

HOW TO FIX A BROKEN DESIGN SYSTEM

EXAMENSRAPPORT

DAVID VIKLUND

CHAS ACADEMY

JUNE 2025

INDEX

Kapitel	Sida
1. Inledning	4
2. Problembild	5
3. Metod	9
4. Designprocess och lösning	12
5. Strukturell analys	18
6. Reflektion och lärdomar	21
7. Slutsats och rekommendationer	25
8. Källförteckning	29

KAPITEL 1

INLEDNING

1.1 Inledning och bakgrund

Ibland blir man förvånad över vad som ryms under huven på en bil – en till synes välfungerande yta kan dölja en kaotisk eller ineffektiv struktur. På samma sätt blev jag överraskad när jag påbörjade min praktik på ASSA ABLOY - Hospitality - som erbjuder lösningar för digitala lås inom hotellbranchen.

Plattformen såg genötänkt ut: utvecklingsteamet var på plats, affären växte och produkten hade framgång på marknaden. Men när jag började arbeta praktiskt med designsystemet och gränssnittet blev det tydligt att mycket av grunden saknade metodik, struktur och gemensamma riktlinjer.

1.2 Två parallella designsystem

Vid starten av praktiken fanns två aktiva designsystem i organisationen:

- Ett globalt designsystem, ansvarat av ett centralt team
- Ett lokalt designsystem, knutet till vår plattform och vårt team

Min första uppgift var att undersöka och utvärdera det lokala systemet.

Det visade sig snabbt ha stora brister:

- Design tokens användes inte alls
- Komponenterna var grupperade, inte uppbyggda med Auto layout
- Beteendemönster saknades, eller var daterade
- Dubbleller förekom regelbundet
- Filstrukturen var otydlig – skisser och implementationer låg blandade

1.3 Begränsningar i det globala systemet

Den ursprungliga planen var att ersätta det lokala systemet med det globala.

Men även det visade sig ha stora begränsningar:

- Viktiga komponenter saknades helt
- Tokens var dåligt namngivna och svåra att tolka
- Överanvändning av färg, typsnitt och storlekar skapade visuell inkonsekvens
- Beteenden var inte definierade eller kopplade till användarflöden
- Det saknades en tydlig koppling mellan design och kod – utvecklarna kunde inte återanvända komponenter direkt

1.4 Vägen framåt

Med detta som bakgrund beslutade ledningen att undersöka olika alternativ för att snabbare komma på banan:

1. Köpa in ett färdigt designsystem
2. Bygga ett nytt internt system från grunden
3. Förbättra det globala systemet och fylla på saknade delar
4. Kombinera global branding med ett skalbart lokalt system, direkt kopplat till kod

I skrivande stund pågår ett arbete med att ta fram ett nytt skalbart system, delvis AI-genererat och förankrat i företagets varumärkesplattform. Målet är att koppla design direkt till utvecklarnas kodbas via tokens och komponentbibliotek.

1.5 Syfte och avgränsning

Oavsett slutligt vägval krävs ett spieglande bibliotek i Figma – där UX-teamet kan arbeta strukturerat, leverera konsekvent design och testa prototyper både internt och mot kund.

Mot den bakgrundens utvecklades mitt examensarbete till något mer komplext än att skapa en ny funktion från ax till limpa. Jag valde att analysera, dokumentera och förbättra en central huvudvy riktad mot tekniker – och samtidigt synliggöra de organisatoriska och strukturella brister som låg dolda under plattformens yta.

Genom att utgå från teknikerns behov kunde jag identifiera mönster och lösningar som är relevanta för fler användartyper – och samtidigt visa på hur UI-arbete kan bli mer skalbart, samordnat och användarcentrerat.

KAPITEL 2

PROBLEMBILD

Ett problem kommer sällan ensamt. Parallelt med att beslut kring designsystemet fattades blev fler strukturella brister tydliga. Fyra huvudområden identifierades:

1. Avsaknad av dokumentation för överlämning mellan roller
2. Fragmenterad utvecklingsstruktur
3. Otydliga eller obefintliga användarflöden
4. En processmodell som används ojämt – eller missförstås

2.1 Bristfällig dokumentation

När ett problem identifierats i upptäckts-fasen (“Discovery”) saknades strukturerad dokumentation som UX-teamet kunde arbeta vidare med. Det ledde till:

- Onödiga uppföljningsmöten där problemet fick förklaras flera gånger
- Oförmåga att ta över varandras uppgifter vid frånvaro
- Förskjutna scope-definitioner eftersom ursprungsanalysen inte var tillräckligt tydlig

Dokumentationsbristen påverkade både tempo, ansvarsfördelning och tillit mellan team.

2.2 Fragmenterad utvecklingsstruktur

Utvecklarteamen ansvarade för olika delar av plattformen utan gemensam grundstruktur. Det resulterade bland annat i:

- Hårdkodade lösningar snarare än komponentbaserad arkitektur
- Oenhetliga rubriker, filterplaceringar och tabellutseenden
- Avsaknad av gemensamma wireframes eller layoutstandarder

Samarbetet präglades av silotank – varje team optimerade sin del utan helhetsperspektiv.

2.3 Saknade användarflöden

Det fanns ingen dokumenterad översikt över användarflöden eller strukturer.

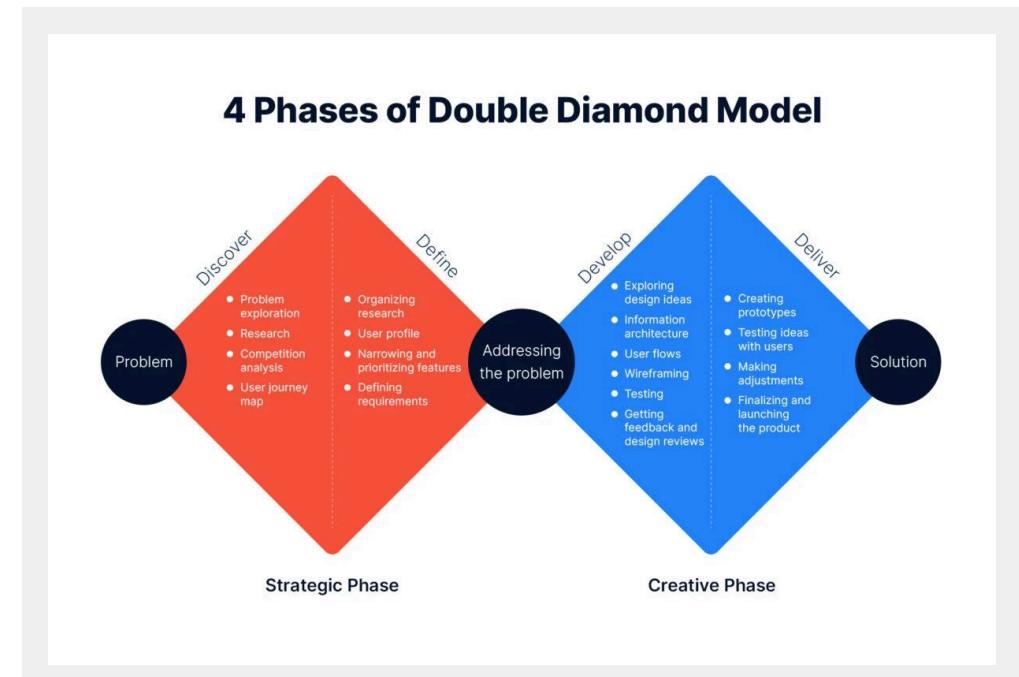
Varje vy byggdes isolerat, vilket resulterade i:

- Försvårade användarnavigation
- Försvårade onboarding för nya användare
- Förhindrade sammanhängande förbättringar
- Designbeslut togs ofta “ad hoc”, utan gemensam förståelse för användarresan

