Fulbright
SCHOOL OF PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT

Disruptive Technologies
for Public Asset Governance

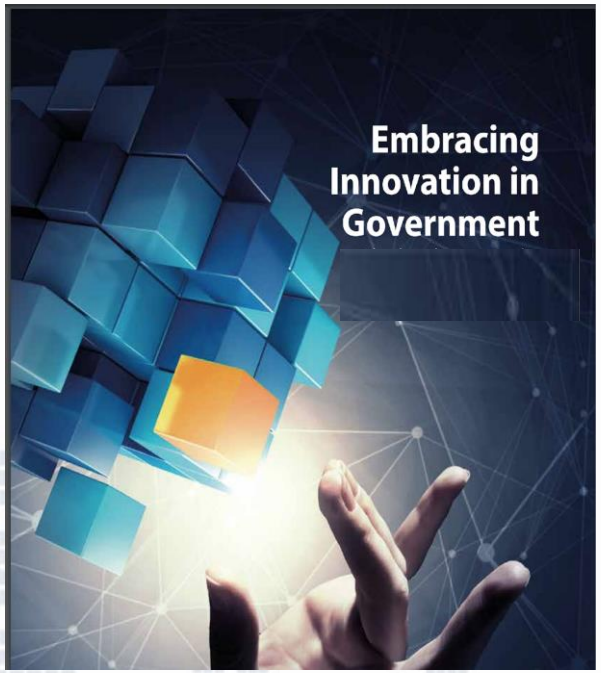
THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER
State Secretariat for Economic Affairs SECO

Đổi mới Quản trị Tài sản công



Ashok Kumar, Giám đốc Đào tạo cấp cao về Chính phủ số,
Khoa Khoa học Máy tính, Đại học Carnegie Mellon, Hoa Kỳ.

Chương trình Lãnh đạo Cấp cao, TP. Đà Nẵng, 16/03/2024

Mục tiêu

- Kết thúc phiên này, người tham dự có thể:

  - Hiểu về các chiến lược đổi mới sáng tạo.
  - Xác định và hiểu (đồng cảm) khách hàng của mình – bao gồm: Khách hàng, Người dân, Doanh nghiệp, Cán bộ nhà nước.
  - Áp dụng các kỹ thuật tư duy vòng lặp để cung cấp sản phẩm.

Giới thiệu

- Đây là hành trình học hỏi.
- Chúng tôi có hơn 200 năm kiến thức và kinh nghiệm tích lũy.
- Chúng ta sẽ học hỏi lẫn nhau bằng cách **chia sẻ** và **đặt câu hỏi**!

Thư giãn



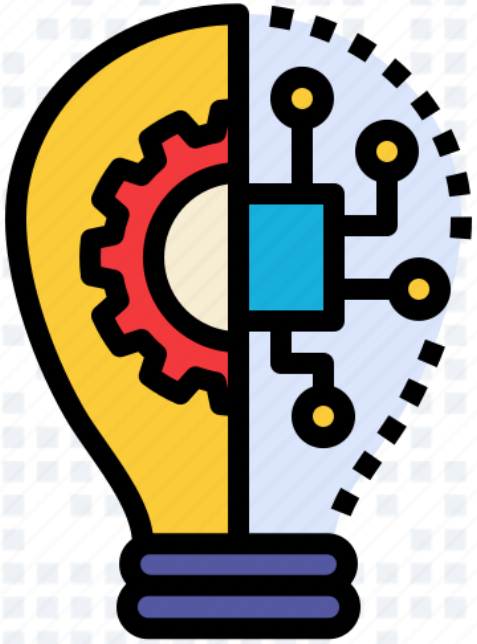
Khi vui thì mới học được.
Hãy cùng ngồi xuống, thư giãn, vui vẻ và HỌC TẬP!

Nội dung

1. Đổi mới sáng tạo
2. Khách hàng là trung tâm
3. Tư duy linh hoạt trong công việc

1 Đổi mới sáng tạo

Đó là gì và Bằng cách nào?



Vì sao tôi phải quan tâm? Chương trình này có gì liên quan tới tôi, tới địa phương của tôi?

Lần đầu tiên Việt Nam công bố Bộ chỉ số đổi mới sáng tạo cấp địa phương (PII)

Follow VietNamnet on Google News

The Ministry of Science and Technology (MST) on March 12 released the Provincial Innovation Index (PII) 2023, the first of its kind so far.



Minister of Science and Technology Huynh Thanh Dat (centre) and other officials at the launch of the



Thành phố Hồ Chí Minh
Thành phố Đà Nẵng


VCCI
USAID
PCI
SINCE 2005
CHỈ SỐ NĂNG LỰC CẠNH TRANH CẤP TỈNH
GREEN INDEX
English
Giới thiệu
Hồ sơ PCI
Hồ sơ PGI
Ấn phẩm
Dữ liệu PCI
Truyền thông
Hỏi đáp
Chỉ số năng lực cạnh tranh cấp tỉnh PCI đánh giá chất lượng điều hành kinh tế để thúc đẩy phát triển doanh nghiệp

Tôi muốn tỉnh/thành của tôi nổi bật trong các danh sách này….

- Vấn đề không chỉ nằm ở bảng xếp hạng trong nước….
- Nếu chúng ta không hành động, chúng ta sẽ mất đi nguồn nhân tài xuất sắc, quý giá của mình
  - Họ có thể làm việc cho các tổ chức nước ngoài hoặc
  - Di cư sang nước khác.
- Đầu tư trực tiếp nước ngoài (FDI) sẽ bị ảnh hưởng.
- Nguy cơ suy giảm **phát triển kinh tế** và **năng lực cạnh tranh** chung của địa phương.

