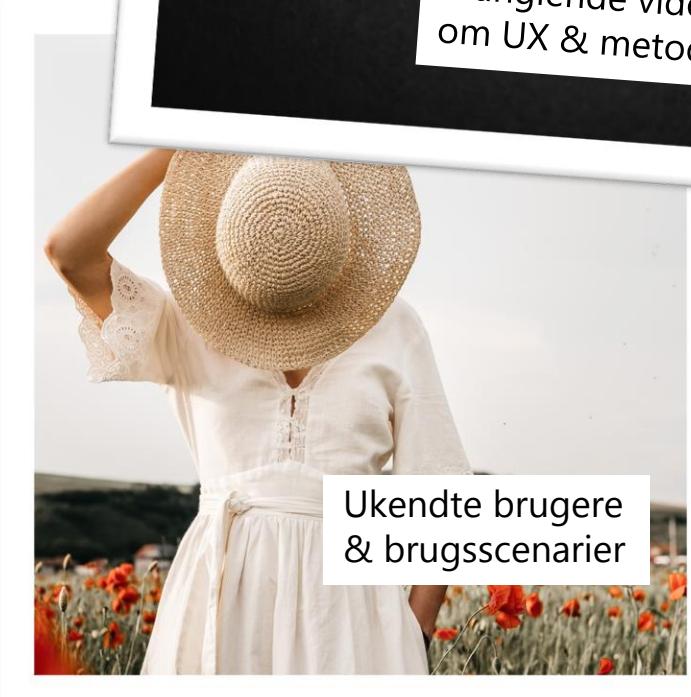
Mange systemer, services og mennesker  
udfordrer **koordination og kvalitet**

