

19 личностных потребностей

или чего на самом деле хотят
пользователи ИТ-продуктов

Тамара Кулинкович



FAQ за 0,5 часа

1. Зачем что-то знать о потребностях?
2. Почему это ИТ продукты не уникальны?
3. Давайте, уже оценим мой продукт!
4. И как я могу удовлетворить все эти потребности моих клиентов и сотрудников?
5. Как мне теперь развивать эти знания и что можно на эту тему почитать?

*выбирайте свою карточку

Почему я могу про все это говорить?



В науке: профессиональный психолог, автор диссертации о мотивации власти в корпоративном поведении.

В исследовании: 10 лет исследую потребности пользователей и занимаюсь маркетингом товаров, услуг и компаний.

В преподавании: БГУ и МБА БГУ (методы исследования, эмоции и мотивация, психология власти).

В бизнесе: собственник компании, которая ежедневно работает над тем, чтобы сделать своих клиентов и их товары желанными.



Почему они все-таки
покупают?



Что заставляет пользователей покупать продукты?

Принятая точка зрения:

потребность в продукте

С точки зрения психологии,
все не совсем так.

А почему мы сегодня
сюда пришли?

А почему люди вообще что-то делают?

Нужды
организма



Потребности
личности



Опредмеченная потребность



Потребность в продукте

3 сферы применения знаний о личностных потребностях



1. Создание и дизайн продукта.
2. Маркетинг, продвижение и реклама.
3. Управление командой.

Личностные потребности взрослого человека

Потребность в деятельности, активности и производстве

Потребность в эмоциях и острых ощущениях

Потребность в познании, любопытство

Потребность в завершении начатого

Потребность в накопительстве и сохранении

Потребность в принадлежности и боязнь быть отвергнутым

Потребность в достижениях и боязнь неудач

Потребность в подкреплении и быстрой обратной связи

Потребность в опеке и заботе над более слабым

Невротические потребности взрослого человека

Потребность в любви

Потребность в «партнере»

Потребность заключить свою жизнь в рамки

Стремление к власти

а) Невротическая потребность контролировать себя и других людей посредством разума и предусмотрительности

б) Невротическая потребность верить во всемогущество воли

Потребность в эксплуатации других

Потребность общественного признания и престижа

Потребность в восхищении своей особой

Честолюбие в плане личных достижений

Потребность в самодостаточности и независимости

Потребность в достижении совершенства и неуязвимости

Сможете удовлетворять невротические потребности – найдете «золотую жилу»



В книге потребности описаны с картинками: http://issuu.com/tamarakulinkovich/docs/book_tamara-kulinkovich-what-they-w



Примеры использования
знаний о потребностях
в ИТ-продуктах Студии

1. Потребность
в принадлежности
и боязнь быть отвергнутым
2. Потребность в познании
(любопытство)

Карьерные сайты



t: +375 17 239 09 80

f: +375 17 239 09 88



M8 УКРАШАЕТ БЕЛАРУСЬ!

сразу к нашим
ВАКАНСИЯМ

технологий и оборудования для строительства, промышленности, сельского хозяйства, производства рекламы и интерьерного дизайна, красивые здания или впечатлившая Вас реклама, изумительная мебель, оригинальный интерьер — в большинстве случаев при создании этих объектов были использованы продукты и технологии от Корпорации M8

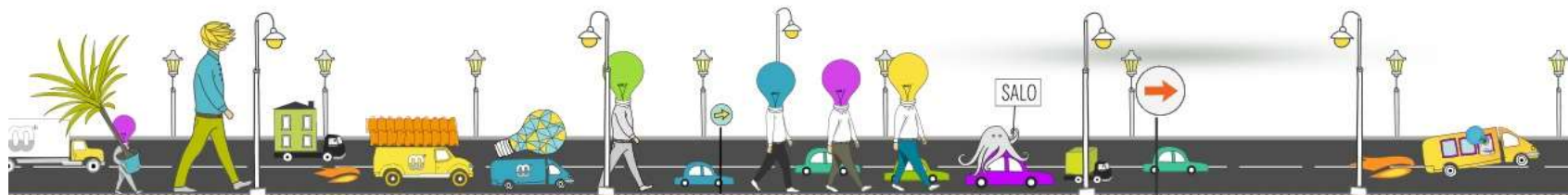
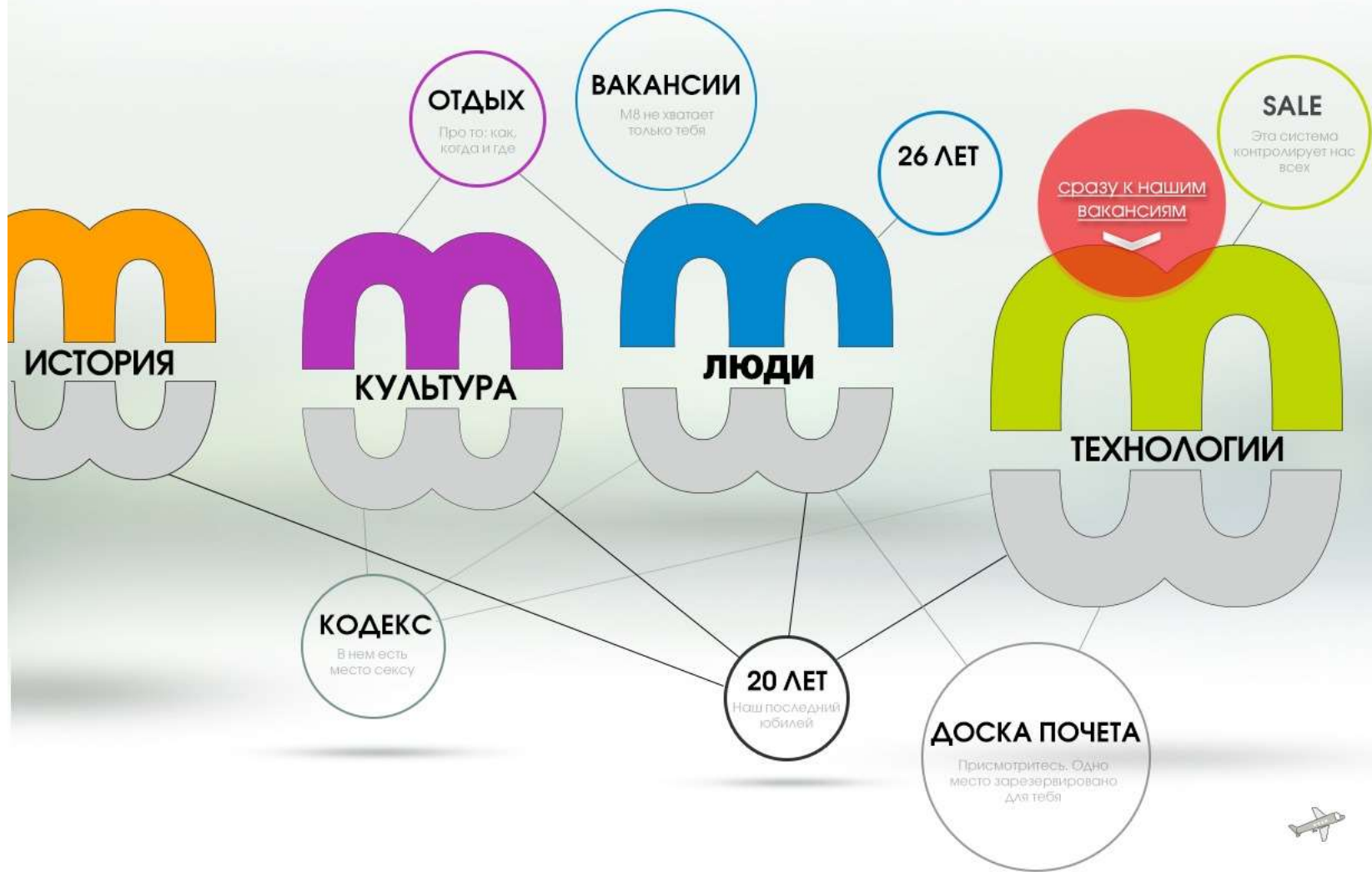


в M8 есть все не хватает только тебя



ПРИГЛАШАЕМ НА ЭКСКУРСИЮ!

