

洞见 合作 影响

Global Knowledge Initiative

利益相关者分析



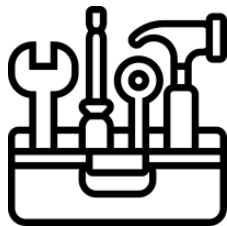
**Global
Knowledge
Initiative**

概念设计冲刺简介

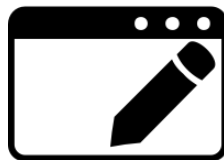
思维模式



改善的工具



应用

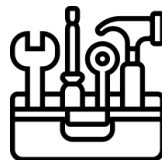
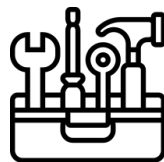


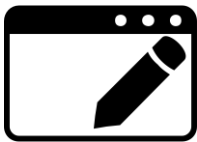
合作



今天的日程安排

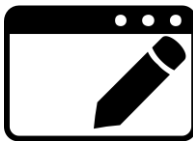
1. 从挑战到“我们可以怎样……?”的问题
2. 利益相关者分析
3. 使用以人为本的设计方法来了解利益相关者





利益相关者关系图绘制介绍

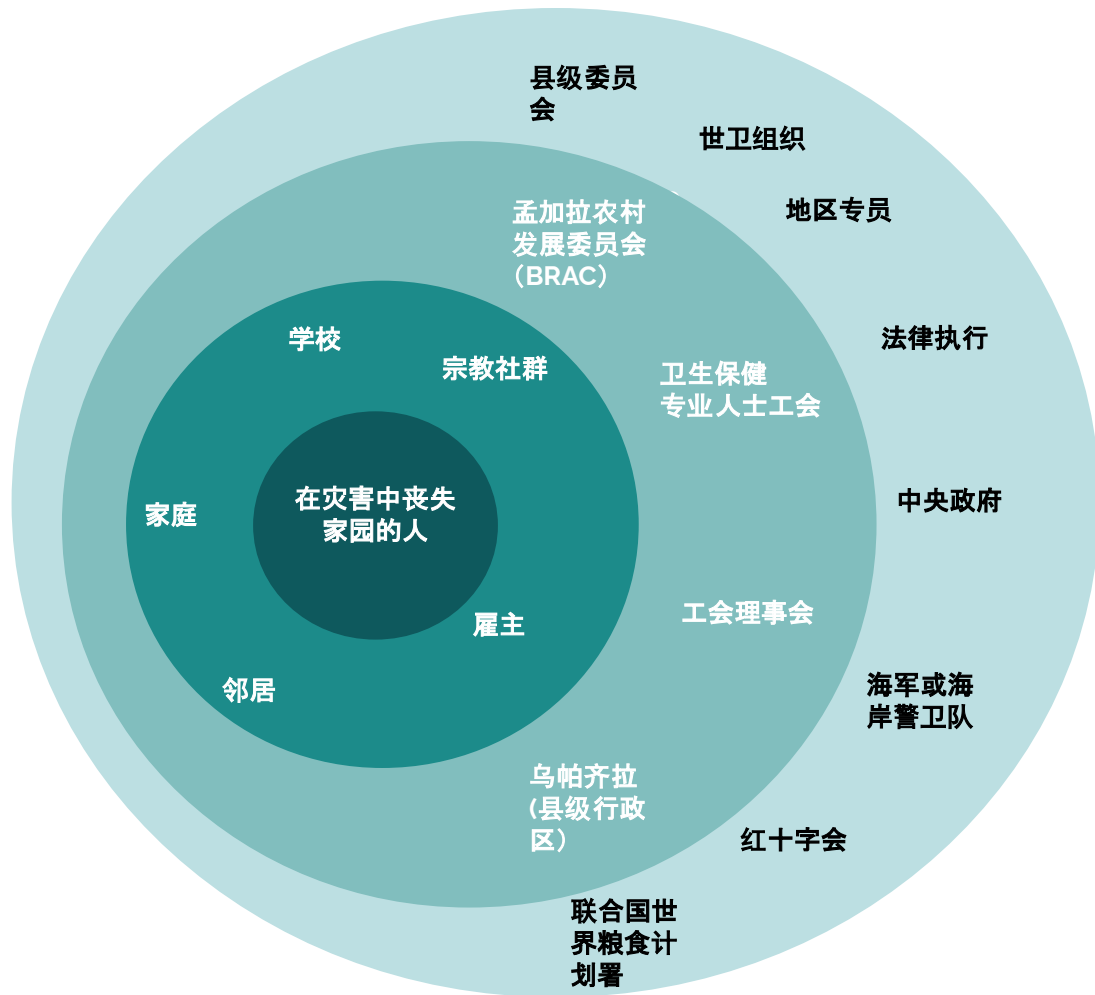
- 重要的:
 - 需要了解哪些人员和组织与您寻求解决的挑战相关。
 - 受问题影响的人员/组织
 - 提供问题解决方案的人员/组织
 - 创造“赋能环境”的人员/组织/机构, 这些环境因素包括政策、法律、资金
- 有用的:
 - 为确定优先级排序提供明确的基础
 - 为您的外展策略提供信息依据

