

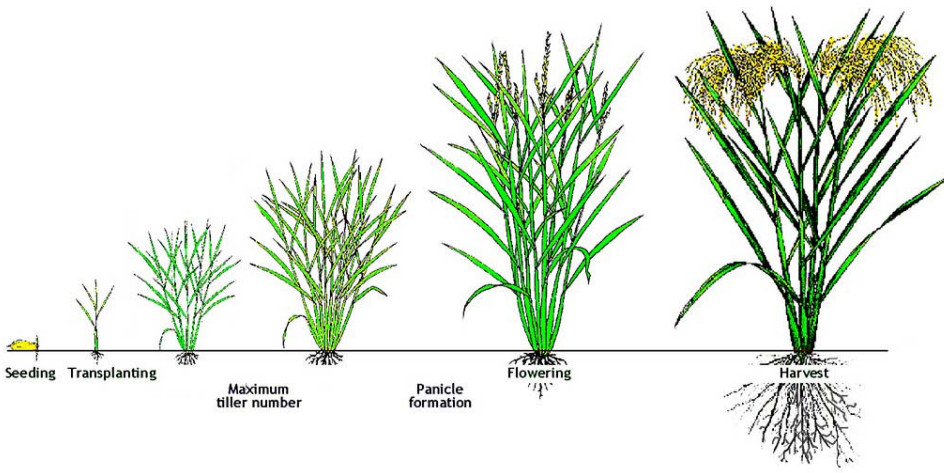



GC Maturity Scan



Margot Lagendijk
Charlotte van Lijnden

GEBRUIKER CENTRAAL
VOOR EEN GEBRUIKSVRIENDELIJKE OVERHEID



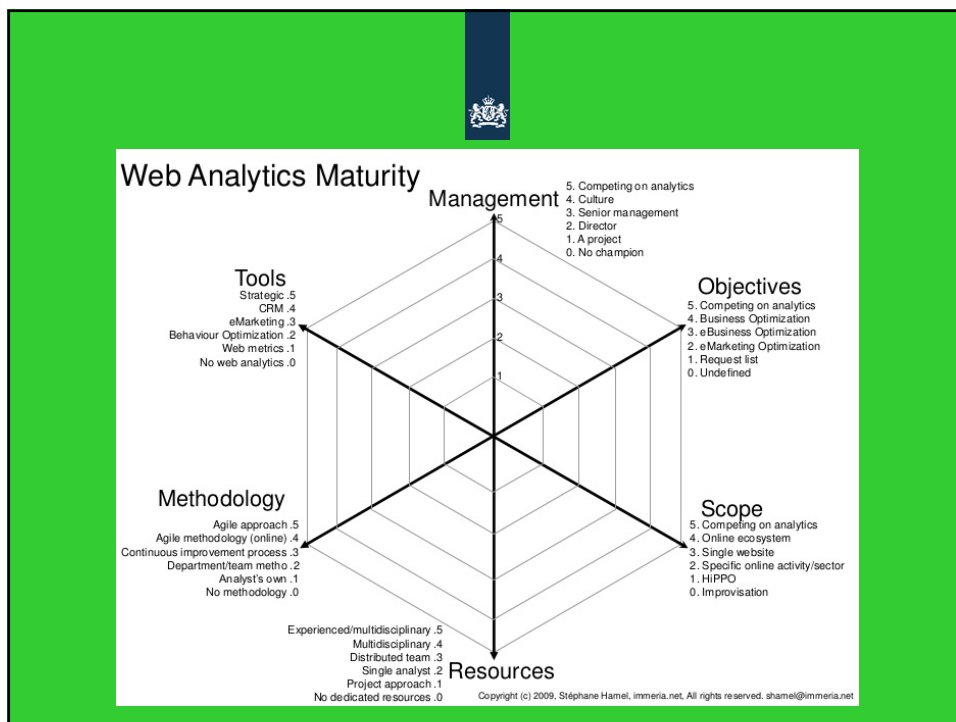
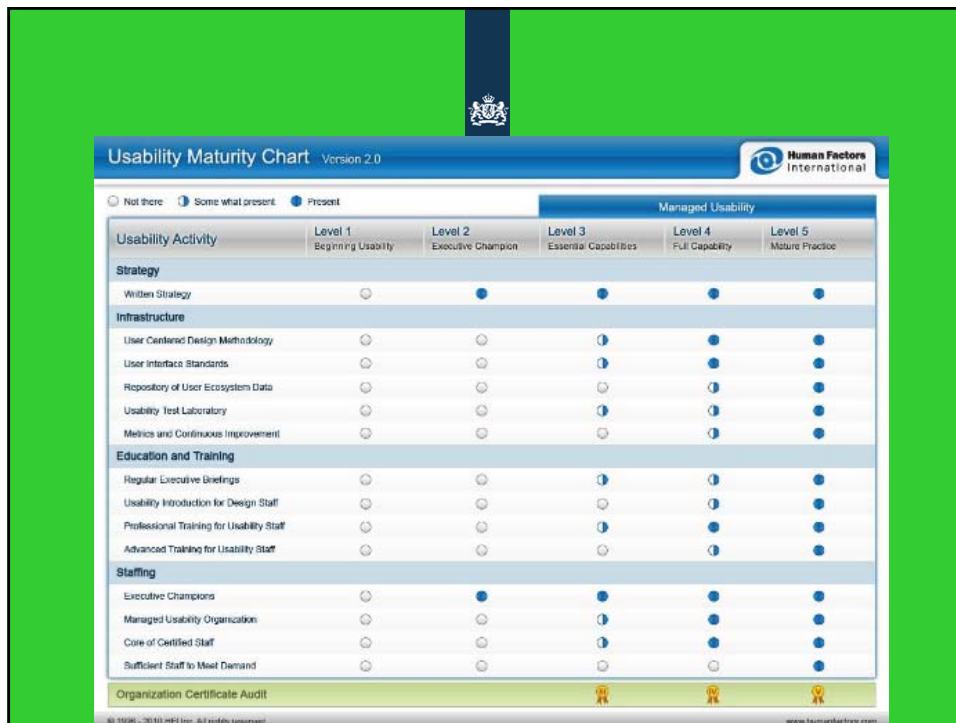
Seeding Transplanting Maximum tiller number Panicle formation Flowering Harvest