ПРИГЛАШАЕМ НА ЭКСКУРСИЮ!





ОТДЫХ

О том, как,
когда и где

ВАКАНСИИ

M8 нужны именно Вы

31 ГОД

Наш средний
возраст

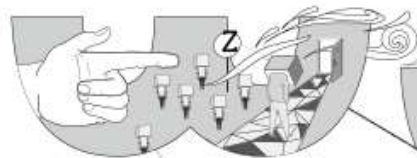
SALES

Эта система
помогает нам
всем



ИСТОРИЯ

Когда мы начинали? Почему мы M8,
а не M9? Как к нам приехал «усатый
сотрудник» в контейнере из Китая?



КОДЕКС

В нем есть место
сексу



КУЛЬТУРА



ЛЮДИ



ТЕХНОЛОГИИ

21 ГОД

Наш последний
юбилей

ДОСКА ПОЧЕТА

Присмотритесь: одно место
зарезервировано для Вас

МЫ РАСТЕМ
НЕ КАБИНЕТАМИ!

СМОТРЕТЬ



И И БЕЧИСЛЕН
ПОМОЩНИКОВ
У НАС ВСЕГО
ДИРЕКТОРОВ, МЕНЕДЖЕР,
РАСТУТ, КАК ПРАВИЛО,
НЕ ДОЛЖНОСТЯМИ, А КОМПЕТЕНЦИЯМИ

ВОЗРАСТ

Нам в среднем 31 год.

Золотая середина.
Профессиональный расцвет. Мы далеко не вчерашние студенты, но и, отнюдь, не аксакалы. У нас нет ни глупых вопросов, вызванных отсутствием опыта, ни косности мышления, вызванного десятилетиями просиживаемых штанов красивее кодекса еще не было?

34

33

31

31 ГОД



40

24

31

27

36

21

28



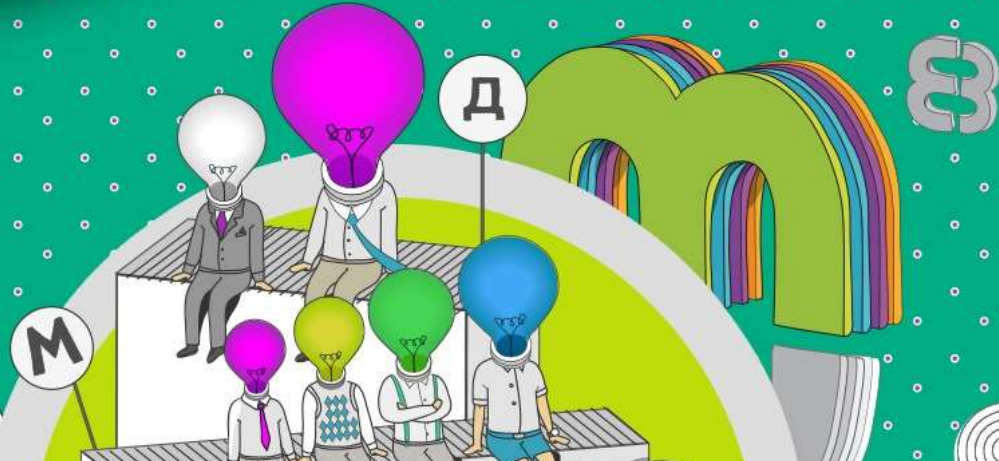
КАИДЗЕН

Совершенство – наша страсть. Мы стараемся приближать к себе совершенство каждый день. В бизнес-процессах, в общении с клиентами, в развитии. Наши еженедельные собрания по совершенствованию: М8 – «Квант», результативное подтверждение



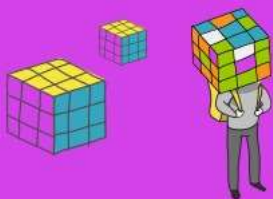
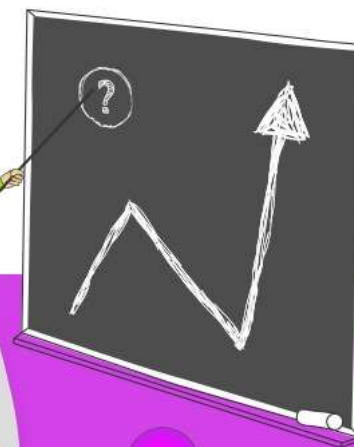
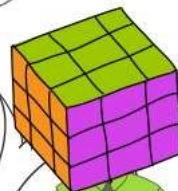
РОСТ

Мы никогда не гнались за громоздкими структурами где есть у помощников секретари. У нас всего три



КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

Мы не школа, не институт и не университет. К нам не приходят затем, чтобы получить специальность. Но мы делаем все для того, чтобы совершенствовать квалификацию работающих у нас сотрудников. Внутрикорпоративное обучение для новичков и бывалых, оплачиваемое внешнее обучение, вплоть до переквалификации, мы готовы с радостью предоставлять тем, кто готов взять на себя ответственность и использовать эти знания для решения задач МВ.



ОЦЕНКА



ОЦЕНКА

Обычно оценивают перед массовым увольнением? Бывает. Наверное. Только не в М8. У нас плановой оценке уже 7 лет. Целая культура выработалась. М8 один из первых в Беларуси разработали именно «под себя» автоматизированную систему оценки, чтобы избежать «личностных моментов» во время оценивания. Для нас оценка это не сравнение сотрудников со «сферическим идеалом», а сравнение с вашими же коллегами. И, как следствие, рейтинг сотрудников компании. Мы не ошибаемся в оценке. Не забывайте, мы это делаем дольше, чем кто-либо



НАШ ОФИС



ДОСКА ПОЧЕТА



ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ГОЛОВОНЕ СЕРГЕЙ
менеджер по персоналу

ОТДЫХ

Мы очень любим отдыхать. Поводов у нас немало: после осеннего десанта лучших отдыхает на море; на новый год и на день рождения компании отдыхают все без исключения; естественно, 23 февраля и 8 марта, более красивых костюмированных мероприятий сложно найти; осенний и весенний шашлык – это кто хочет; субботники, они у нас проходят нерегулярно, но заканчиваются либо в бане, либо на лыжной трассе, либо в ресторане, в зависимости от гендерного состава. Это мы с меньшего перечислили. Смотрите картинки



ПРОДАВЦЫ

Сколько можно скинуть этому конкретному клиенту? Сколько вы заработаете вот на этой сделке. Доход в режиме реального времени ежедневно выводимый на экран. Это не сон. Это sales.