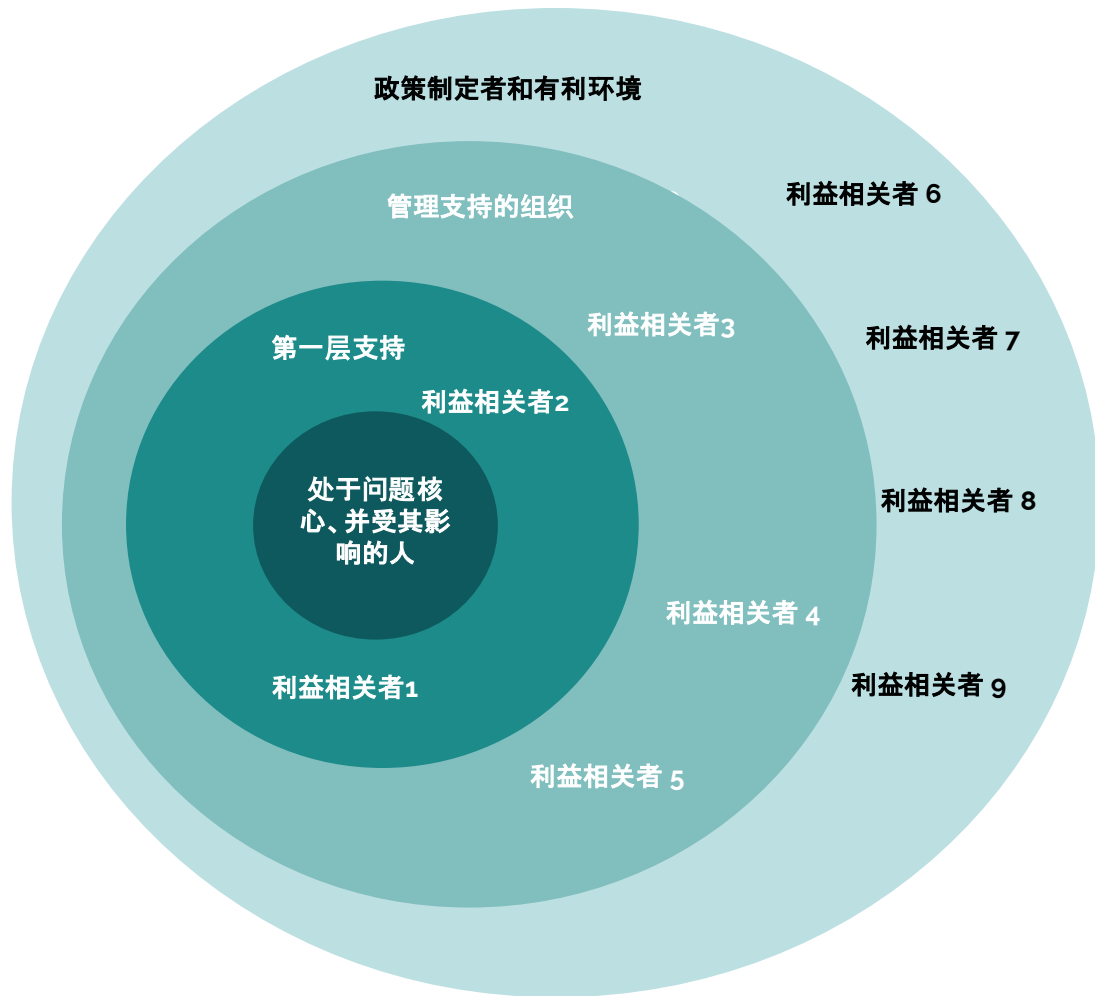


利益相关者关系图绘制介绍

要想了解哪种关系图有用，需要提出以下关键问题：

1. 谁位于核心位置？
2. 您想用什么身份来组织？
 - a. 部门
 - b. 在生态系统中的角色
 - c. 个人身份
3. 什么层面——组织还是个人
4. 您想要将什么关系可视化？





