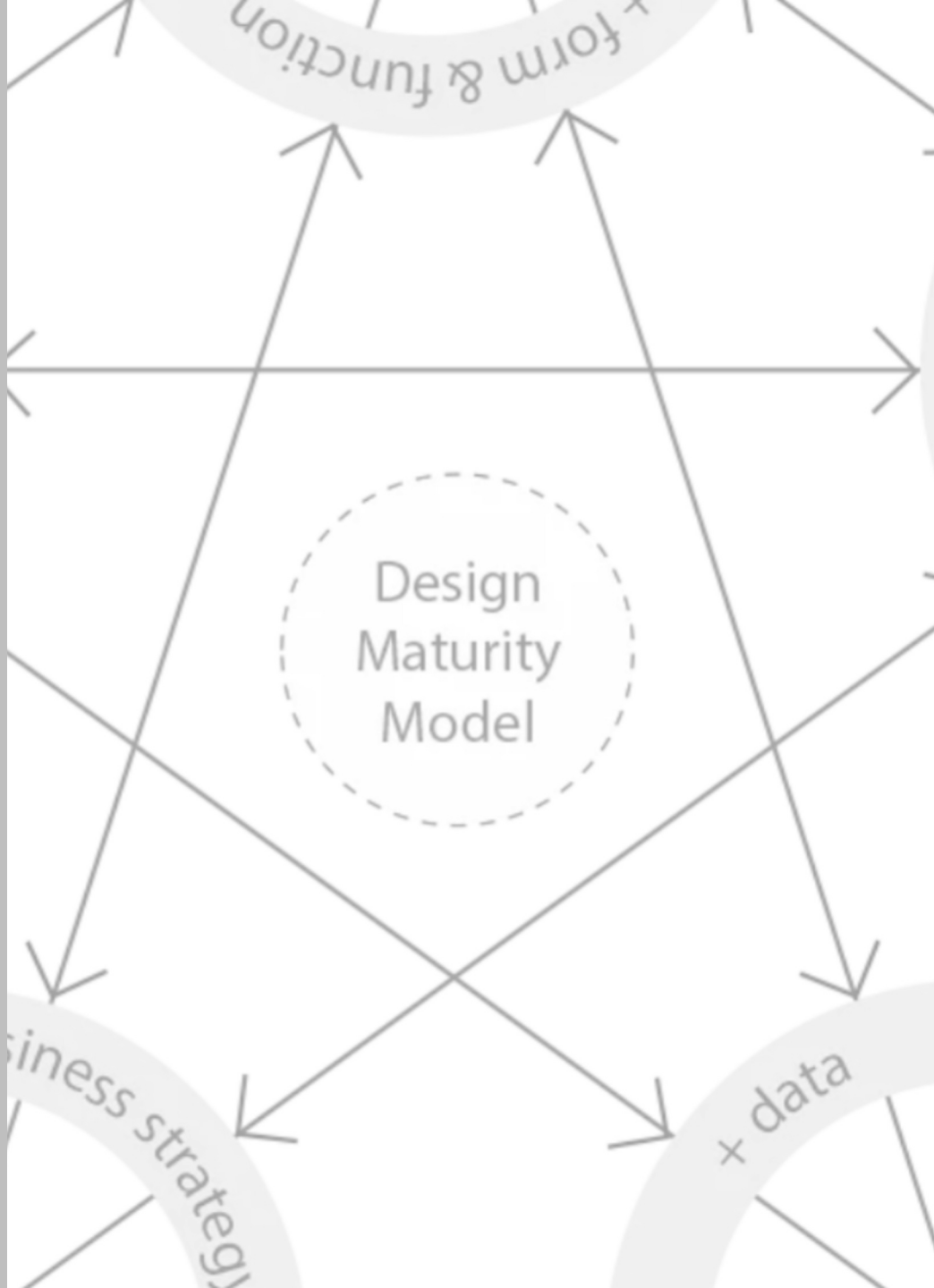
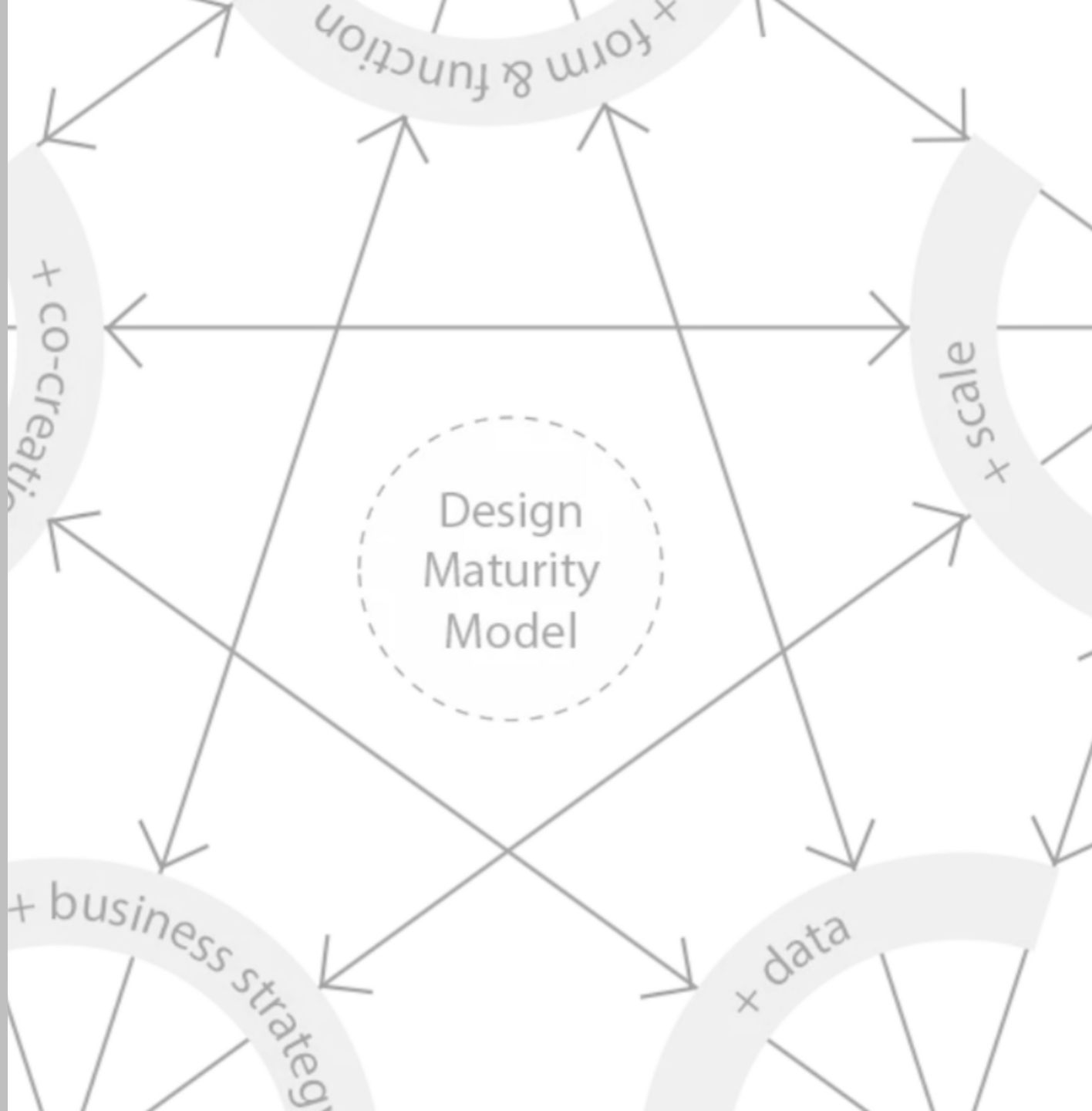




UX Maturity

Eduardo Ariel



Introdução

Artesanal •

Industrial •

Artesanal •

Industrial •

Artesanal •

Industrial •

Antes da década de 1960, a gestão do design estava preocupada principalmente com o gerenciamento dos componentes estéticos do design em termos de produtos e da marca corporativa.

Fonte: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>

Nas décadas de 1960 e 1970, a gestão do design passou a se preocupar em sistematizar a função de design para que a produção se tornasse mais confiável - listas de verificação e ferramentas para controle de qualidade tornaram-se mais amplamente utilizadas.

Fonte: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>

Assim, nas décadas de 1980 e 1990, os cargos de gestão de design passaram a ser associados a perfis hierárquicos mais elevados, à medida que suas contribuições para o desempenho e a competitividade das empresas se tornaram mais claramente reconhecidas.

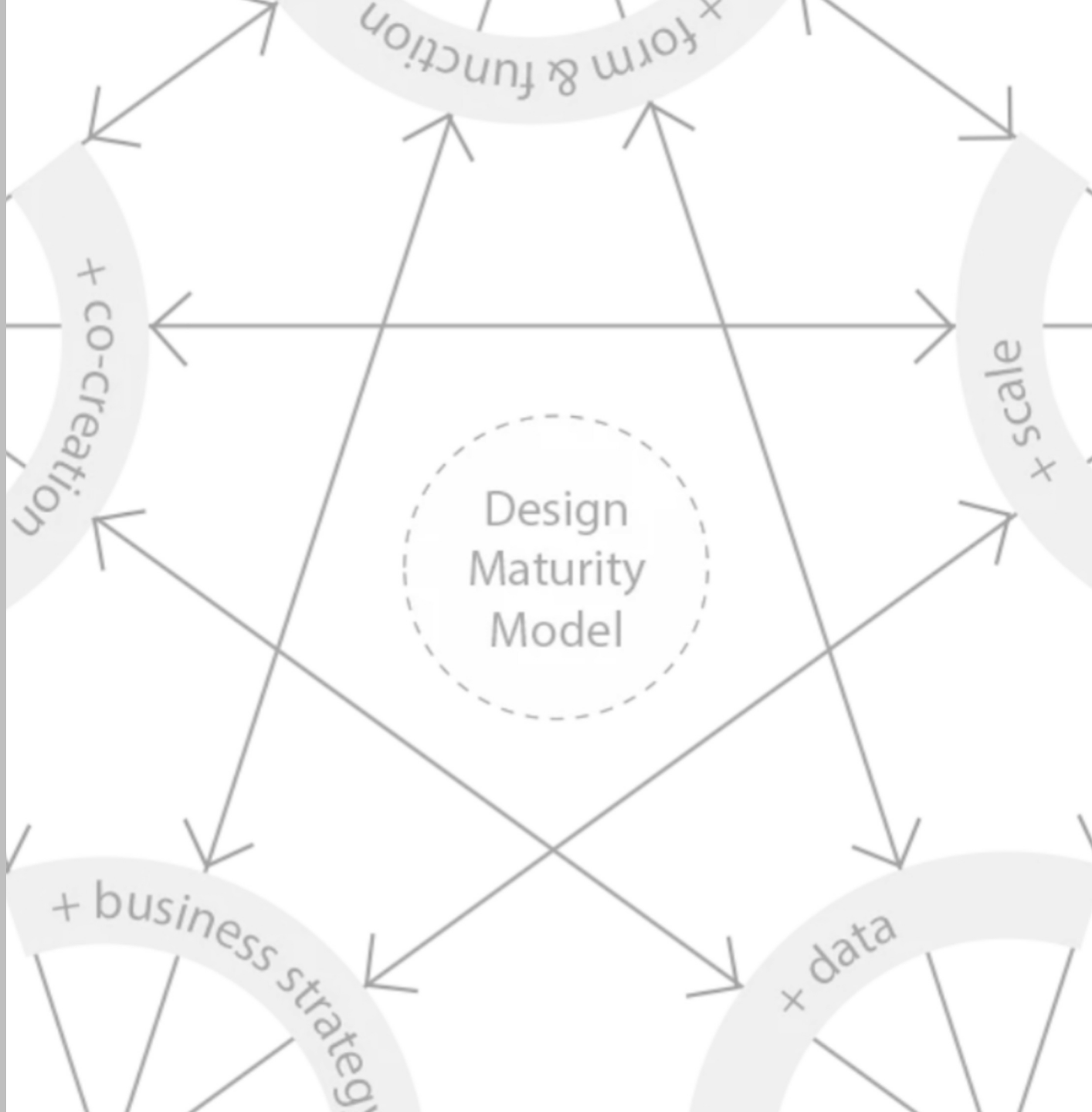
Fonte: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>

Nesse período, o foco da gestão do design deslocou-se para uma abordagem estratégica, voltada à consolidação do design como um ativo organizacional. O design passou, então, a atuar de forma integrada à produção e ao marketing nos níveis mais altos das organizações.

