



Mongolia:
Enhancing Resource
Management through
Institutional Transformation



Өөрчлөлтийг манлайлах нь

МОДУЛЬ

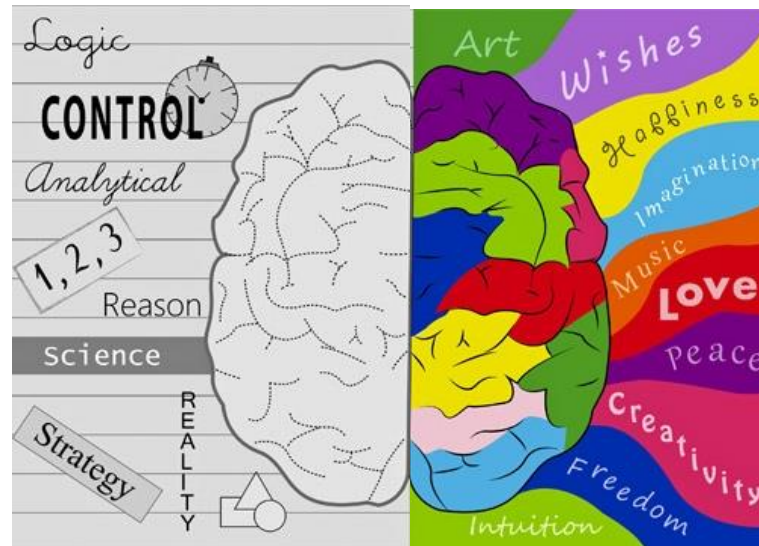
*Хүн төвт хэв загвараар сэтгэх
Нь*



Institute of Public Administration of Canada



Хэв загвар яагаад хэрэгтэй вэ?



Учир
холбогдол + Бүтээлч
сэтгэлгээ = Шинэчлэл



Хүн төвт хэв загвар

Хэв загвар гэж юу вэ?

“Хэв загвараар сэтгэх гэдэг нь хүмүүсийн эрэлт хэрэгцээ, техник технологийн боломж, бизнесийн амжилтын нөхцөл шаардлагыг загвар зохион бүтээгчийн арга хэрэгслээр уялдуулан холбож төгөлдөршил хийх хүн төвт хандлага мөн.”

(Браун, 2008 он)



MERIT

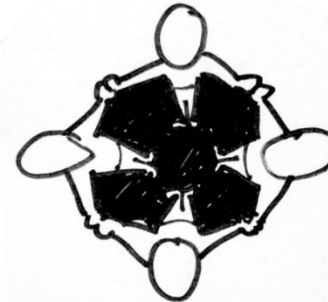
СЭТГЭЛГЭЭНИЙ ХЭВ МАЯГ (зарчмууд)