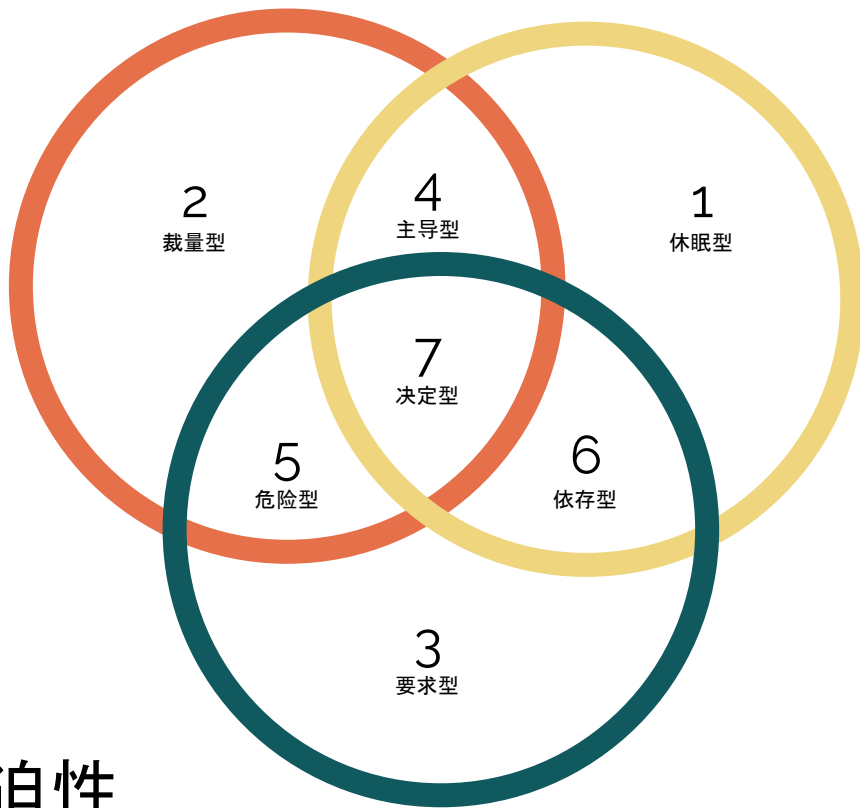
利益相关者分类框架

GKI 2023

正当性

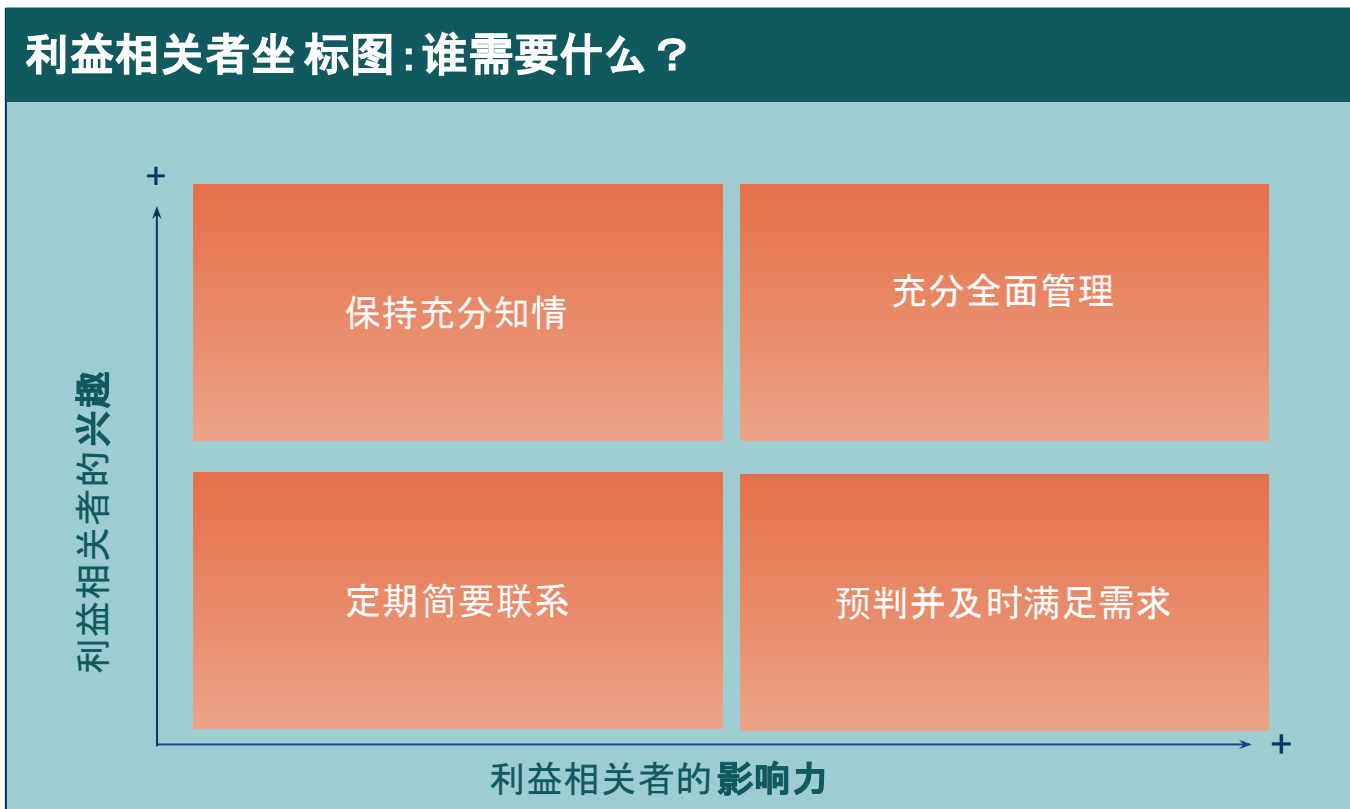
权力

紧迫性

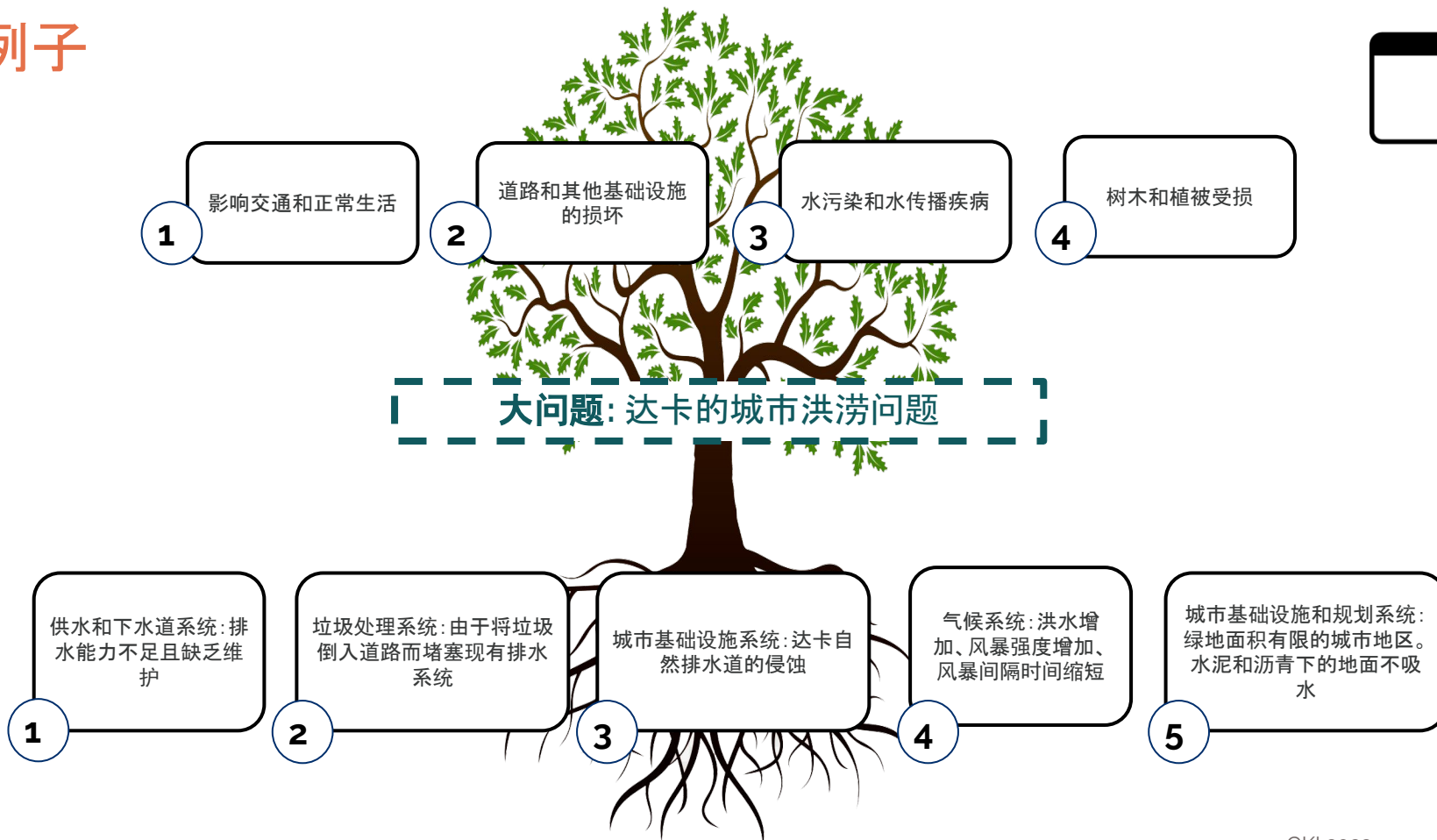


利益相关者分类框架

GKI 2023



例子



您对利益相关者了解多少？



是我！
我有过这样的经历



是我们！
我有密切的联系和
诚实的融洽关系



是他们！！
我有同事关系

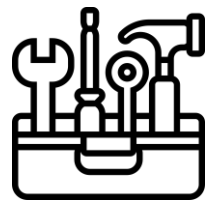


是谁？
我不确定谁会承担
这个具体角色



为什么访谈和焦点小组的方法有时会不够用

- 有限的视角
- 基于情境的见解
- 行为 vs. 明示的意图
- 设计迭代
- 包容性设计



沉浸和影子学习(跟岗学习)技术

生命中的一天:

与没有既定议程的人一起度过一天



影子学习(跟岗学习):

陪伴某人完成特定任务或体验

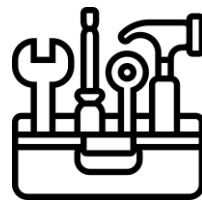


服务流程体验法:

尝试自己使用服务或成为服务的提供者

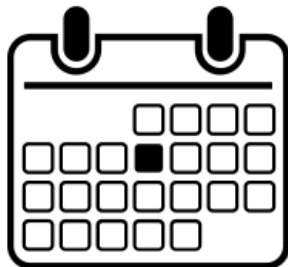