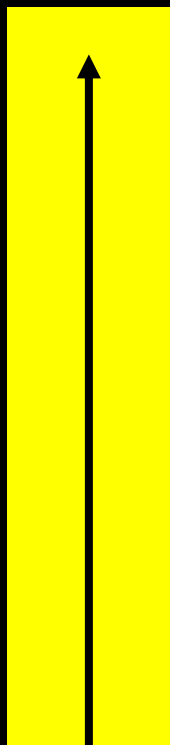
Fonte: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>

Nos anos 2000, o foco mudou novamente, pois o design começou a se tornar uma ferramenta estratégica proativa. Assim, o gerenciamento do design visa garantir a capacidade de inovar e liderar mercados, em vez de responder às necessidades do mercado.

Fonte: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>



Planos de carreira



Modelo I

É linear do início ao fim.

Só possui um caminho de crescimento.

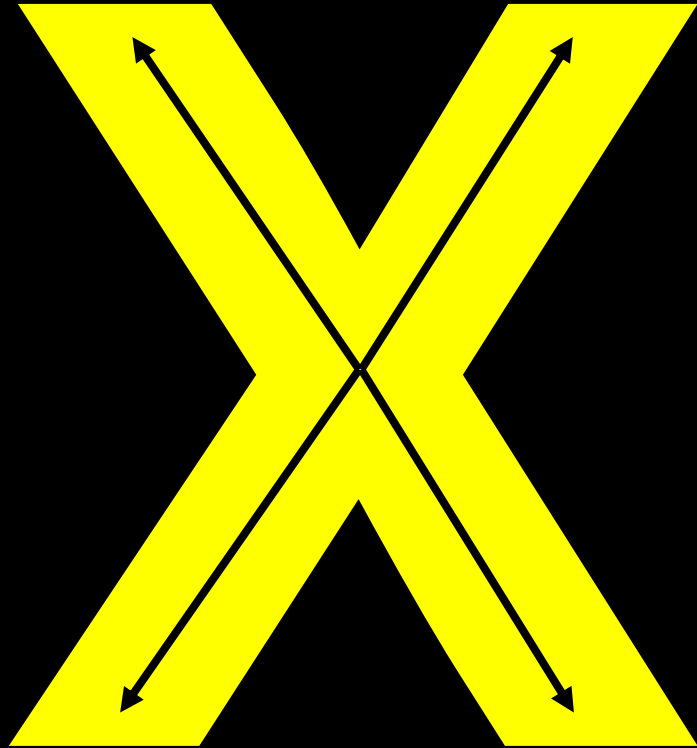
Aqui ocorre o encontro entre a cultura organizacional, a liderança e, sobretudo, o nível de desenvolvimento do modelo de maturidade em Design.

I

X

Y

W



Modelo X

Os profissionais são orientados por um propósito, e não por um cargo, podendo alternar entre funções técnicas e de liderança.

Aqui ocorre o encontro entre a cultura organizacional, a liderança e, sobretudo, o nível de desenvolvimento do modelo de maturidade em Design.

I

X

Y

W



Modelo Y

É linear até determinado ponto.
Após isso, o profissional deve escolher
seguir no viés técnico ou liderança.

Aqui ocorre o encontro entre a cultura organizacional, a liderança e, sobretudo, o nível de desenvolvimento do modelo de maturidade em Design.

I

X

Y

W



Modelo W

Para profissionais versáteis. Hora atuam como líderes ou técnicos.

Adequado para empresas de tecnologia e consultorias. Valoriza sem liderança sem equipe direta.

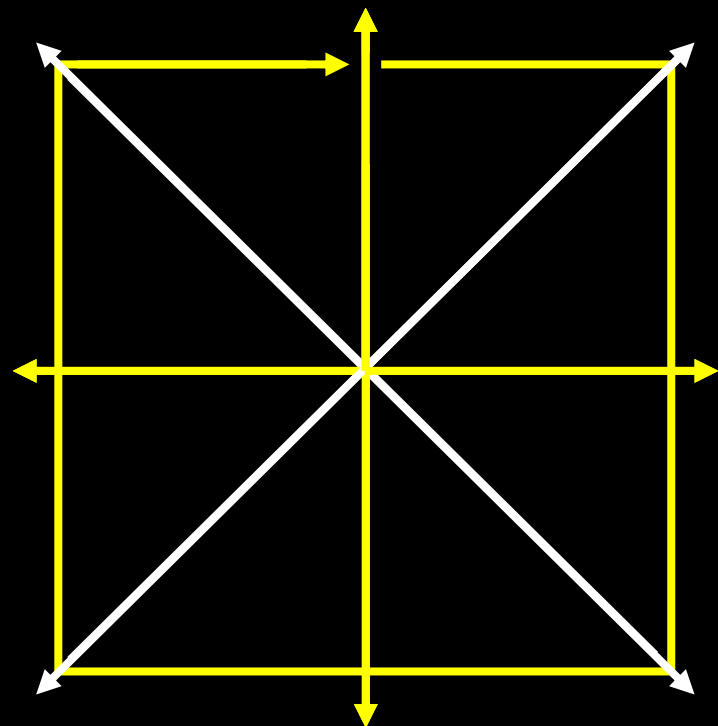
Aqui ocorre o encontro entre a cultura organizacional, a liderança e, sobretudo, o nível de desenvolvimento do modelo de maturidade em Design.

I

X

Y

W



Carreira Lattice

Foco em aprendizagem, flexibilidade e agilidade. Possibilita movimentos laterais e diagonais .

Requer cultura organizacional madura quanto ao processo de inovação.

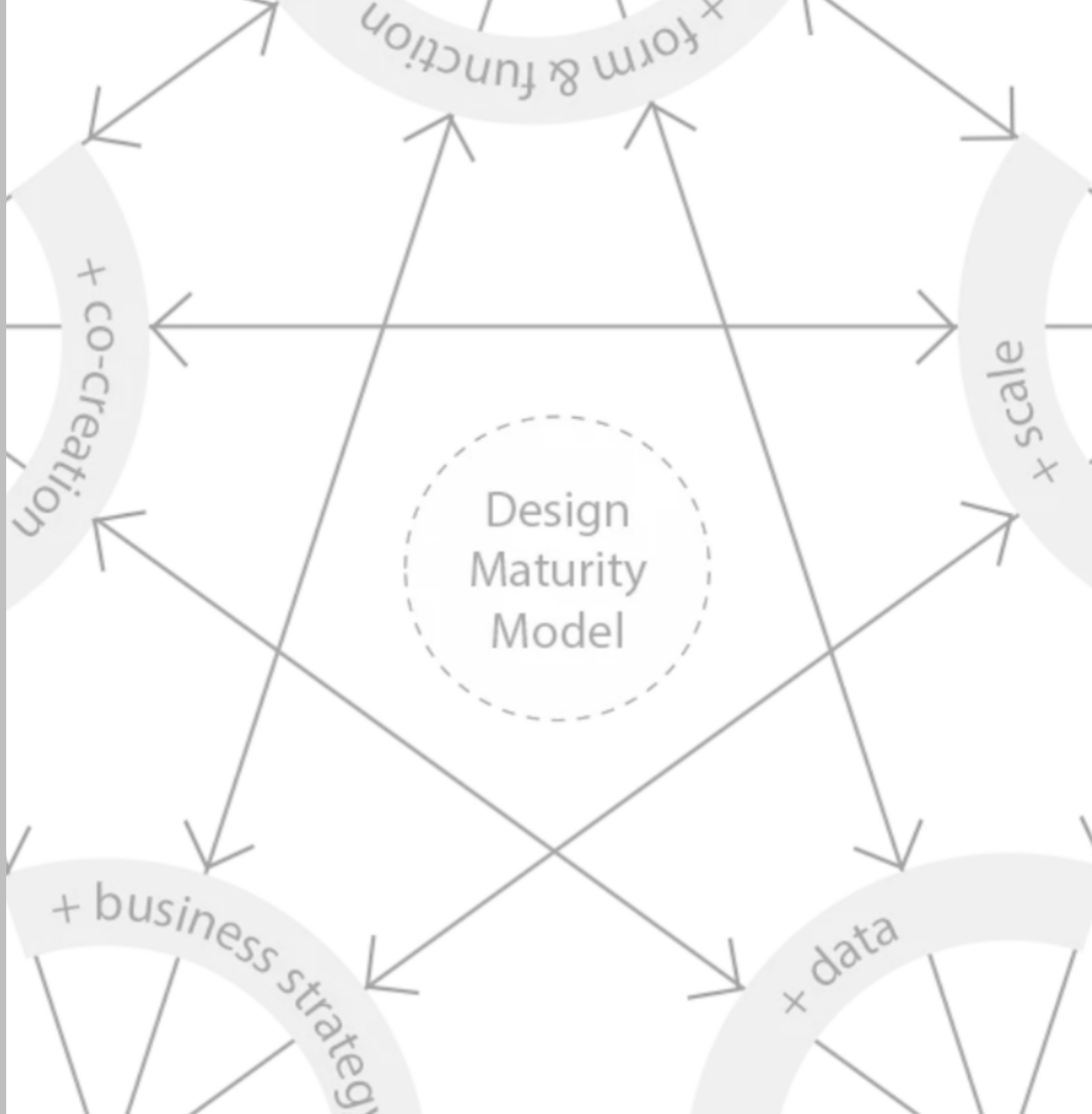
É um modelo como treliça, tido como moderno, preconiza progressão profissional não-linear, com movimentos laterais e transversais, diferente da escada tradicional, oferecendo flexibilidade, desenvolvimento de múltiplas habilidades e maior adaptação em ambientes dinâmicos, beneficiando tanto o profissional quanto a organização com inovação e retenção de talentos.

I

X

Y

W



Definições

“ **UX Maturity** is the ability of an organization or a product team to define and meet UX goals that help to achieve business goals.



Rolf Molich
CEO of DialogDesign



Fonte <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-maturity?srltid=AfmBOoqwL4hpEKmzMu2NLrGypbxxJVrOu01qLmzZmYC5MUYJp-J4um7>

“ **UX Maturity** is a model of how organizations progress through levels of understanding of human-centered issues. Measuring an organization's level on this scale provides information with which to plan the improvement of human-centered processes.



Jonathan Earthy
Technical Authority
for HF in Lloyd's Register



Fonte <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-maturity?srltid=AfmBOoqwL4hpEKmzMu2NLrGypbxxJVrOu01qLmzZmYC5MUYJp-J4um7>

“ **A UX Maturity** level describes various levels of organizational evolution and operation as it pertains to the discipline.



Darren Hood
UX Designer, Author,
Speaker and Podcaster



Fonte <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-maturity?srltid=AfmBOoqwL4hpEKmzMu2NLrGypbxxJVrOu01qLmzZmYC5MUYJp-J4um7>

“The more mature an organization is, the more they will outperform the competition.

UX maturity levels provide a means of examination and helps provide a way to measure status, progress, and goals.