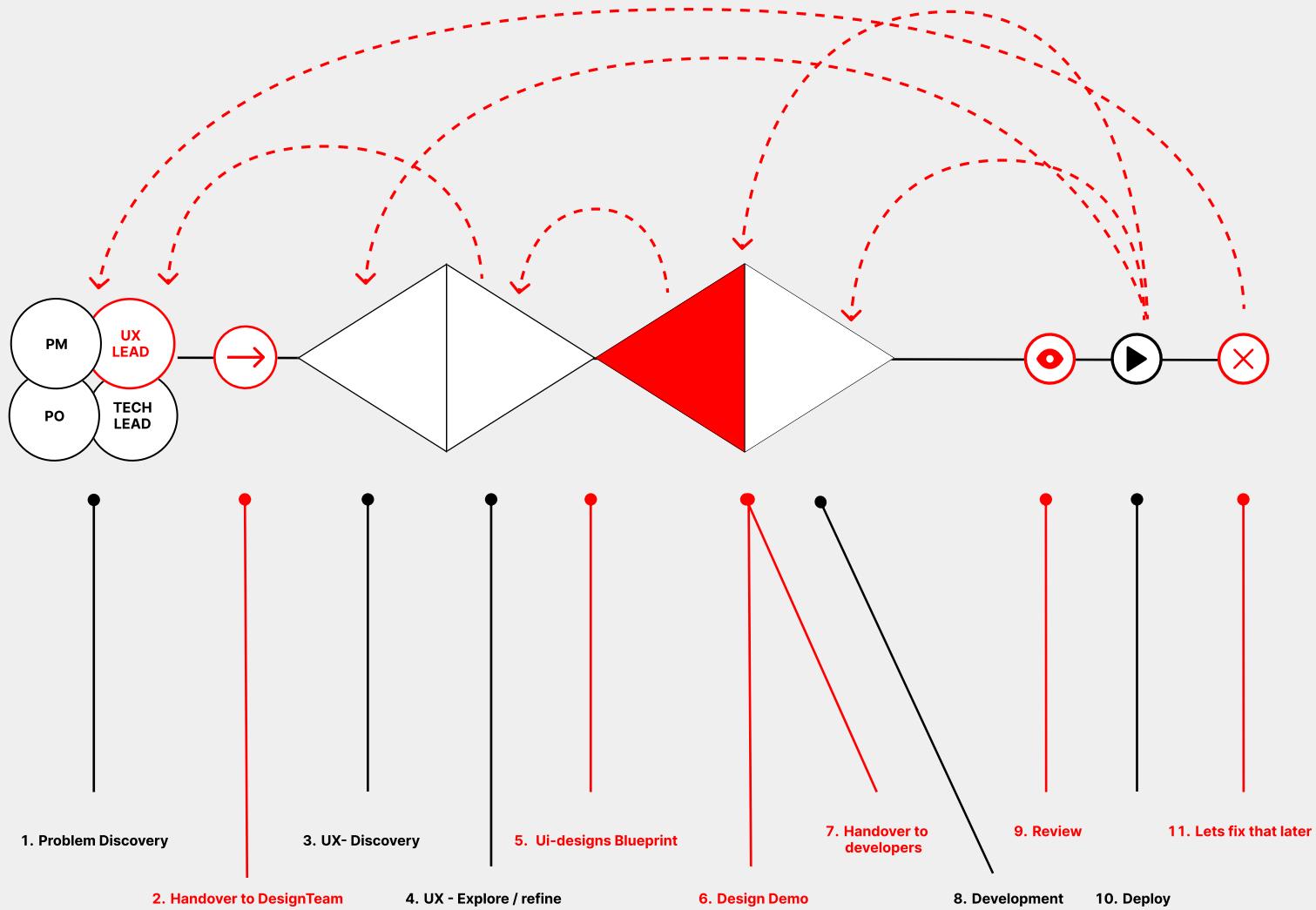
2.4 En oskarp processmodell

Företaget hade påbörjat en tillämpning av Double Diamond-modellen, men UX-teamet var inte fullt ut involverade – och kunskapen om modellens syfte, faser och tillämpning varierade kraftigt mellan teamen.

Som stöd tog jag fram en sammanställning av Double Diamonds ursprung, företagets nuvarande tillämpning, samt en föreslagen målbild för framtida process. Se nästa två sidor med modeller.



Figur 1: Double-diamond-modellen - grundläggande struktur för designprocessen



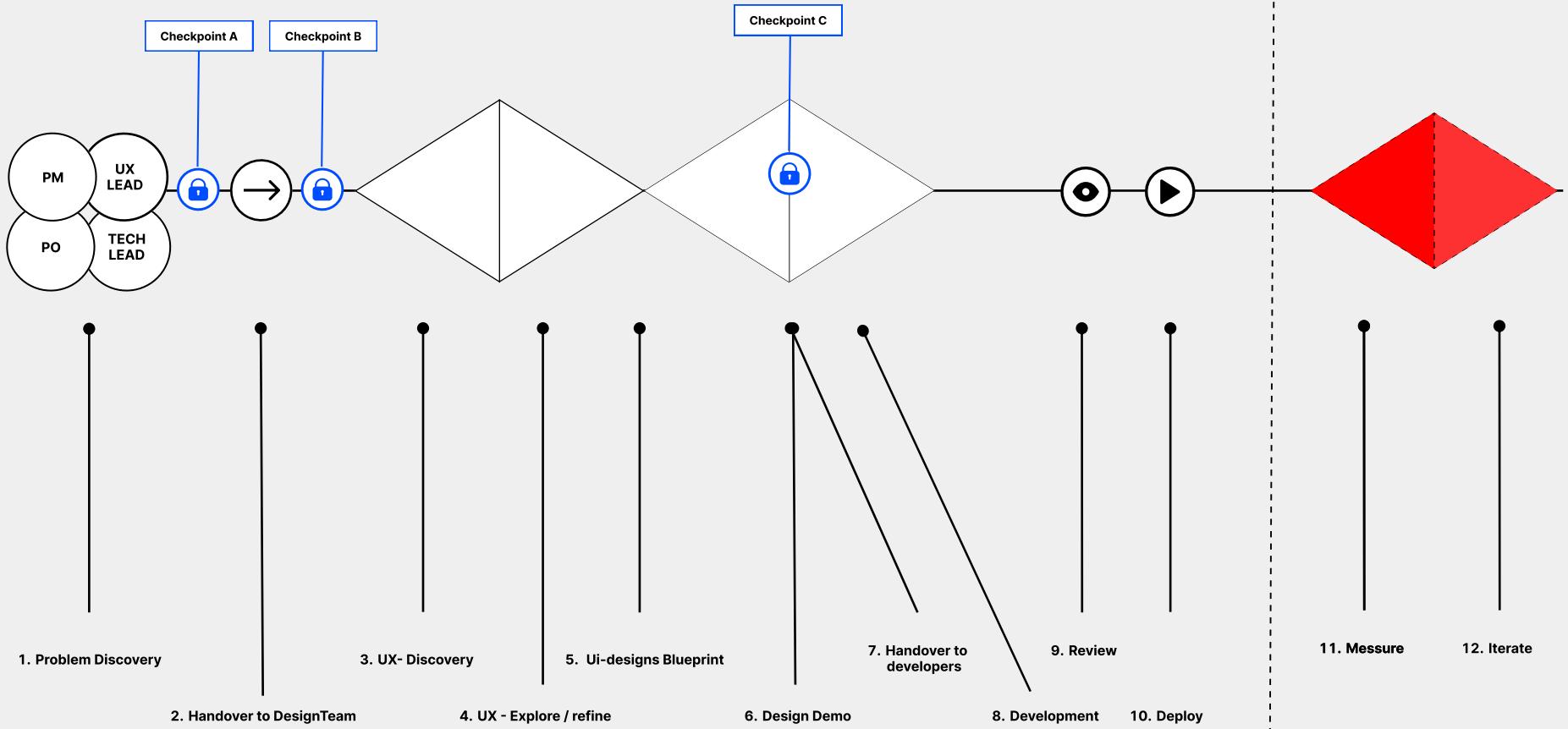
Double Diamond method - Current

= Exist / Functioning

= Non existent / Problematic

> = Rework

Figur 2: Double-diamond-modellen - företagets nuläge



Double Diamond method - Desired outcome

= Exist / Functioning

= Non existent / Problematic



= Checkpoint before proceeding

Figur 3: Double-diamond-modellen - företagets önskade utkomst

KAPITEL 3

METOD

3.1 Teknikerns huvudvy

För att illustrera nuläget har jag inkluderat en exempelbild från systemet där känslig information – såsom interna namn, statusar och grupper – är maskad. Syftet är att visa användargränssnittets övergripande layout, struktur och arbetsflöde