АЙТИ-МЕНЫ

получают огромное поле для применения в практике всех своих обширных знаний по передовой оптимизации и автоматизации работ предприятия

СПЕЦИАЛИСТЫ ПО ПЕРСОНАЛУ

получают базу данных по предприятию согласно структуре. И статистику по «жизни» персонала в компании

SALE

Эта система контролирует нас всех. Изначально будучи написанной для управленческого учета нашей компании, она превратилась в многорукого спрута. Кому она только не помогает! Финансистам, логистикам, складу, продавцам, специалисту по персоналу. Подробнее? Одну минуточку

ЛОГИСТЫ

отслеживание любых товарных перемещений в режиме реального времени. Вы можете видеть движение. Эта привилегия совсем немногих компаний

СКЛАД

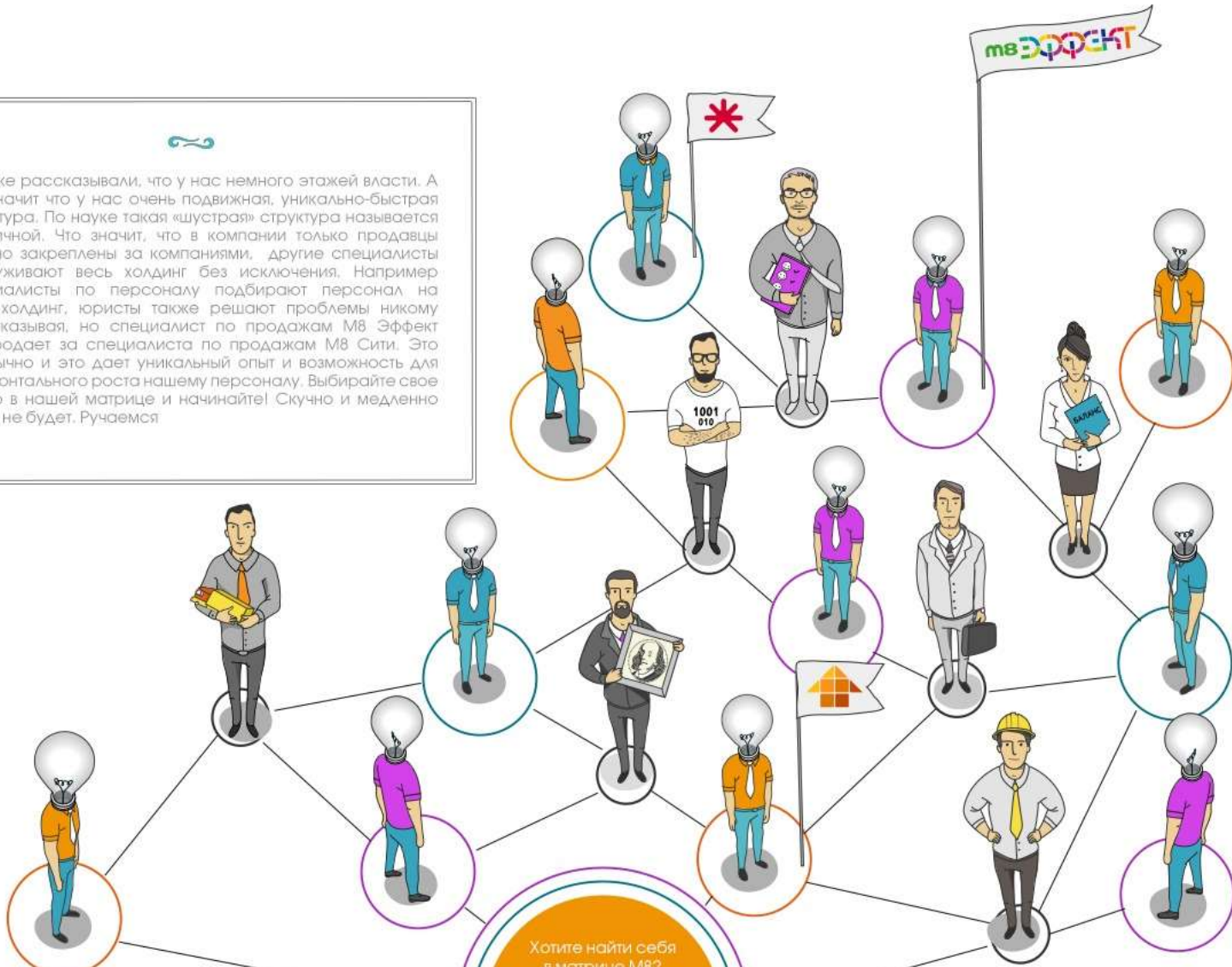
Для склада sales – это находка. Где? Когда? От кого? Сколько? Почему? Как? Sales ответит на все вопросы. Напоминаем: нажатием одной кнопки.

ФИНАНСИСТЫ

СТРУКТУРА



Мы уже рассказывали, что у нас немного этажей власти. А это значит что у нас очень подвижная, уникально-быстрая структура. По науке такая «шустрая» структура называется матричной. Что значит, что в компании только продавцы прочно закреплены за компаниями, другие специалисты обслуживают весь холдинг без исключения. Например специалисты по персоналу подбирают персонал на весь холдинг, юристы также решают проблемы М8 Эффект не отказывая, но специалист по продажам М8 Эффект не продает за специалиста по продажам М8 Сити. Это необычно и это дает уникальный опыт и возможность для горизонтального роста нашему персоналу. Выберите свое место в нашей матрице и начинайте! Скучно и медленно точно не будет. Ручаемся



Хотите найти себя
в матрице М8?



Oxagile

JAVA

PHP

NET

MOBILE

QA

SALES

HR

WANTED

CON

!! Attention !!
a message for
Oxagile

Escalator

Стало



Студия
Сорокина &
Куликович

3. Потребность в деятельности, активности и производстве.
4. Потребность в подкреплении и быстрой обратной связи.
5. Потребность в завершении начатого.
6. Потребность в достижениях.

ИТ-продукты по управлению персоналом

Система автоматизации процесса подбора персонала с фиксацией всех действий и результатов



The screenshot displays the hrebet HR management system interface. On the left is a dark sidebar with navigation options like 'Дашборд', 'Мои задачи', 'Календарь', 'Вакансии', 'Разные кандидаты', 'Аналитика', 'Шаблоны', and 'Администрирование'. The main area is divided into two panels. The top-left panel shows a list of tasks with columns for ID, name, deadline, priority, progress, and status. The task 'Lead PHP-программист' is highlighted. The top-right panel shows the details for this task, including the user 'Игорь Рыбаков', a progress bar for '15ч 45мин', and a detailed view of the 'Lead PHP-программист' position. This view includes candidate information (Лев Власович Ерашев and Николай Евгеньевич Гонсов), key dates (23 марта 2014, 14 июля 2014, 27 марта 2014), a 78% success rate, and a list of skills (PHP, HTML, Java, AJAX, Redis, MySQL, Zend Framework, JavaScript, etc.).

