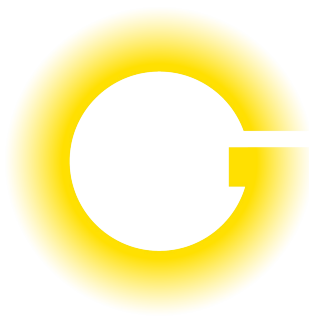




Webinar #13
Design Thinking w poznawaniu potrzeb
w warunkach pracy zdalnej

#możesz
na nas liczyć

Zapraszam do świata Employer Branding



Strategia EB



Projekty EB



Szkolenia EB



Agenda

- 01 Koronakryzys a Employer Branding.
- 02 Czym jest metoda Design Thinking.
- 03 Od empatii do fazy testów.
- 04 Metody zbierania danych vs. punkty styku z marką pracodawcy.
- 05 Garść tipów oraz inspiracji.



- **Cel na dziś:** Jak za pomocą metody Design Thinking (etap Empatii) poznać uczucia i emocje swoich pracowników by wykorzystać tę wiedzę do projektowania rozwiązań EBowych w NOWEJ rzeczywistości?



MAGEN
DAVID
ADOM
IN ISRAEL



מגן דוד
אדום
בישראל

SAVANF

AMERICAN FRIENDS OF MAGEN DAVID ADOM

נגב

984

10

www.mdais.org



AMERICAN FRIENDS OF
MAGEN DAVID ADOM

Presented to the People of Israel
BY
AMERICAN FRIENDS OF
MAGEN DAVID ADOM
ANGELES, CA
2016

- *Jesteśmy znieczcierpliwieni i źli, bo nie jesteśmy przyzwyczajeni żyć w zamknięciu, bo nie możemy robić tego, co robiliśmy wcześniej. Bo nagle musimy spędzać czas z naszymi dziećmi, z naszymi bliskimi na ograniczonej powierzchni, a nie bardzo wiemy, jak to robić. Bo praca daje jednak poczucie sensu i bycia potrzebnym. Bo nie wiemy, co mamy robić z energią, którą mamy w sobie. - N. Hatalska: "Świat po koronawirusie"*





- *Było: “Drodzy HRowcy, jakich benefitów teraz potrzeba pracownikom?”*

- *Było: “Drodzy HRowcy, jakich benefitów teraz potrzeba pracownikom?”*
- *Mogłoby być: “W jaki sposób dowiedzieć się czego pracownikom potrzeba?”*
 - *nowe benefits,*
 - *on-boarding zdalny,*
 - *komunikacja wewnętrzna,*
 - *integracje,*
 - *off-boarding zdalny, itd.*

Design Thinking

Myśl jak podróżnik!

Pytaj, bądź ciekaw, myśl jak dziecko!

Eksperymentuj!

Próbuj, sprawdzaj, poprawiaj!



Design Thinking

Myśl jak podróżnik!

Pytaj, bądź ciekaw, myśl jak dziecko!

Eksperymentuj!

Próbuj, sprawdzaj, poprawiaj!



