

DISRUPTIVE
.MBA

MARCELO
DE ELIAS

@marcelodeelias

Linkedin: Marcelo de Elias

www.marcelodeelias.com.br

Como fazer a imersão?

SUGESTÕES

- Entrevista com usuários (rápidas ou em profundidade);
- Entrevista com especialistas e demais partes interessadas;
- **Questionários;**
- Observação dos usuários;
- Pesquisa em livros e internet (Desk research);
- Benchmarking;
- Grupos focais;
- Diário de uso continuado (caderno de sensibilização);
- Levantamento de conhecimentos prévios (Matriz CSD).

ATIVIDADE PRÁTICA



Elaboração de um questionário de pesquisa online (até 8 questões no total)

Para nossa atividade é importante mostrar o que fez (pode ser word, ppt ou plataforma de pesquisa: Forms, Surveymonkey, Typeform).

2) Análise e Síntese

Após as etapas de levantamento de dados, informações e observações, os próximos passos são análise e síntese das informações coletadas. Para tal, os insights são organizados de maneira a obter-se padrões e a criar desafios que auxiliem na compreensão do problema relacionado à gestão de pessoas.

Identificar:

- Oportunidades observadas
- Problemas identificados
- Premissas de atuação
- Foco a ser trabalhado

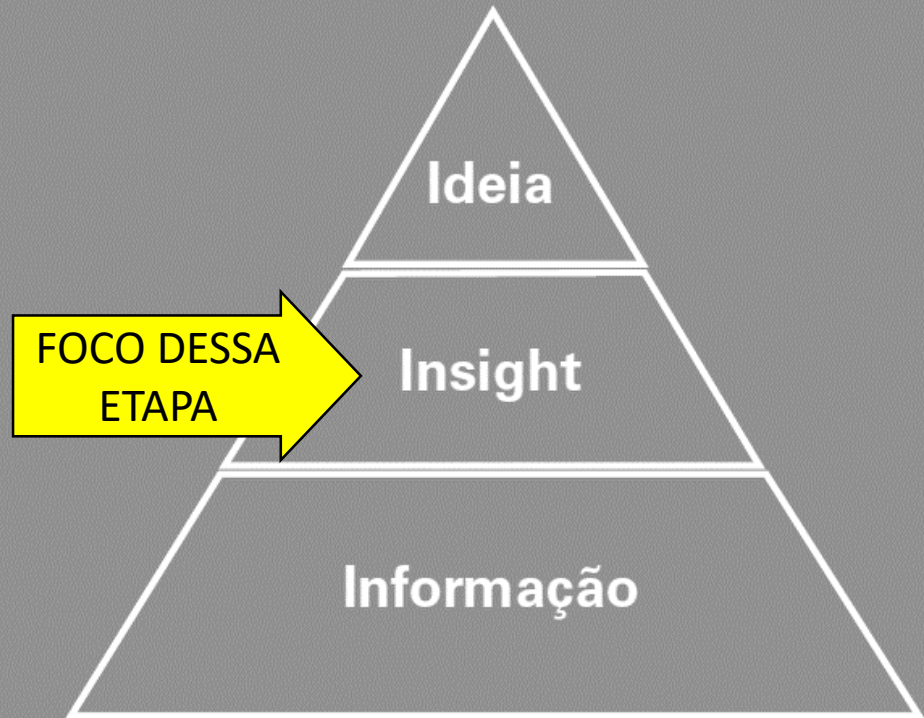
PRODUTO DA ETAPA: Definição das oportunidades que devem ser aproveitadas, dificuldades que devem ser sanadas e o alvos que devem ser focados

Ideia

é uma solução gerada para atender a um ou mais insights.

Insight

é o achado proveniente da Imersão, a identificação de uma oportunidade.