HUMAN
CENTERED



BIAS
TOWARD
ACTION



RADICAL
COLLABORATION



CULTURE
OF
PROTOTYPING



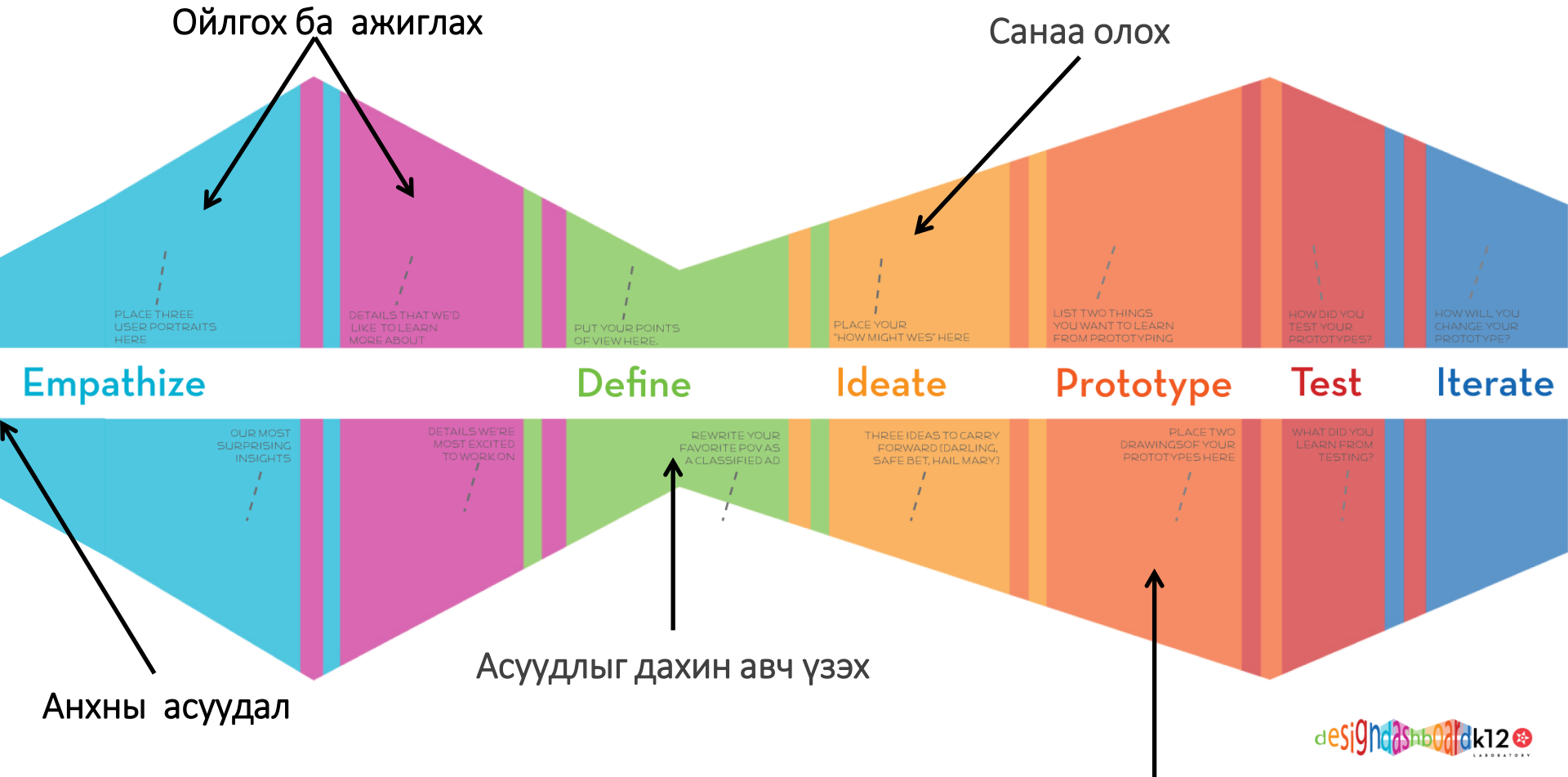
SHOW
DONT
TELL



MINDFUL of
PROCESS

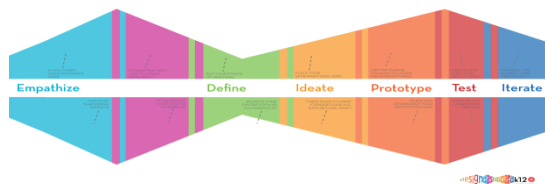
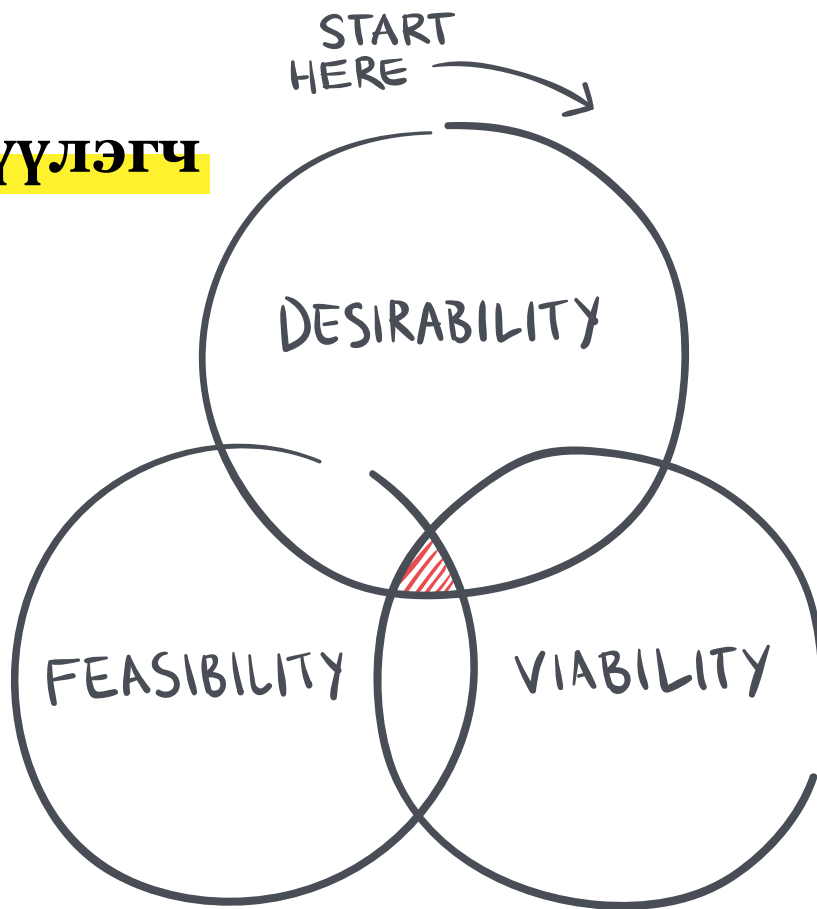
Харилцагч нарт анхаарах, өөр арга барилаар харилцах, олон талт хамтын ажиллагаа, үйл явцыг шалгах