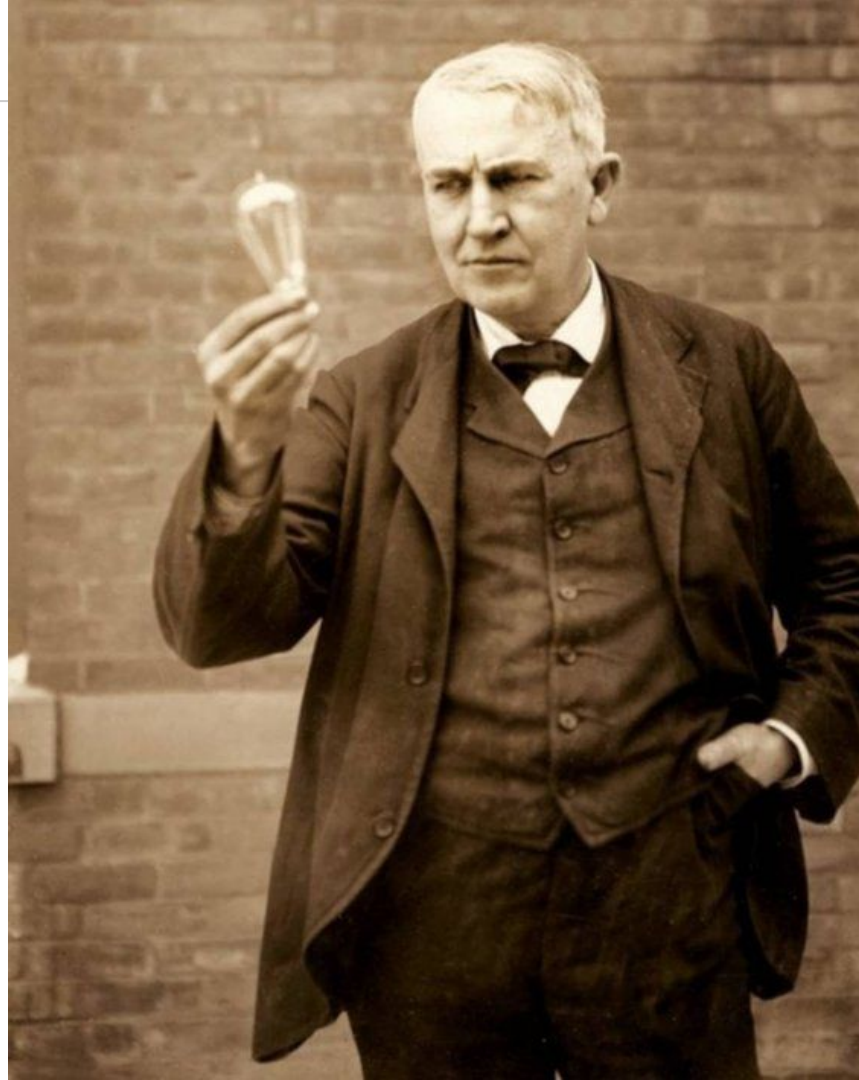
Design Thinking

Myśl jak podróżnik!

Pytaj, bądź ciekaw, myśl jak dziecko!

Eksperymentuj!

Próbuj, sprawdzaj, poprawiaj!



Design Thinking

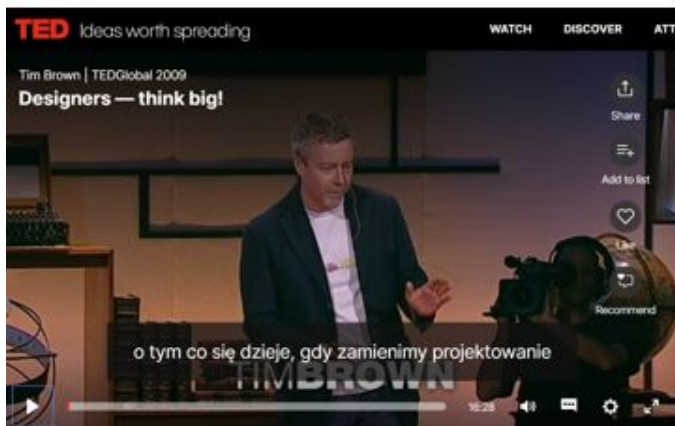
Myśl jak podróżnik!