生命中的一天



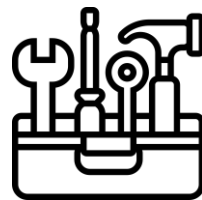
生命中的一天: 与没有既定议程的人一起度过一天。

- 了解体验生活经历。
- 了解某人的角色和日常挑战。
- 深入了解他们如何度过时间、他们的压力与奖赏回报。
- 了解他们的动机是什么。
- 更好地了解您的议程如何支持他们的安排或与之冲突。



生活中的一天示例





影子学习法

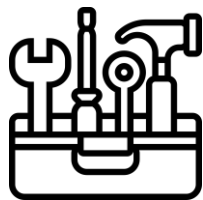
影子学习法: 陪伴某人完成特定任务或体验

- 观察特定的经历或情境
- 更好地理解从开始到结束的完整过程
- 了解体验中的痛点和亮点
- 深入了解为什么事情会以某种方式进行和完成
- 获得同理心
- 了解动机



影子学习法示例





服务流程体验法

尝试自己使用服务或成为服务提供者

- 了解服务的复杂性
- 理解为什么事情会这样进行
- 发现新的商机
- 识别用户痛点和需要改进的地方
- 获取用户或服务提供者的视角以更好地产生同理共情



服务流程体验法示例

用户带领的

照片日记: 让人们通过记录自己的生活 and 经历来告诉您什么是重要的



导览: 让人们带你参观他们的工作场所、社区等。



