

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 & -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 är till 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** – Inkluderande 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
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
<i>UX Effektkartläggning</i>	<i>Detta dokument</i>
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

Tjänst: Effektkartläggning

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:

- Effektkartläggning, en dokumentation i ett visuellt format
- Arbetsmetodik med workshops och förstudier

Beställaren får en visuell effektkarta som tydligt visar förhållandet mellan alla ingående delar, och som ska följas upp under förbättringsarbete.

UX-erbjudande

Vår tjänst Effektkartläggning går ut på att kompetenserna har ett fokus på att hitta nyttan med lösningen genom arbetsmetodiker inom förstudier och workshops. Det är en dokumentation av en visuell effektkarta med syfte/slogan, effektmål, målgrupper och behov. Målen ska vara mätbara och följas upp över tid.

Syfte och mål med tjänsten

Syftet med erbjudandet är att verksamheten ska få tydligare mål med sin produkt, förstå vilken målgrupp som behöver mötas upp allra mest med vad samt hur förändringsarbetet kan se ut. UX-kompetensen kommer säkerställa att arbetsmomenten och metodikerna leder till värdefull leverans genom att:

- Få förståelse för verksamhetsbehovet och målgrupperna
- Öka kunskapen om mål och effekter för verksamheten
- Leverera dokumentation i form av effektkartor

Värde och effekt

Effekten av att använda UX-metoden uppkommer först efter att ha tillverkat Effektkartan och genomfört kontinuerliga mätningar över tid. Värdet blir möjligheten att se tydliga bevis på att mål och syfte är uppfyllda för verksamheten. UX-kompetensen levererar:

- Effektkartläggning som dokumenteras i en visuell effektkarta med alla ingående delar
- Mätbara mål som följs upp under förbättringsutveckling.

Utförande

Arbetsmetoderna som kan användas i Effektkartläggning är främst till för att studera verksamhetsbehov och mål med produkten eller tjänsten i jämförelse med användarens mål. Därefter används en visuell dokumentation, dvs en metodik för att presentera mätbara mål

“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)

och åtgärder. UX-kompetensen arbetar med detta i en resa och kravhantering.

1. VERKSAMHETSFÖRSTÅELSE

- **Analys** av nuvarande produkt eller tjänst
- **Benchmark** kring liknande eller konkurrerande tjänster
- **Medarbetarundersökningar** via enkäter
- **Intervjuer** med intressenter och användare
- **Workshop** med verksamheten genom övningar som mynnar ut i fokusområden och prioriteringar

2. ANVÄNDARBEHOV

- **Top-task**: identifiera och prioritera användarnas mest kritiska uppgifter eller behov. I stället för att försöka göra allt på webbplatsen lika viktigt, analyserar och rankas användarnas mål och preferenser för att förstå vilka uppgifter eller funktioner som är mest relevanta och användbara.

3. EFFEKTKARTLÄGGNING

Analys och sammanställning av förstudien som grund för effektkartläggning. Kompetensen rekommenderar nollmätning av mätvärden. Effektkartans delar:

- **Syfte/slogan**: varför behövs lösningen?
- **Effektmål**: viken skillnad vill verksamheten uppnå?
- **Målgrupp**: en avgränsad grupp av användare med specifika behov.
- **Behov**: vilka behov finns för varje målgrupp?

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 Junior

- UX Research
- Koncept och validering

Tillgänglighetsexpert

- UX/UI Designer

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,