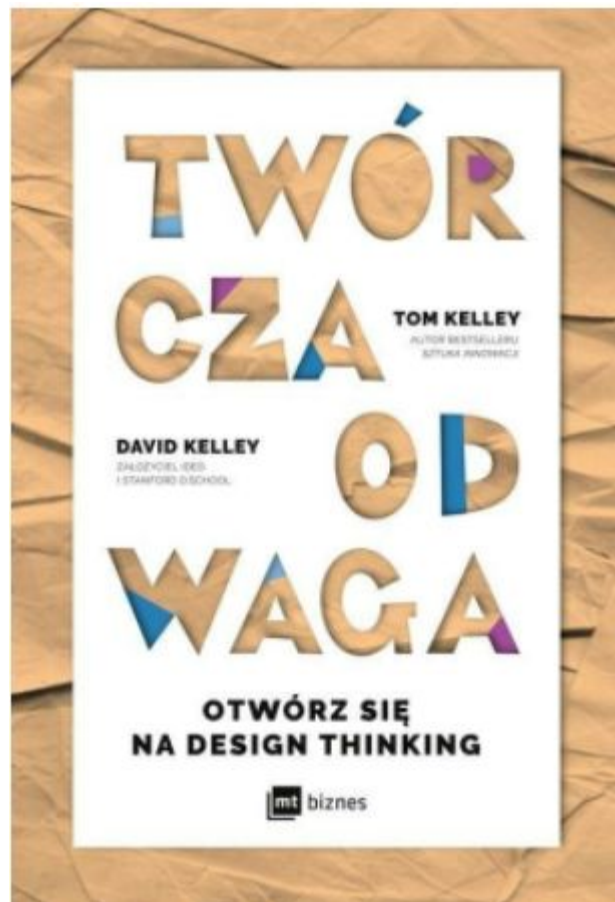
Pytaj, bądź ciekaw, myśl jak dziecko!

Eksperymentuj!

Próbuj, sprawdzaj, poprawiaj!