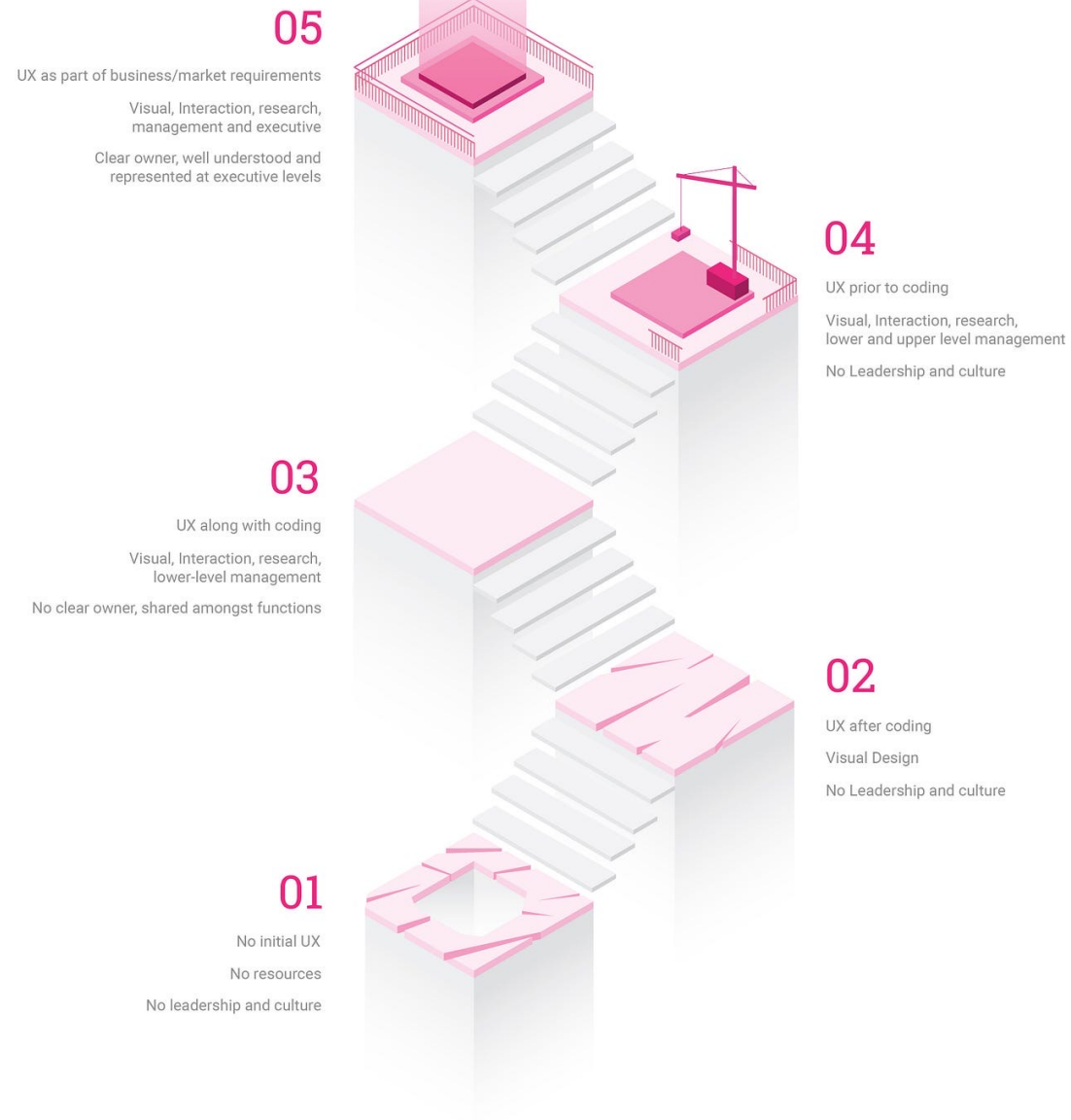


Darren Hood
UX Designer, Author,
Speaker and Podcaster

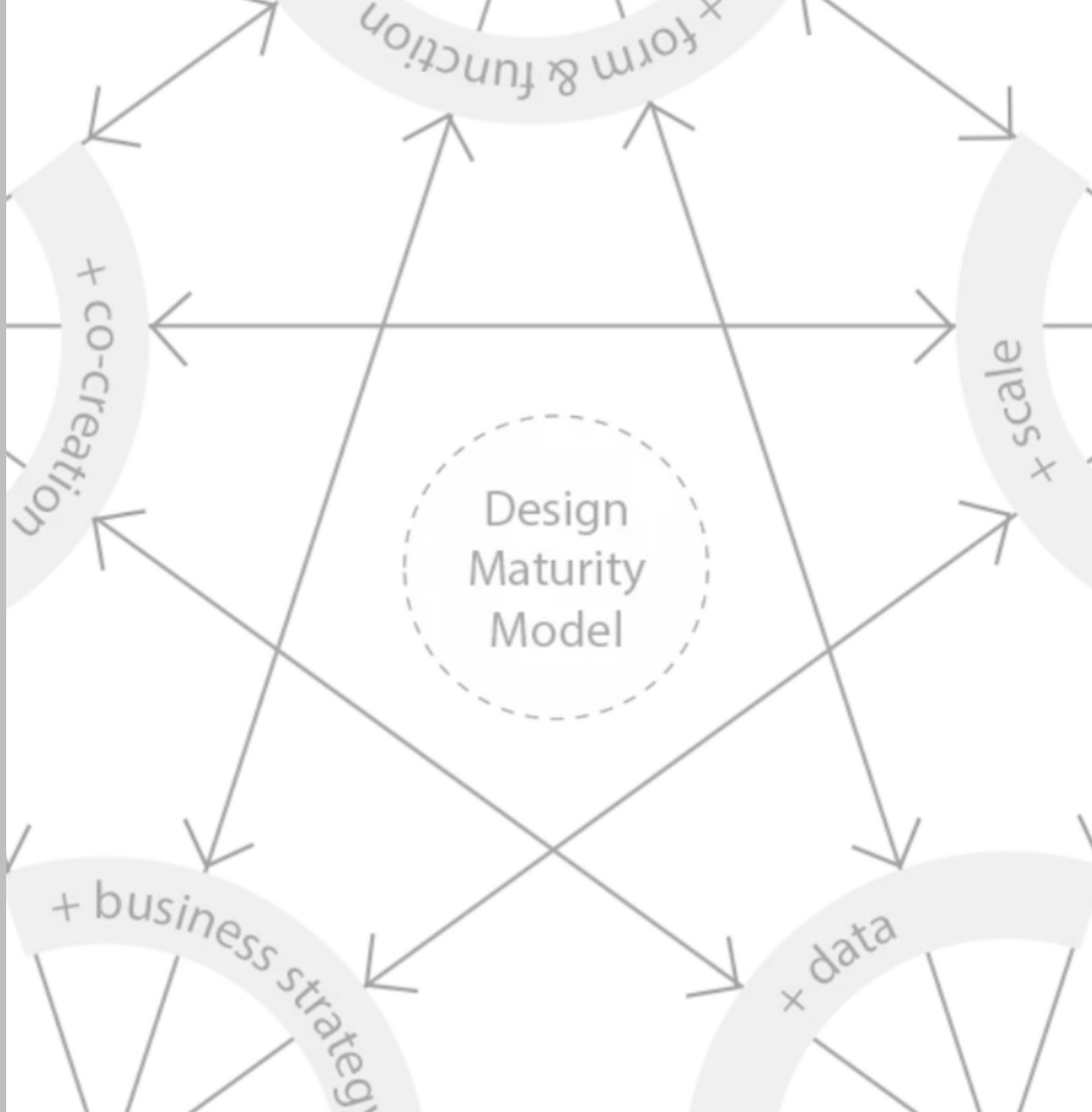


Fonte <https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-maturity?srltid=AfmBOoqwL4hpEKmzMu2NLrGypbxxJVrOu01qLmzZmYC5MUYJp-J4um7>

UX Maturity Model



Fonte
<https://f1studioz.com/blog/ux-maturity-model-expectations-resources-value/>

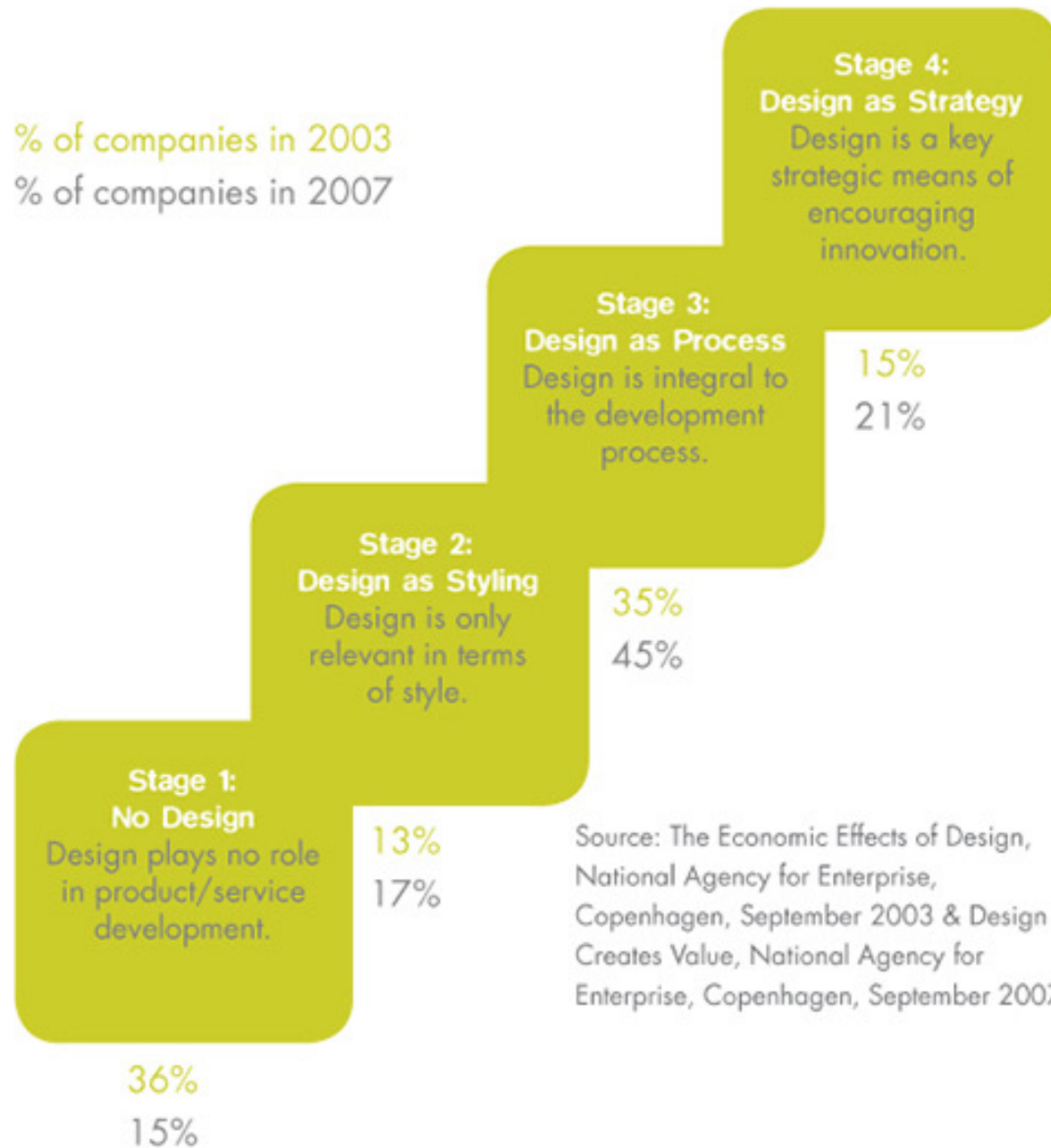


UX nas empresas



Fonte

<https://www.uxmatters.com/mt/archives/2013/12/images/UXMaturity-Diagram-YVetrov-3-Strategic.png>



Fonte
<https://www.uxmatters.com/mt/archives/2013/12/images/UXMaturity-Diagram-YVetrov-3-Strategic.png>

UX Maturity Stage



Fonte
<https://uxdesign.cc/thrive-with-ux-by-assessing-ux-maturity-stage-in-your-organization-d567d4b49885>

FLIXBUS

Maturity Stages of Organizational UX Design

Dark Ages:
No UX Design

No resources for design. All resources go to business and technological needs.

Spot
UX Design

Occasional UX projects with limited success.

UX Design
as a Service

UX team serves projects on an as-needed basis.