Үйл явц



Алхам 1 – Бусдыг ойлгох

Иргэд бол үйлчлүүлэгч



Олж харах, ажиглах, оролцоо



See the world through
someone else's eyes



Walk in other
people's shoes



Immerse yourself into
their experiences

Асуух: Оролцоо

Хүмүүс өөрсдийнхөө тухай
юу ярьж байна

Сэдвийн талаар ярилцах

Зөв тэнцвэр

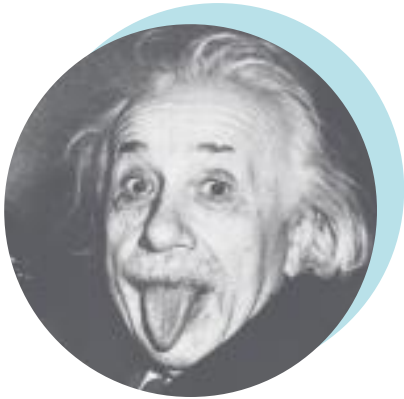
Хичээх: Олж харах

Хүмүүсийн асуудал юу байгаа
Оролцооны загвар

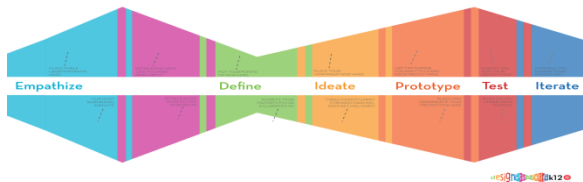