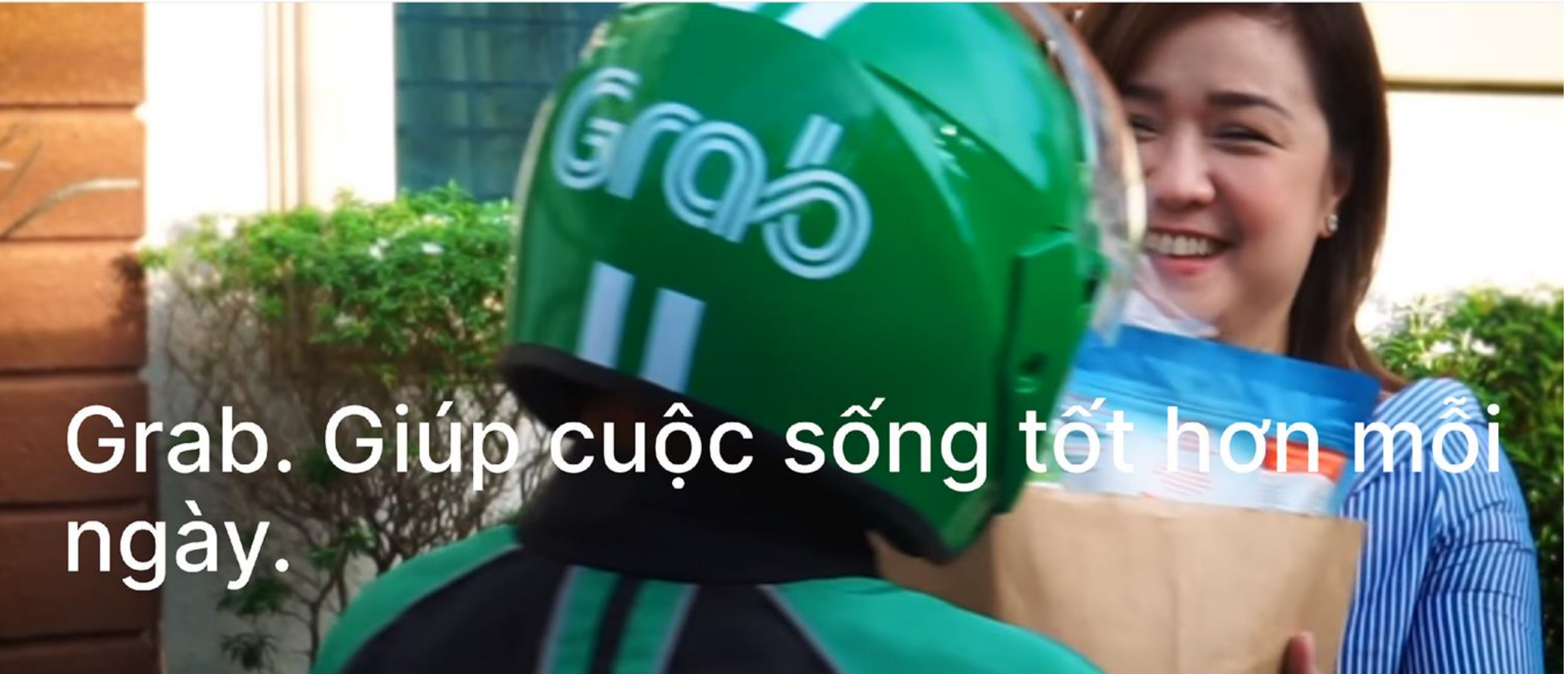
Đổi mới sáng tạo: Tiến trình tạo giá trị mới (cho hành tinh) cho khách hàng và duy trì giá trị đó thông qua mô hình kinh doanh hiệu quả



Đổi mới sáng tạo phải đem lại

giá trị

Nền kinh tế Grab : Giao thực phẩm



Nền kinh tế Grab: Gọi xe



Nền kinh tế Grab: Làm tài xế



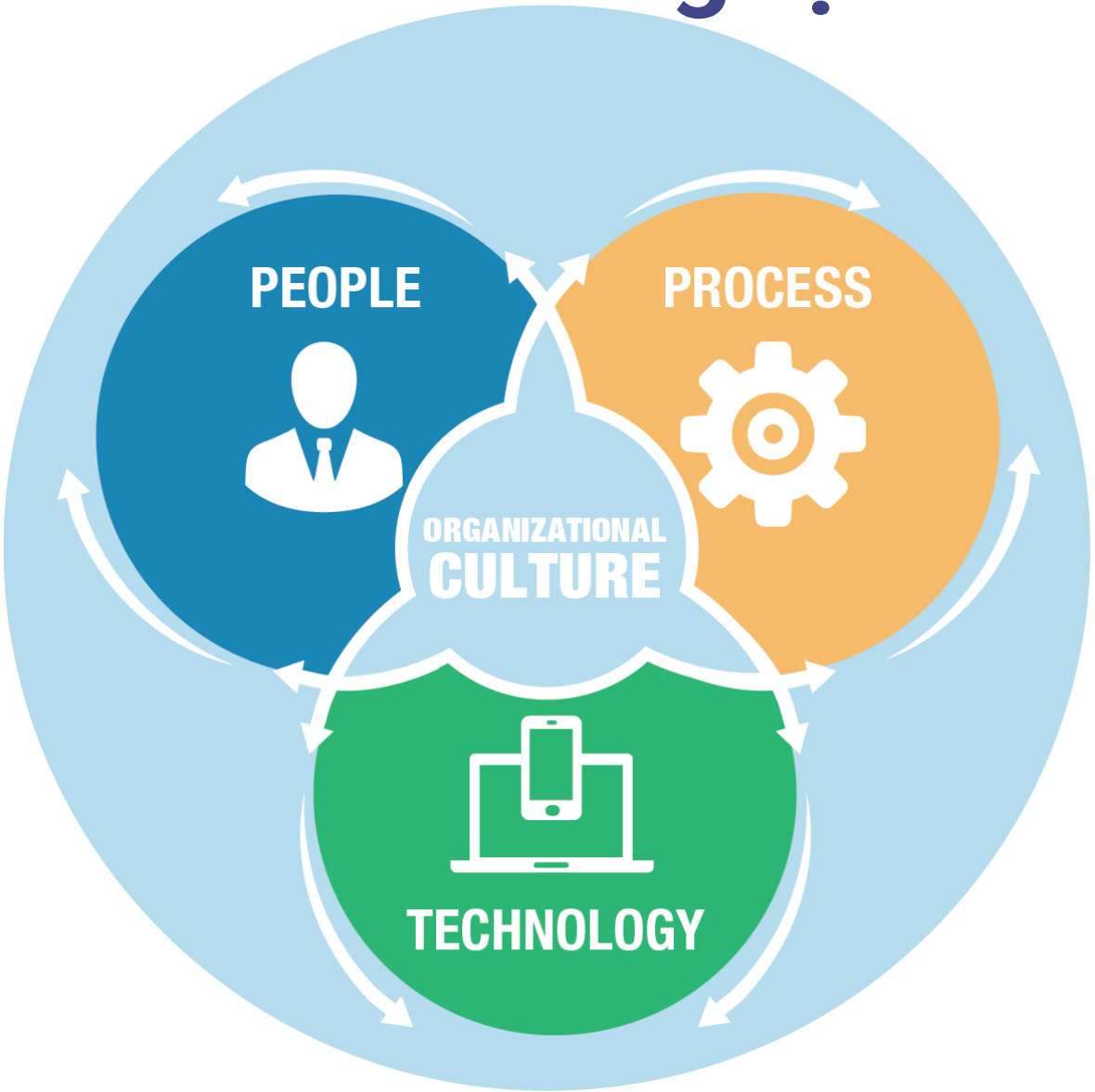
Nền kinh tế Grab: Giá trị

- Tạo việc làm mới, giúp giảm thất nghiệp.
- Thúc đẩy kinh tế chia sẻ, giúp sử dụng tài nguyên hiệu quả hơn.
- Mang lại sự tiện lợi (Giá trị) cho người tiêu dùng.
- Bền vững nhờ mô hình kinh doanh sáng tạo.
- Sử dụng công nghệ một cách hiệu quả.

- ***Tạo tác động kinh tế tích cực.***

Các chiến lược đổi mới sáng tạo trong Khu vực công

Đổi mới sáng tạo: Văn hóa tổ chức



Yếu tố tạo điều kiện

- Tư duy Thử Nghiệm (Experimental mindset)
- Đổi mới liên tục (Continuous innovation)
- Mục tiêu Rõ ràng (Clarity of goals)
- Năng lực - Kỹ năng & Vai trò (Capability - Skills & Roles)
- Lãnh đạo Tầm nhìn & Hỗ trợ (Leadership vision and support)
- Dữ liệu Mang lại tri kiến (Data that yields insights)
- Trao quyền (Empowerment)
- Góc nhìn đa dạng (Diverse perspectives)
- Giao tiếp Cởi mở (Open Communication)

1. Đổi mới sáng tạo: Chuyển dịch tư duy thử nghiệm



Từ

- **“Chính phủ xác suất**" quá chú trọng vào các giải pháp an toàn và lặp lại cách làm “tốt nhất” của quá khứ.