Embedded
UX Design

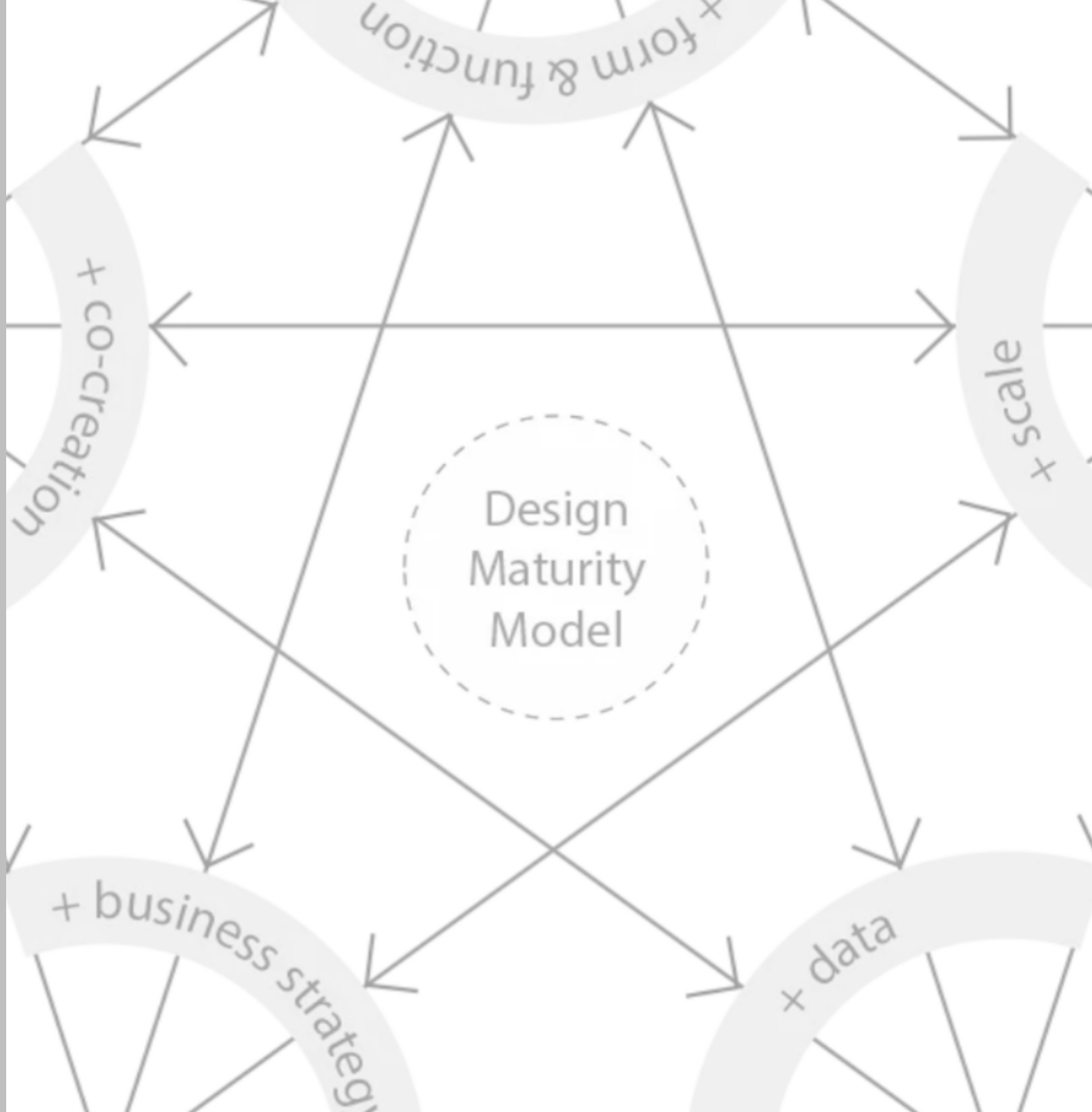
Project teams get their own UX resources.

Infused
UX Design

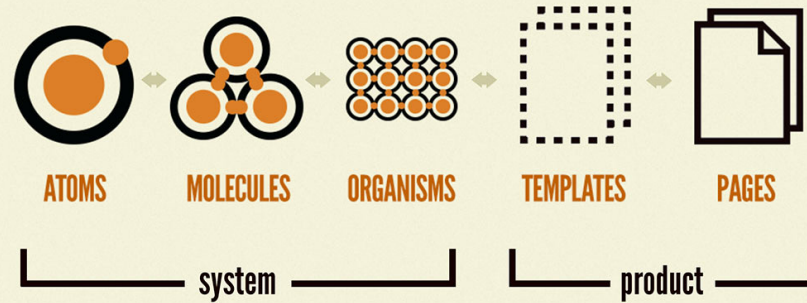
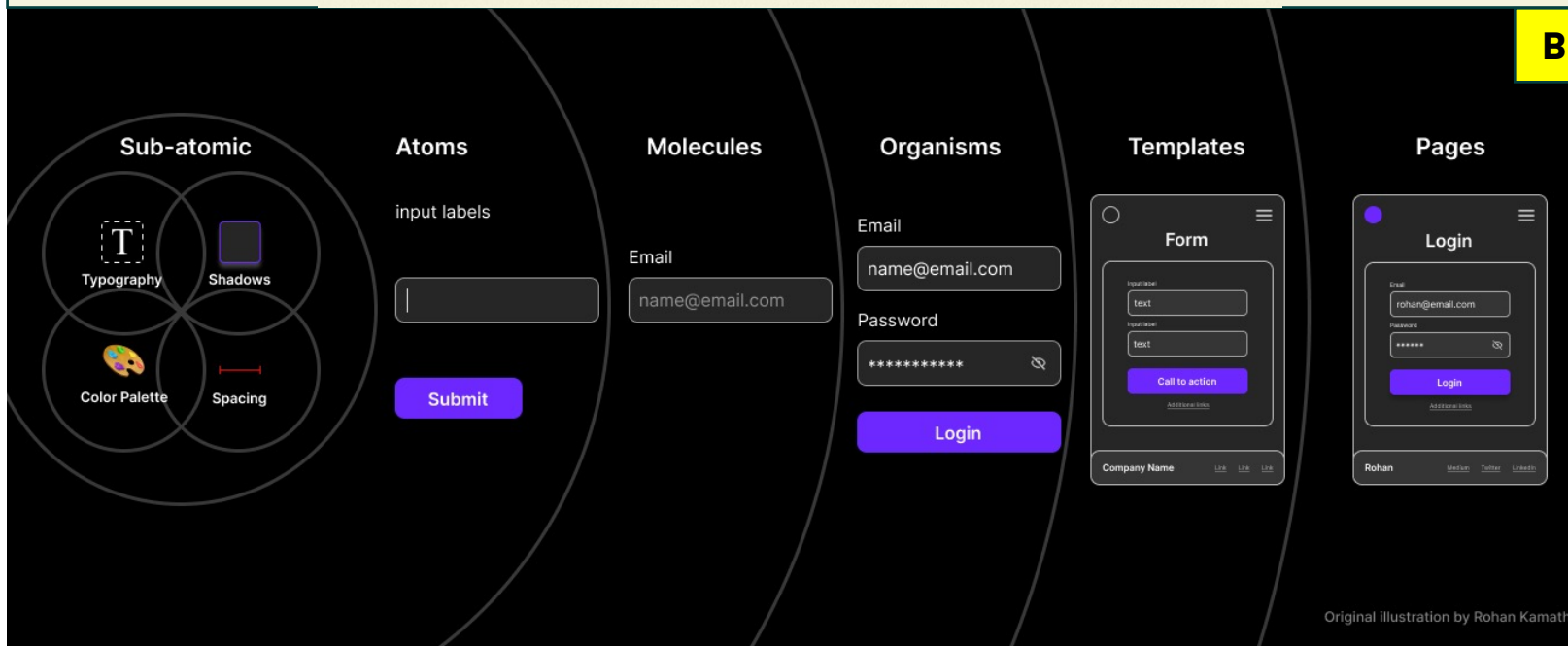
Every project team member has fluent design skills.

Fonte

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-maturity?srltid=AfmBOoqDcZjAEYBtGRIR669W36RvBPYbf-jGPEpqhAHohU7KePRY3t2S>



UX Design

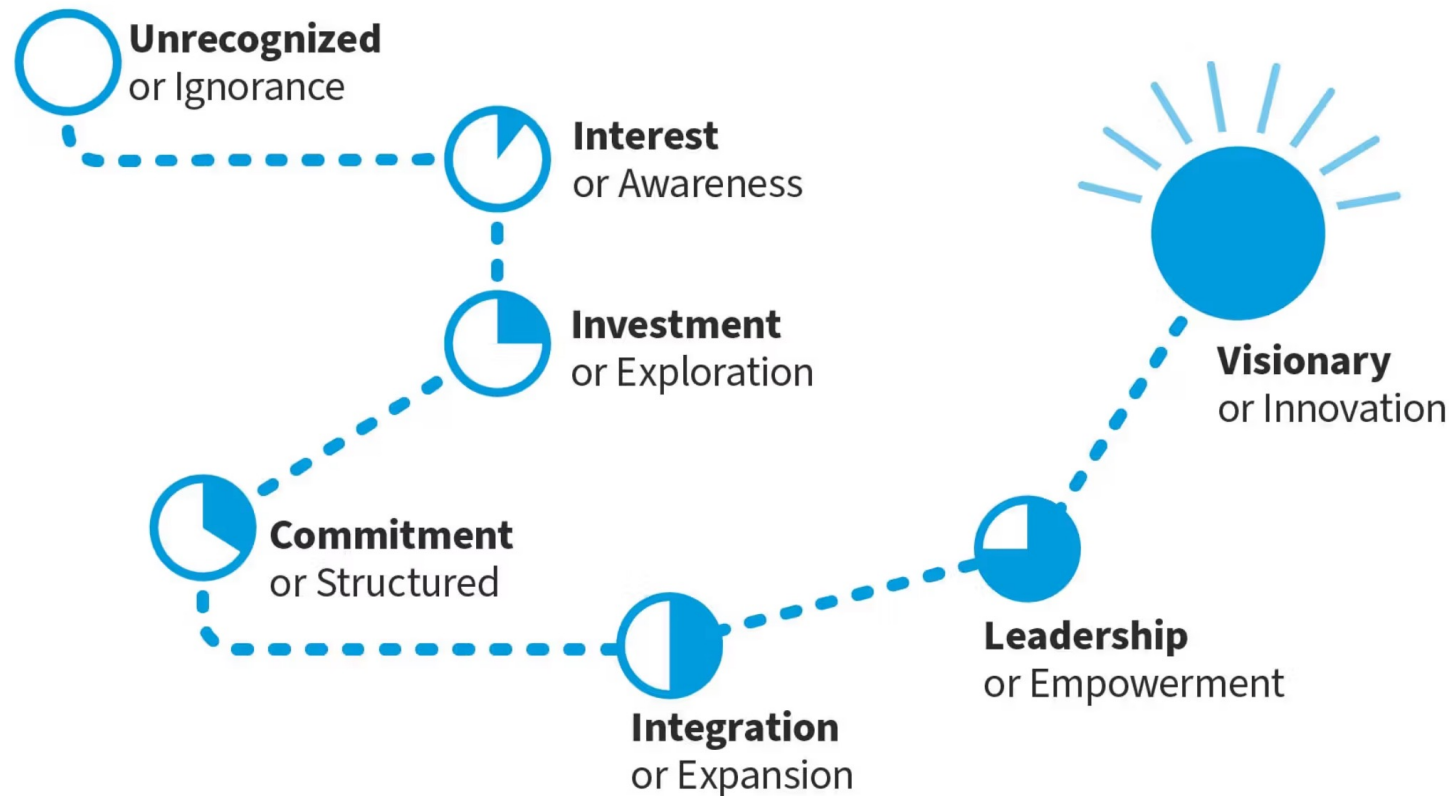
A**B****A**

Fonte
<https://atomicdesign.bradfrost.com/chapter-2/>

B

Fonte
<https://blog.kamathrohan.com/atomic-design-methodology-for-building-design-systems-f912cf714f53>

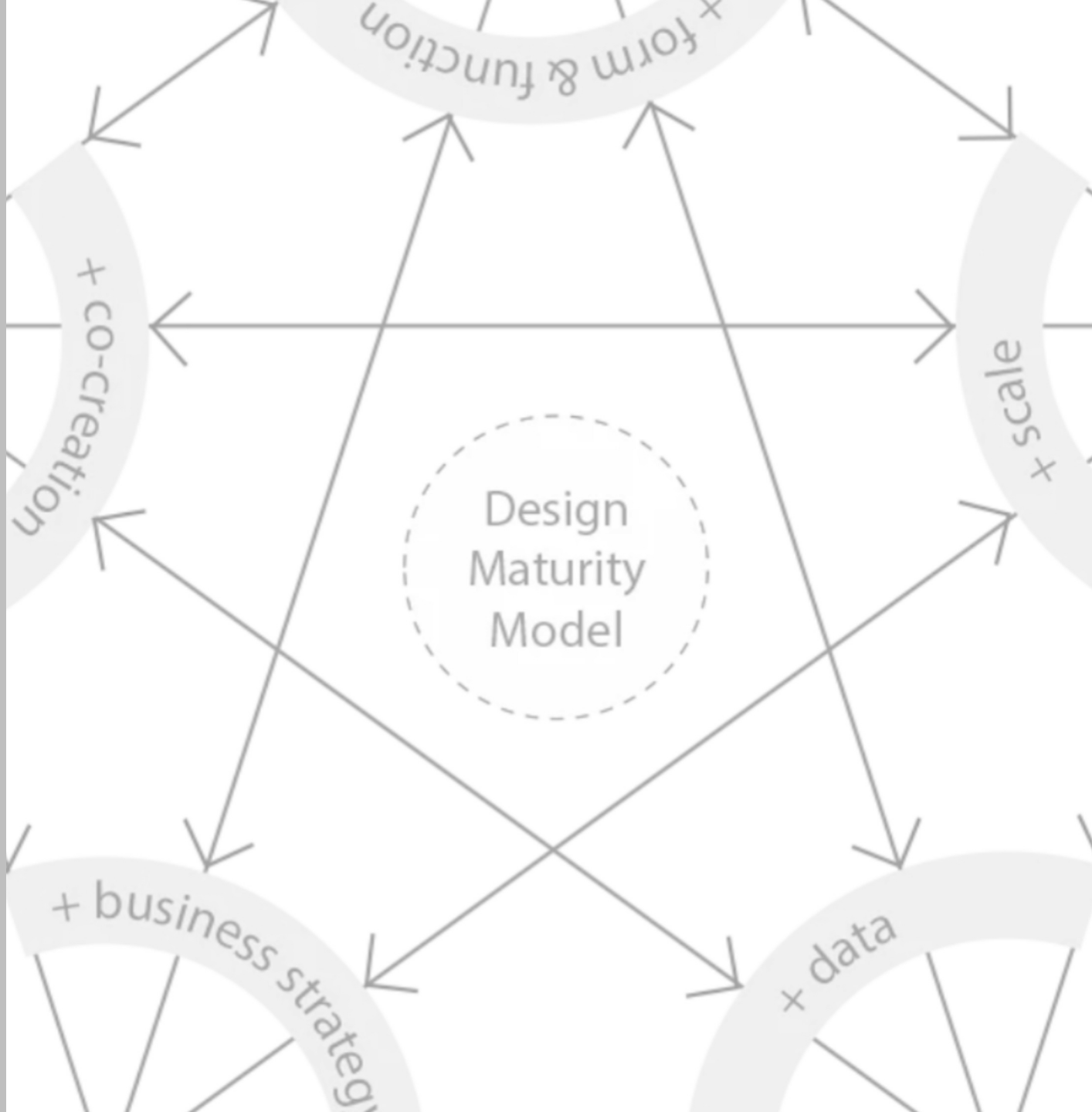
The Key Stages of UX Maturity



Interaction Design Foundation
interaction-design.org

Fonte

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/ux-maturity?srltid=AfmBOoqDcZjAEYBtGRIR669W36RvBPYbf-jGPEpqhAHohU7KePRY3t2SX>