Figur 4: Nuvarande huvudvy med identifierade brister i struktur och hierarki

De maskerade detaljerna är inte relevanta för analysen av förbättringsområdena, men helhetsvyn ger en viktig kontext för att förstå behovet av tydligare design och struktur. Det ska tilläggas att den här vyn döljer antalet filter/kolumner som kan visas (+13) som gör att gränssnittet blir trångt och användaren måste scrolla horisontellt.

3.2 Avgränsning: Teknikerns huvudvy

För att exemplifiera bristerna och visa en möjlig förbättring valde jag att fokusera på en av plattformens centrala vyer: teknikerns huvudvy. Den är en naturlig representant för plattformens generella strukturproblem, och förändringar här kan testas direkt mot verkliga användarbehov.

Genom att analysera och förbättra denna vy kan man skapa ett exempel som både kan valideras i praktiken och fungera som mall för andra liknande vyer.

3.3 Analys

Generellt:

Plattformen är generellt väldigt datatung. I kombination med olämpliga färgval och avsaknad av tydlig hierarki blir resultatet rört. Jag kan tydligt se hur funktioner och ideer lagts till ovan på varandra. Behövs topbaren, varför finns en knapp i navigationsfältet, varför har båda knapparna primär färg? Varför finns alerts på två ställen? o.s.v.

Den här sidan ser ut på detta sätt, andra sidor har helt andra layouter. Behov av struktur och hierarki är enorm. Avsaknad av tokens gör att whitespace inte används konsekvent vilket ökar den kognitiva belastningen. Tillgänglighet bör undersökas och specificeras för just den här typen av användare. Plattformen har mycket begränsad responsivitet. Klargör genom undersökning av data vilka behov som behöver tillgodoses.

Navigationsfältet

- Går inte hela vägen upp.
- Visuellt tung (svart)
- Tar mycket plats, går inte att minska och konkurrerar med sidans viktigaste funktion; tabellen.
- Stora bokstäver i rubrikerna (skriker)
- Inget stöd för subkategorier
- Knappfunktion i navfältet (verify card)
- Service portal och feedbackknappen (blå till höger) konkurrerar med varandra

Topbar

- Går över och trycker ner navbar
- Alerts på två ställen i huvudvyn
- Har ett stort sökfält som inte är tydligt att det är för hela plattformen.
- Har en hemknapp som kan läggas in i navbaren istället
- Topbar och framtida breadcrumbs bör vara sticky (vilket de inte är idag).

Notifieringsfält

- Bör ersättas med dialogruta och ett mönster för olika notifieringar.
- Bör ersättas med Breadcrumbs och rubrikfält.

Snabbfilter

- Är alldelvis för stora och tynger ned det visuella.
- Konkurrerar med vanliga filter och alerts. Städä upp så kanske de inte behövs.

Lokalt sökfält

- Oklar funktion och vad den ska söka på (tabellen)

Filter

- Användaren kan klicka i filter så det täcker hela skärmens bredd. Det är rörligt och en del funktioner ryms inom själva tabellen

Actionfält

- Oklart om texten om vad som är filtrerat faktiskt bidrar. Funktioner till höger kan delvis omvandlas till knappar eller förtydligas.

Tabellen

- Enligt interna källor relaterar vissa tabeller ofta med varandra och behöver jämföras. Inför tab och samla relevanta tabeller från andra delar av plattformen.
- Lägg till en funktion att jämföra två tabeller på en och samma skärm.
- Alla kolumner går inte att sortera i tex stigande/sjunkande.
- Zebra-ränder saknas
- Användning av färg i tabellen kan upplevas som rörlig och svår att fokusera på. Kolla om man kan minska behovet.
- Eftersom navigationsfältet inte går att kollapsa finns det ofta inte plats för hela tabellen, vilket gör att användaren måste scrolla horisontellt för att kunna ta del av datan.
- Knappar relaterade till tabellen sitter långt bort, och har dessutom samma prioritet.
- Tabellen ska i framtiden gå att scrolla uppåt fram till sticky breadcrumbs och topbar. Så att användaren alltid vet var den är i plattformen.

Sammanfattningsvis visar denna analys att gränssnittets nuvarande brister – i hierarki, whitespace och navigation – gör det svårare för teknikern att snabbt hitta och förstå viktig information. De föreslagna förbättringarna syftar därför till att skapa en tydligare helhet, minska kognitiv belastning och ge teknikern en mer effektiv och behaglig arbetsmiljö.

KAPITEL 4

DESIGNPROCESS OCH

LÖSNING

4.1 Arbetsprocess för designförbättringen

Efter att ha analyserat nuläget och identifierat de största problemen i plattformens design, presenterar jag i detta kapitel mina förbättringsförslag för teknikerns huvudvy. Förslagen bygger på de behov och utmaningar som lyfts i kapitel 3 och 5, och syftar till att ge en tydligare struktur, förbättrad navigering och ett mer användarcentrerat gränssnitt. Förslagen utgör inte färdiga prototyper, utan fungerar som riktlinjer och inspiration för framtida utveckling och iterativ förbättring

Jag önskade att arbetet med att analysera och förbättra huvudvyn kunde bedrivas enligt en tydlig, användarcentrerad designprocess. Men som det ofta är i praktiken matchar verkligheten inte alltid teorin.

Arbetet inleddes med att samla information om nuläget och hälsan i designsystemet, vilket sedan analyserades. I en ideal situation hade det varit önskvärt att genomföra formella användarintervjuer eller observationer av tekniker i fält. Det kunde dock inte genomföras – företaget saknade infrastrukturen för den typen av kontakt, och det var dessutom utvecklarteamen som ansvarade för användartester, inte UX-teamet.

Denna fas motsvarar upptäcktsfasen i Double Diamond-modellen, där målet är att förstå problembilden så brett som möjligt.

Problemet är också att en erfaren tekniker inte är en designer och därför inte kan ge meningsfull input på en total omarbetsning av gränssnittet. Min utgångspunkt blev istället att nå en godtagbar grundnivå – något som idag saknas – för att sedan förbättra systemet tillsammans med målgruppen.

Nästa steg var att definiera kärnproblemen och målsättningarna för re-designen av huvudvyn. Här konkretiseras vilka förbättringar som krävdes, exempelvis: tydligare navigationsstruktur, enhetlig visuell design enligt designsystemet, och förbättrad överblick av teknikerns uppgifter. Med dessa mål definierade påbörjades designfasen.

Den framtida prototypen borde testas i en enklare valideringsomgång, varefter justeringar ska införas. Arbetsprocessen följe i stora drag ”design thinking-principer” – analys, idéutveckling, prototyp och utvärdering – men som diskuterats tidigare och senare fanns det begränsningar i hur väl den ideala processen kunde följas inom ramen för projektet.