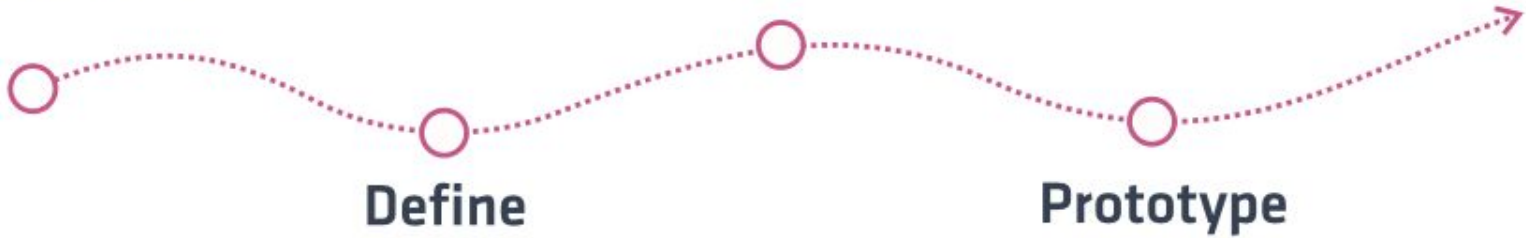


<https://www.youtube.com/watch?v=DH5UGDxjLkw>

Empathize

Ideate

Test



1. Dla kogo projektujemy?
2. Po co?
3. Co proponujemy?
4. Jak to wygląda?
5. Czy działa?



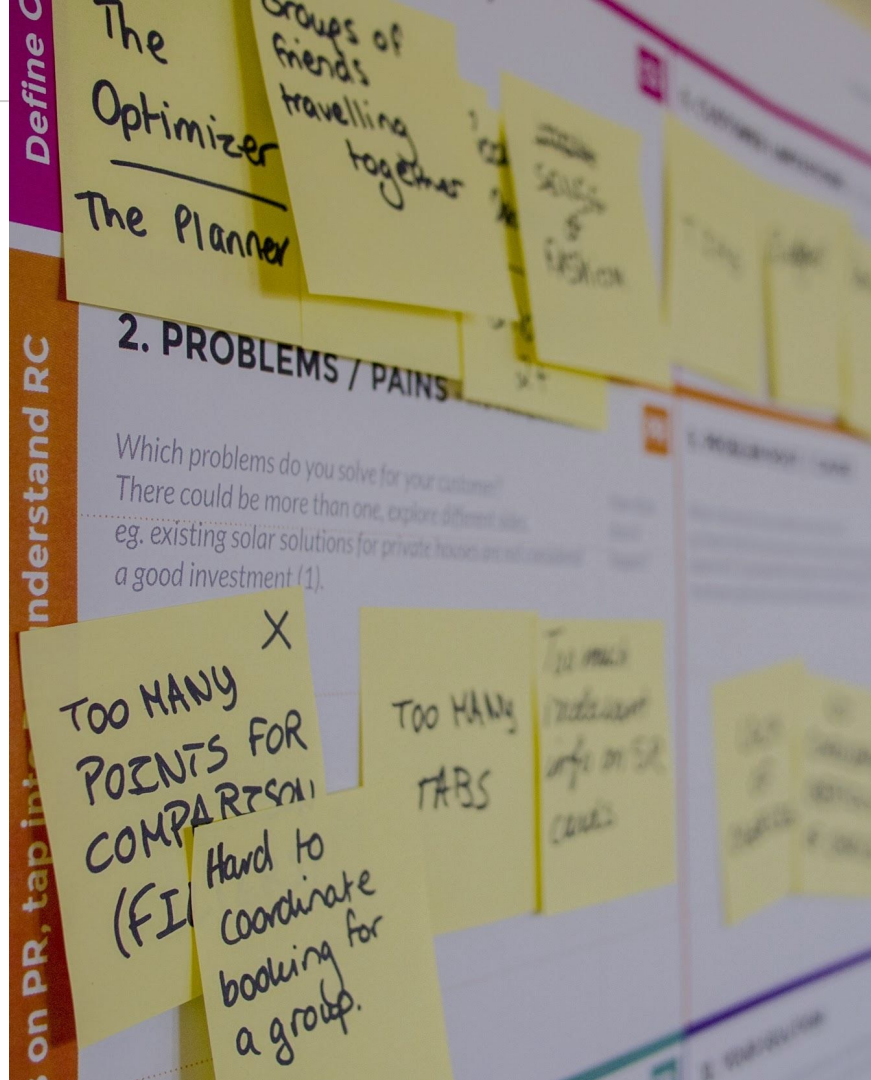
Empatia

- Głębokie zrozumienie potrzeb użytkownika
- To zdolność postrzegania świata oczami innej osoby
- Wchodzimy w buty użytkownika
- Próbujemy zrozumieć ukryte potrzeby
- Doświadczamy tego, co on.
- Pytamy i słuchamy!
- Obserwujemy w naturalnym środowisku.
- Niczego nie zakładamy, niczego z góry nie określamy
- Najważniejszy jest użytkownik!