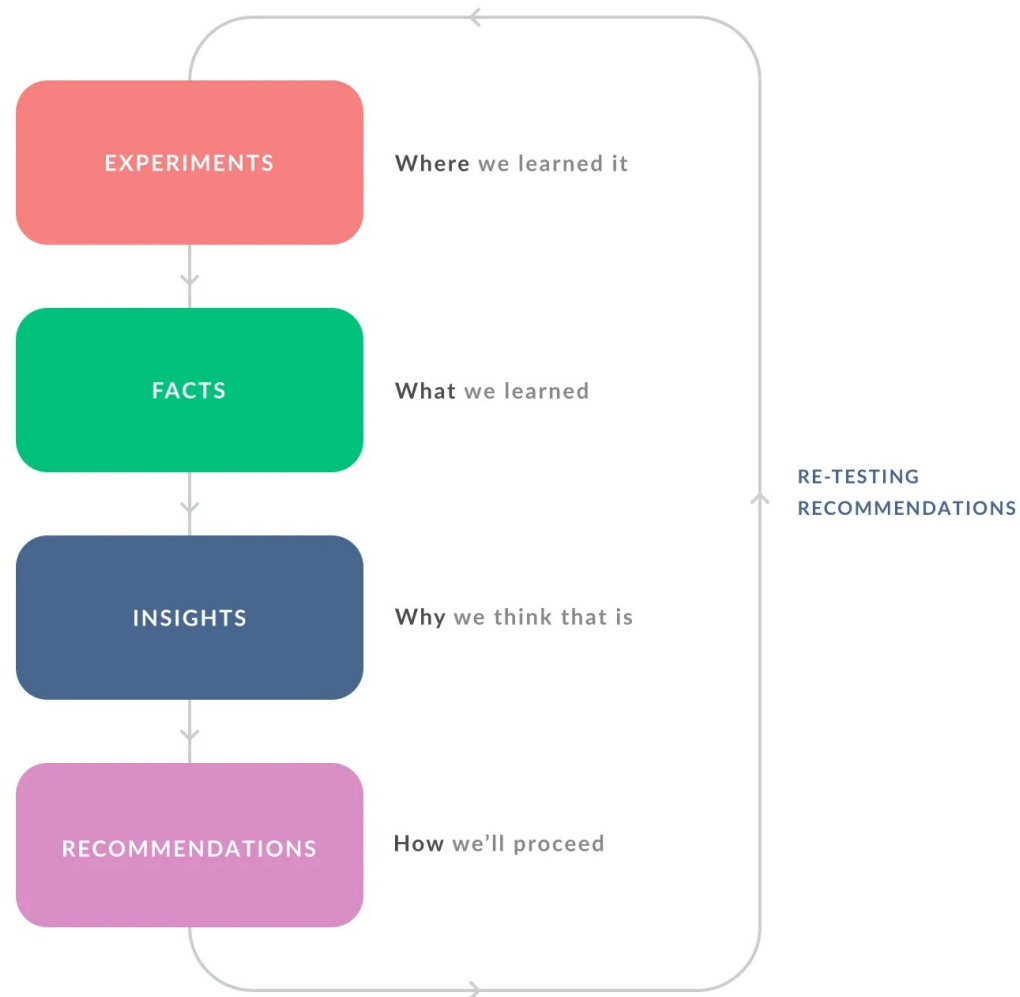


UX Research

	LAGGARD	EARLY	PROGRESSING	MATURE
Exec Attitude	• Unconvinced	• Cautious	• Enabling	• Expecting
Scope What does research cover? What are some of the methods that are being used? How far does research reach in the organization?	• Limited to user feedback • Market research	• Ad-hoc • Late-stage testing existing products w/ clients • User/advisory groups • Log analysis • Limited to one business or product	• Discovery research w/ client base • Consistent, iterative usability testing • Monitored Beta & Pilot programs • Comprehensive analytics & data collection • Participatory design w/ clients, users, etc	• Discovery research w/ clients, non-clients • Consistent evaluation of current products • Explores new markets, audiences • Multi-channel touchpoints • Spans across organization • Not limited to functionality: includes customer experience, recruiting & onboarding, etc
Purpose Why is the organization investing in design research?	• Find what customers don't like	• Usability test to predict the future (CYA)	• Confirm current product decisions are sound • Establish shared understanding of customers and markets by product team	• Prioritize where to focus new innovations • Inform customer/market segmentation • Learn where to adjust product strategy • Identify unmet needs
Staffing Who makes up the research team in the organization?	• No dedicated research team • Product management or marketing interacts with clients • May hire perception/market research firm	• Designers lead guerrilla usability tests • May outsource research to agency	• Dedicated research person or team within organization • Product management & design support the research team	• Management level position to lead alongside product, marketing, commercial etc • Resources available for non-research teams to conduct research, report findings
Audience Who uses the findings that come from design research?	• Individual product team	• Product management • Marketing	• Product management • Marketing • Design • Engineering	• C-suite (CEO, CMO, etc) • Commercial leaders • Corporate Strategy • External partners
Governance What are the policies to how research will be conducted and consistently applied across teams, projects, and the organization?	• none	• Little pre-research planning • Reports are emailed to stakeholders • Little awareness of best practices	• Research processes are managed, consistent • Follow best-practices • Findings are available for wider teams	• Decisions are made consulting existing design research or create need for more research • Strategy, tactics, findings are consistently applied across projects, orgs, businesses

Fonte
<https://uxdesign.cc/thrive-with-ux-by-assessing-ux-maturity-stage-in-your-organization-d567d4b49885>

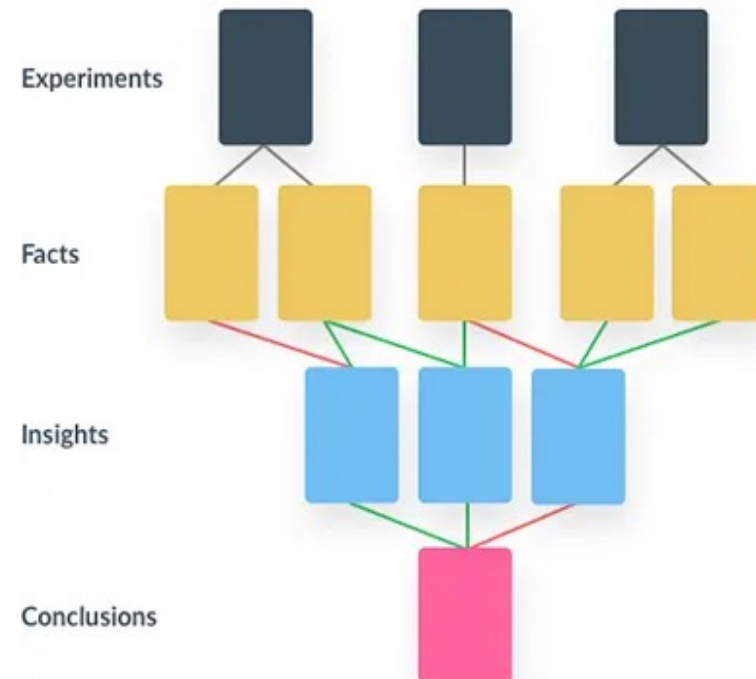
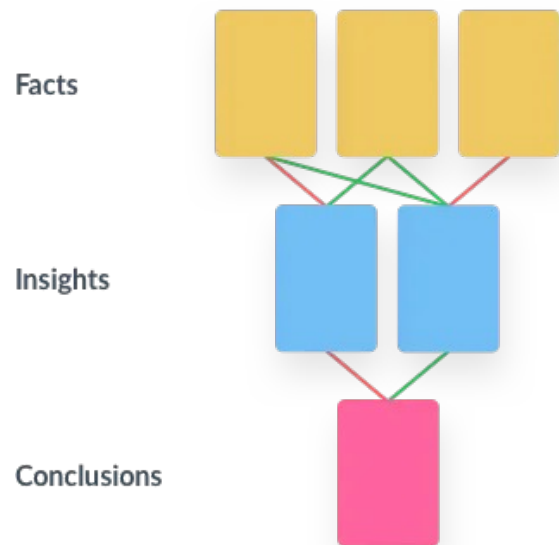
The Atomic UX Research model



Fonte
<https://blog.prototypr.io/what-is-atomic-research-e5d9fbc1285c>

Podemos obter insights de qualquer lugar para criar recomendações.

Podemos detectar padrões de resultados de qualquer lugar de uma organização para nos guiar para o futuro.