Sang

- "**Chính phủ khả dĩ**." sẵn sàng tư duy khám phá những khả năng mới và thử nghiệm.

Singapore: chính phủ thử nghiệm

Chính phủ sẽ tiếp tục phát triển các sản phẩm kỹ thuật số có tác động mạnh mẽ cho người dân Singapore, đồng thời nuôi dưỡng văn hóa thử nghiệm. Tôi mong chờ những đổi mới và ý tưởng mới sẽ đáp ứng các nhu cầu trong tương lai của chúng tôi.

Bộ Thông tin và Truyền thông
Quốc gia thông minh Singapore
(Ảnh MCI của Betty Chua)



Các nhóm đổi mới trên toàn cầu

- Các cách thức mới đang được khám phá để đưa các thực hành mới vào chính phủ một cách hiệu quả hơn và mở rộng quy mô từ nhỏ đến lớn, chẳng hạn như thông qua các đội/nhóm chuyển đổi và phòng thí nghiệm đổi mới.



Designers meeting at GDS.

Dịch vụ số của chính phủ,
UK.

18F

Hành chính dịch vụ tổng hợp,
USA.

2041 a2i innovate for all

Khát khao đổi mới,
Bangladesh



Phòng thí nghiệm của chính phủ,
Chile.

2. Đổi mới: Phải liên tục

- Không chỉ là hoạt động nhất thời.
- Có vòng đời riêng!



3. Đổi mới: Rõ ràng về mục tiêu

- Xác định rõ ràng các mục tiêu.
- Cái gì là **giá trị** đem đến cho người dùng
- Làm sao để định nghĩa thành công? - xác định chỉ số đo lường

Người dân có khỏe mạnh?
Giảm xu hướng bệnh nhân/đơn vị dân số nhân khẩu học

Thước đo nền tảng

Thước đo trung gian/ đại diện

Ví dụ dịch vụ xe đạp dùng chung:

- # số xe
- # số chuyến
- Mức độ hữu dụng
- Doanh thu/lợi nhuận

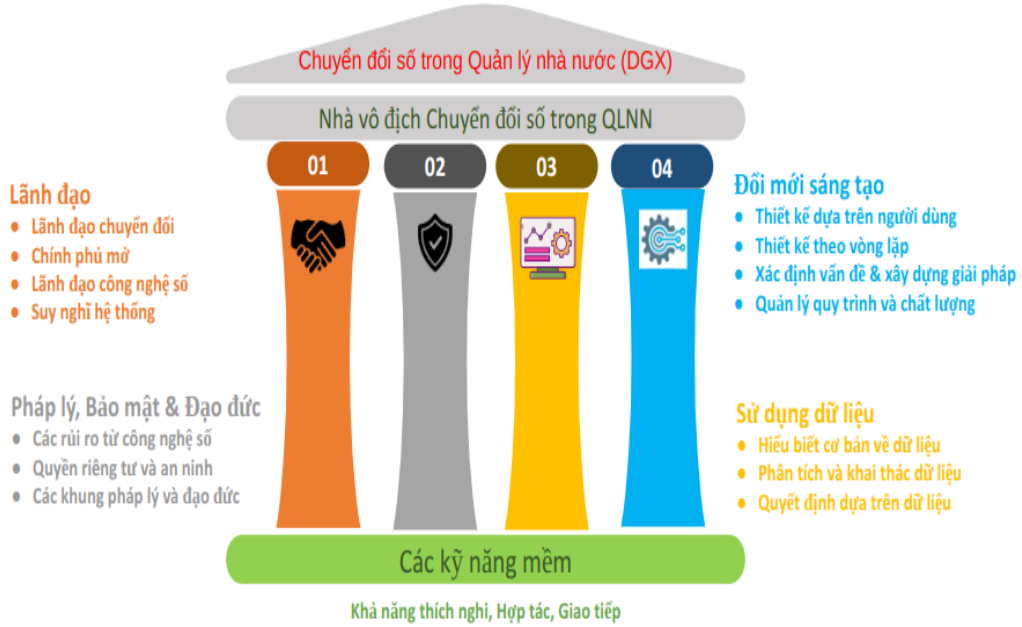


Ô nhiễm có giảm không?
Mức PMI, Nox

4. Đổi mới: Kỹ năng và Vai trò

Cần có các kỹ năng và vai trò mới để thành công.

- Ví dụ:
  - Kiến thức số (Digital Literacy) - Đặt câu hỏi đúng.
  - Linh hoạt trong công việc (Business Agility) - tổ chức và văn hóa - khả năng ứng phó với những thay đổi.
  - Tư duy thiết kế (Design Thinking) - nâng cao trải nghiệm của người dân / khách hàng.
  - An ninh mạng (Cybersecurity) - quyền riêng tư và bảo mật.
  - Kiến thức dữ liệu (Data Literacy) - quản trị, lưu ký, phân tích.



2 Lấy người dùng trung tâm





“Một trong những điều tôi luôn tâm niệm là bạn phải bắt đầu với trải nghiệm của khách hàng và lần ngược lại để tìm ra công nghệ cần thiết (…) chứ không phải bắt đầu bằng cách "Hãy ngồi lại với các kỹ sư và xem chúng ta có công nghệ tuyệt vời nào và làm thế nào để bán ra thị trường?”

Steve Jobs, 1997

amazon

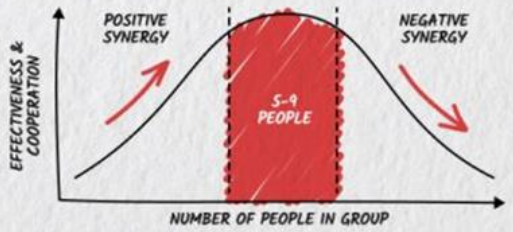
4 GOLDEN RULES OF EFFECTIVE MEETINGS

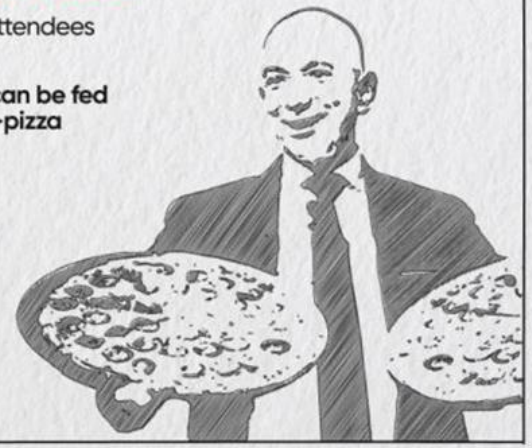
by Amazon CEO Jeff Bezos

TWO-PIZZA RULE

Meetings at Amazon should only have as many attendees as could comfortably share two pizzas.

"We try to create teams that are no larger than can be fed by two pizzas," said Bezos. **"We call that the two-pizza team rule."**





EMPTY CHAIR RULE

In all meetings, Jeff Bezos insists on having an empty chair. This chair symbolizes **the customer**.