4.2 Kartläggning av användarflöden

Först dokumenterade jag hur användare navigerade mellan sidor och hur flöden faktiskt såg ut i praktiken. Kartläggningen visade:

- Inkonsistens i navigation
- Avsaknad av förväntad logik i flöden
- Brist på tydliga ingångar och avslut för användarresor

4.3 Förbättring av teknikerns huvudvy

Den nya vyn ska byggas i Figma och inkludera:

- Auto layout och tokens för skalbarhet
- Definierade zoner för navigation, tabell och filter
- Tydlig rubrikhierarki och förbättrad whitespace

Vyn kan användas som grund för testning och som förebild för enhetligare design över hela plattformen. Designssystemet baseras på det AI-genererade designssystemet som min seniorkollega utvecklar.

Kommende tre sidor utgör visualiseringar av förbättringar.

4.4 Förslag till gemensam mall

Eftersom många typer på plattformen har liknande funktionalitet, föreslår jag att man i framtiden utvecklar en grundmall.

Mallen ska:

- Definiera fasta zoner för navigation, tabell och filter
- Vara flexibel för mindre anpassningar vid behov
- Säkerställa visuell och funktionell enhetlighet samtidigt visa på hur UI-arbete kan bli mer skalbart, samordnat och användarcentrerat.

Designförslagen i denna rapport är grundade i principer för användarcentrerad design. Som Norman (2013) beskriver i *The Design of Everyday Things* handlar god design alltid om att förstå användarens behov och den kontext som produkten används i. Detta synsätt har varit vägledande i arbetet med att förbättra huvudvyn, där fokus legat på att minska kognitiv belastning och stärka hierarki och läsbarhet. Genom att anpassa layouten och funktionerna har jag försökt skapa en vy som gör det enklare för teknikern att arbeta effektivt och intuitivt.

The screenshot shows a user interface with a dark header bar. In the top left, there's a logo placeholder and a back arrow. The top right features a bell icon with a red dot, a search bar, and a 'Verify Card' button. The main navigation bar includes 'Home', 'Dashboard', and two 'Headline' buttons. Below this is a breadcrumb trail: 'Home > Breadcrumb > Breadcrumb > Current breadcrumb'. The main content area has a title 'Basic Page Header' and a subtitle 'Help text helptext'. On the left is a vertical sidebar with icons for Home, Dashboard, Projects, Messages (with a '3' notification), Team Members, Products, Calendar, Support, Settings, and About. A message bubble at the bottom left says 'Behövs? Logo ist' and 'user@example.com'. The central part contains a 'Table headline' section with a subtitle 'Help text'. It includes tabs for 'Current tab', 'Tab 2', 'Tab 3', and 'Tab 4'. Below the tabs is a search bar and buttons for 'Import Doors' and 'Add door'. The main table has columns for Name, Header 2, Header 3, Header 4, Header 5, and Header 6. Each row contains a checkbox and some numerical values with percentage completion. The last two rows have green text indicating target achievement.

Name	Header 2	Header 3	Header 4	Header 5	Header 6
Alex Johnson	\$50,000	\$60,000	\$55,000 92% of target	\$82,500	June 2023
Sam Wilson	\$45,000	\$55,000	\$60,000 109% of target	\$90,000	June 2023
Jordan Lee	\$40,000	\$50,000	\$38,000 76% of target	\$57,000	June 2023
Morgan Taylor	\$55,000	\$65,000	\$70,000 108% of target	\$105,000	June 2023
Casey Brown	\$60,000	\$70,000	\$62,000 89% of target	\$93,000	June 2023

Teknikerns huvudvy - förbättring

En rad förbättringar föreslås för att minska kognitiv belastning. Bland annat:

- Ett ljus och luftigt gränssnitt
- Breadcrumbs
- Tydliga rubriker och förklarande text
- Sidomeny med tydliga kategorier, tydliga iconer, logo, användare längst ned.

- En topmeny med bättre uppdelning, fritt mittparti för datorer med kameror placerade där. En samling för olika alerts istället för datakorten. Knappen verify cards (som används ofta) lyfts från sidomeny till toppmeny för att hålla det mer logiskt och rent.
- Skillnad på global sökfunktion och lokal
- Tabs till tabellerna för att lättare kunna navigera emellan utan att byta sida.
- Zebraränder till tabellerna

The screenshot shows a user interface with a collapsed sidebar on the left. The sidebar icons include: Home, Breadcrumb, Breadcrumb, Current breadcrumb, Help text, and Settings. The main content area has a breadcrumb trail: Home > Breadcrumb > Breadcrumb > Current breadcrumb. The page title is "Basic Page Header" with help text "Help text". Below this is a "Table headline" section with a help text "Help text". A table titled "Sales performance" is displayed with tabs for Tab 2, Tab 3, and Tab 4. The table includes columns for Name, Header 2, Header 3, Header 4, Header 5, and Header 65. It contains six rows of data with various values and target percentages.

Name	Header 2	Header 3	Header 4	Header 5	Header 65
Alex Johnson	\$50,000	\$60,000	\$55,000 92% of target	\$82,500	June 2023
Sam Wilson	\$45,000	\$55,000	\$60,000 109% of target	\$90,000	June 2023
Jordan Lee	\$40,000	\$50,000	\$38,000 76% of target	\$57,000	June 2023
Morgan Taylor	\$55,000	\$65,000	\$70,000 108% of target	\$105,000	June 2023
Casey Brown	\$60,000	\$70,000	\$62,000 89% of target	\$93,000	June 2023

Kollapsad navigering - Mer utrymme för att avläsa tabeller

En rad förbättringar föreslås för att minska kognitiv belastning. Bl.a:

- Möjlighet att kollappa sidomenyn med tydliga iconer (plus hooertext)
- Möjliggör att mer av tabellen syns utan att behöva sidoscrolla.
- Läggs fler filter till krävs det ändå att det går, men inte är default.

Home > Breadcrumb > Breadcrumb > Current breadcrumb

Basic Page Header

Helptext helptext

Helptext

Sales performance

Tab 2

Tab 3

Tab 4

Search this table

Compare tables

<input type="checkbox"/> Name	Header 2	Header 3	Header 4	Header 5
<input type="checkbox"/> Alex Johnson	\$50,000	\$60,000	\$55,000 92% of target	\$8
<input type="checkbox"/> Sam Wilson	\$45,000	\$55,000	\$60,000 109% of target	\$9
<input type="checkbox"/> Jordan Lee	\$40,000	\$50,000	\$38,000 76% of target	\$5
<input type="checkbox"/> Morgan Taylor	\$55,000	\$65,000	\$70,000 108% of target	\$1
<input type="checkbox"/> Casey Brown	\$60,000	\$70,000	\$62,000 89% of target	\$9

Tier

 All Users Free Users Gold Users Silver Users

Tier

0 filters selected

Clear filters

Apply filter

Figur 7. Avancerade filter

Avancerad filtrering - slide in

- Istället för att ha 13 filter synliga på huvudvyn begränsas filtermöjligheterna för varje kolumn till en enklare variant av tex stigande eller sjunkande.
- Avancerade filter rymmer nu i en knappfunktion där användaren får en dropdown meny att välja vad man vill sortera. Efter att användaren trycker på knappen "Apply filter" glider en sidomeny in från höger

- Exemplet ovan är en tidig ide om hur filtren kan delas upp och appliceras.
- Huvudvyn syns fortfarande till vis del under det avancerade filtret för att hjälpa användaren att se implementationen.

4.5 Förbättrad huvudvy – designförslag

Resultatet av designarbetet blev ett konkret förslag på en förbättrad huvudvy för tekniker, som tydligt adresserar de tidigare identifierade problemen. Designen presenterar en mer logisk informationsarkitektur där vyer och funktioner är grupperade på ett konsekvent sätt och blir enklare att överblicka.