UX Maturity Stage	Featuring	Time to next stage
1: Hostility	Developers simply don't want to hear about users or their needs	Up to decades
2: Developer - Centred	Design team relies on its own intuition	2-3 years
3: Skunkworks	Guerilla user research or external usability experts	2-3 years
4: Dedicated Budget	Usability is planned for	2-3 years
5: Managed	Someone to think about usability across the organisation	6-7 years
6: Systematic Process	Tracking user experience quality	6-7 years
7: Integrated User Centred Design	Employing usability data to determine what company should build	- 20 years
8: User - Driven Corporation	Usability affects corporate strategy and activities beyond interface design	-40 years to get from start

Nielsen Norman group



GC Maturity Scan: first version

	Management / sturing	Kennis / vaardigheden	Methodieken	Middelen	Impact organisatie	Impact eindgebruiker
5: Verlichting (excellent)	Eigenaarschap bij management, klant/gebruikersgerichtheid in organisatie cultuur en in visie en missie van alle afdelingen	Alle medewerkers hebben basis kennis, team voor klant/gebruikersgerichtheid is gecertificeerd, draagt klant/gebruikersgerichtheid proactief uit	Gebruik van ontwerp en ontwikkel methodieken (b.v. service design), zeer gevarieerde methoden en technieken, behoefte onderzoek, geïnstitutionaliseerde feedback, A/B testen,	Eigen lab met alle benodigde middelen (incl. eyetracking), intern team met gecertificeerde medewerkers die alle werkzaamheden voor klant/gebruikersgerichtheid uitvoert (onderzoek, usabilitytesten,	Klant/gebruikersgerichtheid in de haart van de organisatie (embedded, los van organisatiestructuur), in alle fasen van product/dienst. Strategische inzet (visie/missie, cultuur, imago organisatie, betrouwbaarheid) Multichannel benadering	Gebruiker zijn tevreden, hebben geen problemen hun taken uit te voeren, maken geen onnodige fouten, bellen/mailen alleen als het echt nodig is, hebben vertrouwen in het systeem, klant/gebruiker betrokken in alle fasen, zowel in onderzoek als via co-creatie
4: Bevrijding (goed, realisatie/borgen)	Eigenaarschap bij management, standaardisatie en inbedden in (ontwerp)processen, team overstijgend in organisatie, ondertekenen manifest / ontwerp principes door management	Standaardisatie en opleden (intern/extern) van betrokken medewerkers, multidisciplinaire teams	Intern usabilitylab met opgeleide mensen, ecosysteem analyse, ontwerp principes	Budget voor software (b.v. prototype tools) beschikbaar, standaard % budget gereserveerd voor klant/gebruikersgerichtheid in projecten, tijdens ontwikkeling zelf intern testen in eigen lab, middelen ingezet over onderwerpen / organisatie onderdelen heen	Betrekken van gebruikers is vast onderdeel in werkzaamheden. Vooral vooraf aan bouw, continue validatie. Factisch ingezet (multi disciplinair team, ontwerp principes & guidelines, KPI's, onderzoeksplan). Business case incl. gebruiksbehoefte impact meten via b.v. customer impact score	Tevredenheid gaat omhoog, kost eindgebruiker minder moeite taken uit te voeren, positieve attitude, klant/gebruiker actief betrokken d.m.v. onderzoek. Gebruikers bellen en mailen minder met algemene vragen. Eindgebruikers ook betrokken als ze er niet zijn door b.v. persona's, klantreizen, story telling
3: Bewustwording (gemiddeld, adopteren)	Projectmatig, eigenaarschap verdeeld over verschillende functies, starten met draagvlak creëren	Starten met delen van kennis over klant/ gebruikersgerichtheid, ad hoc opleiding	Guerrilla test technieken, ad hoc zelf testen, persona's, klantreizen	Deels middelen/budget beschikbaar voor bureaus (test, start met maken prototypen), op project basis intern testen, nulmeting uitvoeren als basis	Voor sommige onderwerpen / projecten geadopteerd. Verschillende fasen project: na livegang, tijdens ontwikkeling en vooraf bouw vooral operationeel (projectleider, team, plan)	Klant/gebruikers kunnen feedback geven en wordt soms om input gevraagd. Eindgebruikers zijn in kaart gebracht
2: Ontwaken (matig)	Ad hoc door individuele medewerkers	Aantal medewerkers heeft (specialistische) kennis, niveau van kennis erg verschillend	Usability test achteraf, statistiek	Veel zelf gedaan, soms extern bureau voor testen	Gelintresseerd, ad hoc middelen beschikbaar voor pilots, alleen na livegang en oppakken quick wins	Grootste frustraties worden opgepakt, gebruiker tevredenheid op sommige aspecten iets omhoog
1: Loopt achter (afwezig)	geen	weinig	geen	geen	geen	geen