Харах: Ажиглалт

Хүмүүс юу хийж байна
Угсаатан зүй

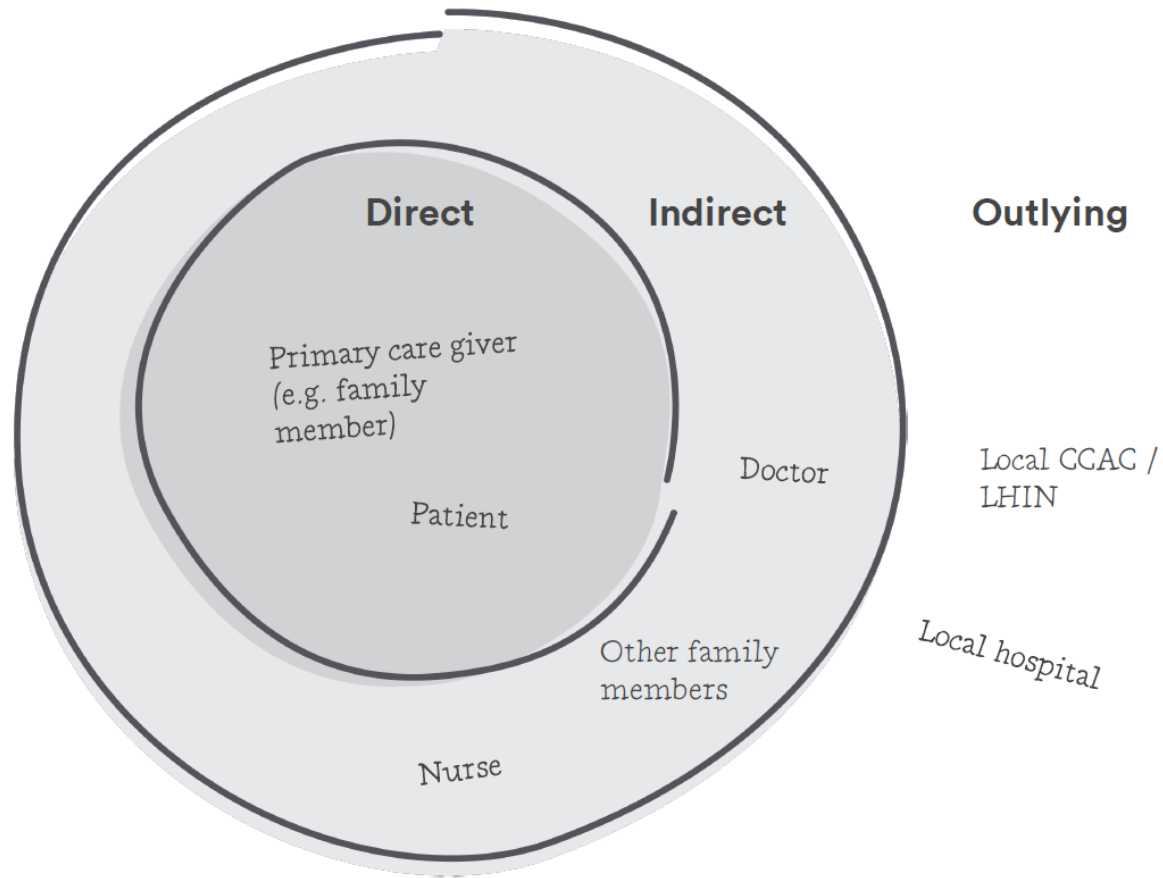
Алхам 2: - Асуудлыг (дахин) тодорхойлох



Хэрэв надад асуудлыг шийдэх 1 цагийн хугацаа байна гэвэл би 55 минутыг нь тухайн асуудлын талаар бодоход 5 минутыг түүнийг шийдлийг олоход зарцуулна.

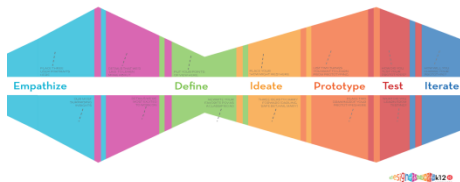
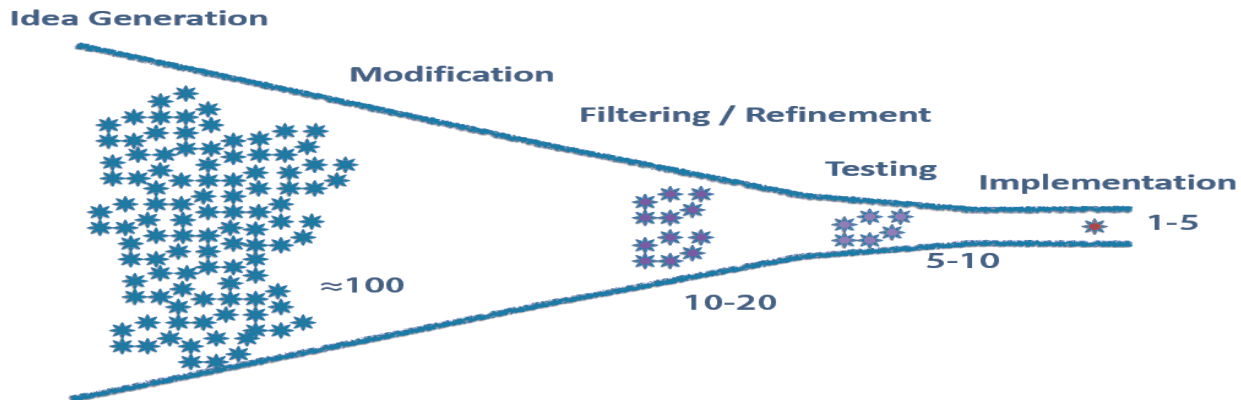
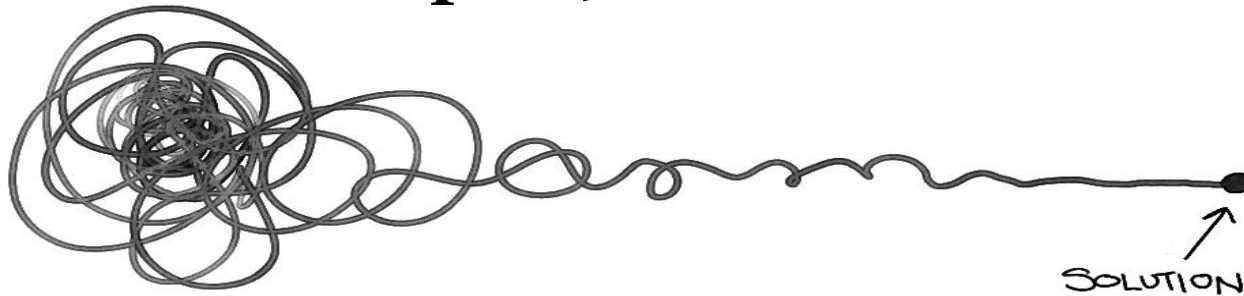