Generell analys

Förbättringarna i huvudvyn kan sammanfattas i tre delar: en förbättrad visuell struktur i själva huvudvyn, en kollapsbar navigering samt ett nytt system för avancerade filter. Dessa tre delar samverkar för att ge teknikerna en mer fokuserad arbetsmiljö, med färre distraktioner och bättre stöd för prioriteringar i det dagliga arbetet.

Huvudvyn

Den nya huvudvyn kännetecknas av en luftig och tydlig layout, där hierarki och avstånd ger ett professionellt helhetsintryck. Rubriker och element är konsekvent utformade vilket stärker läsbarheten. Tabellen ramas in med en tydlig avslutning och visuella effekter – som subtila skuggor. Hover-stilar ska framåt används sparsamt men effektivt för att förstärka interaktivitet och känslan av kontroll.

Kollapsad navigering

Den kollapsade navigeringen skapar större arbetsyta när den inte behövs, något som är särskilt viktigt för datatunga vyer. Samtidigt finns en diskret men funktionell ikon för att expandera menyn igen. Detta ger teknikerna flexibilitet i hur mycket information de behöver visa samtidigt och stärker användarens upplevelse av att gränssnittet är anpassat efter arbetsuppgifterna.

Avancerade filter

Filterpanelen har strukturerats om och är nu tydligt indelad i sektioner. Luftiga mellanrum och logiska grupperingar gör det enklare för teknikerna att snabbt hitta rätt filter och förstå konsekvenserna av filtreringen.

Utöver utseendeförbättringar lades stor vikt vid att stödja användarens arbetsflöde. Till exempel minimerades filteralternativen på huvudvyn till en knapp; "Advanceder filter". När man klickar kommer en "slide in" från höger med avancerade alternativ.

Detta sker konsekvent över plattformen när man ska göra mer avancerade ändringar eller filtreringar. Ett område att vidareutveckla är att testa mindre mikro-animationer för att göra panelens "slide in" ännu smidigare och mer följsam vid användning.

Sidomeny

Den uppdaterade, numera vita, sidomenyn ligger till vänster och ger användaren en fast referenspunkt för navigering mellan huvud- och undersektioner. Detta ersätter den tidigare spretiga samlingen knappar och länkar, vilket gör det enklare att förstå plattformens struktur.

Typografi och knappar

Typografi och knappar har harmoniseras och är nu konsekvent utformade – exempelvis har alla primära och sekundära knappar samma färg och rundade hörn. Detta skapar ett renare och mer professionellt uttryck som minskar behovet av att tolka visuella skillnader mellan olika funktioner.

Responsivitet och luft

Layouten ska bygga på responsiv design och auto layout, vilket gör att designen anpassar sig när skärmstorleken förändras. Samtidigt har luft och mellanrum använts konsekvent, något som inte bara förbättrar utseendet utan även minskar den kognitiva belastningen.

Ytterligare funktioner och framtida utveckling

Utöver implementerade förbättringar bör en funktion för att jämföra tabeller på samma skärm göras, vilket lämnats som önskemål av användare. (Intern kommunikation, ej publikt) Denna funktion ingick inte i ex-jobbets omfattning.

Slutsats

Nielsen Norman Group (2020) poängterar att investeringar i användarcentrerad design och tidiga förbättringar ger utdelning – deras forskning visar att det kan ge upp till 80 % högre konvertering och minskad kognitiv belastning. Detta stödjer behovet av att redan i detta arbete föreslå förändringar som förbättrar användarupplevelsen

Sammanfattningsvis erbjuder den förbättrade huvudvyn en mer intuitiv och effektiv startpunkt för teknikerna i deras dagliga arbete. Bättre struktur, tydligare hierarki och visuellt stöd gör att fler funktioner kan användas på rätt sätt, med färre klick och mindre förvirring.

KAPITEL 5

STRUKTURELL ANALYS

I detta kapitel presenteras en fördjupad analys av den befintliga strukturen i den digitala plattformen samt förbättringsförslag med fokus på teknikerns huvudvy. Analysen identifierar centrala problemområden – från brister i designsystemet till organisatoriska utmaningar – och motiverar valet att koncentrera förbättringsarbetet på just huvudvyn för tekniker. Därefter beskrivs arbetsprocessen och det framtagna designförslaget för en förbättrad huvudvy, inklusive en möjlig mallstruktur för övriga vyer.

5.1 Problem med det befintliga lokala designsystemet

En översyn av plattformens **lokala** designsystem visade på betydande strukturella brister. Designsystemet saknade en tydlig hierarki och konsistens i hur komponenter och stilar definierades. Centrala stildetaljer som färger, typografi och avstånd hanterades inkonsekvent – i vissa fall fanns design tokens definierade för att återanvända värden, men dessa följdes inte konsekvent av utvecklingsteamens. Exempelvis upptäcktes varierande värden för marginaler och avstånd i olika delar av gränssnittet, trots att liknande element skulle ha samma utseende. Även funktioner som Auto Layout (verktyg för automatiserad layout i designverktyg) utnyttjades bristfälligt. Istället för att bygga flexibla komponenter som anpassar sig efter innehåll, var många UI-element fixerade i storlek och position. Detta ledde till onödigt merarbete vid förändringar, eftersom justeringar behövde göras manuellt för varje enskilt fall. Sammantaget innebar bristerna i designsystemets struktur att det övergripande visuella uttrycket och användarupplevelsen blev ojämnn. Designssystemet har genomgått förändringar med flertalet olika designers, utan att en metod dokumenterats. Figma har också utvecklats under tiden och designssystemet är därför inte sammanhängande. Brist på tydlig ansvarsfördelning inom UX-teamet för UI har lett till inkonsekvent arbete som måste göras om titt som tätt. De effektiviseringsvinster som ett väldefinierat designsystem normalt kan ge – i form av återanvändbara komponenter och konsekventa riktlinjer – uteblev när systemet inte var genomarbetat eller efterlevdes. Faktum är att om varje utvecklar-team gör egna anpassningar och avsteg från designsystemet försvinner de potentiella kostnadsbesparningar som ett gemensamt system skulle medföra. Detta utgjorde en grundläggande utmaning för plattformens enhetlighet.

5.2 Utvecklingsteamens siloarbete och hårdkodade lösningar

Utöver ett svagt designsystem identifierades problem i själva utvecklingsprocessen. Utvecklingsteamens arbetade i silos, med begränsad samordning sinsemellan. I praktiken innebar det att olika team implementerade sina egna gränssnittslösningar för liknande funktioner, ofta utan att konsultera designriktlinjer eller varandra. Detta resulterade i divergentera designmönster inom plattformen – exempelvis kunde två moduler ha helt olika utseende på knappar, formulär eller navigationsstrukturer trots likartade syften. Till saken ska jag också lägga till att UX-teamet har varit lågt bemannat och behövt släcka bränder kontinuerligt. Det medför givetvis att utvecklarteamen inte kunde förlita sig på att vi hjälpte arbetet vidare. Dessutom visade kodgranskningar på hårdkodade UI-värden: det vill säga att utvecklare manuellt angav färgkoder, pixelavstånd och fontstorlekar direkt i koden istället för att använda gemensamma variabler eller komponenter från microfrontendbiblioteket. Sådana hårdkodade lösningar är svåra att underhålla och uppdatera, eftersom en ändring (till exempel av en varumärkesfärg eller textstorlek) måste genomföras på många ställen istället för att justeras centralt i designsystemet.

En konsekvens av detta är att problemlösningen ofta fastnar och att argumentet “det blir för dyrt” avslutar diskussionen. Istället för att förbättra plattformen görs snabba lösningar som skjuter den tekniska skulden ytterligare på framtiden.

