

UX-kompetenser och tjänster i produkt- eller tjänsteutveckling



Hjärtat av UX ligger hos människans användning av produkter och tjänster.

I våra uppdrag arbetar vi med strategisk affärsnytta, kvalitetssäkrar leveranser och tar hänsyn till användarens olika förmågor.



Vår kultur

Vi drivs tillsammans av ett socialt ansvar genom att upplysa om tillgängliga, digitala, hållbara lösningar för både offentliga- och privata sektorn.

UX-designers skapar lösningar som kan användas av alla genom att uppfylla kriterierna för riktlinjerna inom WCAG ^[i], EN 301 549 ^[ii] och bortanför tillsammans med familjära designprinciper. Vår kunskap ligger i vårt vardagliga arbete, kompetenshöjande utbildningar samt samarbete med kollegor i branschen för att hålla oss uppdaterade.

Användarcentrerad och inkluderande design

CGI Sverige är en helhetsleverantör och med UX-designers och omkringliggande kompetenser i tätt samarbete i hela förändringsresan stödjer vi verksamheten i att definiera utmaningar, förbättringsområden och förstå hur design kan lösa affärsproblem, med användarcentrerad design och inkludering i vår ryggrad.

“Leva tillsammans, på lika villkor.”

För att leverera högkvalitativa lösningar krävs kunskap om verksamheten och dess erbjudande, användarens behov och syfte av produktanvändningen samt användarbeteenden. Vi kartlägger därför användningens resa genom förstudier, analyser och rådgivning inom det breda området av UX-design.

Vår kompetensnod

UX- och UI-kompetensen samarbetar tätt med team inom teknisk utveckling med kunskap om tillgängliga och användbara lösningar för mobila enheter, mjukvaruutveckling, webbaserade lösningar och applikationer genom agila verktyg ^[iii], Lean UX ^[iv], modern teknik och Design Thinking ^[v].

Kompetensnoden

För kunna uppnå visioner och mål i våra uppdrag besitter vi en rad olika erfarenheter och certifierade kunskaper inom kompetensnoden som kompletterar varandras intressen.

Kunskap

- UX/UI Design Diploma Certification
- Interaction Design Certification
- IAAP; CPACC / WAS Certification
- UX Writing
- Lead/Strategi
- Coachning / mentorskap
- Kodutveckling och programmering
- Design Handoffs / Developer Handovers
- Agile, Scrum

Erfarenhet

- Webb- & mobila lösningar
- Produkt- & mjukvaruutveckling
- Tillgänglighetsgranskningar & anpassningar
- Design Thinking, Lean UX
- Agila arbetsmetodiker

Övergripande UX-tjänster

Verksamhetsbehovet kan till exempel vara att sprida information och kunskap, konsumera produkter, bo och leva tillsammans, vara delaktig i samhällsviktiga frågor och driva logistik- eller personalsystem. Människans sinne lever på intryck och känslor och är format på flertalet olika vis, med olika förutsättningar och bakgrunder. Så för att uppnå en återkommande god spridning på användningen, behöver lösningarna vara lätta att förstå och använda.

Kompetens för hela eller delar av förändringsarbetet

UX-designers är lösningsorienterade och arbetar för att lära känna och förstå problembilden, samt gå i användarens skor för att kunna driva rätt linje framåt. Uppdragen vi tar oss an för verksamheten kan vara delar av ett visst område eller hela resan från start till mål, och bortanför, och vi gör det med planering, guidning och innovation.

- **UX Research** – Användarcentrerad design
- **UI Design** – Digital formgivning och designdokumentation
- **Tillgänglighet** – Inkluderad design
- **UX Lead & strategi** – (Operativ) Ledning och kravhantering

Referenser (för tjänster)

Tjänst/uppdrag	Referens dokument [pdf]
UX Resan (process)	CGI-SE_UX-design_24-001
UX Research	CGI-SE_UX-research_24-001
UI Design	CGI-SE_UI-design_24-001
<i>Tillgänglighetsanpassning</i>	<i>Detta dokument</i>
Tillgänglighetsgranskning	CGI-SE_accessibility-audit_24-001
UX Användningstester	CGI-SE_UX-usabilitytesting_24-001
UX Effektkartläggning	CGI-SE_UX-effectmapping_24-001
UX Informationsarkitektur	CGI-SE_UX-information architecture_24-001
UX Writing	CGI-SE_UX-writing_24-001
UX Lead Strategy	CGI-SE_UX-lead- strategist_24-001

”Användarcentrerad och inkluderad design för alla.”

Kompetensnoden

Genom att ha förståelse och lärdom inom många områden med olika inriktningar och intressen som kompletterar varandra i de olika uppgifterna har vi kunnat expandera till unik storlek av UX-resurser och roller.

- UX Designer
- UX Researcher
- UX Writing
- UI Designer
- Frontend Developer
- Tillgänglighetsgranskare
- Tillgänglighetsexpert
- UX Lead / UX Strateg

Tjänst: Tillgänglighetsanpassning

Tjänsterna och arbetsmetodikerna som erbjuds är användarcentrerade och inkluderande och utgår alltid från användarens behov inom ramarna för verksamhetens syfte och mål. I våra projekt tar vi alltid in krav, regelverk samt kvalitetssäkrar för att uppnå en god användarupplevelse där alla förstår och intuitivt kan använda produkten. Vi erbjuder:

- Kodutveckling med tillgänglig kod för olika enheter och hjälpmedel
- Anpassningar av tillgänglig design, färg och form
- Anpassningar av tillgängligt språk och innehåll
- Koncept och lösningar på förbättringar eller nyutveckling med inkluderande tillgänglighetsanpassningar från start
- Validering genom användningstestning på personer med olika förmågor, hjälpmedel och enheter
- Kvalitetstester genom automatiserade och manuella tester med hjälp av checklistor och arbetsmetodiker
- Kvalitetssäkrad designdokumentation och leverans med uppnådda framgångskriterier enligt WCAG 2.1, minimum AA

Beställaren får en produkt eller tjänst som är skapad för att kunna användas och förstås av alla, samt uppfyller lagkraven för webbtillgänglighetsdirektivet och tillgänglighetsdirektivet.