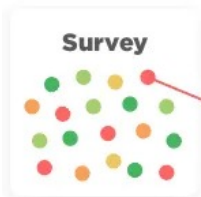


Fonte
<https://blog.prototypr.io/what-is-atomic-research-e5d9fbc1285c>

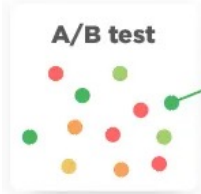
Atomic research in practice

Experiments

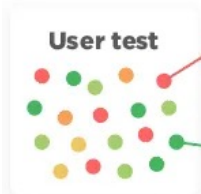
raw signals



63% didn't understand copy used

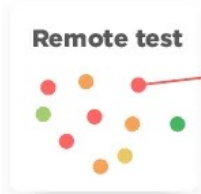


40% increase in engagement when icons added to the buttons



3/5 of users didn't understand the button label

User mentioned the icons are helpful



20% of users unable to find feature

Facts

unbiased and useful information

Insights

contextual facts

The language used on the buttons isn't clear

Iconography seems to aid comprehension

Conclusions

decisions & next steps

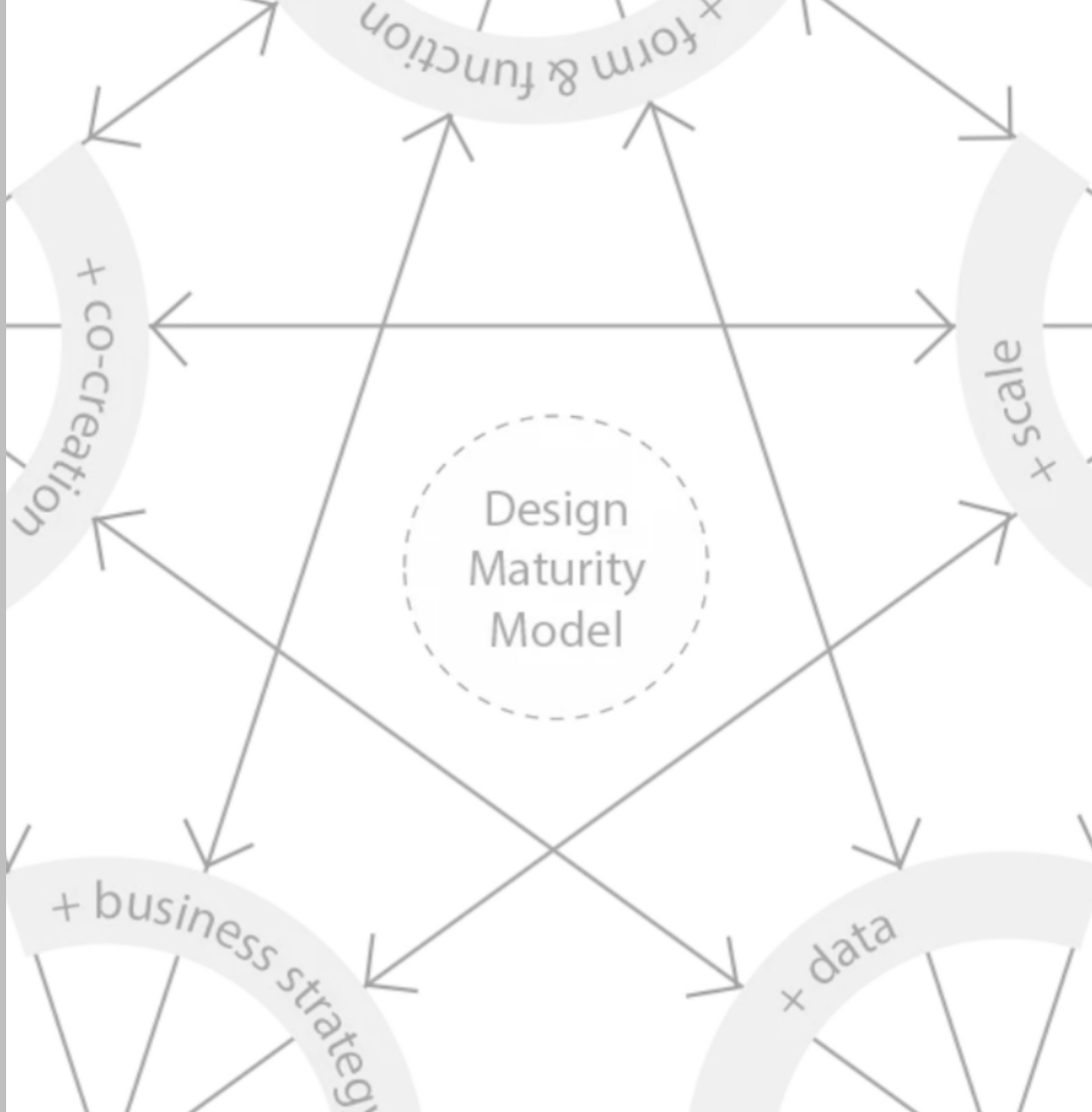
Investigate clearer language and discover most effective

Add icons to buttons

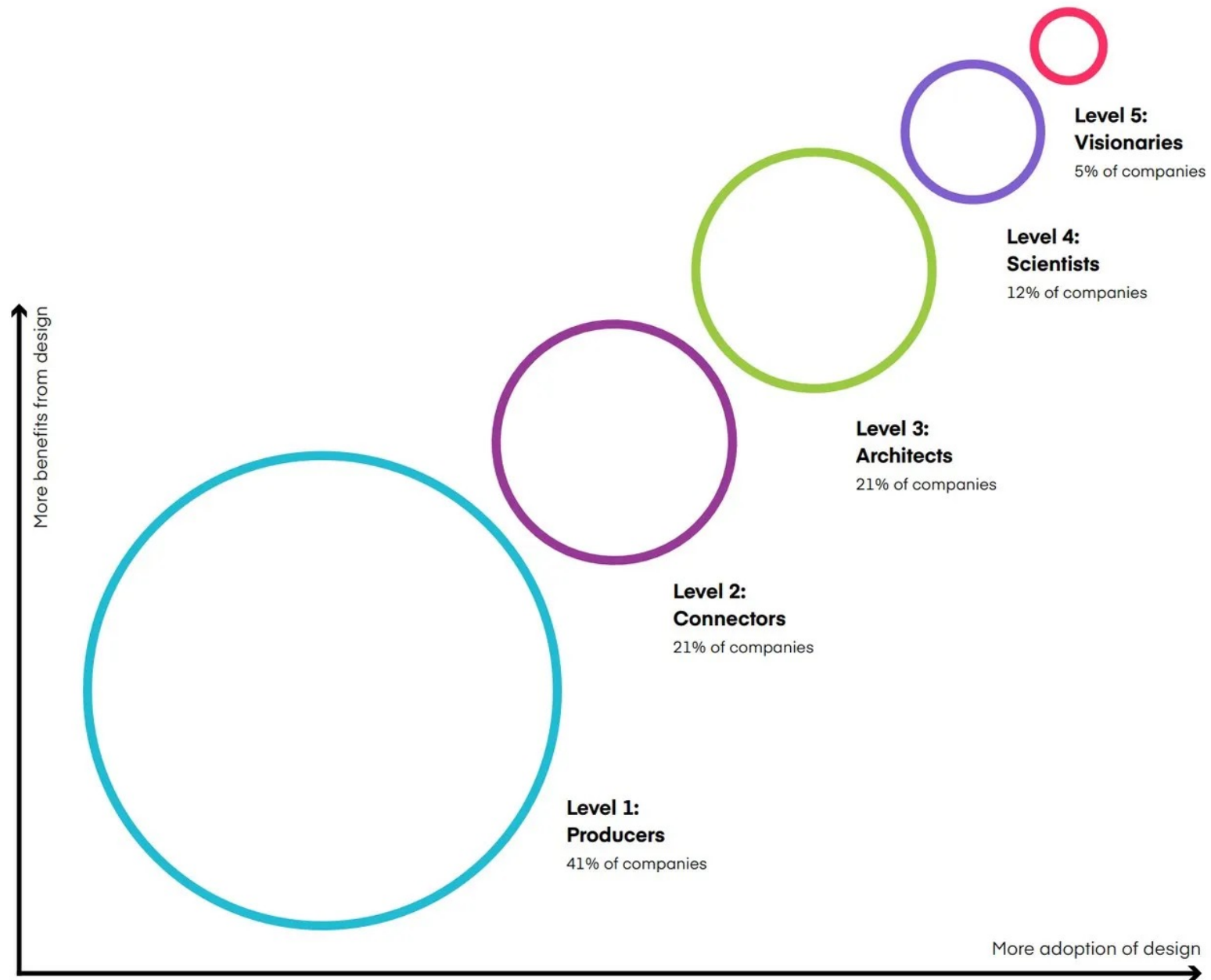
Experiment with icon variants to find most effective

Fonte

<https://blog.prototypr.io/what-is-atomic-research-e5d9fbc1285c>



Visão sistêmica

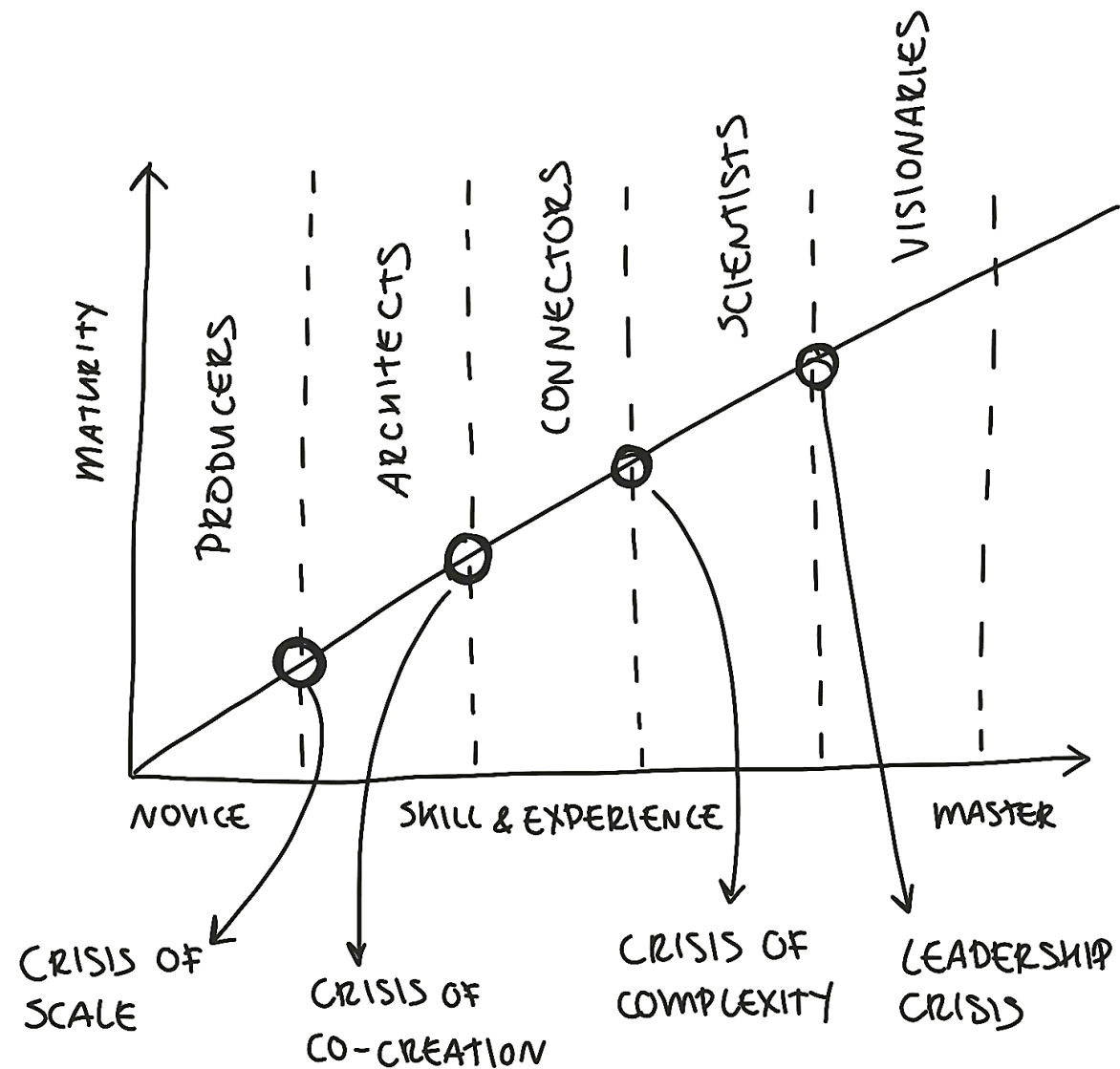


*Based on 2,229 respondents

Fonte

<https://medium.com/design-leadership-notebook/the-design-maturity-model-and-the-five-disciplines-of-the-learning-organization-20220faedfb3>