It's a constant reminder that everything a business does, it must be done **to enhance their customers' lives** in some way.

NO POWER POINT

Bezos has eliminated the presentation tool PowerPoint and replaced it with **6-page memos**.



This document contains all the **context, background, details and ideas** the participants need to know.

BEGIN WITH SILENCE

Meetings begin with **20 minutes of silent reading** to ensure all participants are quite literally on the same page and focused.



95% of meeting participants lose focus and miss parts of the meeting.



Trước khi thấu hiểu khách hàng của mình, bạn cần biết “khách hàng thực sự” là ai!

Đôi khi điều này không dễ thấy.

Khách hàng là ai?



Bạn phụ trách việc tuyển sinh

Bạn muốn tiếp cận với khách hàng của mình để thuyết phục họ rằng trường đại học của bạn có thể đáp ứng được kỳ vọng của họ.

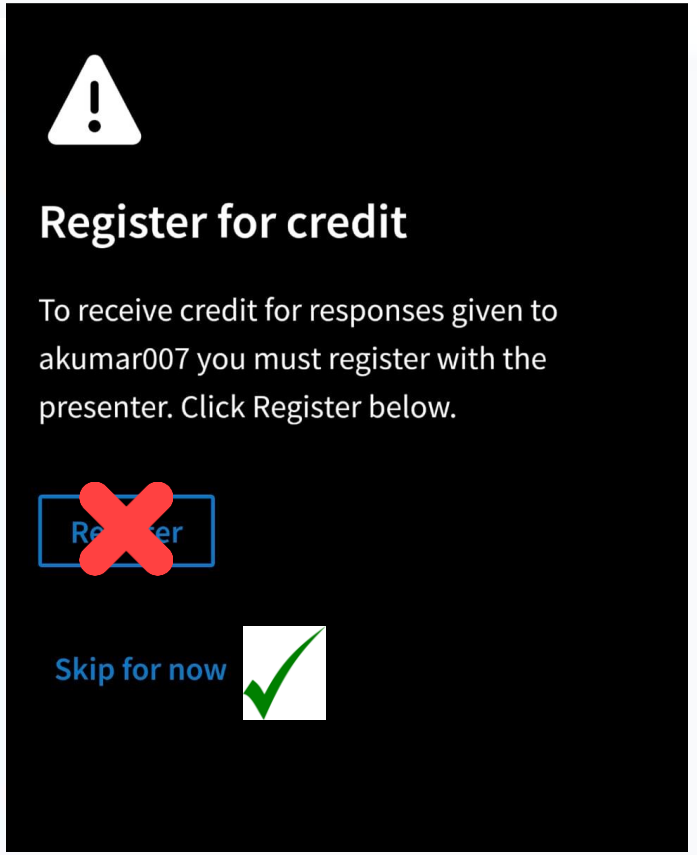
(Trường thuộc nhóm dẫn đầu, có học phí cao)

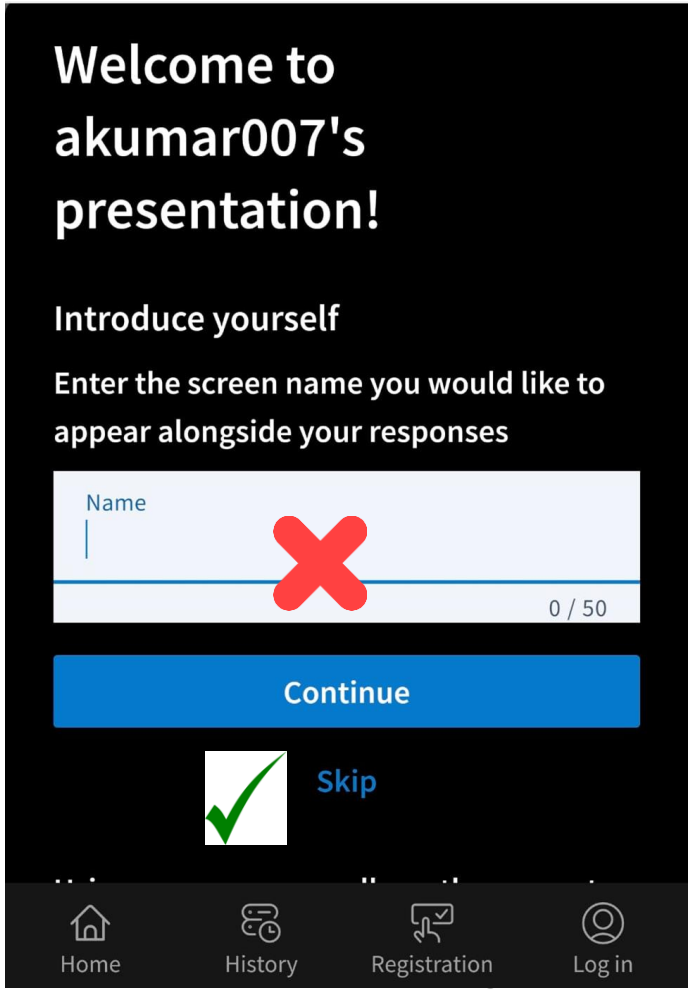
1. Anh chị em của sinh viên
2. Sinh viên
3. Bạn bè của sinh viên
4. Phụ huynh của sinh viên