Оролцогч талуудыг (дахин) тодорхойлох



Алхам 3 – Бүтээлчээр сэтгэх

(бүтээлч санаа гаргах)



Бүтээлчээр сэтгэх – юунаас хэрхэн ЭХЛЭХ ВЭ



Санал бодлоо уралдуулах

Тийм ба...

Асуудлыг бодитойгоор авч үзэх

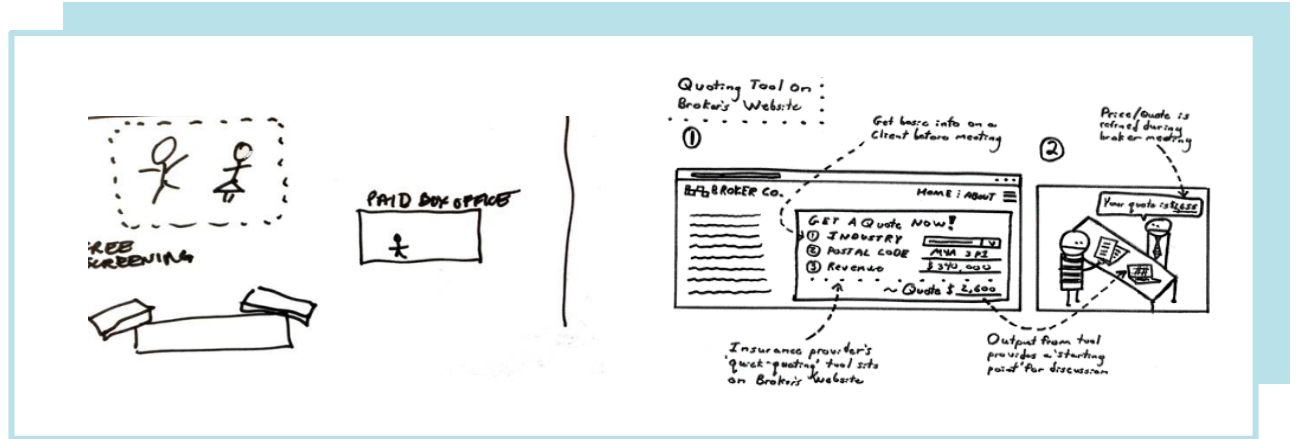
Чанар ба Тооны харьцуулалт