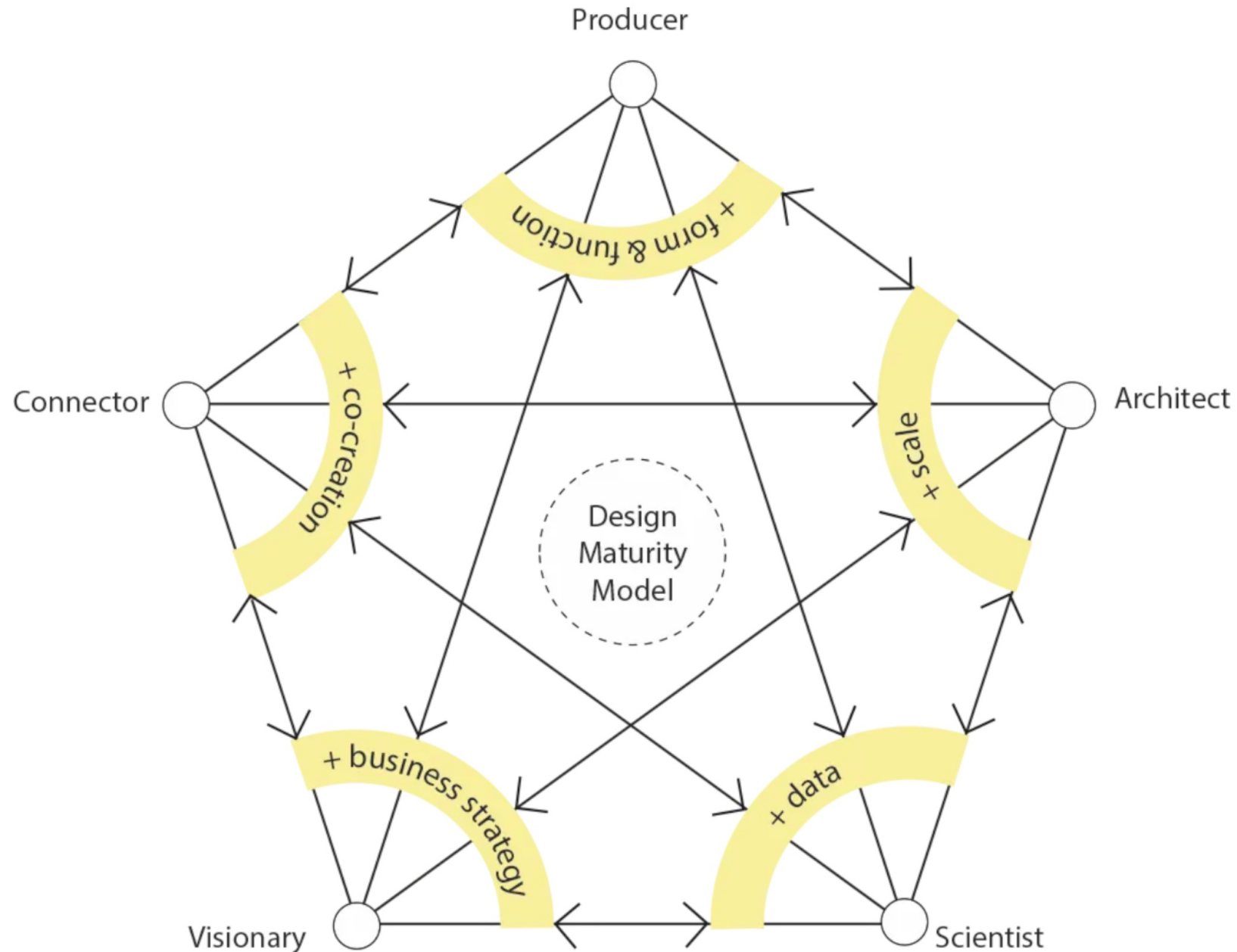
DESIGNER'S GROWTH MODEL



Fonte

<https://medium.com/design-leadership-notebook/the-design-maturity-model-and-the-five-disciplines-of-the-learning-organization-20220faedfb3>

roles, but it's not necessarily a linear progression.



Fonte

<https://medium.com/design-leadership-notebook/the-design-maturity-model-and-the-five-disciplines-of-the-learning-organization-20220faedfb3>

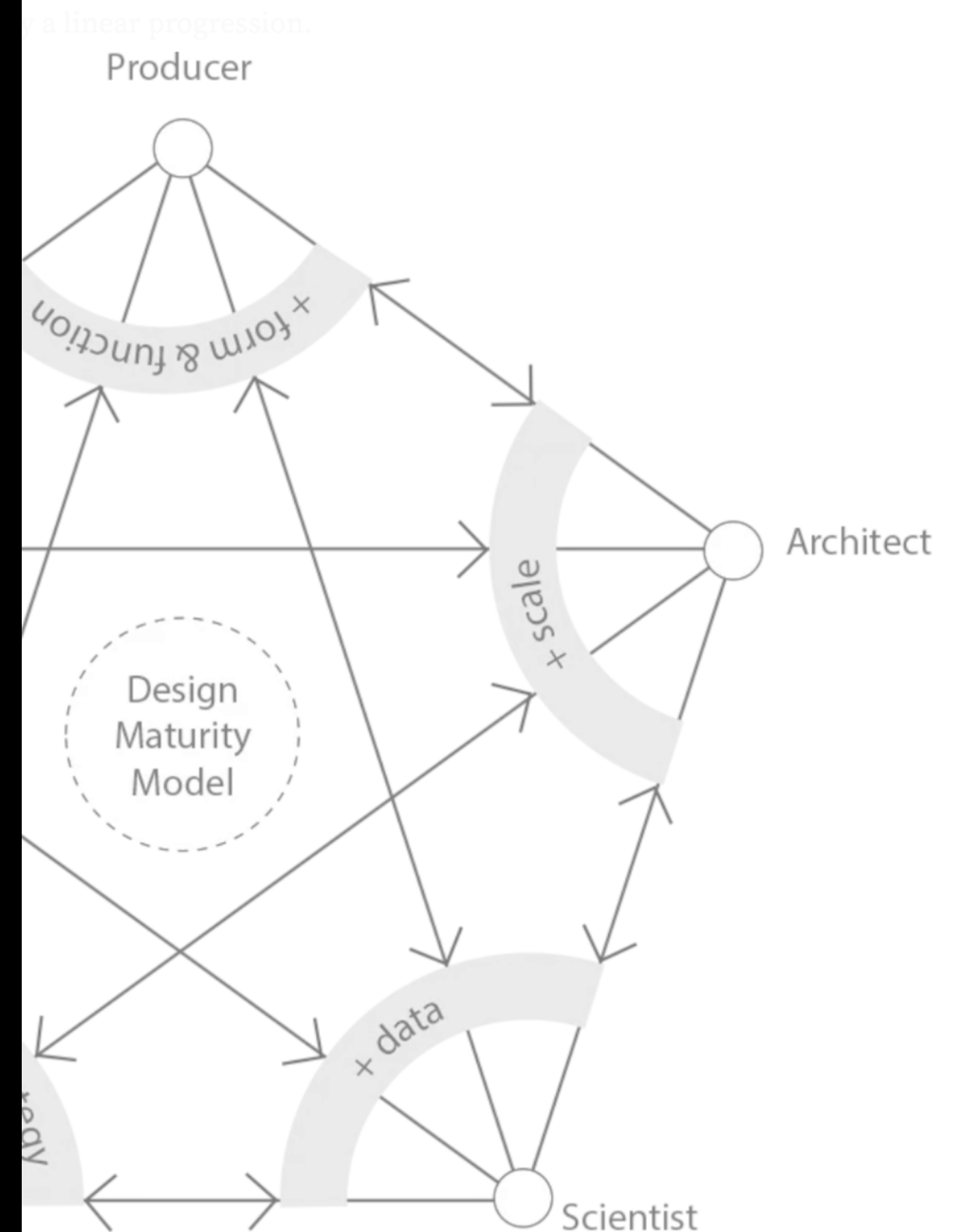
These 5 roles a designer can take on are all about learning. It so happens that the developments people go through on their journey map nicely to the Five Disciplines that Peter Senge defined in his model for a learning organization.

É possível evoluir em qualquer direção e a partir de qualquer estágio.

À medida que novas habilidades são incorporadas, o impacto nas diferentes funções se amplia, permitindo transições entre papéis.

O Modelo de Maturidade do Design começa com os designers sendo produtores, o que é um ponto de partida natural para o design.

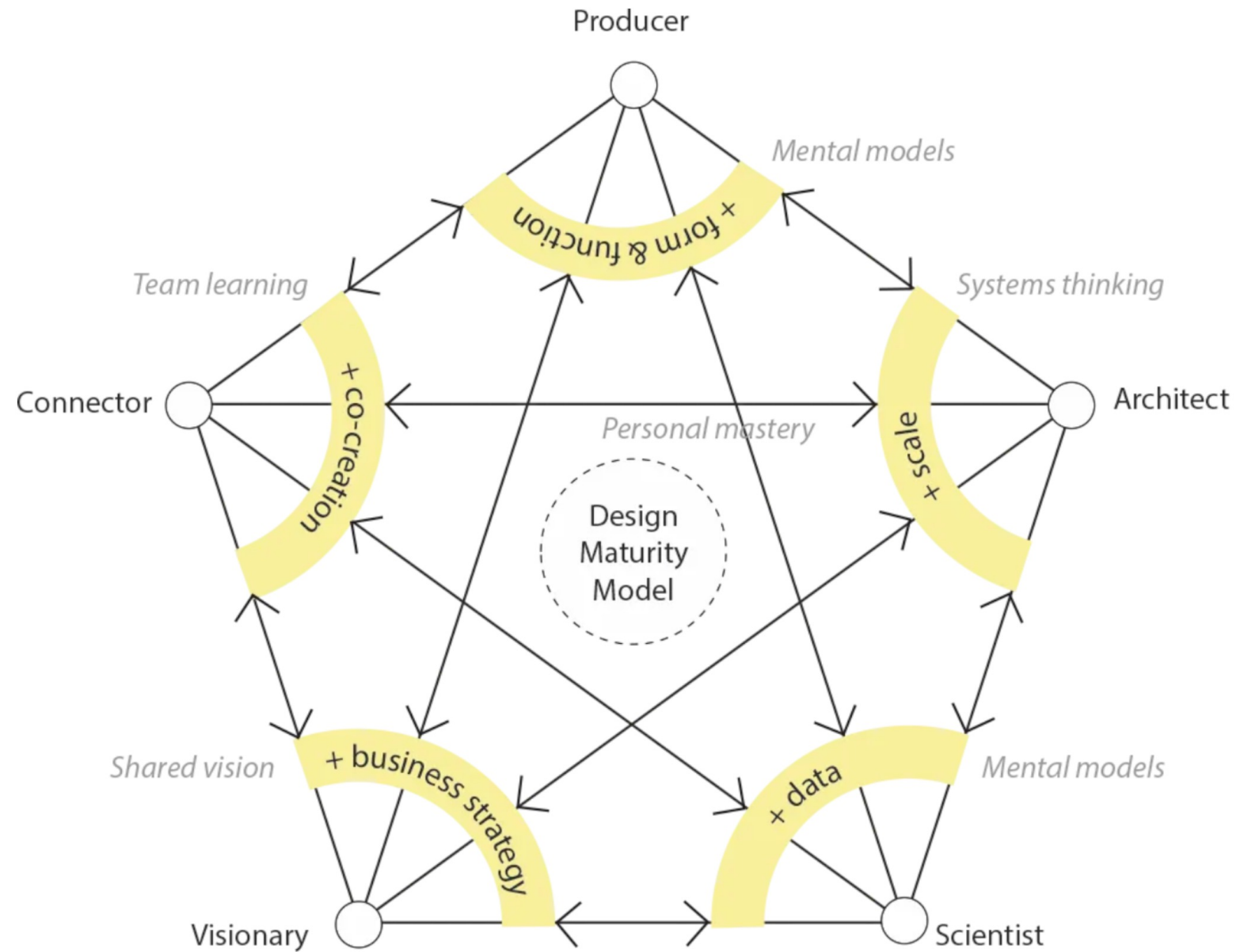
Profissionais que atuam como Conectores, por exemplo, fortalecem sua atuação ao integrar outras competências, como o uso de dados e habilidades de Produção — visualizar, prototipar e materializar ideias.



take on are all about learning. It so happens that through on their journey map nicely to the Five defined in his model for a learning organization.

“No final, o modelo de maturidade é sobre transformação do Design, não apenas de agências de design, mas de todas as organizações que enfrentam desafios complexos.”

Fonte: <https://medium.com/design-leadership-notebook/the-design-maturity-model-and-the-five-disciplines-of-the-learning-organization-20220faedfb3>