Join by Web PollEv.com/akumar007

Join by Text Send akumar007 to 37607

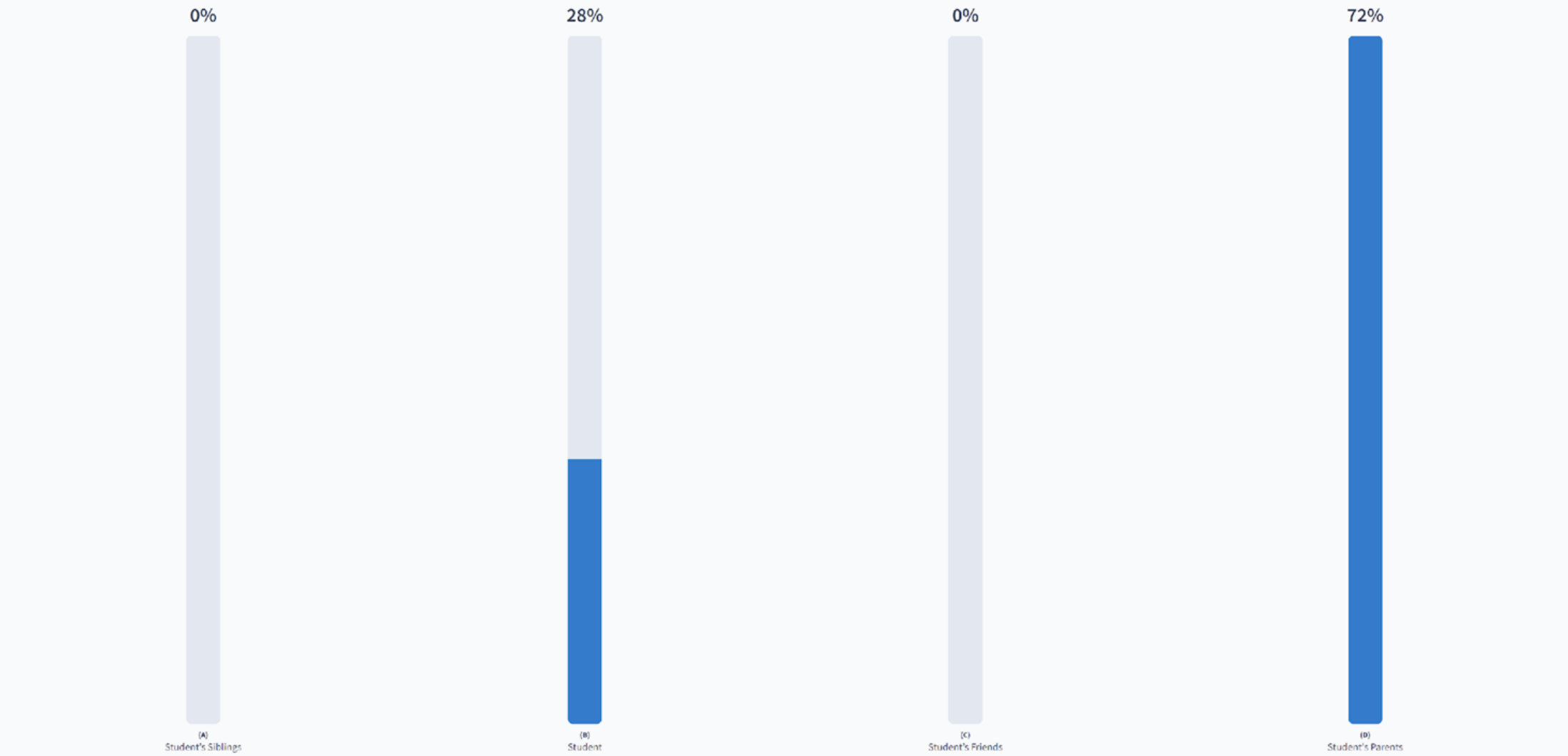






Join by Web PollEv.com/akumar007 Join by Text Send akumar007 to 37607

Who is your customer

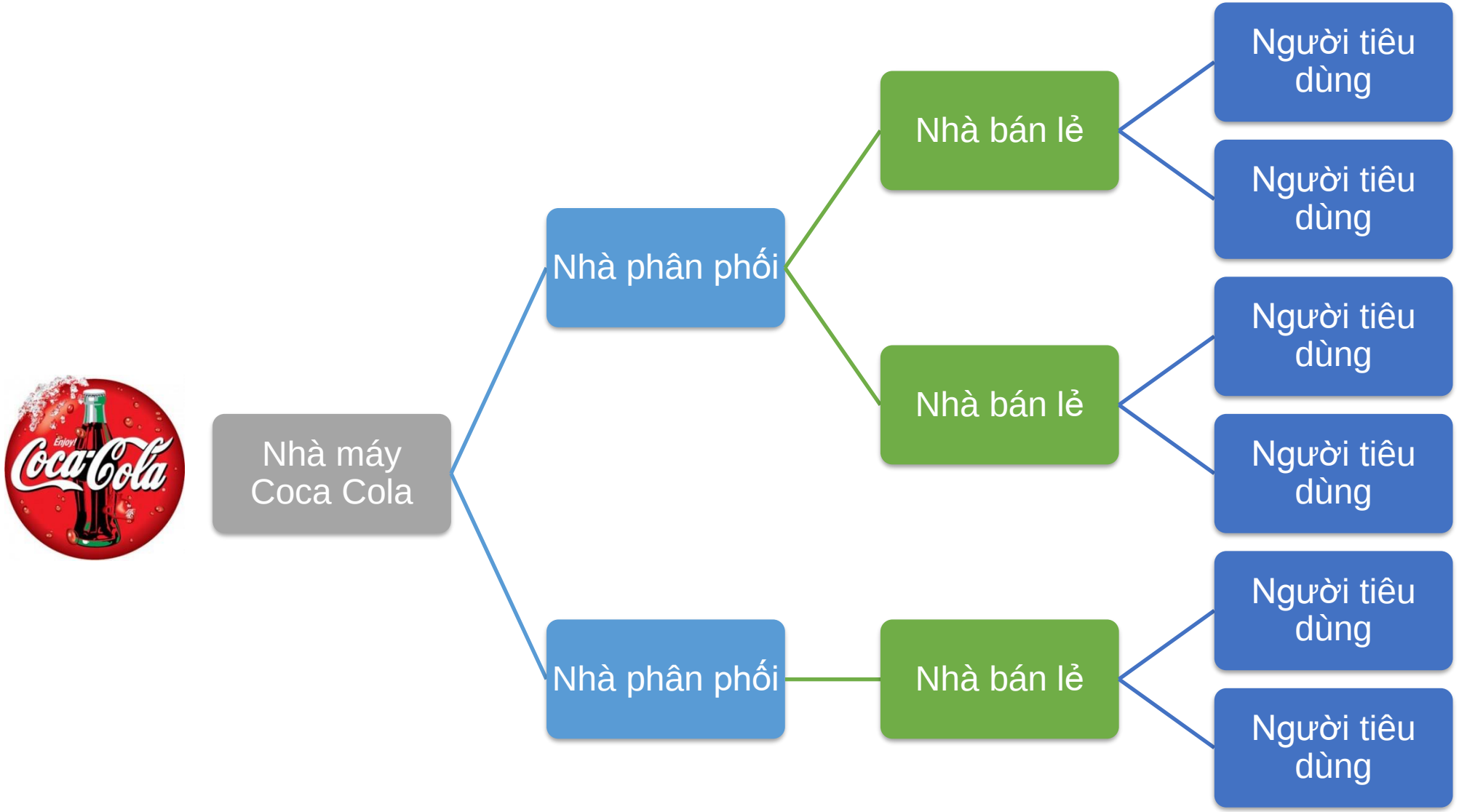


Các vấn đề về bối cảnh!

- Nếu ở Ấn Độ/ Trung Quốc?
  - Phụ huynh là người ra quyết định.
- Nếu ở Châu Âu/ Mỹ?
  - Sinh viên là người ra quyết định.
- Nếu ở cấp tiểu học?
  - Có thể chính là đứa trẻ, trẻ nhất quyết phải học ở trường đó vì các bạn của trẻ đều học ở đó!

Người trả tiền có thể không phải người ra quyết định!

Ai là khách hàng của Coco Cola?