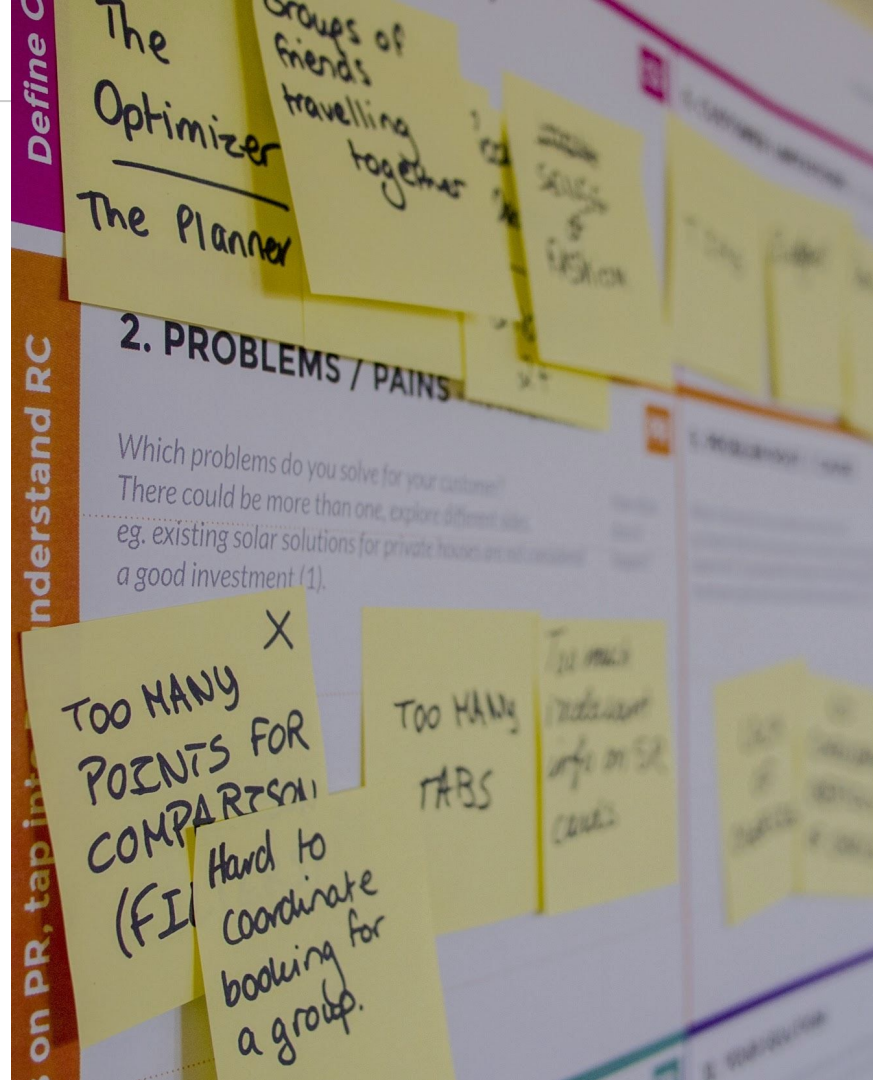
Diagnoza potrzeb

- Szukamy, analizujemy. wyciągamy wnioski.
- Definiujemy wyzwanie projektowe.



Diagnoza potrzeb

- Szukamy, analizujemy. wyciągamy wnioski.
- Definiujemy wyzwanie projektowe.
- Przykłady ze świata HR/EB: "Jak moglibyśmy:
 - zaprojektować powrót z urlopu macierzyńskiego tak, aby zminimalizować stres związany z długą nieobecnością w pracy?
 - zaprojektować program eko-pracodawcy tak, aby pracownicy w pełni się w niego angażowali?
 - komunikować naszą markę, by była atrakcyjna dla pokolenia Z?
 - zaprojektować komunikację wewnętrzną tak, aby przede wszystkim wspierała wymianę informacji i dyskusję wszystkich business unitów.



Generowanie pomysłów

- **1 0 ∞**
- Inspirujemy się!
- Konkrety a nie idee!
- Najbardziej szalone pomysły
- Zaangażowanie i entuzjazm!
- Różnorodny zespół.
- Wybór pomysłów.



Prototypowanie

- Urzeczywistniamy pomysły.
- 'Myślimy rękami'. Doing not thinking!
- Scenki, klocki, makiety, schematy, moodboardy, itd.
- Szybko!
- Wszystko jedno jak, bo nie jest ostateczny produkt!
- Tanio! To TYLKO prototyp!
- Eliminujemy błędy.



Testowanie

- Nie chcemy mieć racji!
- Użytkownik i interakcja z produktem/usługą najważniejsza.
- Jak pomysł rezonuje.
- Feedback (Empatia!)





Co zrobilibyśmy w TAMTEJ rzeczywistości?

- **Kultura organizacji i wartości:** warsztaty fokusowe, wywiady indywidualne, Model Wartości Konkurencyjnych (OCAI)



Co zrobilibyśmy w TAMTEJ rzeczywistości?

- **Kultura organizacji i wartości:** warsztaty fokusowe, wywiady indywidualne.
- **on-boarding:** Obserwacja uczestnicząca w naturalnym środowisku, wywiady indywidualne.



Co zrobilibyśmy w TAMTEJ rzeczywistości?

- **Kultura organizacji i wartości:** warsztaty fokusowe, wywiady indywidualne, Model Wartości Konkurencyjnych (OCAI)
- **on-boarding:** Obserwacja uczestnicząca w naturalnym środowisku, wywiady indywidualne.
- **Powrót do pracy z tzw. urlopu macierzyńskiego** (wywiad kontekstowy i 5xwhy, obserwacja nieuczestnicząca)



Co zrobilibyśmy w TAMTEJ rzeczywistości?

- **Kultura organizacji i wartości:** warsztaty fokusowe, wywiady indywidualne, Model Wartości Konkurencyjnych (OCAI)
- **on-boarding:** Obserwacja uczestnicząca w naturalnym środowisku, wywiady indywidualne.
- **Powrót do pracy z tzw. urlopu macierzyńskiego** (wywiad kontekstowy i 5xwhy, obserwacja nieuczestnicząca)
- **Strona kariery:** "Pokaż mi" i "Myśl na głos".



