

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 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
<i>UX Research</i>	<i>Detta dokument</i>
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
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: UX Research

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. Inom UX-research arbetar vi bland annat med följande:

- Användarstudier
- Benchmark
- Verksamhetsanalys
- Nulägesanalys
- Användningstester
- Effektkartläggning
- Informationsarkitektur

Beställaren får analys- och granskningsrapporter med kartläggning av behov och problem i form av analysrapporter, användarresor och behov till kravarbete, resursbehov och tidsomfattning.

UX-erbjudande

Vår tjänst UX Research svarar på verksamhetens behov att analysera användarbeteenden för en befintlig eller nyproduktion av en produkt eller tjänst. Grundstommen kan vara att ge ökad affärsnytta och verksamhetsutveckling, och således främja slutanvändarens behov och mål med användningen.

Syfte och mål med tjänsten

Målet med erbjudandet är att utveckla en användarcentrerad slutprodukt som är tillgänglig för alla. Vi skapar intuitiva användarflöden med familjära designprinciper för att öka trafiken och/eller effekten för verksamheten. Syftet är att ringa in smärtpunkter och problemområden enligt slutanvändaren.

- Kartlägga smärtpunkter och problemområden
- Öka positiva användarresor
- Öka trafik genom återkommande- och ny trafik

Värde och effekt

Att använda UX-metoden möjliggör för insamlingen av information kring användarbeteenden, upplevelser, personliga insikter, situationsberoende upplevelser och användning av olika tekniska enheter, samt bidrar till en möjlighet att jämföra ena lösningen och/eller förslaget med den andra. Att använda sig av UX-kompetensen gör att projektet utvecklas utan gissningar, antaganden, äldre metodiker eller genom att använda sig av slutsatser baserade på bias. UX-kompetensen levererar:

- Analysrapporter, beroende på metodiken
- Användarresor, behov och nytta till kravunderlaget

“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 som vägs mot värdet av förflyttningsarbetet
- Vidare analysfas där vi arbetar med visuella prototypförslag med layout, struktur och navigering

Utförande

De välbeprövade arbetsmetoderna i en UX-process är många för att uppnå målet, och UX Research ligger i den tidiga fasen. Vi kan erbjuda delar utav tjänsten, hela tjänsten eller en del av en hel tjänst:

1. ANVÄNDARBETEENDEN OCH MÅLGRUPPSSTUDIER

- Vi ser över befintlig lösning (eller en likvärdig) och användarens beteende och önskningsar genom användarintervjuer och användningstester som kan mynna ut i bland annat användarresor och återkommande smärtpunkter.
- Av ovanstående (och eventuella tidigare underlag) kan vi utgöra målgrupps- och behovsanalyser som kan knytas an med verksamhetens i den efterföljande analysfasen.
- Vi analyserar hårddata, som baseras på statistik, vilket ger oss en inblick i hur ofta, hur mycket, när och hur användaren har använt sig av lösningen samt eventuella hinder på vägen som kan ge oss underlag till bland annat en förbättrad Informationsarkitektur.

2. VERKSAMHETSFÖRSTÅELSE

- UX Research innehåller en omvärldsbevakning (benchmark) av likvärdiga lösningar, produkter och tjänster, för att öka förståelsen om verksamhetens syfte samt öka branschkunskap.
- Kompetensen rekommenderar Effektkartläggning i den efterföljande analysfasen, vilket gynnar verksamhetsutvecklingen och affärsnyttan genom det gemensamma målet som vi har skapat tillsammans utifrån användarstudierna.

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 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,