Moscow Business School

Включённое наблюдение на производстве (EJM). Проектирование опыта методами корпоративной этнографии и сервисного дизайна

Формат обучения: Очно | Онлайн

Срок обучения: 3 дня

Место проведения: Ленинский проспект, д. 38А, город Москва

Выдаваемые документы: Удостоверение о повышении квалификации или Сертификат Moscow Business School

Программа обучения

День 1

Employee Journey Map (EJM) в управлении сотрудниками

- Предпосылки для исследования пути сотрудника и построения EJM
- Путь сотрудника компании, что об этом следует знать и почему его следует изучать
- Основные этапы пути сотрудника и вопросы по этапам, на которые нужно найти ответы

Практикум: «Основные проблемы на пути сотрудников — выгрузка опыта участников»

Проектная практика — первое приближение

- Основы сервисного проектирования пути сотрудника
- Как построить пусть сотрудника: основные шаги типового проекта
- Способы измерения пути сотрудника

Практикум: «Пробное построение пути сотрудника на учебном кейсе»

Moscow Business School

Корпоративная этнография для диагностики и проектирования опыта сотрудников

- Корпоративная этнография (этнография опыта сотрудников) как наиболее эффективный способ построения EJM
- Особенность этнографического исследования, теория и методология
- Преимущества этнографического подхода перед онлайн и оффлайн опросами, интервьюированием, исследованием отзывов сотрудников и т.п.
- Этнографические методы, которые позволяют исследовать путь и опыт сотрудника компании:
    - Невключённое наблюдение
    - Скрытое включенное наблюдение
    - Открытое включенное наблюдение
    - Экспертное полуструктурированное интервью
    - Глубинное неструктурированное интервью

Практикум: «Сравнительный анализ методов для построения EJM»

День 2

Разработка плана этнографического исследования опыта и пути сотрудников

- Проработка исследовательских вопросов, фокусов и задач
- Выбор методов
- Определение этапов исследования

Практикум: «Постановка вопросов и задач исследования»

Предварительная подготовка к этапу сбора этнографических данных

- Необходимые навыки и компетенции
- Особенности восприятия и умение «посмотреть глазами другого»
- Позиция исследователя: включенная/не включенная; скрытая/открытая

- Этнографическая оптика: наблюдение фактически происходящего, и восприятие происходящего

Практикум: упражнение «Развитие этнографической оптики: что происходит и как я это вижу»

Сбор этнографических данных для последующего анализа и построения EJM

- Техники проведения интервью
- Особенности работы с расшифровками интервью
- Этнографические полевые дневники: особенности и способы
- Уровни этнографического письма
- Преимущества дескриптивной фиксации наблюдаемого

Практикум: упражнение «Написание полевого дневника»

Анализ и синтез полевых данных

- Первичная распаковка (кодирование) полевых данных
- Работа над синтезом задач, проблем, болей сотрудников
- Инсайты как системные выводы

Практикум: упражнение «От полевых данных к инсайту»

День 3

Построение EJM и проектирование ценностных предложений

- Сегментация сотрудников, построение карты персон
- Построение карты пути сотрудника (EJM)
- Проектирование ценностного предложения для каждого отдельного сегмента

Практикум: «Сегменты, путь сотрудника, ценностные предложения»

Moscow Business School

Методы улучшения пути сотрудника

- Способы изменения пути сотрудника методами оптимизации
- Способы решения сложных противоречивых проблем творческими методами
- Ранжирование, приоритезация и выбор идей

Практикум: «Генерация решений, методы оптимизации, методы творческого поиска. ТРИЗ и дизайн-мышление»

Прототипирование

- Разновидности способов быстрого прототипирования
- Проведение быстрых тестов с пользователями
- Анализ результатов тестирования

Практикум: «Прототипирование и тестирование выбранных идей»