Co możemy zrobić w NOWEJ rzeczywistości?

- **Zdalny on-boarding:** Videorozmowa (5xwhy, Storyboard).



Co możemy zrobić w NOWEJ rzeczywistości?

- **Zdalny on-boarding:** Videorozmowa (5xwhy, Storyboard).
- **Rozwiązania dla rodziców (homeoffice):** Dzienniczek Użytkownika, Day in the Life of (DiLO) + zestaw pytań.



Co możemy zrobić w NOWEJ rzeczywistości?

- **Zdalny on-boarding:** Videorozmowa (5xwhy, Storyboard).
- **Rozwiązania dla rodziców (homeoffice):** Dzienniczek Użytkownika, Day in the Life of (DiLO).
- **Zdrowie pracownika (praca zdalna):** "Pokaż mi" (video lub dokumentacja fotograficzna).



Co możemy zrobić w NOWEJ rzeczywistości?

- **Zdalny on-boarding:** Videorozmowa (5xwhy, Storyboard).
- **Rozwiązania dla rodziców (homeoffice):** Dzienniczek Użytkownika, Day in the Life of (DiLO).
- **Zdrowie pracownika (praca zdalna):** "Pokaż mi" (video lub dokumentacja fotograficzna).
- **Zdalna integracja zespołu:** grupa eksperymentalna (lista 'to do' + wywiad kontekstowy - grupowy).

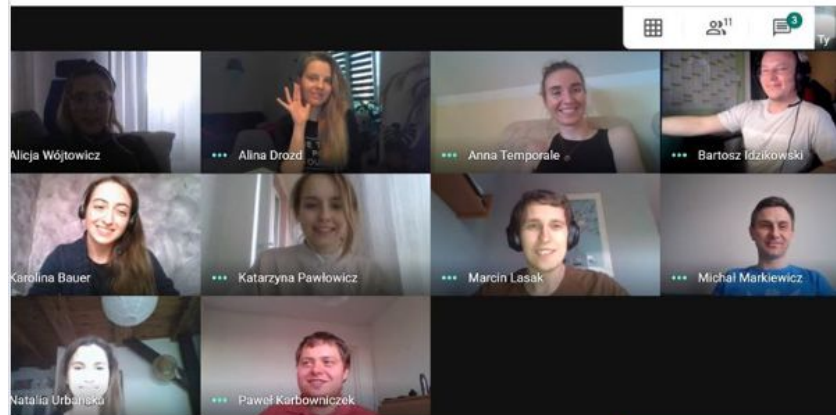


Divante Career

26 min · 🌐

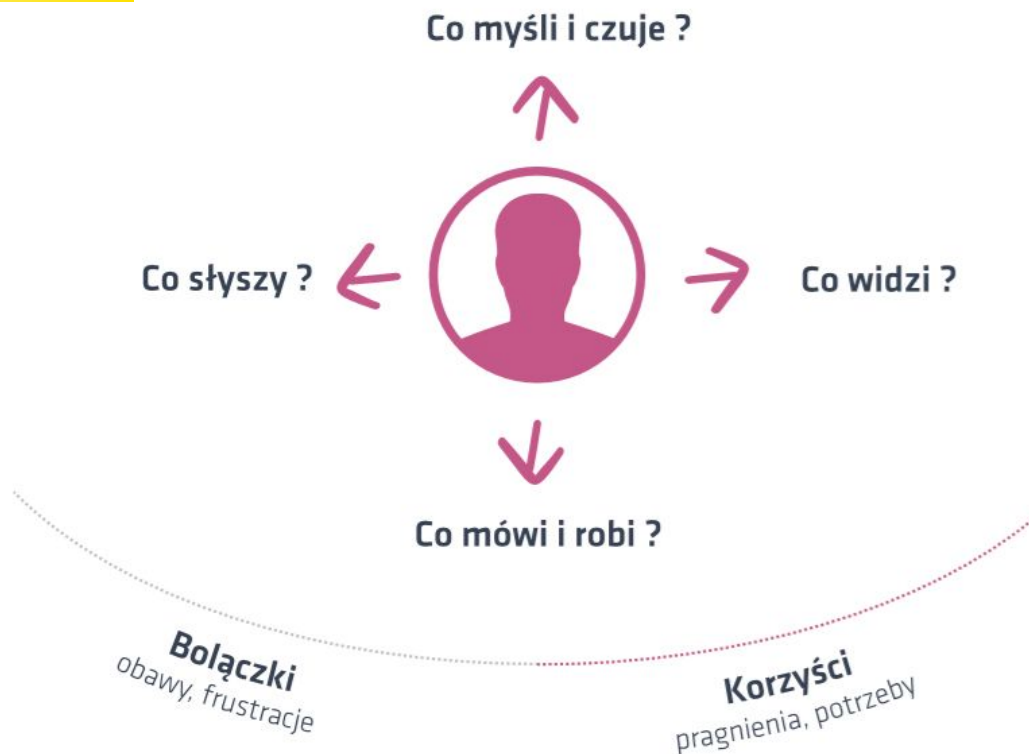
W czasie kwarantanny staramy się zadbać o integrację Divantyczyków nie tylko w czasie pracy, ale także po godzinach. W ramach jednej z inicjatyw naszego działu HR, piątkowy wieczór spędziliśmy wspólnie biorąc udział w pierwszej edycji 'Kurnik Challenge' 🐾