Бүтээлч байдал ба хамтач ажиллагаа

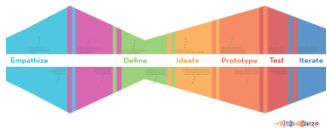
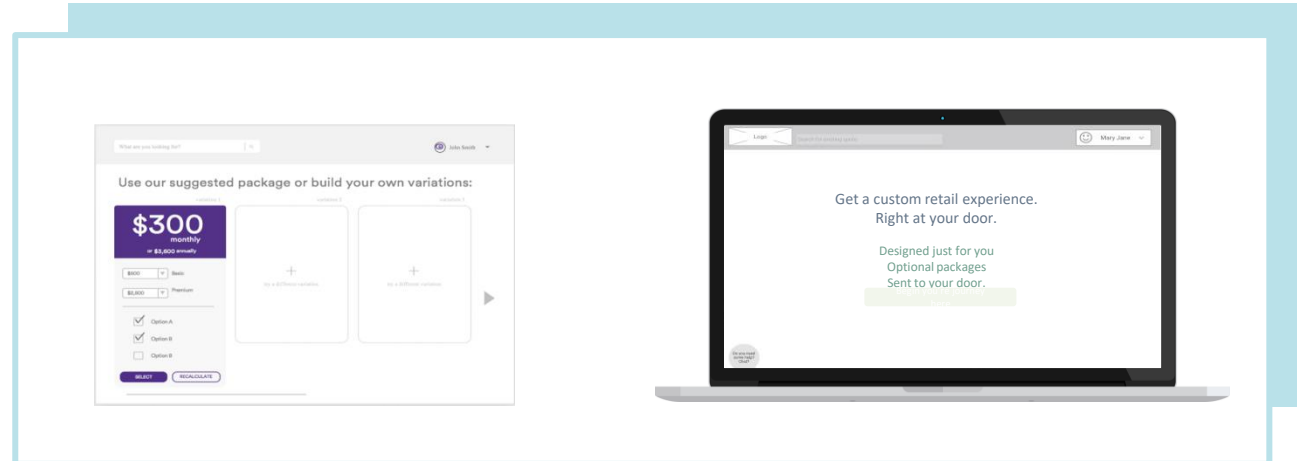
Харилцан зөвшилцөл

Алхам 4: - Загвар гаргах

Low-fidelity...



High-fidelity...

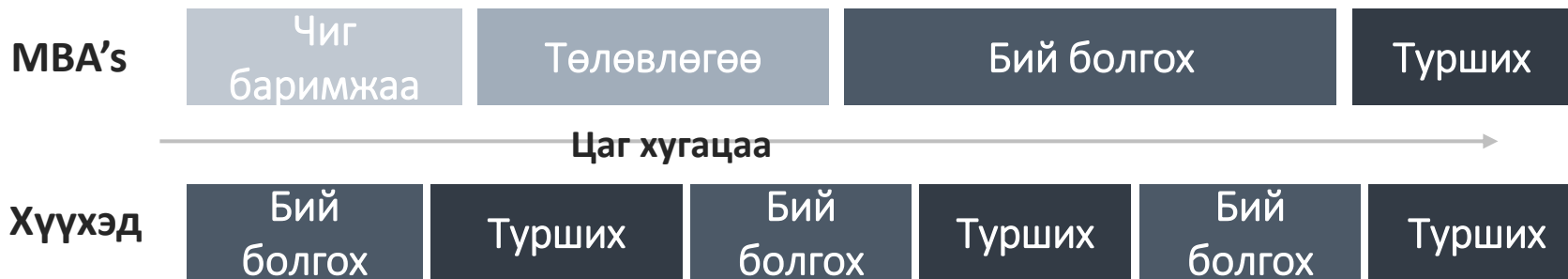
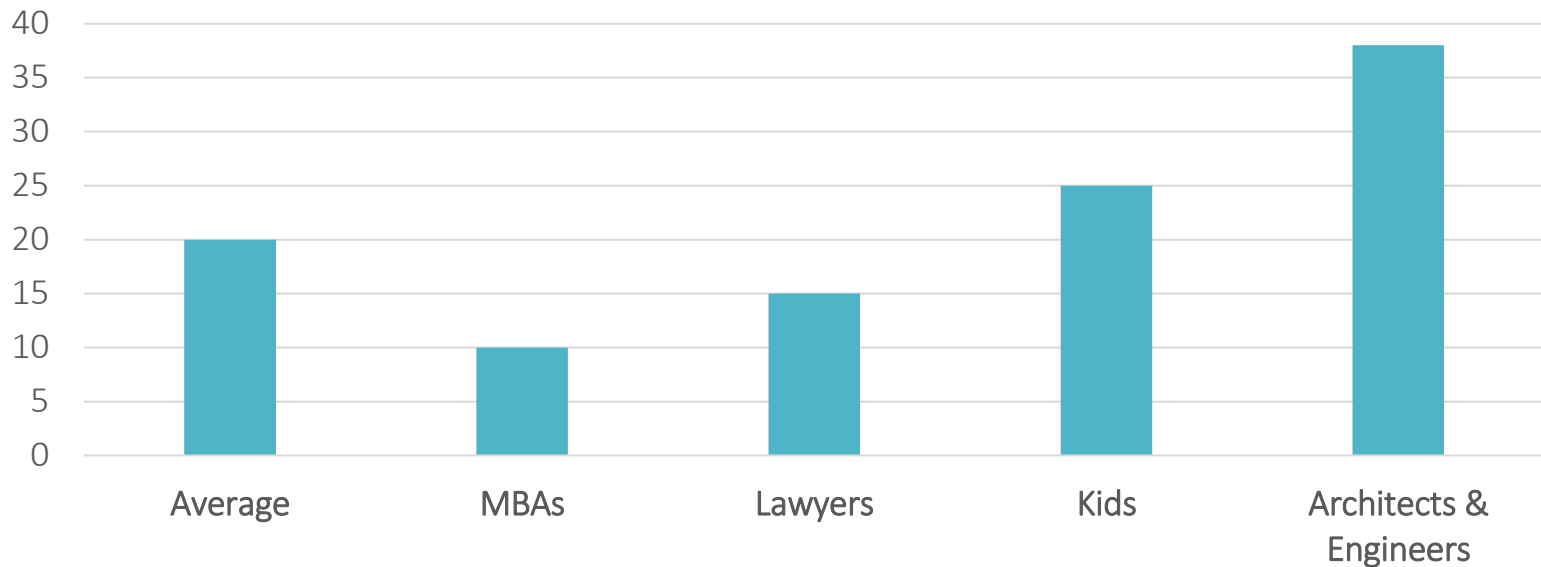