ID	Наименование	Дедлайн	Приор.	Прогр.	Статус
478	Продавец-консультант цифро...	05.03.14	High	45%	Новый
478	Кредитный специалист (частич...	12.02.14	High	0%	Новый
478	Менеджер отдела продаж	21.01.14	High	10%	В работе
478	Ведущий операционист	16.02.14	High	27%	Новый
478	Специалист розничной сети	05.03.14	High	99%	Новый
478	Lead PHP программист	11.02.14	High	10%	В работе
478	Кредитный Консультант	05.03.14	High	58%	Новый
478	Продавец-консультант (обува...	23.03.14	High	45%	Новый

Lead PHP-программист #564

Создано: Игорь Рыбаков

Исполнитель: Николай Евгеньевич Гонсов

Средний рейтинг: 23 марта 2014

Закрыть вакансию: 14 июля 2014

Планируемый старт: 27 марта 2014

Уровень: Очень сложно

Вероятность закрытия: 78%

Сложность: Умеренная

Назначение: Руководство

Статус: Клиент-сайд

Регион: Минск, Минская обл.

Общие | Аметы | Активность | Ресурсы | Кандидаты | Аналитика | История | Ещё -

Профиль должности: PHP программист -

Вакансия: PHP программист -

Зарплатная плата: от 1500 до 2300 USD

График работы: Полный день -

Тип занятости: Полная занятость -

Специализация: Информационные технологии, интернет, телеком -

Опыт работы: Более 6 лет -

Образование: Высшее -

СКИЛЫ:

PHP	High	HTML	Low
Java	High	AJAX	High
jQuery	High	Redis	High
MySQL	High	Zend Framework	Low
Sass/afp	High	JavaScript	High

Текст вакансии

Визуализация результатов работы HR, поиск скрытых взаимосвязей, Big Data



The dashboard is titled "ДАШБОРД" and is for user "Игорь Рыбаков". It is divided into three main sections:

- МОИ ЗАДАНИЯ (My Tasks):** A table listing recruitment tasks with columns for ID, Name, Deadline, Priority, Progress, and Status.
- РЕЗЮМЕ КАНДИДАТОВ (Candidate Resumes):** A list of 1348 candidates, with a +26 increase since the last visit. It shows profiles for several candidates.
- АНАЛИТИКА (Analytics):** A line chart showing two data series over time from May 27 to June 04.

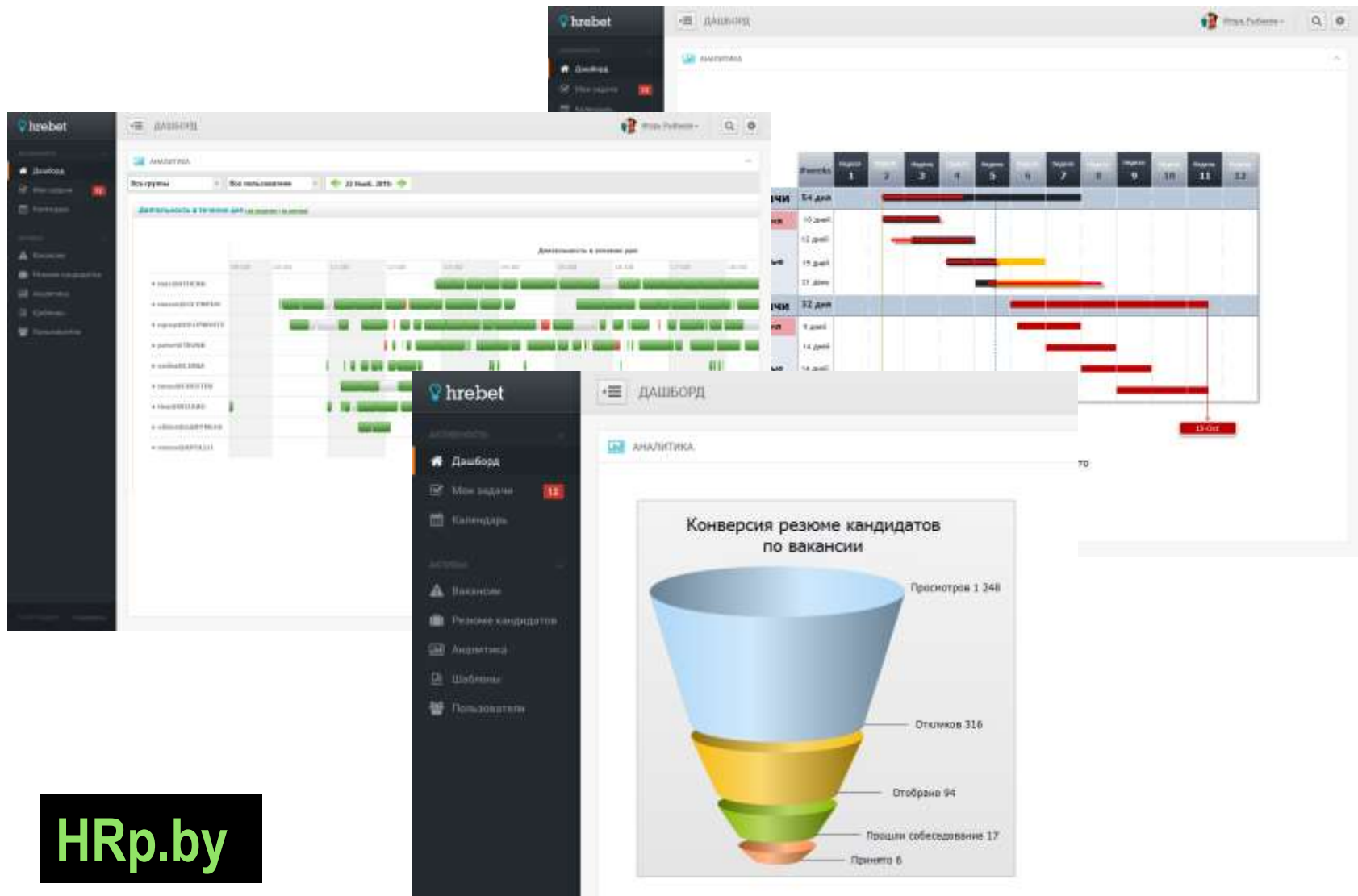
ID	НАИМЕНОВАНИЕ	ДЕДЛАЙН	ПРИОР.	ПРОГР.	СТАТУС
478	Продавец-консультант цифрово... Исполнитель: Пестров ИМАН	05.02.14	High	43%	готов
478	Кредитный специалист (частич... Исполнитель: Пестров ИМАН	12.02.14	High	0%	готов
478	Менеджер отдела продаж Исполнитель: Пестров ИМАН	21.01.14	Medium	15%	в работе
478	Ведущий операционист Исполнитель: Пестров ИМАН	16.03.14	High	27%	готов
478	Специалист розничной сети Исполнитель: Пестров ИМАН	05.02.14	Low	99%	готов
478	Lead PHP программист Исполнитель: Пестров ИМАН	11.02.14	High	10%	в работе
478	Кредитный Консультант Исполнитель: Пестров ИМАН	05.02.14	Low	68%	готов

Дата	Синяя линия (высокая)	Оранжевая линия (низкая)
27 May	~700	~450
29 May	~1400	~450
31 May	~1300	~350
02 Jun	~700	~400
04 Jun	~1500	~300