Siloarbetet innebar också att kunskap om UI-beslut stannade inom teamet och inte spreds i organisationen. När varje team fokuserade ensidigt på sina uppgifter utan en helhetssyn, fanns det ingen naturlig mekanism för att upptäcka och rätta till inkonsekvenser i användarupplevelsen. Konsekvensen blev en fragmenterad digital plattform där användarna (t.ex. tekniker som använde flera moduler) möttes av olika beteenden och utseenden beroende på var i systemet de befann sig. Denna fragmentering kan kopplas direkt till avsaknaden av samordning och gemensamma riktlinjer mellan utvecklingsteamens, såväl som brister i designsystemets praktiska implementering, UX-teamets underbemanning och brist på dokumenterad metod.

5.3 Avsaknad av övergripande struktur och dokumenterade användarflöden

Ett annat problemområde som identifierades var bristen på en övergripande informationsstruktur och avsaknaden av dokumenterade användarflöden. Vid projektets start fanns ingen helhetsbild av hur en tekniker tar sig genom systemet för att utföra sina uppgifter. Flödena som en slutanvändare följer – exempelvis för att åtgärda ett signalfel för en dörr, söka information eller uppdatera accesser – var inte formellt nedtecknade eller analyserade. Avsaknaden av dokumenterade flöden gjorde det svårt för både designers och utvecklare att förstå kontexten för en enskild vy eller funktion. Utan denna helhetssyn riskerar man att optimera enskilda vyer på bekostnad av det sammanhängande användarupplevelsen. Vid analysen framkom att många designbeslut tidigare hade tagits ad hoc, utan koppling till ett definierat användarscenario. Detta förklarar delvis fragmenteringen: om inte alla utgår från samma karta över användarresan är det sannolikt att varje del av plattformen utvecklas med egna antaganden om vad användaren behöver. Bristen på struktur märktes också i själva gränssnittet – navigationshierarkin var otydlig och vissa informationselement placerades inkonsekvent.

Sammantaget tydliggjorde analysen ett behov av att kartlägga och dokumentera användarflöden som underlag för designbeslut, för att säkerställa att plattformen utformas utifrån verkliga arbetsprocesser snarare än isolerade funktioner. Användaren utvärderar aldrig hela plattformen, utan bara den lilla del som blev åtgärdad, tex ”Användaren behöver en knapp för att printa ut en rapport från en tabell” – teamet lägger till en knapp i tabellen den befintliga sidan, men ignorerar att samma beteende skulle behöva finnas på samtliga tabeller inom plattformen. Koordination, kunskap och vilja att skapa en enhetlig, begriplig logik saknas.

5.4 Mallstruktur för enhetlighet i plattformen

Efter implementationen av den nya vyn bör ett förslag på en gemensam mallstruktur tas fram. Tanken med mallstrukturen är att den förbättrade huvudvyn kan fungera som en prototyp för hur andra vyer i plattformen bör organiseras och utformas. Rent praktiskt innebär det att grundläggande layoutkomponenter och sektioner definieras som återanvändbara mallar. Jag vill också säkerställa hur enskilda komponenter fungerar i en komposition så att de fungerar och inte försvårar för användaren.

Till exempel bör en standard specificeras för sidhuvud och navigationsmeny som alla moduler bör använda, liksom mallar för vanliga innehållslayouter (t.ex. listor, formulär, detaljvyer). Dessa mallar ska beskrivas i designsystemets dokumentation och kompletteras med best practices för användning, så att utvecklare och designers i olika team enkelt kan tillämpa dem.

Genom att införa en gemensam mallstruktur skapas förutsättningar för en mer sammanhållen design över plattformen – nya funktioner kan utvecklas snabbare genom att utgå från mallarna, samtidigt som användarna möts av en konsekvent upplevelse.

Det är viktigt att betona att mallstrukturen behöver förankras organisatoriskt: alla team måste vara medvetna om och utbildade i att använda mallarna för att effekten ska bli den önskade.

Under arbetet med examensprojektet hann mallförslaget inte implementeras, men diskuterades som en rekommendation för fortsatt förbättringsarbete. Om den gemensamma mallstrukturen införs och vårdas, kan den bli ett verktyg för att bryta tidigare siloarbetsmönster och istället främja samarbete kring en enhetlig designvision.

KAPITEL 6

REFLEKTION

OCH DISKUSSION

I detta kapitel diskuteras projektets genomförande och resultat utifrån flera perspektiv. Först behandlas arbetsbördas och organisationskulturens inverkan på designarbetet. Därefter följer en kritisk granskning av valda metoder, i synnerhet användningen av Double Diamond-modellen, samt en diskussion om hur validering av designlösningar genomfördes. Även risker kopplade till nya arbetssätt och verktyg – såsom AI-genererade designförslag och ett agilt arbetssätt utan tydlig vision – belyses. Syftet med denna reflektion är att identifiera lärdomar och områden för förbättring, både för det aktuella projektet och för liknande framtida initiativ.

6.1 Arbetsbördas och organisationskultur

Examensarbetets omfattning och kontext påverkade starkt hur arbetet fortskred. Som enda designer bar författaren ansvaret för en rad skilda uppgifter – från initial analys av problem, genom konceptutveckling, till prototyparbete och utvärdering. Detta med stöd av handledare och kollegor.

Denna breda roll innebar en hög arbetsbördas och stort eget ansvar, då många moment skulle hanteras parallellt inom en begränsad tidsram. Flera gånger uppstod avvägningar mellan att göra rätt (enligt ideal designprocess) och att göra tillräckligt inom tidsbegränsningen.

Detta har påverkat djupet i vissa moment, exempelvis omfattningen av användarundersökningar. Rationen mellan designers och utvecklare i organisationen är idag cirka 2:30. Enligt Nielsen Norman Group rekommenderas en ratio på mellan 1:6 och 1:10 i mogna tvärfunktionella team (NNG, 2021). InVision (2019) betonar att högpresterande produktteam ofta har en ännu tätare ratio mellan designers och utvecklare – med 1 designer per 5–8 utvecklare – vilket stärker samarbetet och möjliggör ett mer användarcentrerat arbetssätt. McKinsey pekar också på att en välförankrad designorganisation, med tillräcklig bemanning och mandat, korrelerar starkt med högre affärsresultat. Att stärka designresurserna bör därför inte ses som en kostnad – utan som en investering i effektivitet, användarnöjdhet och framtidssäkerhet.

Organisationskulturen inom företaget spelade också in. Företaget i fråga hade historiskt varit teknik- och utvecklingsdrivet, med mindre fokus på design och användarupplevelse. En sådan kultur kan innebära utmaningar när man försöker införa nya designprocesser eller ifrågasätta existerande lösningar.

Under projektets gång märktes en viss skepsis från delar av organisationen mot omfattande re-designförslag – inte av ovilja, utan för att man var van att arbeta iterativt med små förändringar snarare än genomgripande strukturella förbättringar. Frågan om kostnad dök ständigt upp och därmed sköts bra förslag ner snabbt.

Det kräver för framtiden extra kommunikativt arbete för att förklara nyttan med de föreslagna förändringarna och hur de på sikt skulle underlätta både för användarna och utvecklarna.

Att nå en samsyn kring plattformens hälsotillstånd är av yttersta vikt för att kunna fortsätta arbetet.

Arbetskulturen präglades också av samtidiga, flertalet, projekt och hög takt, vilket gjorde det svårt att få kontinuerlig tillgänglighet från vissa nyckelpersoner (såsom erfarna tekniker, chefer och POs) för insikter och feedback. Trots dessa utmaningar visade projektet att det går att driva användarcentrerat designarbete, men att stöd och förståelse från organisationen är avgörande. En lärdom är att avsätta tillräckliga resurser och tid för designarbete, och att förankra projektets syfte tydligt på alla nivåer, för att kulturen successivt ska kunna skifta mot att ge design och användarupplevelse större vikt.

