

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** – 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
<i>UX Writing</i>	<i>Detta dokument</i>
UX Lead Strategy	CGI-SE_UX-lead- strategist_24-001

”Användarcentrerad och inkluderad design för alla.”

Kompetensnoden

Genom att ha förståelse för- 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

UX Writing

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 Writing arbetar vi bland annat med följande:

- Hur du som avsändare vill "låta".
- Förstå hur din målgrupp pratar.
- Enhetlig språk användning.
- Återanvändbara riktlinjer och textmönster för komponenter.

UX-erbjudande

Vår tjänst UX-resan innebär en helhetslösning där vi ser över våra gemensamma intressen och slutmål.

UX Writing som tjänst erbjuder en systematisk och genomtänkt språk användning inom en digital produkts användargränssnitt. Detta skapar förutsättningar för nöjda användare som med lätthet förstår hur din produkt ska användas.

Genom att ta fram och applicera en "content styleguide" kan vi hjälpa dig säkerställa enhetlig språk användning genom hela din produkt. En content styleguide är dokumenterade riktlinjer och regler för produktion av textelement för en tydlig och personlig kommunikation med dina användare.

Syfte och mål med tjänsten

Målet med erbjudandet är att du som kund ska kunna kommunicera med dina användare på ett sätt som upplevs konsekvent, igenkännbart och hjälpsamt genom hela användarupplevelsen.

Systematisk och genomtänkt språk användning i en digital produkt bidrar och skapar förutsättningar till att:

- **Utifrån ett avsändarperspektiv** – Du som kund och varumärke uppfattas som en enhetlig och tydligt guidande röst som möter dina användare. Detta ger ett seriöst och genuint intryck där du pratar med dina användare istället för till dem.
- **Utifrån ett användarperspektiv** - Att du som användare känner dig trygg och nöjd med att språket är lätt att förstå och hjälper dig framåt i din användarupplevelse utan att störa. Det vill säga att du kan fokusera på interaktionen med produkten och inte lägga onödig tid på att tolka det som står.
- **Utifrån ett produktionsperspektiv** - En satt standard för hur det språkliga innehållet ska produceras bidrar till effektiv produktion.

“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)

Värde och effekt

Effekten av att använda UX writing och skapa en content styleguide är att du som kund ska kunna kommunicera med dina användare på ett sätt som upplevs konsekvent, igenkännbart och hjälpsamt igenom hela användarupplevelsen. Värdet av att använda UX writing på hela resan blir affärsnytta till verksamheten, ökad användning av slutprodukten samt tideffektiv produktion, förvaltning och vidareutveckling.

UX-kompetensen levererar:

- Innehållsarbete för din produkt
- Produktionsstandard för teamarbete och metodik
- Tillgängliga texter som lättläst och tydlig dokumentation

Utförande

Arbetsmetoderna som kan användas i UX Writing kan variera beroende på vad syftet är med förändringsarbetet och vilket verksamhetsbehov som finns i en beställning. Men vanligast är att arbeta fram någon form av content styleguide eller "språklig styleguide" som samlar standarder och riktlinjer för text på ett och samma ställe som sedan kan appliceras i den digitala produkten.

1. FÖRE PRODUKTION AV CONTENT STYLEGUIDE

För att kunna dokumentera anpassade riktlinjer och regler för din produkts språkliga innehåll kommer vi först göra en nulägesanalys för vart du är i dag och vart du vill. Detta kan bland annat göras genom att:

- Se över vilka dokumenterade riktlinjer du redan har, exempelvis varumärkesstrategi.
- Granska och se över status på eventuellt nuvarande innehåll.
- Produktion av content styleguide.

STYLEGUIDEN UTFORMAS SEDAN EFTER FYRA HUVUDSAKLIGA DELAR:

- Voice and Tone – Hur vill ni att ert varumärke låter och betar sig? Vilka värderingar vill ni ska lysa igenom i er kommunikation med användaren?
- Ordlista – Vilka ord representerar ert varumärke och vilka gör det inte?
- Skrivregler och textformatering – Exempelvis, vill ni använda stora bokstäver i rubriker eller undvika dem?
- Content patterns – Vilka mönster kan användas återkommande på delar av användargränssnittet i exempelvis bekräftelsemeddelanden eller felmeddelanden? Även om orden skiljer sig kan meningssupbyggnaden vara densamma.

2. EFTER PRODUKTION AV CONTENT STYLEGUIDE

- Applicera och se till att riktlinjerna följs i det faktiska användargränssnittet.
- Uppföljning och underhåll av content styleguide
- De riktlinjer och regler som satts upp för textelement är ett levande dokument. Återkommande uppföljning görs löpande.

- Säkerställning av att språkanvändningen är tydlig och hjälpsam görs med hjälp av användartester.

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/Writer Junior / Senior

- UX Writing
- UX Research
- UI Design

Tillgänglighetsexpert för lättläst och klartext

- 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,