

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
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
<i>UX Användningstester</i>	<i>Detta dokument</i>
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 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: UX-Användningstester

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:

- Användningstestning av en produkt eller tjänst för att ringa in problemområden
- Observation av användare för att urskilja beteenden och önskningar
- Användningstester på personer med olika förmågor för att ringa in tillgänglighetsbrister

Beställaren får analys- och granskningsrapporter med insikter, förbättringsförslag och åtgärdsplaner.

UX-erbjudande

Vår tjänst UX-Användningstester har fokus på användarens upplevelse. Att förbättra denna kan endast göras genom att träffa och studera användaren; vad säger den, vad bär den för känslor, vad hör och tänker den? För att undvika att dra slutsatser, gissningar eller antaganden om användningen återgår UX-kompetensen alltid till användaren och vanliga familjära, välbeprövade lösningar, som leder till att leveransen blir hållbar i längden.

Syfte och mål med tjänsten

Vår kompetens är väsentlig för att öka affärsnyttan och uppnå effektmålen, då det är slutanvändaren och människan som sitter på svaret, inte den enskilda designern eller utvecklaren. Risken med att utelämna dessa moment i alla faser är att projektet går i ett felaktigt utvecklingsspår och resultatet blir kostsamt när effekten i stället minskar och processen behöver göras om. Dessa moment hjälper oss att:

- Kartlägga smärtpunkter och problemområden
- Bevaka användarscenarion och användarflöden
- Observera förmågor, förutsättningar, situationer och fysiskt användande

Värde och effekt

Effekten av att avsätta tid för användningstester är att kunna utesluta gissningar, slutsatser eller antaganden. Genom att undvika dessa blir uppdraget tidseffektivt och målinriktat. Värdet av att använda UX-kompetens genom hela resan blir affärsnytta till verksamheten, ökad användning av slutprodukten och tideffektiv produktion, förvaltning och vidareutveckling. UX-kompetensen levererar:

- Målgrupps- och behovsanalyser

“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)

- Intervju- och frågeunderlag
- Rapport på utförande och ledning
- Analysdokumentation på användningstesterna, som inkluderar sammanställning av produktens användbarhetsproblem och rekommendationer för hur problemen kan lösas och hur produkten kan förbättras.

Utförande

De välbeprövade arbetsmetoderna i en UX-process är många för att uppnå målet, och UX-Användningstest ligger med i flera delar av alla faser. Vi kan erbjuda delar utav tjänsten, hela tjänsten eller en del av en hel tjänst:

- Kvalitativa användningstester
- **Användarintervjuer och/eller användningstester**, en och en, för att få tydliga singulära insikter och kunna observera den enskildes faktiska utföranden, snarare än vad vi tror den gör. Tester kan genomföras både på distans och på plats.
- **Användningsstudier i grupp**, där slutanvändare som grupp kan diskutera lösningen, problemområden och slutmål tillsammans. Där observerar vi deras gemensamma insikter och upplevelser.
- Kvantitativa användningstester
- Vi analyserar hårddata, som baseras på statistik.
- Enkätundersökningar med en handfull noga utvalda frågor.
- A/B-testning som kan ranka två olika utfall av en lösning.
- Tillgänglighetstestning
- Likvärdiga användningstester som ovanstående men med ett fokus på personer med olika förmågor för att få insikter, förståelse och kunskap om behoven kring tillgänglighetsfrågor och hjälpmedel.
- Samarbete med företag i branschen som har fokusgrupper att tillhandahålla för undersökningen.

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/Researcher Senior

- Ledning, facilitet, strategi, dokumentation
- UX Research

UI/UX Designer Senior/junior eller Interaction Designer

- 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,