Trots dessa utmaningar visade projektet att det går att driva användarcentrerat designarbete, men att stöd och förståelse från organisationen är avgörande. Flera studier visar också att design inte bara förbättrar användarupplevelsen utan direkt bidrar till affärsnytta. McKinsey (2018) pekar på att företag med hög designmognad i snitt har dubbelt så hög omsättningstillväxt jämfört med andra företag. Detta stärker argumentet för att fortsätta investera i UI och UX, inte som en kostnad, utan som en långsiktig strategisk investering i effektivitet och användarnöjdhet.

6.2 Validering, metodreflektion och lärdomar

Arbetet med att förbättra huvudvyn för tekniker utgick initialt från Double Diamond-modellen som struktur. Tanken var att först brett undersöka problemet (divergensfas), sedan formulera en tydlig problemdefinition och därefter generera och utvärdera lösningsförslag (konvergens).

I praktiken fanns dock begränsningar som gjorde att modellen inte kunde följas fullt ut. Divergensfasen begränsades av låg tillgång till slutanvändare, kort tidshorisont och en kultur där UX inte var förankrat i varje steg. Istället för att utforska flera vägar parallellt, arbetades ett huvudspår fram baserat på expertbedömning och analys av sekundärdata. Det sparade tid, men riskerade också att vissa antaganden cementerades för tidigt.

Ett exempel är att flera funktioner i gränssnittet – som filter eller navigationsstruktur – utformades utan iterativ testning i tidigt skede.

Tyvärr kunde inte prototypen testas. Men hade jag fortsatt inom företaget hade den självklart behövt genomgå användartester.

Resultaten borde leda till justeringar som bevisar att validering behövs tidigare i processen, helst genom en flexibel tillämpning av Double Diamond – med tätare mikroiterationer, även i små steg.

För framtida projekt kan det vara värdefullt att prototyta tidigt och använda mockups eller klickbara vyer för att få in användarinsikter löpande, även i organisationer där UX ännu inte är fullt integrerat i utvecklingscykeln.

6.3 Risker med AI-genererade designlösningar (reflektion)

Under projektets gång fördes parallella diskussioner i organisationen om möjligheten att använda AI-verktyg för att generera designförslag till komponentbiblioteket – och i förlängningen till ett helt designsystem kopplat till kod.

Även om jag inte själv deltog i det arbetet blev det tydligt i samtal och genom interna insikter att AI börjar spela en allt större roll i designprocesser – både som inspirationskälla och som verktyg för effektivisering.

Det finns uppenbara fördelar med AI-genererade lösningar, särskilt när det gäller att upptäcka mönster i stora system eller föreslå visuella variationer i ett högt tempo. Samtidigt väcker det frågor om vad som händer när AI får för stort utrymme utan mänsklig kontextförståelse.

Till exempel bygger AI-verktyg sina förslag på existerande data – vilket i detta fall innebär att om det nuvarande designsystemet är fragmenterat eller bristfälligt, riskerar AI att förstärka just dessa problem snarare än att lösa dem. Plattformen lider idag av bland annat fragmenterade flöden och bristande logik – data som fortfarande behöver tolkas och mappas av en människa.

Det uppstod också diskussioner kring kvalitetssäkring, användarcentrering och tonalitet när förslag genereras automatiskt utan att vara förankrade i faktiska användarbehov.

Metaforen om att ”putsa en rostig backspegel” känns relevant: AI kan snabbt förbättra det som redan syns, men missar ofta det som ligger bakom – till exempel underliggande problem med navigation, struktur, metodik eller terminologi.

Min reflektion är att AI-verktyg kan bli ett kraftfullt komplement till det manuella designarbetet – men endast om det används inom ett tydligt ramverk, med mänsklig inblandning och en övergripande vision. I frånvaro av detta finns en risk att AI genererar ytliga eller visuellt tilltalande lösningar som saknar verlig effekt för slutanvändaren.

6.4 UX-teamets metod

Utöver avsaknaden av en gemensam designvision märktes också ett behov av tydligare struktur i det interna arbetssättet för UX-teamet. Exempelvis saknades – eller bortprioriterades – regelbundna avstämningar och veckovisa uppföljningar, vilket försvårade möjligheten att synka arbetet och fördela uppgifter på ett effektivt sätt.

Det saknades också tydliga arbetsbeskrivningar för rollerna inom teamet, vilket ledde till att ansvar, mandat och effektivitet fick stå tillbaka för en kultur där många saker behövde uppfinnas på nytt. I praktiken riskerade det att hämma beslutsfattande snarare än att stärka det.

Horisonten blev ofta väldigt kort och strategiskt gemensamt arbete som att kartlägga ett nytt navigationsflöde fick stå tillbaka.

Sammantaget bidrog detta till att designarbetet stundtals blev reaktivt – mer inriktat på att lösa akuta problem än på att strategiskt driva förbättringar över tid.

KAPITEL 7

SLUTSATS OCH

REKOMMENDATION

I detta avslutande kapitel sammanfattas de viktigaste slutsatserna från arbetet och konkreta rekommendationer presenteras för att ta itu med de identifierade problemen. Dessutom diskuteras förslag på framtida arbete, särskilt behovet av en gemensam mallstruktur, för att säkerställa långsiktig förbättring av plattformens användarupplevelse

7.1 Sammanfattande slutsatser.

Examensarbetet har belyst hur en fragmenterad digital plattform kan påverka användarupplevelsen negativt och hur bakomliggande faktorer som bristande designsystem, siloarbete i utvecklingsteamet och avsaknad av dokumenterade användarflöden bidrar till denna fragmentering. Genom den strukturella analysen av teknikerns huvudvy framkom det att många av dessa problem manifesterades just där: inkonsekvent design, otydlig struktur och ineffektiva arbetsflöden. Förbättringsarbetet på huvudvyn demonstrerar att relativt omfattande förbättringar är möjliga genom att tillämpa användarcentrerade designprinciper – den nya designen gav en tydligare, mer enhetlig och användarvänlig vy. Dock står det klart att åtgärder på en enskild vy, även om de är positiva, inte ensamma kan lösa helhetsproblemet i en stor plattform. Lika mycket som detta projekt var en redesign av en vy, var det en övning i att förstå och adressera organisationens arbetssätt. Kulturella och metodmässiga förändringar är nödvändiga för att liknande problem inte ska återuppstå. Till exempel måste företaget stärka sin designmognad – att ha ett designsystem är bra, men det krävs också disciplin och kunskap för att använda det korrekt. Vidare behöver utvecklingsteamet bryta sin isolering och samarbeta kring användarupplevelsen, inte bara kring kodintegration. En annan slutsats är att designprocessen i sig (såsom Double Diamond) behöver anpassas pragmatiskt: i detta fall innebar tidspressen att vissa delar inte kunde genomföras idealt, något som potentiellt påverkade resultatet. Trots detta gav projektet värdefulla insikter som kan fungera som underlag för fortsatt förbättring. Sammanfattningsvis bekräftar arbetet att strukturella förbättringar av användargränssnittet måste gå hand i hand med processförbättringar inom organisationen. Endast då kan en fragmenterad plattform utvecklas mot en sammanhängande, effektiv och användarvänlig helhet.