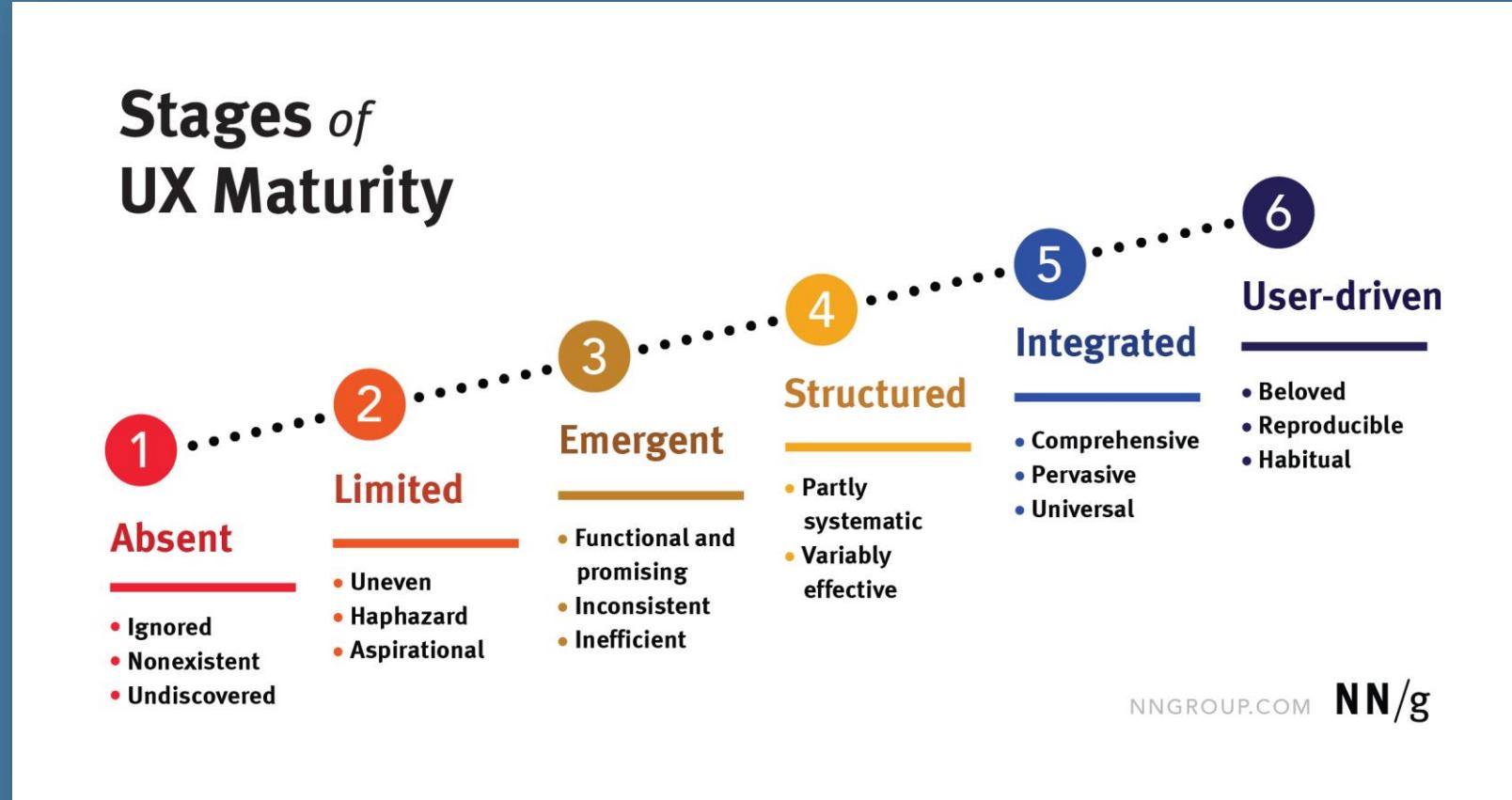


# Velkommen til KU

**”Digitale ydelser med intern sammenhæng og brugerne i centrum:** Fælles processer, systemer og infrastruktur skal understøtte forskning og uddannelse med udgangspunkt i medarbejdernes og de studerendes behov. Vi skal sikre yderligere fokus på slutbrugerne og inddrage dem i udviklingen af nye, sammenhæengende digitale løsninger.

Ét samlet og fokuseret universitet, Strategi 2023





**Strategi** & prioritering

**Ressourcer**, tid & budget

Hvordan lykkes vi med  
at **skabe god UX**?

**Processer** & systematik

**Resultater**, effekter & måling

**Metoder**, research & test

**Kompetencer** & support

**Kultur**, mindset & tilpasningsevne

**Opmærksomhed** & samarbejde

# Metoder, research & test





**Kompetencer  
& support**

Opmærksomhed  
& samarbejde

WE  
SEE  
YOU

h u m a n

r e s o u r c e s

Ressourcer, tid & budget

# Processer & systematik





**Strategi &  
prioritering**

# Resultater, effekter & måling



# Kultur, mindset & tilpasningsevne



# God UX fra tanke til handling



# Workshop

## Hvordan lykkes vi med at skabe god UX?



**Hvordan lykkes vi med at skabe god UX som organisation?**

- Strategi & prioritering**
  - Hvordan får vi brugerne og den gode UX med i organisationens strategier og visioner?
  - Hvordan får vi ledelsen til at forstå og anerkende værdi og nedvendighed af god UX?
- Ressourcer, tid & budget**
  - Hvordan sikrer vi medarbejdere og tid nok til UX?
  - Hvordan kan vi arbejde effektivt med UX, så vi opnår bedst mulig return on investment (ROI)?
  - Hvordan får vi organisationen til at prioritere UX - også når andre prioriteter presser sig på?
- Metoder**
  - Hvordan sikrer vi at relevante metoder anvendes korrekt og i rette sammenhæng?
  - Hvordan gøres metoderne till en naturlig del af hverdagen i organisationen?
- Resultater, effekter & måling**
  - Hvordan får vi organisationen til at sætte klare mål for brugeroplevelsen? Hvad er den ønskede virkning?
  - Hvordan mäter og monitorerer vi om målene reeltd ifølges?
- Processer & systematik**
  - Hvordan kan vi få UX ind i organisationens eksisterende processer og procedurer? Så tidligt som muligt! På en systematisk og konsistent måde?
- Opmærksomhed & samarbejde**
  - Hvordan kan vi skabe opmærksomhed omkring UX i organisationen?
  - Hvordan kan vi sikre samarbejde og fokus på tværs af fagområder?
  - Hvordan skaber vi et fælles sprog om UX?
- Kultur & tilpasningsevne**
  - Hvordan skaber vi en kultur hvor brugere reeltd er i centrum - både i tanke og handling?
  - Hvordan sikrer vi organisation og medarbejdernes evne og vilje til at lebende at tilpasse sig brugernes behov?
- Kompetencer & support**
  - Hvordan sikrer vi at de rette kompetencer og viden er tilstede i organisationen? Eller hurtigt kan hentes ind?
  - Hvordan sikrer og understøtter vi både sparring, erfaringssudveksling og support?