Вс кандидатов резюме Все резюме

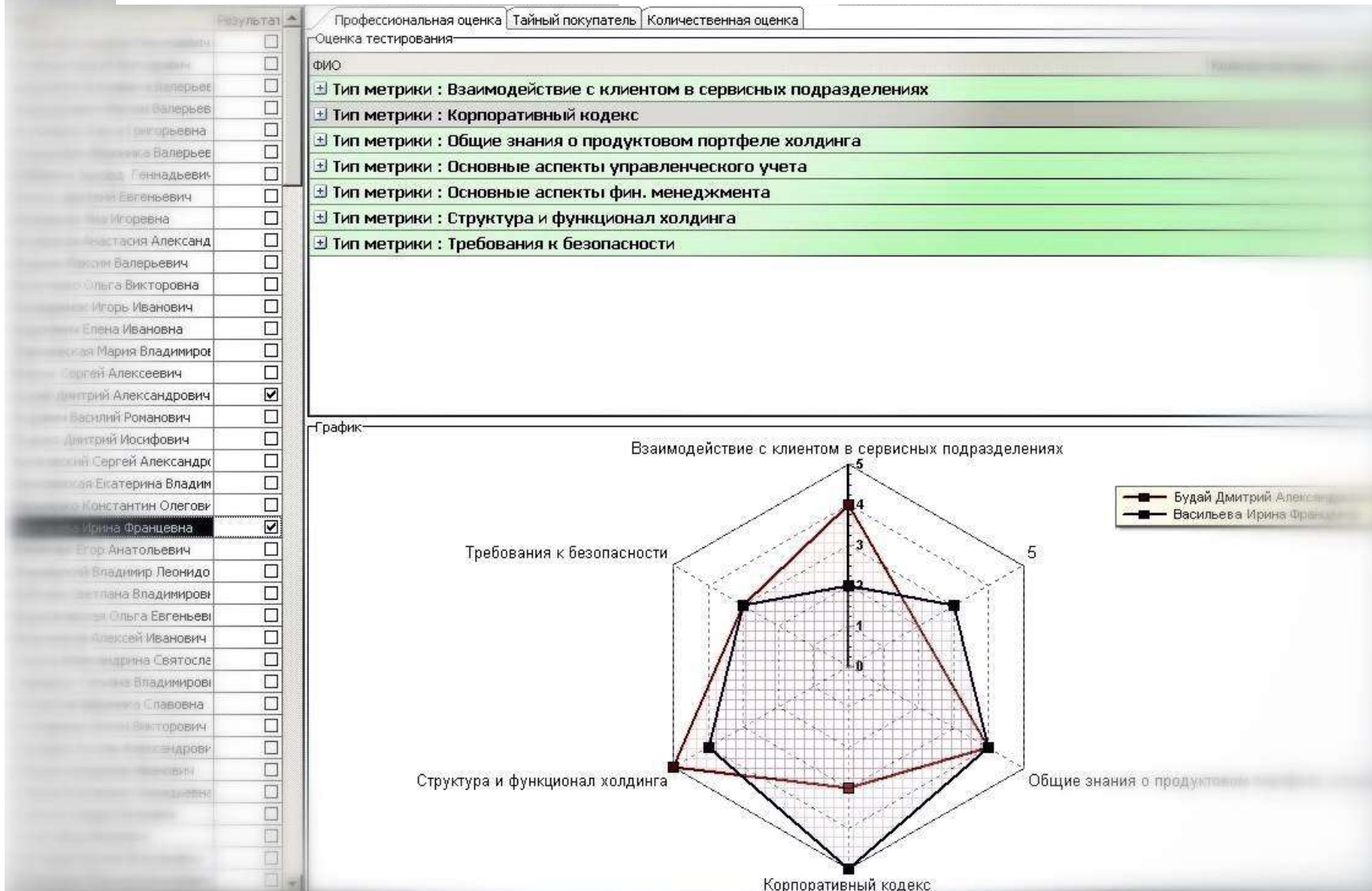
Визуализация всей отчетности работы HR быстрый поиск ошибок в системе

Студия
Сорокина &
Куликович



HRp.by

Автоматизированная система оценки персонала с быстрой обратной связью и личным рейтингом



Результат

Тестирование 360

Комментарии сотрудников

Персональные рекомендации

Описание метрики

Расшифровка результата

Рекомендации

Лидерство: 64,1%

ЛИДЕРСТВО- ЭТО высокий неформальный статус среди коллег. Люди с неформальным лидерством имеют эмоционально-положительный образ в глазах сотрудников и служат для них примером для подражания, легко добиваются принятия своей точки зрения. Коллеги обращаются к лидерам за советами и рекомендациями и следуют им в своей деятельности

ВАШ РЕЗУЛЬТАТ: соответствует средней оценке в компании. Это значит, что вы обладаете достаточным авторитетом среди коллег, они прислушиваются к вашему мнению и часто готовы поддержать вас в вашей инициативе. В то же время, не самый высокий балл по лидерству свидетельствует о том, что у вас есть возможности для развития в этом направлении. Возможно, иногда вы проявляете недостаточно желания управлять ситуацией, иногда готовы отпустить ситуацию на самотек или следовать за другими, более настойчивыми коллегами. Действительно, в компании не все должны быть открытыми лидерами, но компания ожидает, что каждый ее сотрудник будет лидером в каком-то отдельном направлении работы или общественного мнения. Компания ждет от вас проявления лидерства!

ПЕРСОНАЛЬНЫЕ РЕКОМЕНДАЦИИ: для того, чтобы развить в себе качества, стать лидером неформальным, на примере которого будут следовать другие, вам достаточно захотеть этого. Если вы лидером людей делает их желанием. Все остальное добавляется довольно легко. Обратите внимание на свое общение. Как часто вы добиваетесь того, что вам нужно? имело значимость и обладало авторитетом? насколько часто вы готовы стать лидером? наставником для своих сотрудников и добиваетесь больших результатов, имея соратников в компании? Развивать в себе качества лидера помогут книги и тренинги по лидерству.

Книга: "Идеальный руководитель. Почему им нельзя стать и что из этого следует"



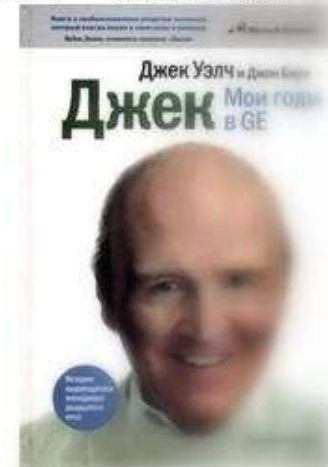
Рекомендована:

Книга: "Я такой как все"



Рекомендована:

Книга: "ДЖЕК. Мои годы в GE"

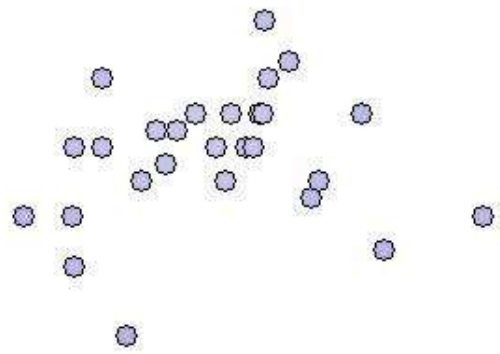


Рекомендована:

Мгновенная обратная связь после оценки с расшифровками и рекомендациями

Визуальное представление результатов оценки для руководителя

Профессиональная оценка

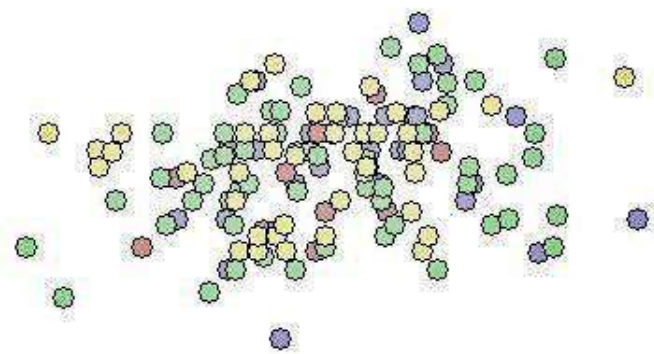


Тест 360

Общий список	
ФИО	
Будько Дмитрий Владимирович	<input checked="" type="checkbox"/>
Панасенко Елена Владимировна	<input checked="" type="checkbox"/>
Каплан Денис Викторович	<input checked="" type="checkbox"/>
Овада Виктория Владимировна	<input checked="" type="checkbox"/>
Палевич Николай Анатольевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Козловский Дмитрий Валерьевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Кокиц Ольга Михайловна	<input checked="" type="checkbox"/>
Ярмак Алексей Владимирович	<input checked="" type="checkbox"/>
Лушиц Сергей Николаевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Шилов Александр Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Васильева Ирина Францевна	<input checked="" type="checkbox"/>
Напряшкин Дмитрий Сергеевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Апанасевич Вероника Валерьевна	<input checked="" type="checkbox"/>
Лагутин Максим Николаевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Палюшевич Александр Николаевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Юркевич Иван Осипович	<input checked="" type="checkbox"/>
Костоусова Мария Владимировна	<input checked="" type="checkbox"/>
Куницкий Павел Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Кулак Павел Викентьевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Ясюкевич Дмитрий Витальевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Леоненко Александр Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Палюшевич Александр Николаевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Рябинин Вадим Анатольевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Калинина Александра Андреевна	<input checked="" type="checkbox"/>
Кабак Александр Эдуардович	<input checked="" type="checkbox"/>
Королёв Егор Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Олесик Александр Николаевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Максимишин Алексей Николаевич	<input checked="" type="checkbox"/>
Колос Виктория Александровна	<input checked="" type="checkbox"/>
Карпенко Кирилл Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Федосенко Антон Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Ластовская Светлана Александровна	<input checked="" type="checkbox"/>
Путиловский Александр Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Коваленко Елена Александровна	<input checked="" type="checkbox"/>
Снопков Александр Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>
Кондратьев Александр Александрович	<input checked="" type="checkbox"/>

Возможность анализировать динамику показателей по подразделениям

Профессиональная оценка



Тест 360

Фон
Будник
Панасенко
Каплан Дана
Овада Виктор
Палевич Николай
Козловский Дмитрий
Кокиц Ольга
Ярмак Алексей
Лушиц Сергей
Шилов Александр
Васильева Ирина
Напряшкин Дмитрий
Апанасевич Вероника
Лагутин Максим
Палюшевич Александр
Юркевич Иван
Костоусова Мария
Кунцкий Павел
Кулак Павел
Ясюкевич Дмитрий
Леоненко Александр
Палюшевич Александр
Рябинин Вадим
Калинина Александра
Кабак Александр
Королёв Егор
Олесик Александр
Максимишин Александр
Колос Виктор
Карпенко Юрий
Федосенко
Пастухов
Путынин
Ковалев
Савин
Лавров



А какие личностные потребности удовлетворяет ваш ИТ-продукт?

Наиболее распространенные личностные потребности

1. В принадлежности и боязнь быть отвергнутым.
2. Во власти и статусе.
3. В заботе над слабым, покровительстве.
4. В подкреплении и быстрой обратной связи.
5. В эмоциях и острых ощущениях.
6. В познании, любопытстве.
7. В деятельности, активности и производстве.
8. В завершении начатого.
9. В накопительстве и сохранении.
10. В достижениях и боязнь неудач.

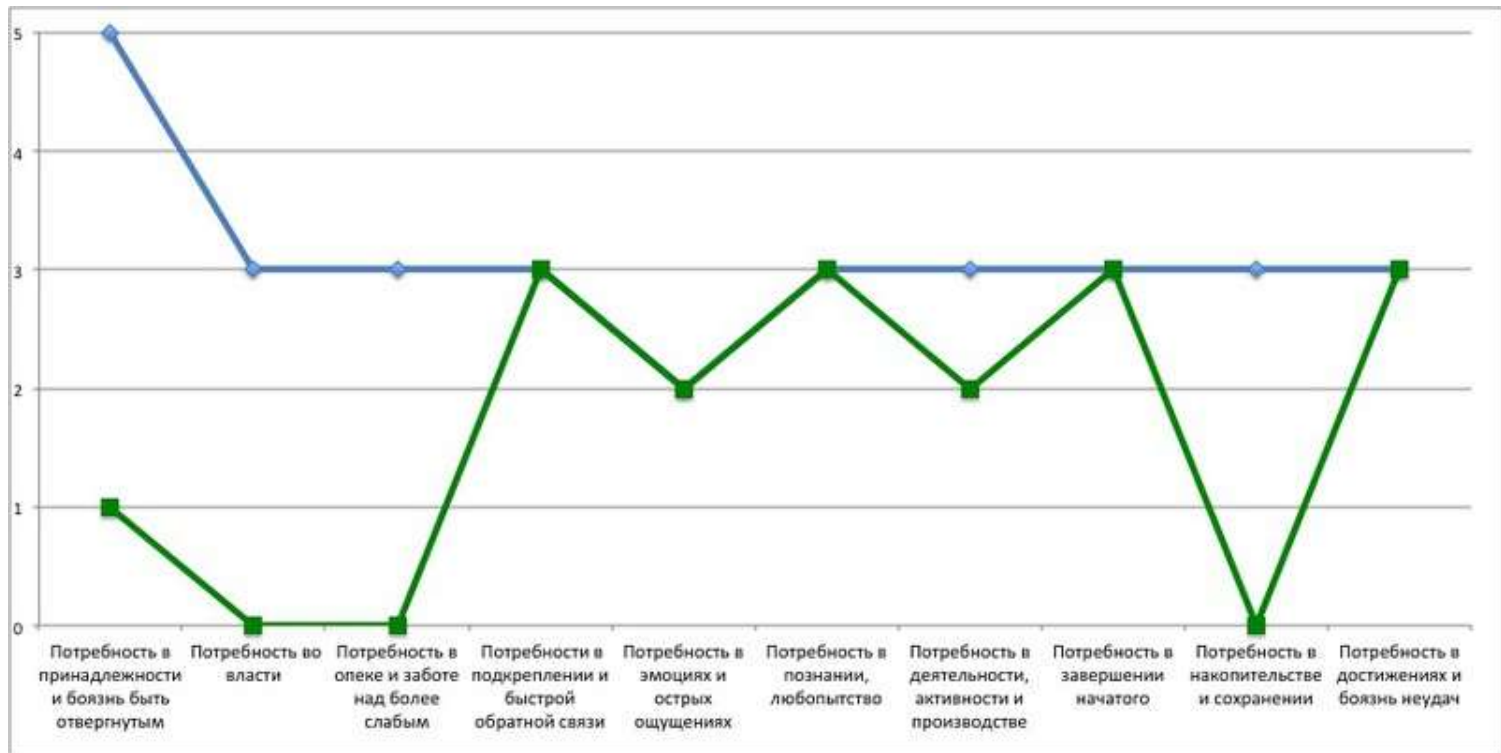


Оцените свой ИТ-продукт

5										
4										
3										
2										
1										
	Потребность в принадлежности и боязнь быть отвергнутым	Потребность во власти	Потребность в покровительстве	Потребность в подкреплении и быстрой обратной связи	Потребность в эмоциях и острых ощущениях	Потребность в познании, любопытство	Потребность в деятельности, активности и производстве	Потребность в завершении начатого	Потребность в накопительстве и сохранении	Потребность в достижениях и боязнь неудач