(Các) Kỹ thuật để hiểu khách hàng

Persona/ Nhân vật

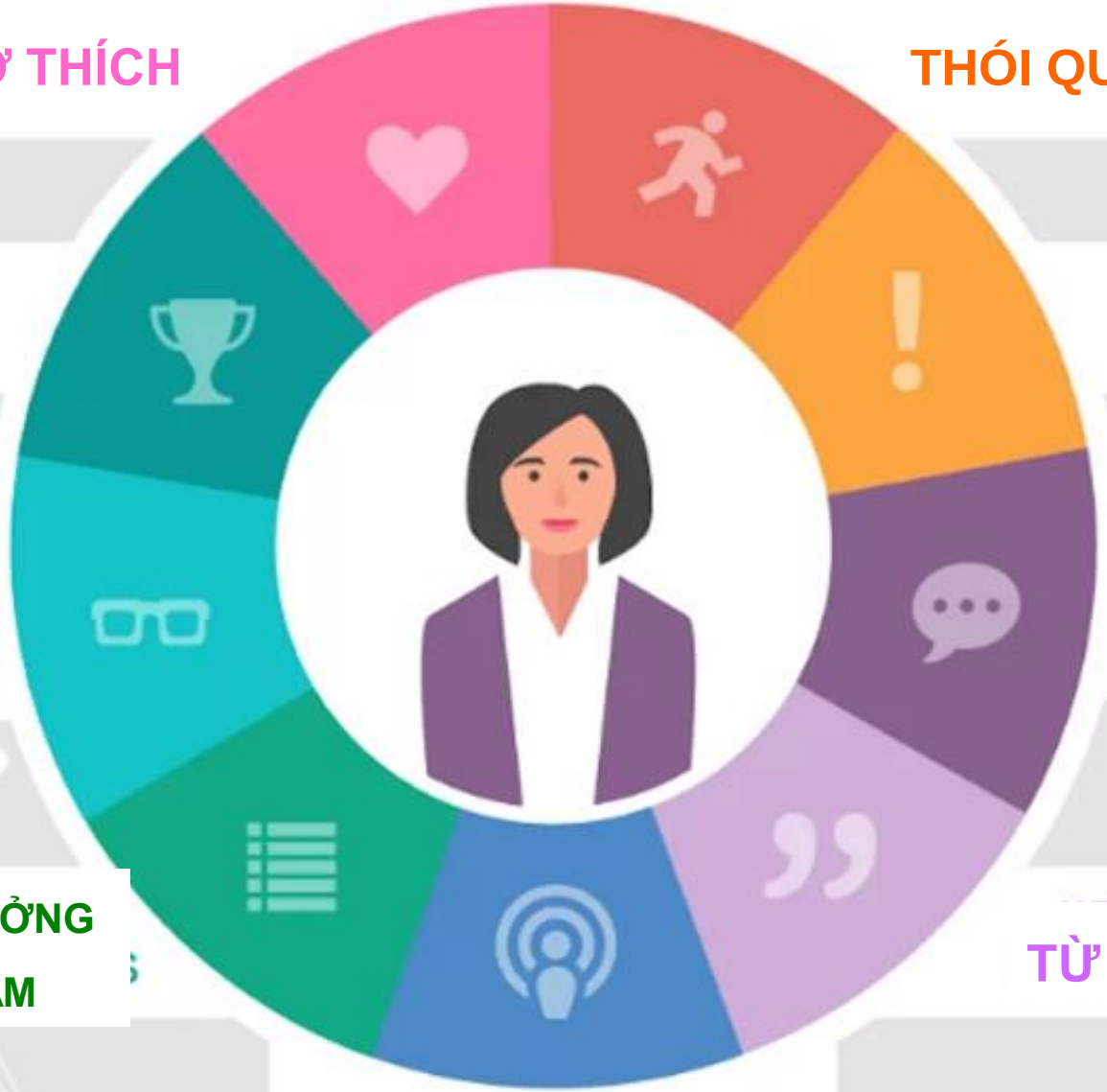
- Personas là các nhân vật hư cấu được sử dụng để đại diện cho các kiểu người dùng khác nhau trong một hoạt động đổi mới cụ thể.
- Thuộc tính về persona được tổng hợp để tạo nên.
- Làm thế nào để chúng ta có được các thuộc tính?
  - Từ dữ liệu nghiên cứu người dùng, bao gồm phỏng vấn, thảo luận nhóm, quan sát thực địa….

SỞ THÍCH

THÓI QUEN

KHÁT VỌNG

ĐIỂM YẾU



SỞ THÍCH ĐỌC VÀ MẠNG XH

BIỆT NGỮ/ NGÔN NGỮ

YẾU TỐ ẢNH HƯỞNG ĐẾN QĐ MUA SẮM

TỪ KHÓA

NGƯỜI CÓ ẢNH HƯỞNG

Ví dụ về Personas Người Mua

CIO xây dựng thương mại



Emily Tanaka
Giám đốc thông tin
Công ty Xây dựng Calico
Boston, Massachusetts

MỤC TIÊU
Hạ tầng công nghệ an toàn, tin cậy xuyên xuốt công ty
Cải thiện năng suất và phối hợp

GIÁ TRỊ
Chuyên môn, độ tin cậy và phản hồi nhanh

THÁCH THỨC
Quan tâm đến các cuộc tấn công mạng và vi phạm dữ liệu
Chật vật với các hệ thống rời rạc, không hiệu quả

VẤN ĐỀ GẶP PHẢI
Quản lý dữ liệu và các vấn đề về bảo mật
Cần tối ưu năng suất và công nghệ
Đảm bảo tuân thủ qui định về an ninh dữ liệu

NGUỒN THÔNG TIN
Đọc tạp chí CIO và ấn phẩm khác
Dựa vào sự giới thiệu của các CIO đồng nghiệp

Buyer Persona Example

Surgeon, Private Practice



Dr. Jennifer Lee
Cosmetic Surgeon
Los Angeles, California

Mục tiêu (Goals)
• Được công nhận là nhà cung cấp dịch vụ thẩm mỹ tiên phong, hiện đại.
• Mở rộng phòng khám, phát triển thêm nhiều chi nhánh.

Giá trị cốt lõi (Values)
• Chuyên môn cao, uy tín và phản hồi nhanh chóng.

Thách thức (Challenges)
• Cạnh tranh với nhiều bác sĩ thẩm mỹ khác tại Los Angeles.
• Nhân viên hành chính chưa am hiểu nhiều về công nghệ.

Vấn đề gặp phải (Pain Points)
• Lo lắng về bảo mật dữ liệu bệnh nhân (HIPAA).
• Cần tư vấn đáng tin cậy về công nghệ để cập nhật các xu hướng mới nhất.
• Băn khoăn về các vấn đề tấn công ransomware.

Nguồn thông tin (Information Sources)
• Cập nhật kiến thức chuyên môn qua các hội nghị, tạp chí.
• Hoạt động tích cực trên Instagram.

Buyer Persona Example



Mục tiêu (Goals)

-
-

Giá trị cốt lõi (Values)

-

Thách thức (Challenges)

-
-

Vấn đề gặp phải (Pain Points)

-
-
-

Nguồn thông tin (Information Sources)

-

Buyer Persona Example



GOALS:

-
-

VALUES:

-

CHALLENGES:

-
-

PAIN POINTS:

-
-
-

INFORMATION SOURCES:

-
-

Tôi đã nghiệm ra rằng mọi người sẽ quên những gì bạn nói, quên những gì bạn đã làm, nhưng <u>họ sẽ không bao giờ quên cảm giác bạn mang lại cho họ.</u>

