

# 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 <sup>[i]</sup>, EN 301 549 <sup>[ii]</sup> 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 agilt verktyg <sup>[iii]</sup>, Lean UX <sup>[iv]</sup>, modern teknik och Design Thinking <sup>[v]</sup>.

## 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 & -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, är formad 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]
<i>UX Resan (process)</i>	<i>Detta dokument</i>
UX Research	CGI-SE_UX-research_24-001
UI Design	CGI-SE_UI-design_24-001
Tillgänglighets- anpassning	CGI-SE_UX-accessibility- adaptation_24-001
Tillgänglighets- granskning	CGI-SE_UX-accessibility-audit_24- 001
UX Användningstester	CGI-SE_UX-usabilitytesting_24-001
UX Effektkartläggning	CGI-SE_UX-effectmapping_24-001
UX Informations- arkitektur	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 uppdragen, 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

## Totala tjänsten: UX-resan

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:

- UX Research och analys
- Idegenerering, koncept och validering
- Designdokumentation och kvalitetssäkrad leverans

Beställaren får samarbeta med kompetens för att bena ut innehållet i leveransen så att den matchar verksamhetens behov.

### UX-erbjudande

Vår tjänst UX-resan innebär en helhetslösning där vi ser över våra gemensamma intressen och slutmål, vilka användare vi ska arbeta för och vad verksamheten har för behov och syfte med förändringsarbetet. Arbetsmomenten mynnar ut i strategiska och operativa delmål för att uppnå affärsnytta och strävar med stort intresse för tydliga målsättningar, krav och prioriteringar. Det skapar större effekter som kan följas upp och planeringen framåt blir enklare att utföra, på så vis reduceras riskerna för att produkten kräver en kostsam omarbetning senare.

### *Syfte och mål med tjänsten*

Målet med erbjudandet är att UX-designerns medverkan under hela resan kan agera som limmet i processen som håller ihop beställare och användare samt design och teknik i ett digitalt förändringsarbete. Kompetensen säkerställer att fokuset är på rätt ställe hela vägen genom resan, skiftas i rätt ordning och att vi följer regelverk och verksamhetskrav. Det vi undersöker och arbetar med är:

- **Vem är användaren av produkten/tjänsten:** Insamling och kartläggning av användaren och dess användarbehov-, resor, scenarion samt vanliga beteenden i olika miljöer med olika förutsättningar.
- **Vad är produkten och vad är behovet:** Få förståelse för produkten samt verksamheten och dess behov, krav och processer.
- **Vad har andra gjort:** Benchmark över likvärdiga lösningar, familjära lösningar och flöden.
- **Lösningsarbete:** Analyser, konceptarbete och iterativa användningstester samt uppnå kriterier för tillgänglig digital lösning.
- **Användargränssnitt:** Visuell upplevelse som går att användas av alla, i olika situationer och för olika behov som följer varumärkets identitet och familjära designprinciper, tillsammans med välbeskriven designdokumentation.

“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](https://cgi.com/sverige)

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

- **Strategiarbete:** Definiera arbetsmoment och kompetens vid varje delmål, dokumentera, hålla tydlig kommunikation och ansvara för kvalitetsättning vid leverans, baserat på verksamhetsmål och krav.

### *Värde och effekt*

Effekten en beställare får av att använda en UX/Tjänstedesigner genom hela uppdraget är att framtagna koncept och lösningar hela tiden valideras mot användare och verksamhetens krav. Beslut om eventuella justeringar baseras på statistik från användare och vägs mot krav och mål från verksamheten. Vinsterna av att använda UX-kompetens på hela resan blir därmed affärsnytta till verksamheten, ökad användning av slutprodukten och tidseffektiv produktion, förvaltning och vidareutveckling. UX-kompetensen levererar:

- Analysrapporter för studier och kartläggning
- Innehållstrategi och informationsarkitektur
- Effektkarta och analysrapport för affärsmålen
- Designdokumentation i form av Designsystem och/eller styleguide för användargränssnitt i balans till varumärkets identitet och profilering
- Strategiska kravunderlag och prioriteringsarbete för produktion samt förvaltningsplan

### *Utförande*

Arbetsmetoderna som kan användas i en UX-resa är olika beroende på vad syftet är med förändringsarbetet och vilket verksamhetsbehov som finns i en beställning. UX-kompetensen arbetar med fyra grundfundament. Detta görs från första mötet samt genom alla delar i en resa och i kravhanteringen.