**Hvordan lykkes jeg med at skabe god UX som medarbejder?**

- Strategi & prioritering**
  - Hvordan gør jeg god UX til et succeskriterie i mine projekter og driftsopgaver?
  - Hvordan får jeg min leder (og kolleger) til at forstå og anerkende værdi og nedvendighed af god UX?
- Ressourcer, tid & budget**
  - Hvordan sikrer jeg tid til UX i både projekter og drift?
  - Hvordan kan jeg arbejde effektivt med UX, så jeg opnår bedst mulig return on investment (ROI)?
  - Hvordan sikrer jeg prioritering og midler til UX, selv når andre opgaver presser sig på?
- Metoder, research & test**
  - Hvordan sikrer jeg, at jeg anvender relevante metoder korrekt og i rette sammenhæng?
  - Hvordan opnår jeg lebende indsig i rigtige brugere og brugersituationer? Underliggende behov, problemstillinger og mulige løsninger?
  - Hvordan evaluerer og optimerer jeg mine løsninger i overensstemmelse med brugernes behov?
- Resultater, effekter & måling**
  - Hvordan sætter jeg klare mål for brugeroplevelsen?
  - Hvad er den ønskede effekt?
  - Hvordan mäter og monitorerer jeg om målene reeltd ifølges?
- Processer & systematik**
  - Hvordan indarbejder jeg UX i mine eksisterende processer og arbejdsgange? Så tidligt som muligt! På en systematisk og konsistent måde?
- Opmærksomhed & samarbejde**
  - Hvordan kan jeg skabe opmærksomhed omkring UX blandt kolleger og medarbejdspartnere?
  - Hvordan kan jeg understøtte og initiere samarbejde om UX på tværs af organisation og fagområder?
- Kultur & tilpasningsevne**
  - Hvordan sikrer jeg, at jeg har de rette kompetencer og viden? Eller adgang til nogen der har?
  - Hvordan sikrer jeg sparring og erfaringssudveksling?
- Mindset & tilpasningsevne**
  - Hvordan gør jeg slutningsevnen til en naturlig del af mit verdenbillede og minde?
  - Hvordan sikrer jeg, at jeg lebende evner at tilpasse mig og mine webløsninger til brugernes behov?

# PAUSE

Kaffe & sniksnak!