Popularna gra Kalambury szybko ujawniła talenty plastyczne i pomysłowość uczestników 🤪 Czekamy na kolejną edycję!





Mapa empatii



Odwagi!



Rób albo nie rób. Nie ma próbowania



Co przed nami?

- “Blended work experience”.
- [Szczęście w pracy](#) jest możliwe (nawet teraz!)
- **Najpierw fryzjer i teatr!**



Co przed nami?

- "Blended work experience".
- Szczęście w pracy jest możliwe (nawet teraz!)
- Najpierw fryzjer i teatr!

Americans' Reports of Various Emotions in Late March

Did you experience the following feelings during a lot of time?

	National adults
	%
Happiness	67
Enjoyment	61
Stress	60
Worry	58
Boredom	45
Sadness	32
Anger	24
Loneliness	24

GALLUP PANEL, MARCH 24-29, 2020

Co przed nami?

- “Blended work experience”.
- Szczęście w pracy jest możliwe (nawet teraz!)
- Najpierw fryzjer i teatr!



Piotr Świerk

23 kwietnia o 18:54 · 🌐

Huuuge Games is awesome! Thank
#homeoffice



Łukasz Senderek Mam i ja 😊



Lubię to! · Odpowiedz · 3 d



Bartosz Durczak Chorizo chyba dla pieska 😊

Lubię to! · Odpowiedz · 3 d



Jarosław Peć Woooow stary, też bym tak chciał

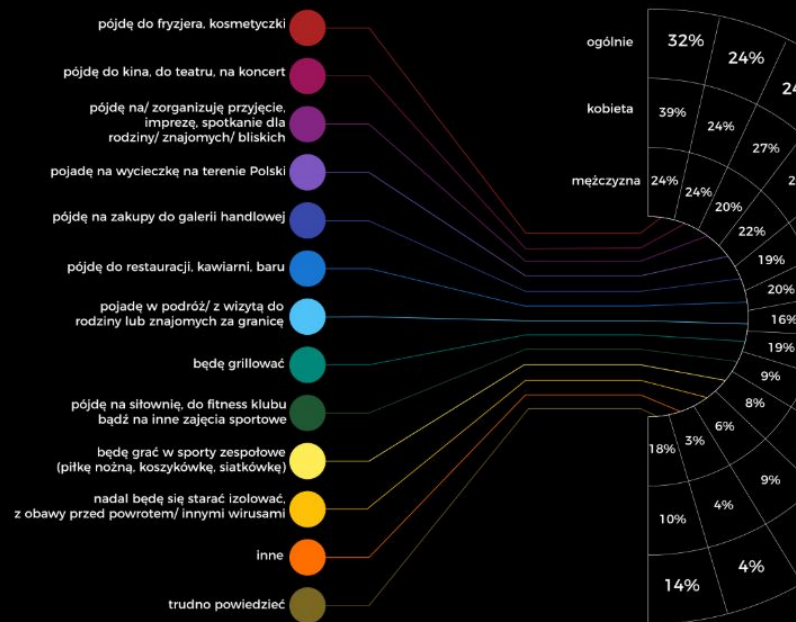
Lubię to! · Odpowiedz · 3 d



Co przed nami?