7.2 Rekommendationer för förbättrad designprocess och struktur

Baserat på erfarenheterna från analysen och redesignen av teknikerns huvudvy ges här ett antal rekommendationer. Dessa syftar till att hjälpa organisationen att undvika liknande problem framöver och uppnå en mer konsekvent och användarcentrerad plattform. Det är viktigt att notera att investeringar i användarcentrerad design och tidiga förbättringar ger utdelning – enligt Nielsen Norman Groups forskning kan man genom att avsätta ca 10% av utvecklingsbudgeten till användbarhetstester och designarbete förbättra viktiga nyckeltal (som konverteringsgrad) med i storleksordningen 80%. Med det i åtanke föreslås följande åtgärder:

- Skaffa en samsyn kring plattformens nuvarande skick.
- Kartläggning av användarflöden: Börja med att utförtligt dokumentera och analysera de huvudsakliga användarflödena för tekniker (och andra nyckelroller). Detta innebär att steg för steg beskriva hur användarna tar sig igenom systemet för att utföra sina uppgifter. En sådan kartläggning skapar en gemensam referensram för alla team och tydliggör var i flödet problem och fragmentering uppstår. Med en uppdaterad användarflödeskarta kan design- och utvecklingsteam arbeta utifrån en helhetsförståelse, vilket minskar risken för isolerade ad hoc-lösningar.
- Utveckling av små prototyper: Innan större designförändringar kodas och rullas ut i produktion. Teamen bör arbeta med små, iterativa prototyper. Genom klickbara prototyper eller pilotimplementationer i liten skala kan idéer testas och utvärderas i tidigt skede. Dessa prototyper bör helst testas med faktiska slutanvändare eller åtminstone representanter för användargruppen internt av UX-representant och utvecklarteam. På så vis upptäcker man tidigt vad som fungerar och inte, utan att ha investerat tungt i utveckling. Denna prototypytunga approach främjar också en kultur av experimenterande och lärande, snarare än att varje team fastnar i befintliga lösningar. (och då syftar jag inte på att trycka in ett till filter eller en knapp, utan att kolla på helhetsbilden)

- Tidig och kontinuerlig validering: Bygg in tidig validering som en naturlig del av utvecklingsprocessen. Istället för att enbart demonstrera nya funktioner för interna intressenter, involvera UX-team, slutanvändare (t.ex. tekniker från fältet) i utvärderingen av designförslag. Detta kan ske genom användartester, betaprogram eller regelbundna feedbacksessioner där användare får reagera på förändringar innan de är huggna i sten. Genom kontinuerlig validering säkerställs att utvecklingen styrs av verkliga behov och att misstag fångas upp medan de ännu är enkla att åtgärda. I förlängningen sparar detta tid och kostnader, eftersom problem som upptäcks sent i utvecklingen eller efter lansering ofta är dyra att korrigera – att involvera användare tidigt är således en form av riskhantering och kvalitetskontroll. Detta ska styras inom UX-teamet och inte idag av utvecklare, det är skillnad på en design-demo och uppvisning av färdig produkt vilket teamen kallar design-demo, här behövs också tydligare definitioner av vad vi kallar olika moment.
- Stärkta designriktlinjer och samarbete: Det bör upprättas tydligare designriktlinjer som är lättillgängliga för alla team, och en process för att se till att de efterlevs. Detta innefattar att utbilda utvecklare och designers om hur designsystemet (inklusive design tokens och mallar) ska användas. Regelbundna design reviews tvärs över teamen kan införas för att fånga upp avvikelser och sprida "best practices". Vidare kan man överväga att inrätta ett centralt UX-forum eller råd där representanter från varje team samlas och diskuterar planerade UI-förändringar i tidigt skede, för att undvika silo-beslut. Sådana åtgärder främjar en kultur av samarbete snarare än isolering, och hjälper till att hålla plattformens utseende och känsla sammanhållet.
- Givet situationen i UX-teamet där ration till utvecklare 2:30 bör teamet få metodisk och strukturell backning för att kunna genomföra föreslagna förändringar

Genom att implementera ovanstående rekommendationer kan organisationen bygga en mer robust designprocess. På kort sikt leder det till bättre kvalitet på enskilda leveranser, och på lång sikt ackumuleras fördelarna i form av en mer genombrott, konsekvent och användarvänlig produkt. Dessutom indikerar branschforskning (som nämnt ovan) att dessa insatser är kostnadseffektiva – investeringar i UX och struktur ger utdelning i form av färre omarbetningar, nöjdare användare och potentiellt högre produktivitet eller försäljning beroende på plattformens syfte..

7.3 Framtida arbete: gemensam mallstruktur och designvision

Arbetet som presenteras i denna rapport utgör bara början på en längre förbättringsresa. För att verkligen komma till rätta med fragmenteringen i plattformen rekommenderas ett fokuserat framtid arbete kring att etablera en gemensam mallstruktur och en långsiktig designvision. Det första steget är att utveckla och implementera mallförslag som tidigare nämnts (kapitel 5.7). Detta innebär att formellt införa de gemensamma mallarna i designsystemet och i utvecklingsdokumentationen. Varje ny vy eller funktion som utvecklas bör så långt som möjligt utgå från en befintlig mall eller motivera tydligt varför en avvikelse behövs. På så sätt bygger man successivt bort de inkonsekvenser som finns – när gamla delar av systemet uppdateras kan de migreras in i mallstrukturen, och nya delar byggs rätt från början. Ett framtid arbete kan vara att prioritera de mest affärskritiska eller frekvent använda vyerna och omarbeta dem enligt mallstrukturen, med stöd av de komponenter som nu definierats i designsystemet.

Parallelt med det rent praktiska mall-införandet är det viktigt att formulera en övergripande designvision för plattformen. Denna vision ska svara på hur man vill att användarupplevelsen i stort ska vara, bortom enskilda sprintmål. Här kan ledningen tillsammans med UX- och produktansvariga sätta upp principer eller målbilder – till exempel ”vår plattform ska upplevas som sammanhållen, förutsägbar och effektiv att arbeta i för alla användarroller”. En tydlig vision blir ett styrmedel för beslutsfattande: när teamen står inför vägval kan de fråga sig vilket alternativ som ligger närmast visionen.

Slutligen bör effekterna av de införda förändringarna mätas över tid. Genom att sätta upp nyckeltal – till exempel minskad tid för tekniker att utföra vanliga uppgifter, färre supportärenden relaterade till gränssnittsproblem, eller ökad användarnöjdhet i undersökningar – kan organisationen kvantifiera nyttan av det strukturella förbättringsarbetet. Positiva resultat kommer att ytterligare legitimera satsningar på design och användarupplevelse. Och, i enlighet med Nielsen Norman Groups principer, kan man förvänta sig att investeringen i ett genomtänkt designsystem och användarcentrerade metoder ger kostnadsbesparningar över tid genom effektivare utveckling och mer nöjda användare.

Sammanfattningsvis utgör den utökade analysen och förbättringen av teknikerns huvudvy en fallstudie i hur man kan angripa en fragmenterad plattform. Genom att ta med sig lärdomarna, följa rekommendationerna och arbeta vidare med en gemensam mallstruktur och vision, står organisationen bättre rustad att skapa en sammanhangande digital upplevelse som gynnar såväl användarna som verksamheten.

För att använda tidigare bilmetafor. Ett problem kommer sällan ensamt - Lös inte enskilda problem; gör en besiktning av bilen innan den skickas in till verkstan.

KAPITEL 8

KÄLLFÖRTECKNING

Källförteckning

- **Artkai (2024).**

Hämtad från: <https://artkai.io/blog/double-diamond-design-process>

- **Nielsen Norman Group. (2021).**

The impact of UX maturity on digital product performance. Hämtad från <https://www.nngroup.com/articles/ux-maturity-model/>

- **InVision. (2019). The New Design Frontier.**

Hämtad från <https://www.marcasrenombradas.com/wp-content/uploads/2021/2021/06/The-New-Design-Frontier-from-InVision.pdf>

- **McKinsey & Company. (2018).**

The business value of design. Hämtad från <https://www.mckinsey.com/business-functions/mckinsey-design/our-insights/the-business-value-of-design>

- **Norman, D. (2013).**

The Design of Everyday Things. Basic Books.

- **Intern kommunikation,**

företagsinternt dokument (ej publikt).