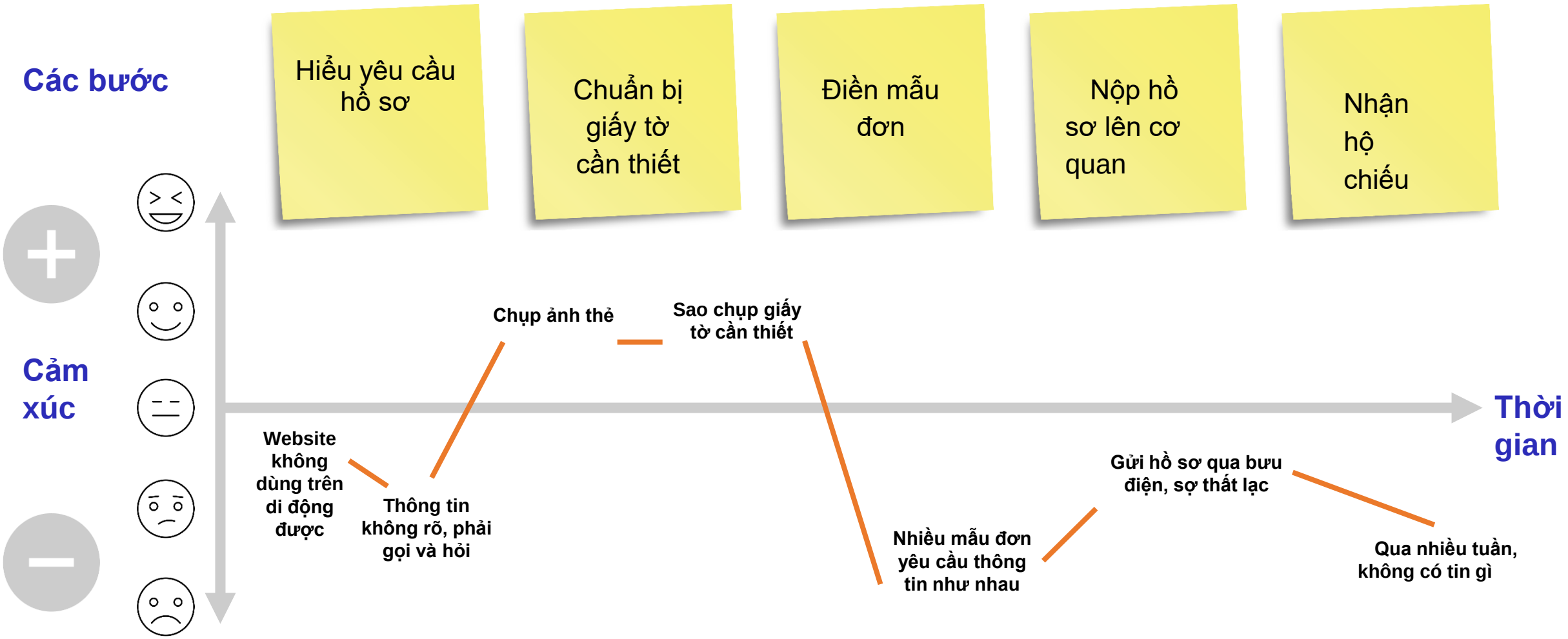


Maya Angelou
1928-2014
Nhà thơ

Phát thảo lộ trình khách hàng



Ví dụ: Thủ tục xin hộ chiếu



Nâng trải nghiệm khách hàng



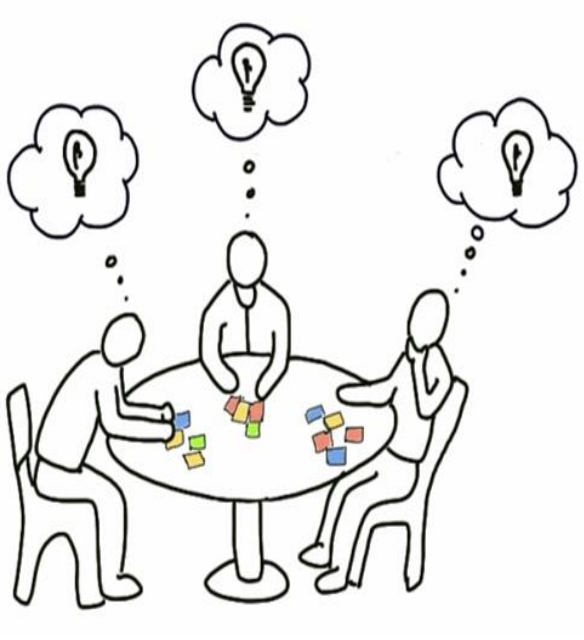
- Xác định những trải nghiệm tiêu cực
- Xác định những gì có thể làm để khắc phục sự cố và mang lại trải nghiệm khách hàng tốt.



- Làm thế nào để duy trì hoặc cải thiện hơn nữa trải nghiệm tốt này?

Kỹ thuật tìm giải pháp

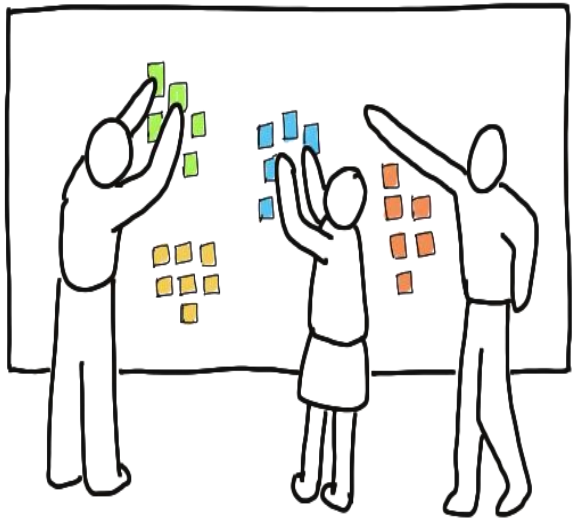
Động não



Phiên động não theo nhóm



Phân tích ý tưởng



Kết hợp các ý tưởng bổ sung thành một khái niệm cụ thể

Thư giãn



Động não



Dành 90 giây để nghĩ về công dụng

Câu chuyện iPhone

iTunes store

App store



App developer



Operation system







Camera



Mic



Wireless



Location

Thư giãn



Bài tập

- Suy nghĩ về một quy trình hành chính (tham khảo các đề xuất) cần cải thiện và có 5 bước.
- Xác định khách hàng của bạn, phát triển 1 Persona
- Phát triển một lộ trình khách hàng qua 5 bước, một số trong đó mang lại trải nghiệm tiêu cực cho Persona này.
- Thời gian: 10 phút.

Gợi ý một số quy trình (tham khảo)

Thủ tục	Các bước
Đăng ký cấp hộ chiếu phổ thông (lần đầu)	1. Nhận và khai đăng ký 2. Chuẩn bị giấy tờ liên quan 3. Nộp hồ sơ 4. Nộp lệ phí 5. Nhận kết quả/hộ chiếu
Đăng ký hóa đơn điện tử	1. Lập tờ khai theo mẫu 2. Đăng ký với cơ quan thuế 3. Nhận thông báo phản hồi 4. Trang bị phần mềm hóa đơn điện tử 5. Vận hành
Mua sắm tài sản công phục vụ hoạt động (không thành lập dự án đầu tư)	1. Xác định nhu cầu và định mức sử dụng 2. Chuẩn bị hồ sơ 3. Trình hồ sơ lên UBND 4. Bổ sung/hoàn thiện hồ sơ 5. Nhận phản hồi

Biểu mẫu Persona

Mô tả qui trình				
Phác thảo!	Tên		Giới	
	Tuổi		Nghề nghiệp	
	MXH?		Giao dịch ngân hàng hay mua sắm online	
	Công tác?		Sức khỏe?	

Bản đồ Lộ trình khách hàng

Phát triển một lộ trình khách hàng qua 5-7 bước, một số trong đó mang lại trải nghiệm tiêu cực cho Persona này



3 Linh hoạt trong công việc



Vòng lặp và giá trị

Theo bạn việc nào khó ước tính chi phí và thời gian hơn?