DESIGN THINKING

Na prática



ANÁLISE

2ª etapa

- Sintetize as percepções;
- Faça as conclusões;
- Defina o foco.
- Identifique os Insights

TENTE ENCONTRAR:

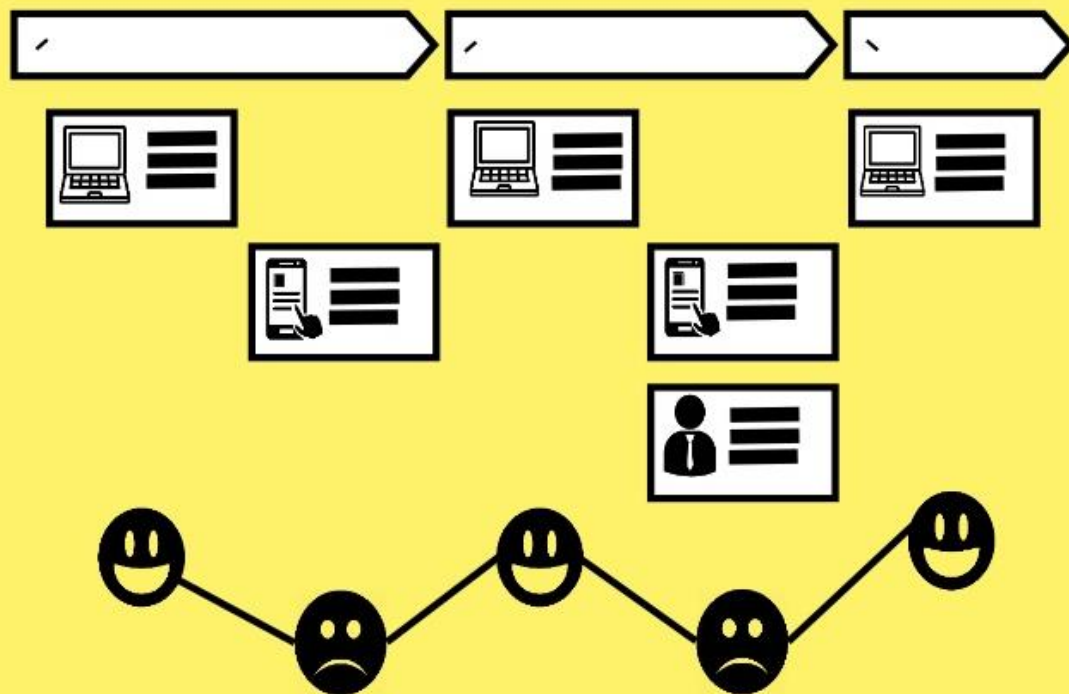
- Oportunidades observadas
- Problemas identificados
- Premissas de atuação
- Foco a ser trabalhado

Como fazer a síntese?

SUGESTÕES

- Mapeamento da jornada do usuário;
- Cartões de Insight;
- Diagrama de Afinidades;
- Mapa da empatia;
- Canvas da proposta de valor.

Jornadas do usuário



Visualização de:

- Ações dos clientes
- Pontos de contato entre cliente e empresa
- Sentimentos e pensamentos dos clientes

PONTOS
DE
CONTATOS

GOOGLE
(+ SMARTPHONE
VE. ANDRÓIDE)

ANUNCIO
ON LINE

REDE DE
CONTATOS

SITE SITE COM
MUCHAS
SOLICITAÇÕES

PORTAL DE
CONTATO
BÁSICO

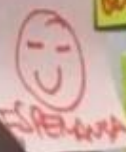
QUE VAI
ESTRANHAR?

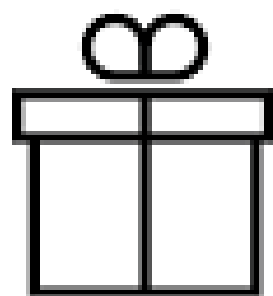
ESSE SITE QUEM
É CRIANDO ENTÃO?
?

TOHMA DE
ALGUÉM IND
QUE UM SERVIÇO

TEM
APP?

