

# 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 agila 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 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
UX Informationsarkitektur	CGI-SE_UX-information architecture_24-001
UX Writing	CGI-SE_UX-writing_24-001
<i>UX Lead Strategy</i>	<i>Detta dokument</i>

”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: UX Lead/Strateg

Vår tjänst UX Lead och Strateg erbjuder en kompetensledande resurs som genom planering och proaktiva beslut stöttar verksamhetens mål och visioner med sin tjänst eller produkt. Genom att ha översikt på strategiska arbetsmoment för UX-resurserna skapar det mervärde för beställaren där vi tillsammans gör rätt insats på rätt plats med stöd av ett syfte. Ledarskapet kan vara punktinsatser till produktiva UX-designers likväl som en långvarig relation som bygger en UX verksamhet från grunden. Vi erbjuder:

- Strategiarbete mot affärsnytta och verksamhetsbehov med roadmaps, tidsplan och prioriteringar
- UX Research; Workshop Facilitator
- Övervakning av designdokumentation
- Lead av designoperativa insatser
- UX-verksamhet; coach och handledning

Beställaren får en kompetensansvarig som har övervakning av process, delmoment, resultat och gemensamma uppsatta mål och förväntningar.

## UX-erbjudande

UX Lead och/eller strateg är i sin roll en drivande och ledande position av den totala UX-resan, eller den som vid större operativa insatser ser över samtliga arbetsmoment och planerar arbetet framåt. Värdet av rollen är att få en helhetsbild av processen, följa planering och skapa tidseffektiva åtgärder enligt krav.

### *Syfte och mål med tjänsten*

I vårt erbjudande kan vi genom vår erfarenhet och kompetens hos vår UX Lead och/eller strateg finnas till vid behov av strategiska beslut som omfattar planering, fokusgrupper eller att väga värde mot tid samt operativa insatser gällande UX- och tillgänglighetsomfånget. UX-kompetensen kommer att säkerställa att arbetsmomenten och arbetsmetodikerna leder till en värdefull leverans genom att:

- Skapa planering och målsättningar, arbetsmetodiker och verktyg
- Förhålla sig till processen och mappa upp det mot kravbilden
- Ha dialoger med verksamhetens beställare samt det operativa interna teamet

### *Värde och effekt*

Effekten av att använda UX Lead/Strateg är att det skapar mervärde genom tidseffektiva delmoment och säkrar att produktiva lösningar stämmer överens med verksamhetens behov, kravhantering, arbetsprioriteringar och regelverk. Det gör leveranserna hållbara, kvalitetssäkra och övervakade. UX Lead/Strateg levererar:

- Ansvarstagande ledande strateg för kompetensen UX
- Kvalitetssäkrar dokumentationer, leveranser och kunskaper

“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)

- Planering, prioritering och kravhantering

### *Utförande*

Arbetsmetoderna som kan användas i rollen varierar beroende på vad syftet är med förändringsarbetet och vilket verksamhetsbehov som finns i en beställning. UX-kompetensen arbetar med UX Lead och strategi i hela eller delar i en resa och kravhanteringen.

#### **1. STRATEGIARBETE**

Kartlägga roadmap, tidsplan, resursplanering, estimering, kompetensförvaltning och sätta upp klara mål och förutsättningar i uppdraget. Facilitet för workshops och arbetsgrupper, sätter ihop rätt berörda och/eller målgrupper inför studier, knyter an samarbetande företag i branschen för inkludering.

#### **2. DESIGNDOKUMENTATION**

Övervakar analysrapporter, designdokumentation, licenser och leveranser. Säkerställer också att användargränssnittet följer standard genom Styleguide och/eller Designsystem.

#### **3. DESIGN OPERATIVA INSATSER**

Leder produktionsteam med agila metoder, tar beslut med produktägaren och sätter rätt kompetens på rätt arbetsuppgift med tydlig kommunikation mellan tekniska utvecklingsteam, designteam och tillgänglighetsexperter.

#### **4. KOMPETENSUTVECKLING**

Vid behov kan UX Lead/Strateg bygga UX-verksamhet med rätt blandning av UX-kompetenser av olika nivåer som utvecklande arbetskraft.

### *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 Lead/Strateg Senior**

- Ledning, facilitet, strategi, documentation
- Design Operation
- UX Research

- 
- 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,