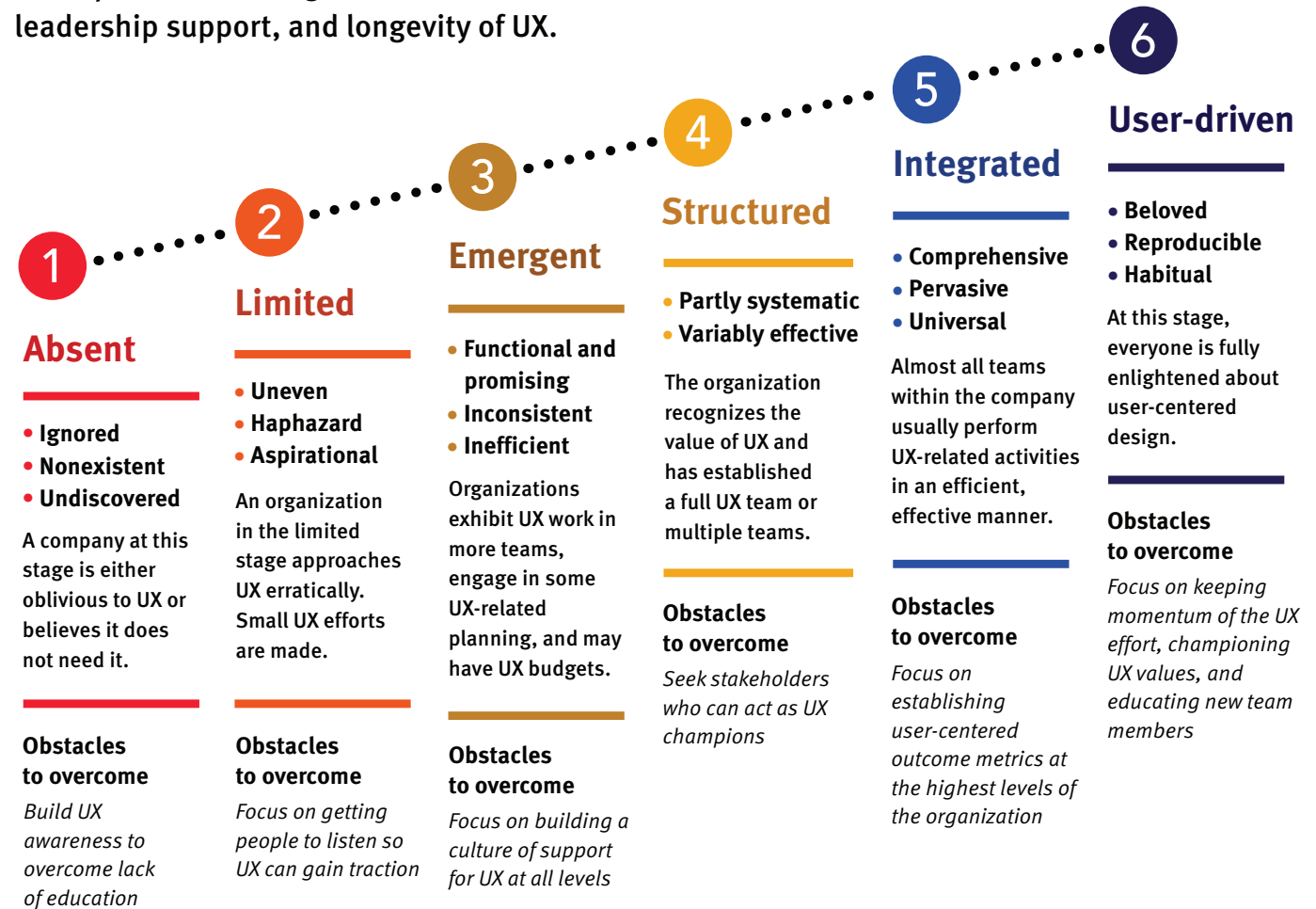
Fonte
<https://medium.com/design-leadership-notebook/the-design-maturity-model-and-the-five-disciplines-of-the-learning-organization-20220faedfb3>

Stages of UX Maturity



Stages of UX Maturity

Our UX-maturity model has 6 stages that cover processes, design, research, leadership support, and longevity of UX.



MATURITY LEVEL	APPLICATION		
	Development & Delivery Products & Services 	Systems & Processes Connection & Integration 	Position & Approach Business Strategy & Models 
5 OPTIMIZED Proactively & Continuously Updated Processes			
4 MANAGED Modified Processes Based on Feedback			
3 DEFINED Standardized Processes			
2 REPEATABLE Basic Project Management			
1 INITIAL Ad Hoc Efforts			

Fonte

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>

Nenhum desses fatores é independente; em vez disso, eles reforçam e permitem um ao outro.

O conhecimento dos processos de UX não cria uma grande equipe de UX se o trabalho de UX não for priorizado pela liderança da organização.

A crença no valor da UX só se torna acionável quando há metodologias em vigor para 'praticar o que você prega'.

Factors in UX Maturity

None of these factors stand alone; rather, they reinforce and enable each other.



Strategy

UX leadership, planning, and resource prioritization



Process

The systematic use of UX research and design methods



Culture

UX knowledge and cultivating UX careers and practitioners' growth



Outcome

Intentionally defining and measuring the results produced by UX work

<https://www.nngroup.com/articles/ux-maturity-model/>

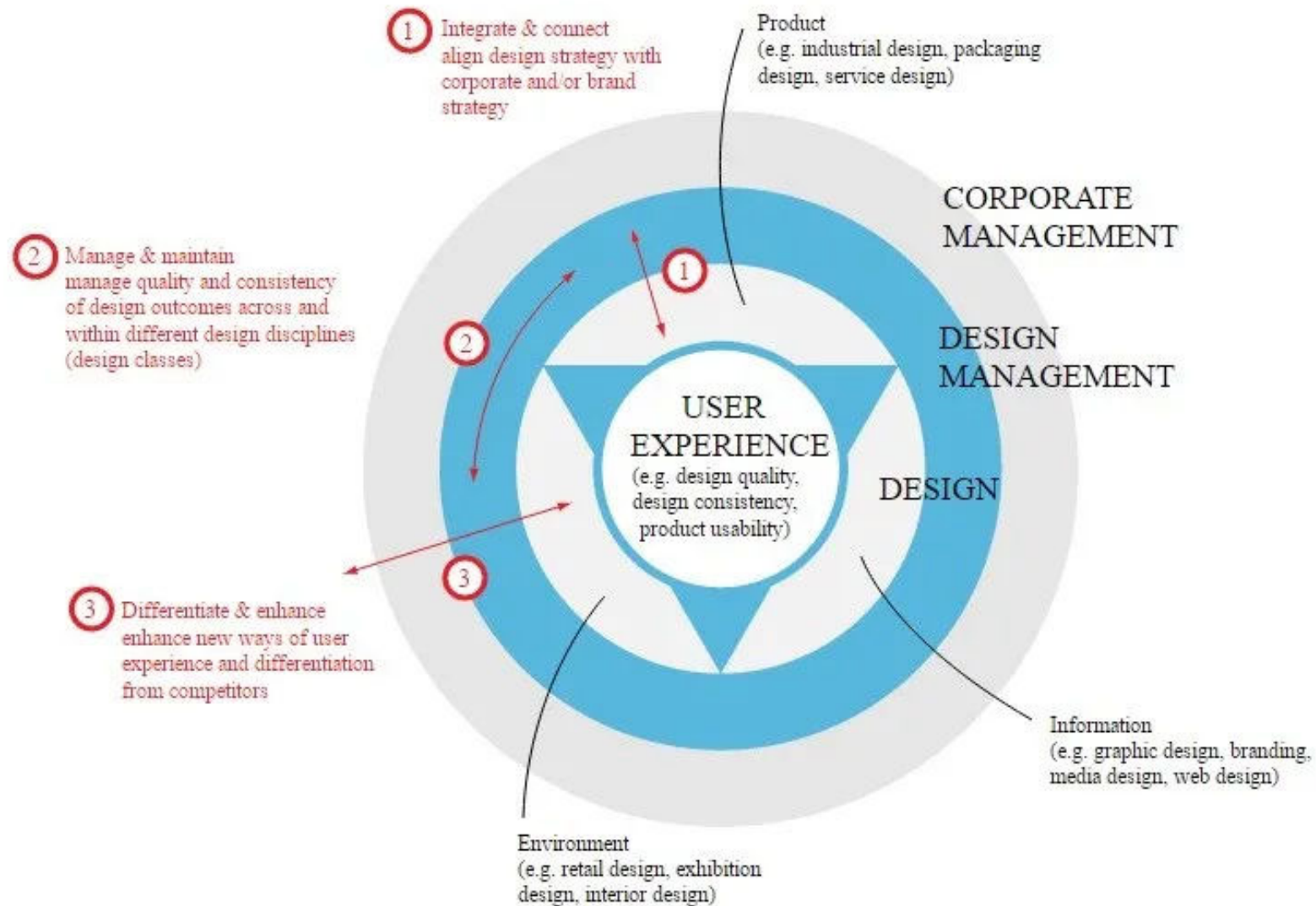
Fatores Chave para o Amadurecimento

- **Estratégia:** Liderança em UX, planejamento e priorização de recursos.
- **Cultura:** Conhecimento e atitude em relação à UX, crescimento de profissionais.
- **Processos:** Uso sistemático de métodos de pesquisa e design.
- **Resultados:** Definição de metas e mensuração do impacto do trabalho de UX. 

Níveis de Maturidade (Modelo NN/g)

1. **Ausente:** UX não é reconhecido como área.
2. **Limitado:** UX aparece em projetos isolados, sem consistência.
3. **Emergente:** Benefícios do UX são conhecidos, mas a adoção é inconsistente.
4. **Estruturado:** Processos e métodos de UX são definidos e usados.
5. **Integrado:** UX é parte fundamental da estratégia e cultura.
6. **Orientado pelo Usuário:** Foco total no usuário, transformando a organização. 

Fonte https://www-nngroup-com.translate.goog/articles/factors-ux-maturity/?_x_tr_sl=en&_x_tr_tl=pt&_x_tr_hl=pt&_x_tr_pto=sge



Fonte

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>

O gerenciamento de design é um campo complexo e multidimensional, cujas responsabilidades variam conforme a organização, seu porte, setor, posição no mercado, o nível hierárquico em que o gerente atua e, sobretudo, a importância atribuída ao design no negócio.

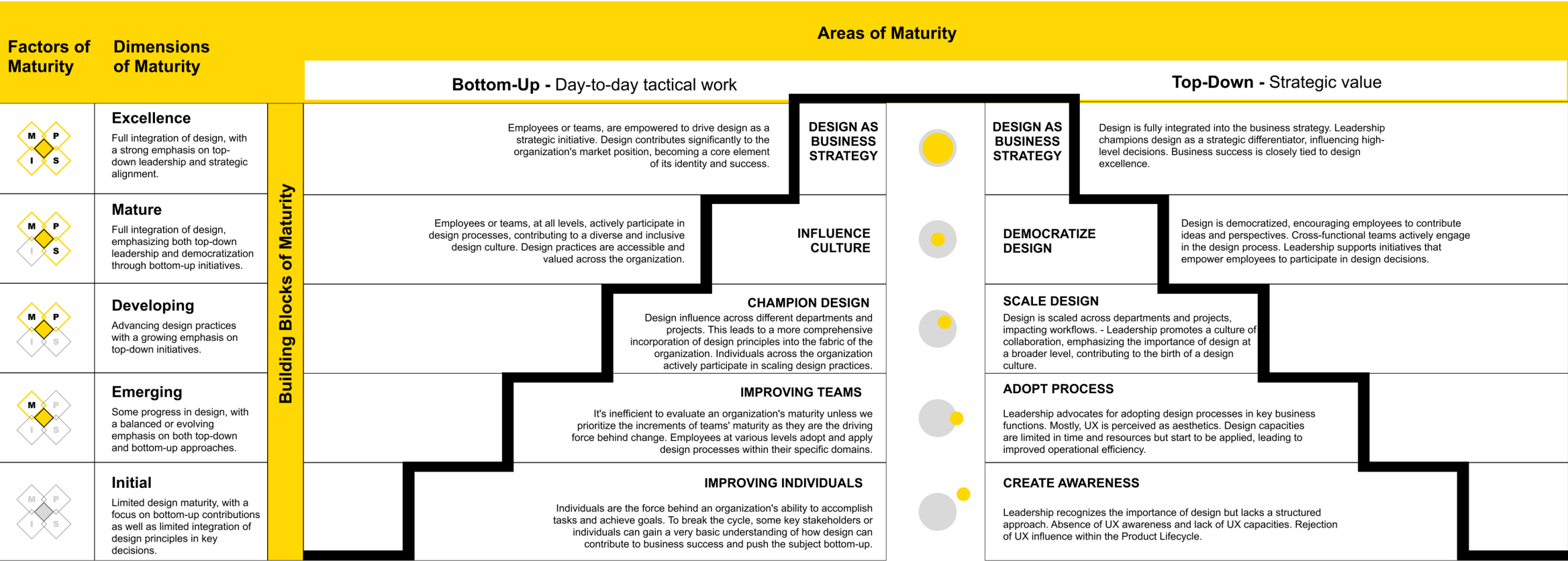
Fonte: <https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>

O gerenciamento de design permite que as empresas controlem melhor seu processo de design e aprimorem:

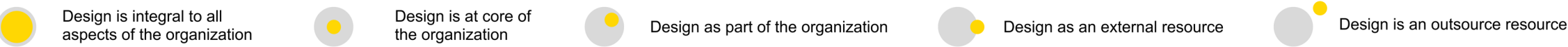
- **Seus processos de negócios internos** – cortar desperdícios e ineficiência nos processos pode não ser visível para os clientes da empresa, mas será claramente benéfico para a empresa em termos de custos reduzidos.
- **Sua curva de aprendizado e crescimento** – o conhecimento de design também pode ser aplicado ao aprendizado e desenvolvimento, portanto, o foco é colocado na integração estratégica e na qualidade dos funcionários no terreno.
- **Relacionamentos com o cliente e a marca** – o design aplicado à marca garante posicionamento estratégico e diferenciação de mercado aos olhos do cliente.
- **Finanças** – os esforços de design devem aumentar as vendas ou reduzir custos para demonstrar valor estratégico e valor mensurável para o negócio.

Fonte

<https://www.interaction-design.org/literature/topics/design-management>



Source: Joana Cerejo 2023



Source: Junginger (2009)

Obrigado