包容性设计

设计不是中性的！问问自己：

1. 我们以谁的观点为中心？
2. 我们应该以谁的观点为中心？
3. 这个过程是提取索求还是相互交换？
4. 您的利益相关者会成为解决方案的共同设计者吗？



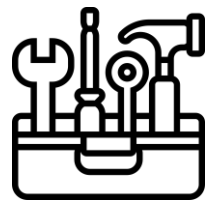


包容性设计



- ✘ 认为共享情境会损害你的结果
- ✘ 忽视权力动态性
- ✘ 提取索求信息
- ✘ 给人们增加负担

- ✔ 让人们参与到这个过程中。将他们视为发现过程中的合作伙伴。
- ✔ 仔细考虑要提升哪些视角。
- ✔ 跟进！让他们知道他们如何帮助了您。
- ✔ 如果合适的话，为人们的时间给予补偿报酬



建议的团队活动

- ❑ 根据利益相关者分析，确定您的团队不太熟悉或缺乏深入了解的 1-2 组利益相关者
- ❑ 用很短的时间尝试一种以人为本的设计 (HCD) 方法来了解这些利益相关者

兴趣与影响力关系图

GKI 2023

利益相关者的兴趣



我们的联系方式

电子邮件

info@gkinitiative.org

脸书

globalknowledgeinitiative

推特

@gkinitiative

领英

the-global-knowledge-initiative