Кейс судалгаа: **Маршмалов сорилт**



Үр дүн



Дасгал ажил: Асуудлыг дахин томъёолох

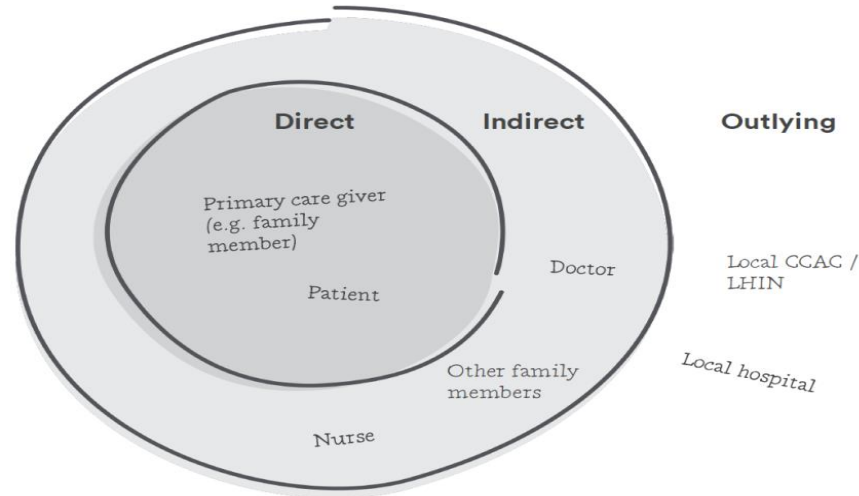
Зааварчилгаа:

- 1) Өөрт чинь тулгарч буй зохион байгуулалтын асуудлыг тодорхойл
- 2) Та өөрийгөө хэрэглэгч хэмээн үзэж тухайн хүнийг дүрсэлнэ үү (нөхцөл байдал, зорилго, айдас...)
- 3) Энэхүү асуудал нь тухайн хүнд хэрхэн нөлөөлөхийг бодож үзэх
- 4) Хэрэглэгчийн өнцгөөс харахад зохион байгуулах асуудлын авах хэсэг тус бүрийг нарийвчлан тунгаах
- 5) Өөрийн олж мэдсэн зүйл дээр үндэслэн асуудлыг дахин авч үзэх



Tip

- The user-centric problem frame does not need to capture the full scope of the business frame
- Try to think about an emotional need, not a functional need
- Feel free to develop multiple frames with varying levels of complexity or ambition



- 1) Өөрт чинь тулгарч буй зохион байгуулалтын асуудлыг тодорхойл
- 2) Өөрийгөө хэрэглэгч хэмээн үзэж тухайн хүнийг дүрсэл (нөхцөл байдал, зорилго, айдас...)
- 3) Энэхүү асуудал нь тухайн хүнд хэрхэн нөлөөлөхийг бодож үз
- 4) Хэрэглэгчийн өнцгөөс харахад танай байгууллагын асуудал хэрхэн шийдэгдэж болохыг тунгаах
- 5) Өөрийн олж мэдсэн зүйл дээр үндэслэн асуудлыг дахин авч үзэх