Пройти тест: <http://habrahabr.ru/post/165797>

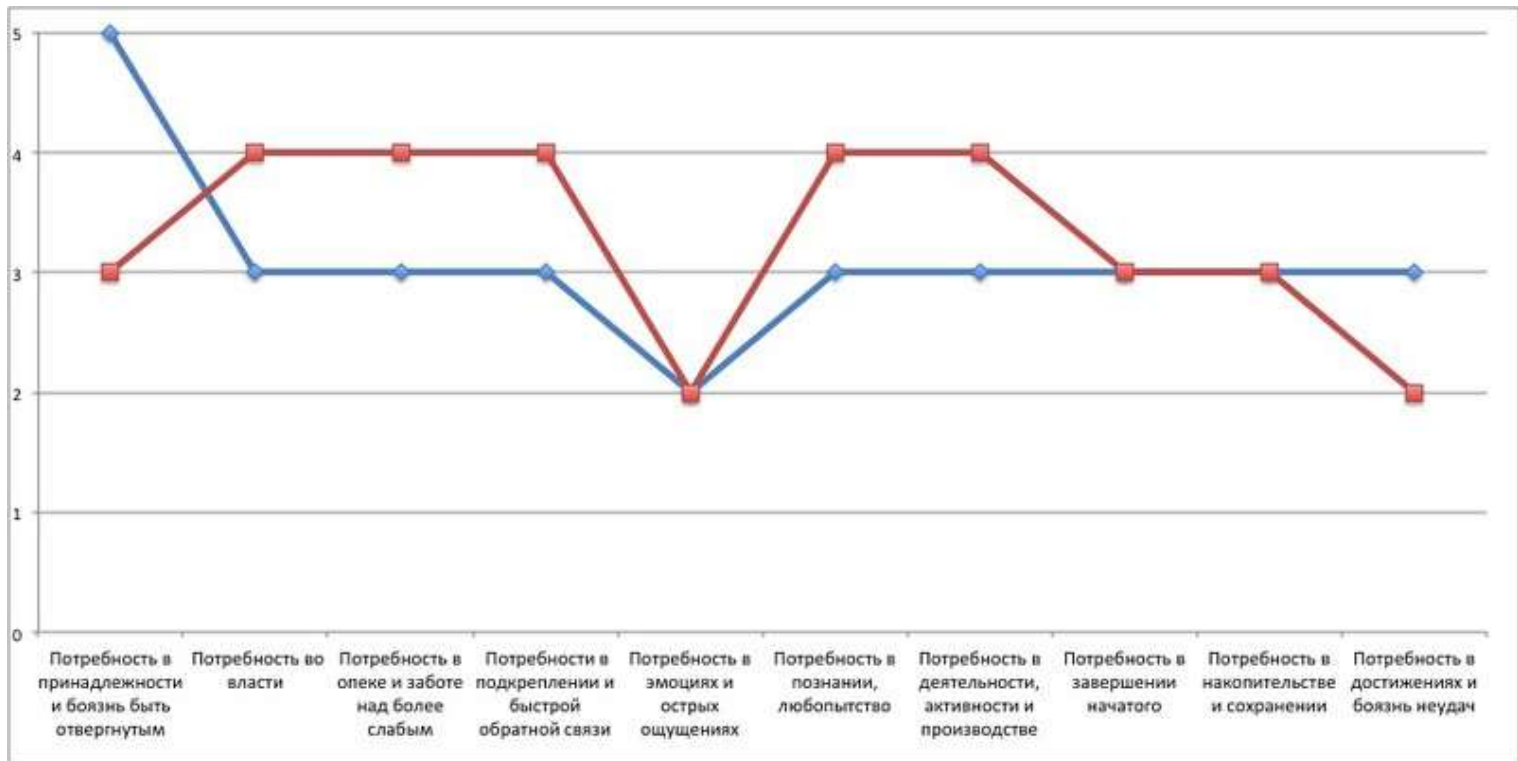




Facebook (31 балл)

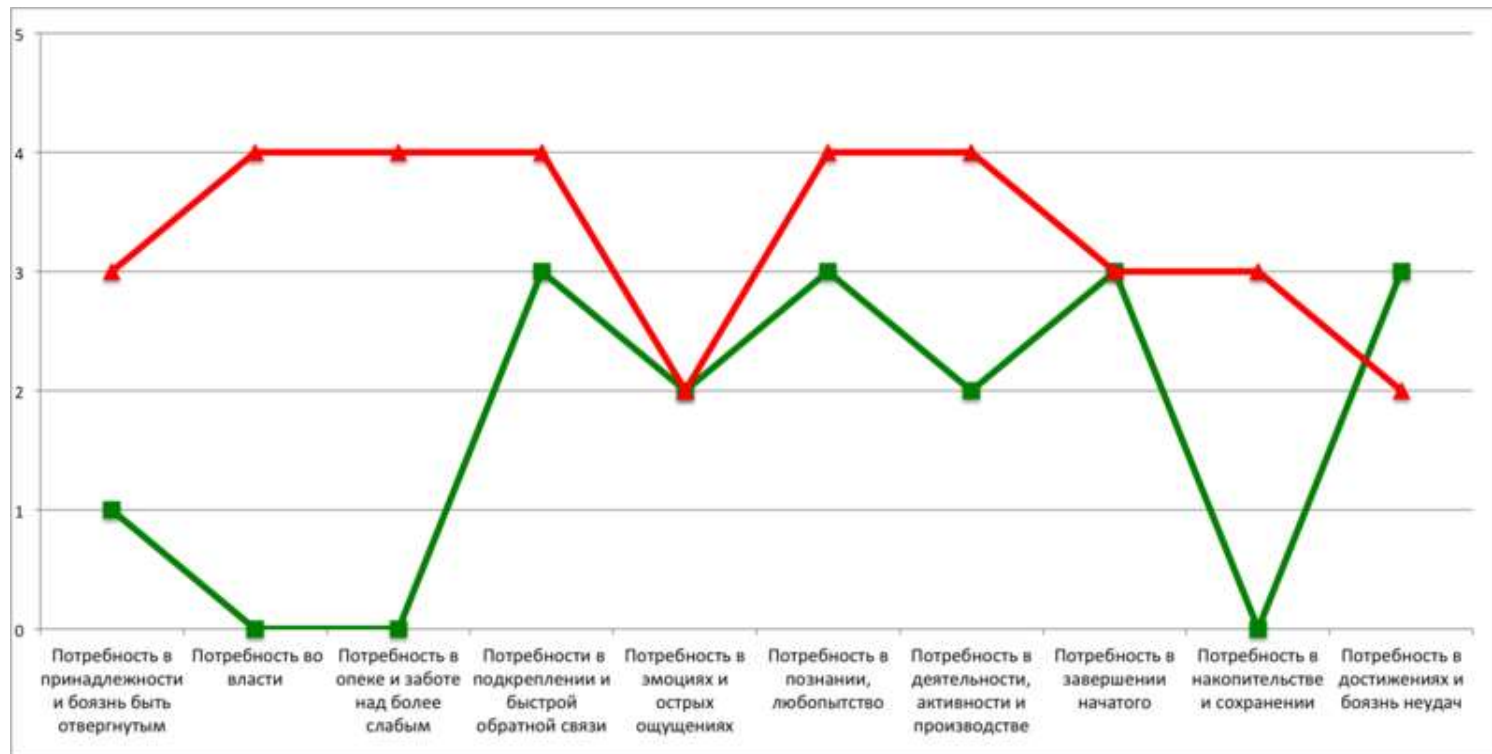
Minesweeper (Минер) (17 баллов)