SENTIMENTOS
COMENTÁRIOS





Crie
valor

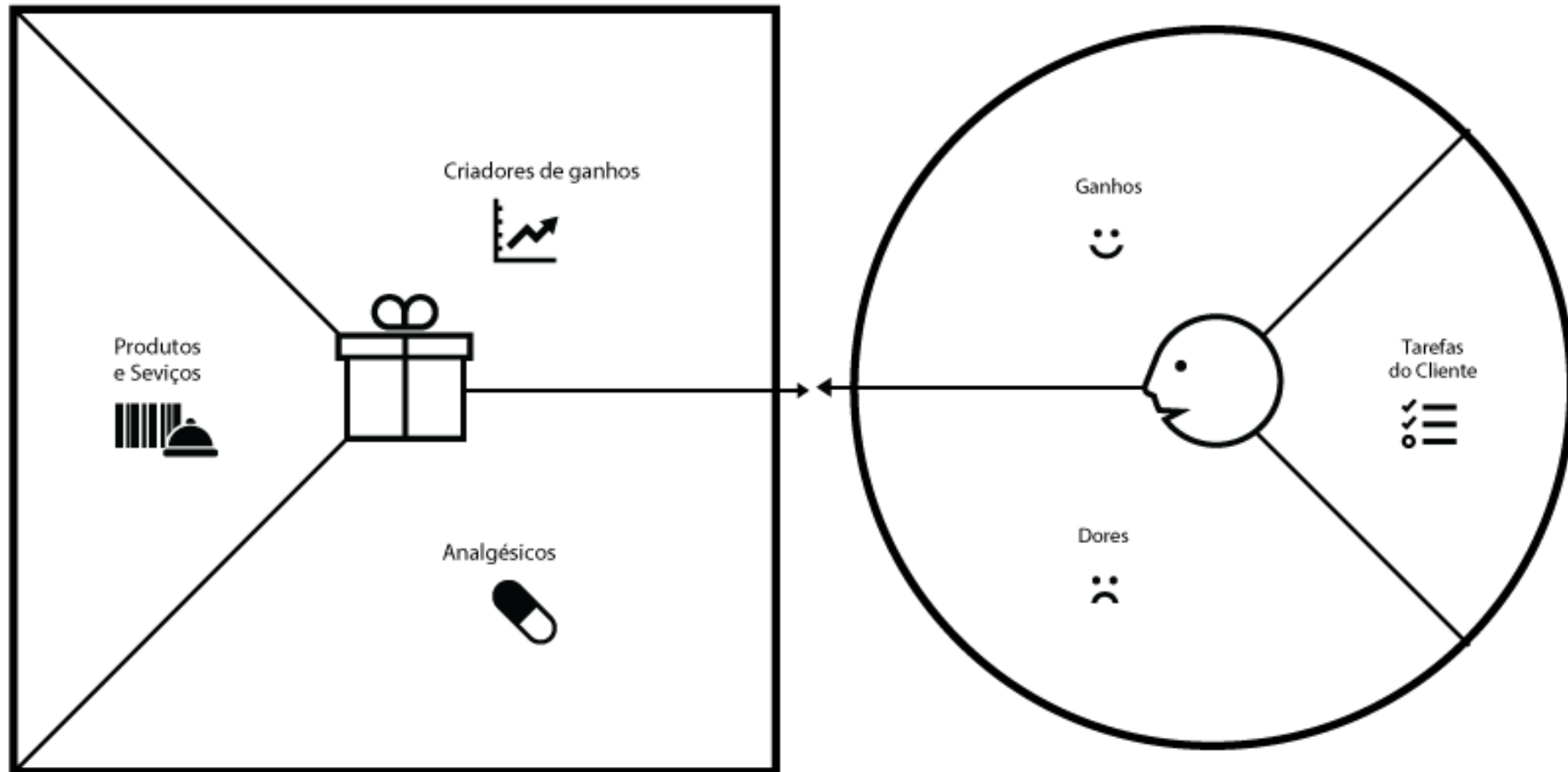


Encaixe



Observe os
clientes

Canvas da proposta de valor



Mapa da Empatia