# Workshop

## Hvordan lykkes vi med at skabe god UX?



**Hvordan lykkes vi med at skabe god UX som organisation?**

- Strategi & prioritering**
  - Hvordan får vi brugerne og den gode UX med i organisationens strategier og visioner?
  - Hvordan får vi ledelsen til at forstå og anerkende værdi og nedvendighed af god UX?
- Ressourcer, tid & budget**
  - Hvordan sikrer vi medarbejdere og tid nok til UX?
  - Hvordan kan vi arbejde effektivt med UX, så vi opnår bedst mulig return on investment (ROI)?
  - Hvordan får vi organisationen til at prioritere UX - også når andre prioriteter presser sig på?
- Metoder**
  - Hvordan sikrer vi at relevante metoder anvendes korrekt og i rette sammenhæng?
  - Hvordan gøres metoderne till en naturlig del af hverdagen i organisationen?
- Resultater, effekter & måling**
  - Hvordan får vi organisationen til at sætte klare mål for brugeroplevelsen? Hvad er den ønskede virkning?
  - Hvordan mäter og monitorerer vi om målene reeltd ifølges?
- Processer & systematik**
  - Hvordan kan vi få UX ind i organisationens eksisterende processer og procedurer? Så tidligt som muligt! På en systematisk og konsistent måde?
- Opmærksomhed & samarbejde**
  - Hvordan kan vi skabe opmærksomhed omkring UX i organisationen?
  - Hvordan kan vi sikre samarbejde og fokus på tværs af fagområder?
  - Hvordan skaber vi et fælles sprog om UX?
- Kultur & tilpasningsevne**
  - Hvordan skaber vi en kultur hvor brugere reeltd er i centrum - både i tanke og handling?
  - Hvordan sikrer vi organisation og medarbejdernes evne og vilje til at lebende at tilpasse sig brugernes behov?
- Kompetencer & support**
  - Hvordan sikrer vi at de rette kompetencer og viden er tilstede i organisationen? Eller hurtigt kan hentes ind?
  - Hvordan sikrer og understøtter vi både sparring, erfaringssudveksling og support?

**Hvordan lykkes jeg med at skabe god UX som medarbejder?**

- Strategi & prioritering**
  - Hvordan gør jeg god UX til et succeskriterie i mine projekter og driftsopgaver?
  - Hvordan får jeg min leder (og kolleger) til at forstå og anerkende værdi og nedvendighed af god UX?
- Ressourcer, tid & budget**
  - Hvordan sikrer jeg tid til UX i både projekter og drift?
  - Hvordan kan jeg arbejde effektivt med UX, så jeg opnår bedst mulig return on investment (ROI)?
  - Hvordan sikrer jeg prioritering og midler til UX, selv når andre opgaver presser sig på?
- Metoder, research & test**
  - Hvordan sikrer jeg, at jeg anvender relevante metoder korrekt og i rette sammenhæng?
  - Hvordan opnår jeg lebende indsig i rigtige brugere og brugersituationer? Underliggende behov, problemstillinger og mulige løsninger?
  - Hvordan evaluerer og optimerer jeg mine løsninger i overensstemmelse med brugernes behov?
- Resultater, effekter & måling**
  - Hvordan sætter jeg klare mål for brugeroplevelsen?
  - Hvad er den ønskede effekt?
  - Hvordan mäter og monitorerer jeg om målene reeltd ifølges?
- Processer & systematik**
  - Hvordan indarbejder jeg UX i mine eksisterende processer og arbejdsgange? Så tidligt som muligt! På en systematisk og konsistent måde?
- Opmærksomhed & samarbejde**
  - Hvordan kan jeg skabe opmærksomhed omkring UX blandt kolleger og medarbejdspartnere?
  - Hvordan kan jeg understøtte og initiere samarbejde om UX på tværs af organisation og fagområder?
- Kultur & tilpasningsevne**
  - Hvordan sikrer jeg, at jeg har de rette kompetencer og viden? Eller adgang til nogen der har?
  - Hvordan sikrer jeg sparring og erfaringssudveksling?
- Mindset & tilpasningsevne**
  - Hvordan gør jeg slutningsevnen til en naturlig del af mit verdenbillede og minde?
  - Hvordan sikrer jeg, at jeg løbende evner at tilpasse mig og mine webløsninger til brugernes behov?

**Metoder**, research & test

**Strategi** & prioritering

**Ressourcer**, tid & budget

**Processer** & systematik

# Hvordan lykkes vi med at skabe god UX?



**Resultater**, effekter & måling

**Kompetencer** & support

**Kultur**, mindset & tilpasningsevne

**Opmærksomhed** & samarbejde