Студия
Сорокина &
Куликович



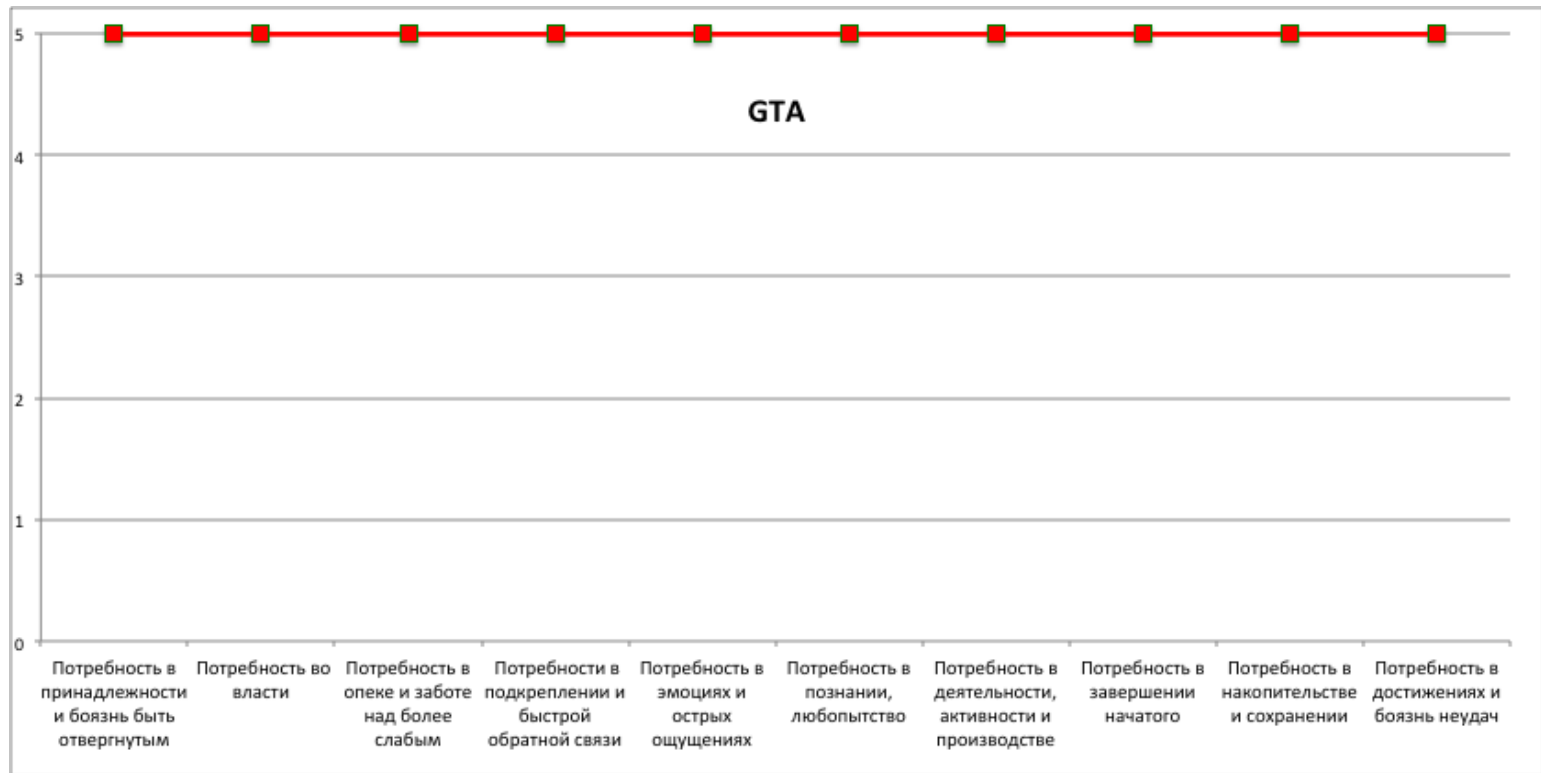
Facebook (33 балла)

Наbrahabr (38 баллов)



Набраhabr (38 баллов)

Minesweeper (Минер) (17 баллов)



GTA San Andreas (50 баллов)

128 примеров удовлетворения личностных потребностей пользователей ИТ-продуктами



43



44



45



46



47



48



49



50



51



52



53



54



55



56



57



58



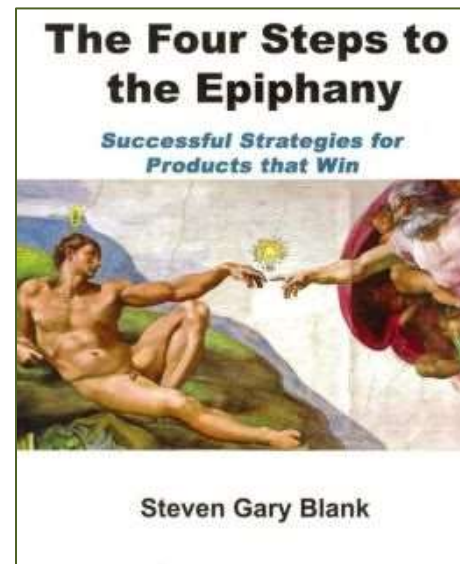
59



60

Все это в книге «Чего они хотят?»

Книги, которые стоит просмотреть



Наши книги в ОТКРЫТОМ доступе

<http://www.sorokin.by/category/моя-книга>

Студия
Сорокина



Наши проекты



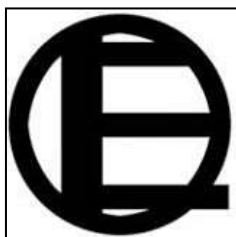
sorokin.by



mystery-shopper.by



hrbrand.by



eqstra.by



salesbattle.by



hrpr.by



hrp.by



dream-team.by



vipmarketing.by



Тамара Кулинкович
+375 (29) 706 35 79
t.kulinkovich@gmail.com



Юрий Сорокин
+375 (29) 685 17 23
sorokinyuri@gmail.com