- “Blended work experience”.
- Szczęście w pracy jest możliwe (nawet teraz!)
- **Najpierw fryzjer i teatr!**

Gdy tylko skończy się pandemia i zostaną zniesione związane z nią zakazy, to przede wszystkim (wskaż maksymalnie 3 najważniejsze aktywności)



Źródło: ankieta internetowa (CAWI), przeprowadzona wśród reprezentatywnej grupy 1062 Polaków, Ogólnopolski Panel Badawczy Ariadna, na zlecenie Infuture Institute, kwiecień 2020.

Narzędziownik - przykładowe pytania

- Jak w tej chwili odbierasz to doświadczenie? Co Ci przyniosło radość i zadowolenie, a co smutek i frustrację?
- Opowiedz swój najszcześniejszy dzień w pracy. Do jakiego filmu porównałbyś kulturę organizacyjną naszej firmy?
- Podaj jakiś przykład obrazujący Twoje odczucia. Na czym Ci najbardziej zależy?
- Opisz jak korzystasz z tego narzędzia (np. Intranet). Co stanowi największe wyzwanie? Jak pozyskujesz informacje? Czy kiedykolwiek korzystałeś z lepszego narzędzia? W czym było lepsze od obecnego?
- Opisz najlepsze/najgorsze doświadczenie związane z pracą. Co jest dla Ciebie ważne?
- Jakie uczucia towarzyszyły Ci w pierwszych dniach pracy? Na jaką ocenę zasługuje proces wdrożenia i dlaczego? Gdybyś miała jeszcze raz przechodzić ten proces, to na co byś zwróciła największą uwagę/co byś poprawiła?
- **DiLO:przykłady:** Jak wygląda teraz Twój dzień od rana do wieczora? Co robisz rano, co robisz po południu? Jaką stronę www/social media otwierasz jako pierwsze? Jak wygląda teraz Twoja praca? Na co poświęcasz najwięcej czasu? Jakie masz dystraktory? Jak wyglądają Twoje przerwy? Co wtedy robisz? Jak odpoczywasz? Co jesz, jak jesz (przy biurku, w kuchni, itp)? Kiedy masz czas na rodzinę? itd.
- **Superpozycje do burzy mózgów:** A jak ten problem rozwiązałaby branża budowlana, kosmetyczna lub ogrodnicza? A co moglibyśmy zrobić wyłącznie latem, gdy jest ciepło, trawa zielona, przyjemne słońce...? Co możemy zaplanować mając nieograniczony budżet? Co możemy zaplanować mając tylko 100zł? Wyobraźmy sobie, że projektujemy coś, o czym będą mówić w „Dzień dobry TVN”! Co to będzie? A jakich konkretnie rozwiązań oczekiwałaby babcia z wnuczką? Wyobraźmy sobie, że nasza organizacja liczy jedynie 30 osób. Jakie rozwiązanie moglibyśmy zaprojektować? A gdyby nasza persona była płci przeciwnej, to jakie konkretnie rozwiązanie moglibyśmy jej zaproponować? Gdybyśmy mieli zaprojektować konkretne gadżety karierowe wspierające nasze działanie, to co by to było?

Warto również przeczytać

- <https://bardzohr.pl/2018/04/08/design-thinking-w-hr-i-eb/>
- <https://bardzohr.pl/2018/04/29/5-sytuacji-w-czasie-ktorych-przyda-nam-sie-design-thinking-tim-brown-to-potwierdzi-video/>
- <https://klosinski.net/design-thinking/>
- <https://medium.com/@fokslukasz/5-najtrafniejszych-definicji-design-thinking-b3dc0594d30e>
- <https://erwingalan.pl/czym-design-thinking/>

- Jakie macie pytania?



Dziękuję!