Tillgänglighetserbjudande

UX/UI och Frontend implementerar tillgänglighetsanpassningar baserade på hög erfarenhet, god kunskap och ett stort driv. Vi använder oss av arbetsmetoder och rätt verktyg som krävs för att säkra koncept och leverans. Detta ökar värdet genom att produkten eller tjänsten kan användas och förstås av alla, vilket leder till en hållbar verksamhetsutveckling som präglas av medmänsklighet och inkludering.

Syfte och mål med tjänsten

I vårt erbjudande kan vi genom vår erfarenhet och kompetens hos våra UX/UI Designers samt Frontend-utvecklare skapa produkter och tjänster med uppnådda framgångskriterier enligt lagkraven för webbtillgänglighetsdirektivet och tillgänglighetsdirektivet. UX-kompetensen kommer säkerställa att arbetsmomenten och metodikerna leder till värdefull leverans genom att tillgänglighetsanpassa för:

- Interaktioner och användarflöden
- Språk och innehåll samt kommunikation
- Utveckling och kod för hjälpmedel och olika enheter
- Rörlig film, grafik och design

Värde och effekt

Effekten av att använda tillgänglighetsexperten är att vi besitter förståelse, kunskap och erfarenhet av området samt har styrkan att

“Insights you
can act on.”

Om CGI

CGI grundades 1976 och är ett av de största IT- och affärskonsultföretagen i världen.

Vi är insiktsdrivna och resultatbaserade. I 21 industrisektorer på 400 platser över hela världen tillhandahåller våra 90 500 yrkesverksamma omfattande, skalbara och hållbara IT- och affärskonsulttjänster som är informerade globalt och levereras lokalt.

För mer information

Besök cgi.com/sverige

Kontakta oss [CGI Sverige](https://cgi.com/sverige)

lära vidare för ökad förståelse i verksamheten. Värdet av att använda kompetensen på hela resan blir affärsnytta till verksamheten, ökad användning av slutprodukten samt tidseffektiv produktion, förvaltning och vidareutveckling. UX-, UI- och Frontend-kompetenser levererar:

- Tillgänglighetsanpassad kod och design
- Kvalitetsäkrad designdokumentation och kodutveckling
- Vältestade leveranser utefter hållbara arbetsmetoder

Utförande

Arbetsmetoderna som används i en tillgänglighetsanpassning är flera, då användningen av lösningen är bred och kommer från användare med olika förmågor och behov.

UX, UI och Frontend arbetar med tillgänglighetsanpassningar i hela leveransen som upptar en självklar del redan från start i kravhanteringen.

1. GRANSKNINGAR

Kompetensen granskar existerande lösningar som mynnar ut i åtgärdsförslag med prioriteringar och tidsestimat för förändringsarbetet.

- **Automatiserade tester:** Kan skanna efter enklare brister med hjälp av vanliga verktyg.
- **Manuella tester av expert:** Testar med hjälpmedel som t.ex. skärmläsare, enbart tangentbord, mobila enheter med och utan skärmläsare samt tangentbord.
- **Checklistor:** Stödverktyg för genomförandet för att säkra olika moment, resultat och förfaranden.

2. KONCEPT OCH UTVECKLING

Designer och utvecklare tar fram lösningar tillsammans och säkrar dem mot tillgänglighetskraven och bortanför.

- **UX:** Användarflöden, interaktioner, kommunikation
- **UI:** Färg och form, layout och innehåll
- **Frontend:** Utvecklad kod anpassad för enheter och hjälpmedel

3. KVALITETSÄKRING OCH DOKUMENTATION

Kompetenserna testar slutresultatet och dokumenterar det i ett format som är hållbart för vidareutveckling och förvaltning genom:

- **Sluttester:** Granskning av utvecklad lösning av olika kompetenser
- **Dokumentation:** Designdokumentation som Styleguide eller Design system som inkluderar Tillgänglighetsanpassat innehåll

Kompetens och kunskap

För att utföra uppdraget behövs kompetens inom UX Design-området, men behovet kan förgrena sig mellan olika nivåer av kunskap och specifika roller. Dessa kan antas av en konsult, likväl som fördelas mellan flera i ett samarbete. Exempel på kompetensbehov:

UX Designer/Tjänstedesigner Senior

- Ledning, facilitet, strategi, dokumentation
- UX Research

UI/UX Designer Senior

- Varumärkesuppbyggnad
- Designdokumentation

UI/UX Designer Junior

- UX Research
- Koncept och validering

Tillgänglighetsexpert

- UX/UI Designer
- Front-end utveckling

-
- i **WCAG** (Web Content Accessibility Guidelines) är en standard för tillgänglighet inom området informations- och kommunikationsteknik (IKT)
 - ii **EN 301 549** är en europeisk standard specifikt för tillgänglighet och inkluderande design i Europeiska unionen (EU).
 - iii **Agila** arbetsmetoder bygger på iterativa och utforskande arbetssätt för problemlösning och nyutveckling.
 - iv **Lean UX** används med principer för att skapa en snabb och iterativ designprocess.
 - v **Design Thinking** är ett begrepp vilket hänvisar till ett sätt att lösa problem som tar avstamp i användarens behov,