

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
- Coach / mentorskap
- Kodutveckling och programmering
- Design Handoffs / Developer Handovers
- Agile, Scrum

Erfarenhet

- Webb- & mobila lösningar
- Produkt- & mjukvaruutveckling
- Tillgänglighetsgranskningar & tillgänglighetsanpassningar
- 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
Tillgänglighetsanpassning	CGI-SE_UX-accessibility-adaptation_24-001
Tillgänglighetsgranskning	CGI-SE_UX-accessibility-audit_24-001
UX Användningstester	CGI-SE_UX-usabilitytesting_24-001
UX Effektkartläggning	CGI-SE_UX-effectmapping_24-001
<i>UX Informationsarkitektur</i>	<i>Detta dokument</i>
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: Informationsarkitektur

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:

- Användarstudier och behovsanalyser
- Kartläggning och verksamhetsstudier
- Koncept och användningstester

Beställaren får samarbeta med kompetens för att bena ut innehållet i tjänsten så att det matchar både avsändare (verksamheten) och mottagare (användaren).

Erbjudande inom informationsarkitektur

Vår tjänst Informationsarkitektur erbjuder en användarcentrerad struktur och organisering av innehållet i en tjänst eller produkt utifrån verksamhetens behov, för att användaren ska navigera sig smärtfritt framåt i tjänsten och lokalisera informationen på förväntade platser. Innehållsarkitekturen går ut på att bestämma hur innehållet i en produkt eller tjänst relaterar till varandra och hur det ska kategoriseras ihop.

Syfte och mål med tjänsten

Vår erfarenhet och kompetens hjälper oss att organisera innehållet genom struktur, namngivning av områden samt skapande av navigation och söksystem. UX Writing stöttar upp med användbara språk och uttryck som förmedlas i bland annat navigering och innehåll. UX-kompetensen kommer säkerställa att arbetsmomenten och arbetsmetodikerna leder till värdefull leverans genom att:

- Kartlägga verksamhetsbehov
- Prioritera och strukturera innehåll
- Förtydliga och förenkla navigationsvägar
- Öka trafik genom återkommande och nya besökare

Värde och effekt

Att använda UX-kompetens för att ta fram informationsarkitektur säkerställer användarvänlig kartläggning av innehåll och vetskap om hur det bör sorteras utefter användarens behov (utifrån in-perspektiv).

Tjänsten leder till affärsnytta för verksamheten, ökad användning av slutprodukten och medför att användaren upplever trovärdighet och trygghet av innehållet. UX-kompetensen levererar:

- Analysrapporter av studien och analysen
- Förslag på koncept i form av innehållskarta
- Visuella prototypförslag av layout, navigering och struktur

“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)

- Tidsestimat av förflyttningsarbete och behov av involverade sakkunniga från verksamheten.

Utförande

De välbeprövade arbetsmetoderna som kan användas för att ta fram en informationsarkitektur varierar beroende på vilket verksamhetsbehov som finns för att uppnå målet. UX-kompetensen arbetar med detta som en del av en förstudie och kravhantering.

1. UPPTÄCKARFASEN

Vi inventerar tidigare eller pågående underlag som förstudier, nuvarande lösningar, målgrupper och omvärldsbevakning av liknande/konkurrerande tjänster för att ringa in problemområden.

- **Heat-maps:** forskningsmetod som lokaliserar användarresor och vart det eventuellt tappas trafik genom att studera statisk på rörelsemönster på nuvarande produkt.
- **Statistik:** Vi tar emot hårddata genom t.ex. SEO-verktyg för att lokalisera trafik och innehåll.

2. ANALYSFASEN

Av ovanstående utför vi en analys som baseras på användarresor och användarbeteenden som kan knytas an till verksamhetens behov. Dessa antaganden valideras med metoder och verktyg som får användaren själv att organisera innehållet utefter eget omdöme.

- **Top task:** en arbetsmetod i enkätformat som låter användaren ranka sina fem viktigaste uppgifter i tjänsten/produkten.
- **Trädtest:** forskningsmetod där användaren behöver lokalisera vissa delar av information i en hierarkisk trädstruktur som speglar nuvarande sortering av innehåll.
- **Card sorting:** en arbetsmetod som låter användaren organisera innehållet i kategorier som känns meningsfulla för dem, samt märka upp grupperna.

3. LÖSNINGSFASEN

Vi validerar analyserna med hjälp av koncept i användningstester tillsammans med verksamheten (avsändare) och slutanvändare (mottagare).

- **A/B test:** en arbetsmetod som kan verifiera två olika konceptförslag genom att se hur många procent som uppskattade vilket förslag. Det kan ske genom leveranser av olika liveuppsättningar eller konceptförslag.
- Kompetensen rekommenderar leverans av Effektkartläggning tillsammans med flödesschema, koncept och analysrapport.

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

UX Designer Senior/Junior

- UX Research
- Koncept och validering
- UX Writing och dokumentation

-
- 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,