#### **1. UPPTÄCKARFASEN – RESEARCH**

UX-kompetensen använder sig av olika researchmetoder för att kartlägga användarscenarion och användarresor för önskningar och beteenden. Det ger en insamling av totala användarbehov som ringar in smärtpunkter och problemområden i en senare analys. Verksamhetens behov och ramverk undersöks för att sätta tekniska gränser och möjligheter för arbetet framåt.

- **Användarstudier** i kvantitativa och kvalitativa format: Intervjuer, fokusgrupper med användningstester, enkätundersökningar, hårddata (statistik), top task-undersökning.
- **Beteendestudier:** Användarresor och arbetsprocesser/flöden i vardaglig användning.
- **Benchmark:** Nulägesanalys och omvärldsbevakning på befintlig eller likvärdig lösning.
- **Teknisk utredning:** Utvecklingsplattformar, mjuk/hårdvara, redigeringsverktyg, system/datainteraktioner, regelverk kring tillgänglighet.

#### **2. ANALYSFASEN – DEFINIERA MÅL, SYFTE OCH BEHOV**

Med hjälp av insamlade data kan UX-komptensen analysera och definiera tydliga strategiska mål i ett förändringsarbete. Resultatet ger underlag för kravställning och prioriteringsarbete.

- **Affinity-mapping** (KJ metoden): Kartlägga problemområden och smärtpunkter
- **Användarresor** (User Journeys): Utgöra typiska scenarion och beteenden mot önskningar och behov.
- **Effektkartläggning**: Visuellt effektkarta som består av syfte/slogan, effektmål, målgrupper och deras behov. Målen ska vara mätbara och följas upp över tid.
- **Kortsortering och trädtester**: Definiera nuvarande eller önskad struktur samt analysera och utvärdera möjliga förändringar.
- **Informationsarkitektur**: Sammanställning av innehållsstruktur på hur informationen fördelas och sorteras med hjälp av funktioner som navigering och hanteringsverktyg.

### 3. LÖSNINGSFASEN – DESIGN/IDÉSKAPANDE

Det analyserade underlaget från upptäckarfasen underlättar det innovativa lösningsarbetet. UX-kompetensen håller arbetet i linje mot det gemensamma målet, och arbetar utefter välkända, heuristiska designprinciper.

- **Navigationsprinciper** för användargränssnitt; arbetar med de vanligaste lösningarna som är bekanta för användarna och lösningsformatet.
- **Designkoncept**: Lågt till högt trovärdiga (Low – High Fidelity) skisser som iterativt testas och valideras.
- **Prototyper**: Interaktiva designförslag i detaljerat format kan utgöra underlag till teknisk utveckling, innehållande regler och riktlinjer.
- **Grafisk formgivning**: Arbete med digital varumärkesidentitet ihop med vanliga designprinciper och tillgänglighet, för att framhäva trygghet, trovärdighet och igenkänning.
- **Tillgänglighet**: Arbete med riktlinjerna för tillgängliga digitala lösningar redan från start med kriterier för färg och form, text och innehåll, layout och design, interaktion och funktion, enheter och hjälpmedel.
- **Designdokumentation** (designsystem för Design Handoff): Design- och kodbibliotek med designriktlinjer, profilering, regler och kodutförande av komponenter och flöden.

### 4. TESTFASEN – VALIDERING

UX-kompetensen testar lösningsförslag återkommande och upprepande genom hela resan, vilket trättar ner idéskapandet till ett önskat format för användarens behov och verksamhetens krav. Detta görs genom:

- **Traditionella tester** – användningstester i intervjuformat: en och en tillsammans med frågeunderlag och ev. inspelning.
- **Fokusgrupper** – användningstester med utsedd målgrupp: flertalet användare i grupp eller enskilt för att statistiskt ringa in gemensamma punkter.

- **Workshops** – undersökning i grupp: studera och definiera verksamhetsbehov och målgruppsanalyser i grupp med behöriga från verksamheten.
- **Enkätundersökningar** – insamlad statistik: Utskick med flertalet frågor och alternativa fasta svar, med eller utan konceptförslag.
- **Tekniska studier** – Utveckling: Täta samarbeten med tekniska teamet för att säkra konceptets värde mot utvecklingsmöjligheter.
- **UX/tillgänglighetsgranskningar** – kvalitetssäkra lansering: Se till att lösningar uppfyller krav, regelverk och underlag.
- A/B-tester – jämföra ena lösningen mot den andra: kan ske i två olika lanseringar eller designkoncept.

### *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 nytutveckling.
  - 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,