GC Maturity Scan latest version

MARGOT (14 NOVEMBER 2019)

Your score in orange

Your average score was 2.7 points.
Your total score was 3 stars. You can see your scores for each section. Discuss your answers with your colleagues, to determine how you could help your organization reach the next maturity level.

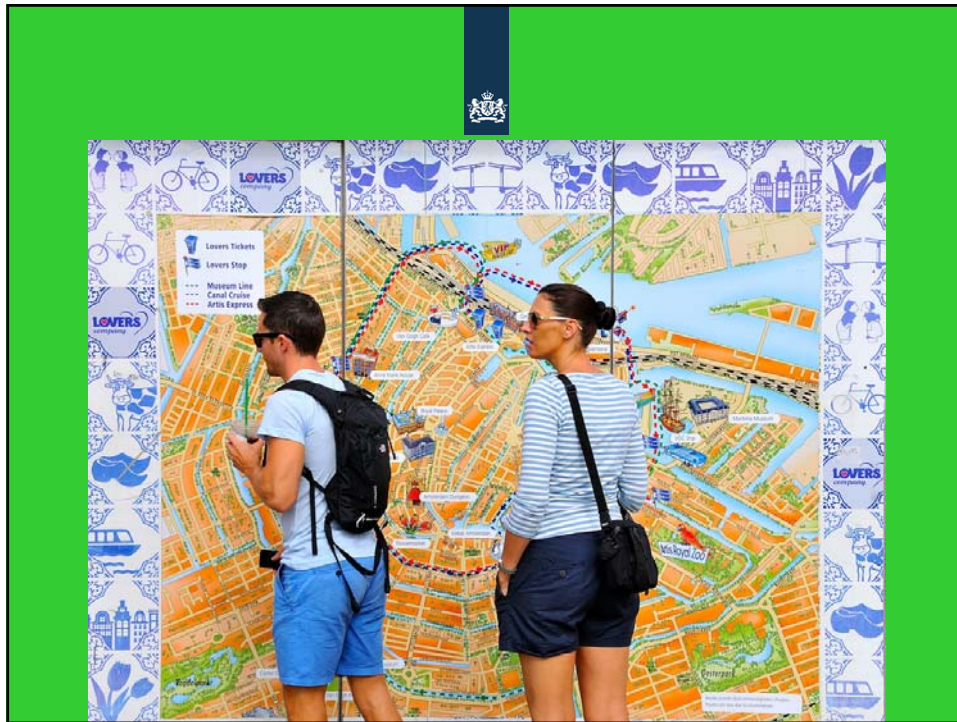
SCORE PER SECTION

A: Resources and processes ★★★★☆

Tips to go from level 3 to level 4:

1. Make sure that there is an overall budget, for all kinds of user research and not just a budget per project or user test.
2. Make sure you have employees, which have user involvement and/or user research in their job description.

© 2019 by the user, all rights reserved. In both the research report, functional and operational reports.



Dimension: resources and processes

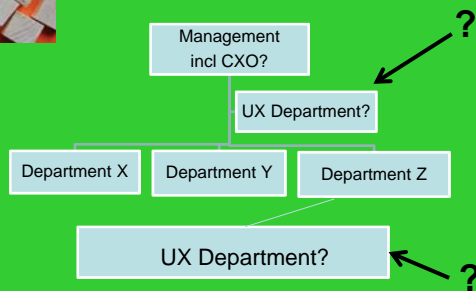




Dimension: management and governance



KPI's



Dimension: methodologies and measurement






Dimension: knowledge and (business) culture






Dimension: understanding user needs





The next step?

Tips!



The questionnaire



<https://volwassenheidsscan.gebruikercentraal.nl/>
<https://maturityscan.gebruikercentraal.nl/>



How was it?



Questions?

Feel free to contact:

Margot Lagendijk: m.lagendijk@minaz.nl

Charlotte van Lijnden: cacvanlijnden@gmail.com

More information on Gebruiker Centraal (mostly Dutch!)

<http://www.gebruikercentraal.nl/>