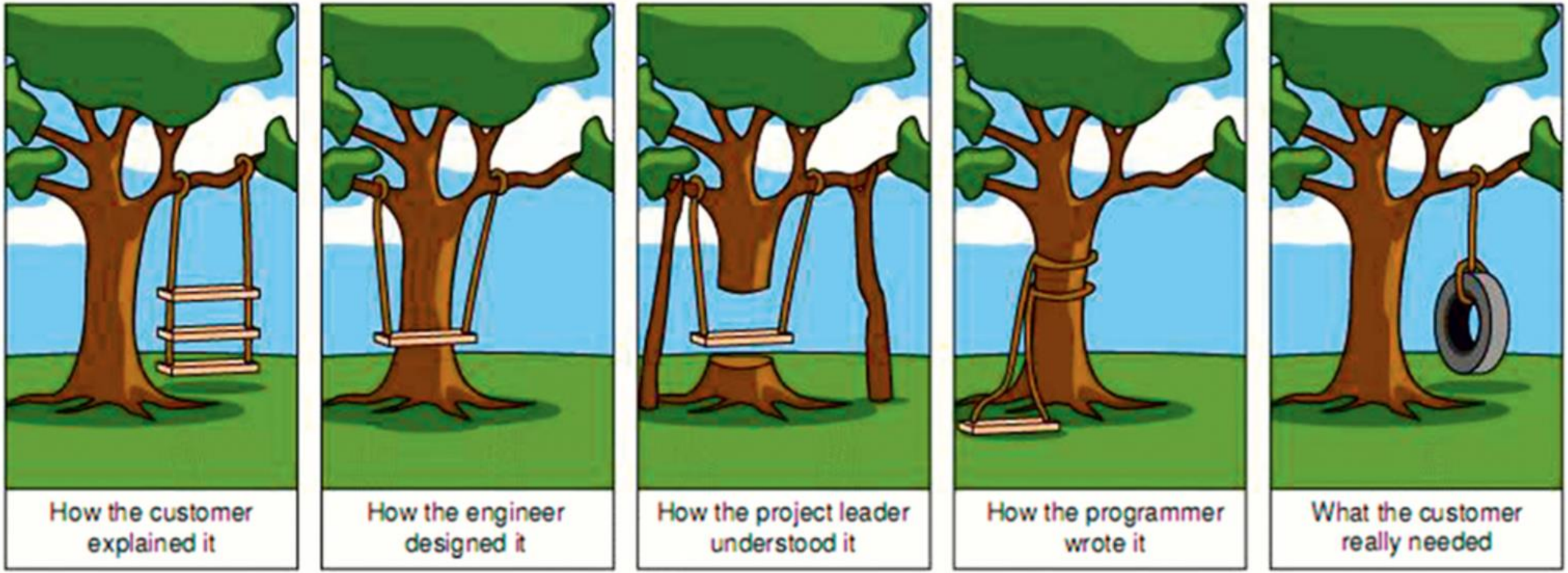
- Dựng hàng rào hay viết phần mềm ứng dụng di động





Tại sao?

Misunderstanding of requirements



https://conformify.com/user-needs-to-testing-a-complete-example-part-3-requirements/

Độ chín của ngành - con người, quy trình, công nghệ

- Ngành tương đối mới so với ngành xây dựng.
- Các tiêu chuẩn về thông số kỹ thuật chưa được xác định rõ ràng.
  - Điều này dẫn đến hiểu sai về các yêu cầu.
- Phần mềm không phải là thứ hữu hình như hàng rào, nơi có thể đo lường tiến độ chính xác.

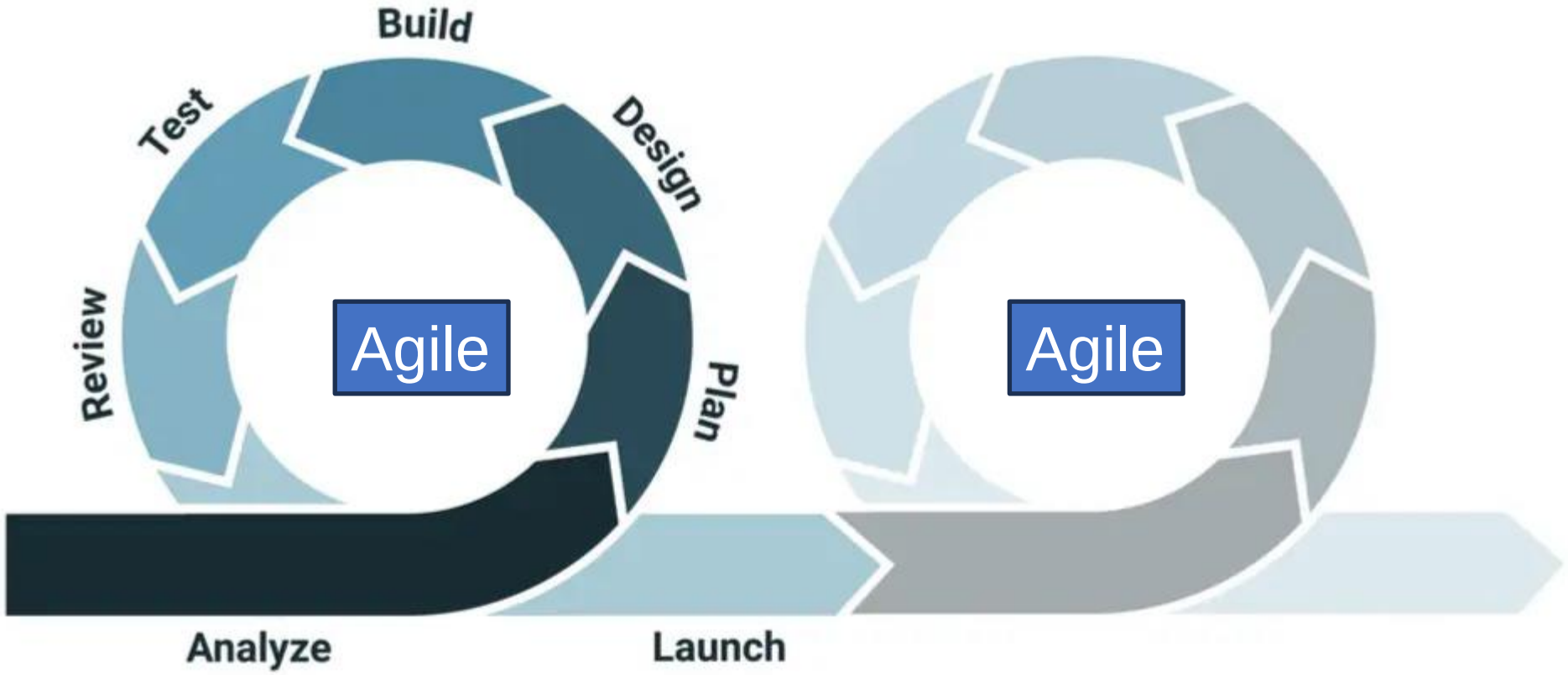
Chúng ta QUẢN LÝ* những hiểu lầm này như thế nào?

* giảm thiểu / loại bỏ!

Mô phỏng

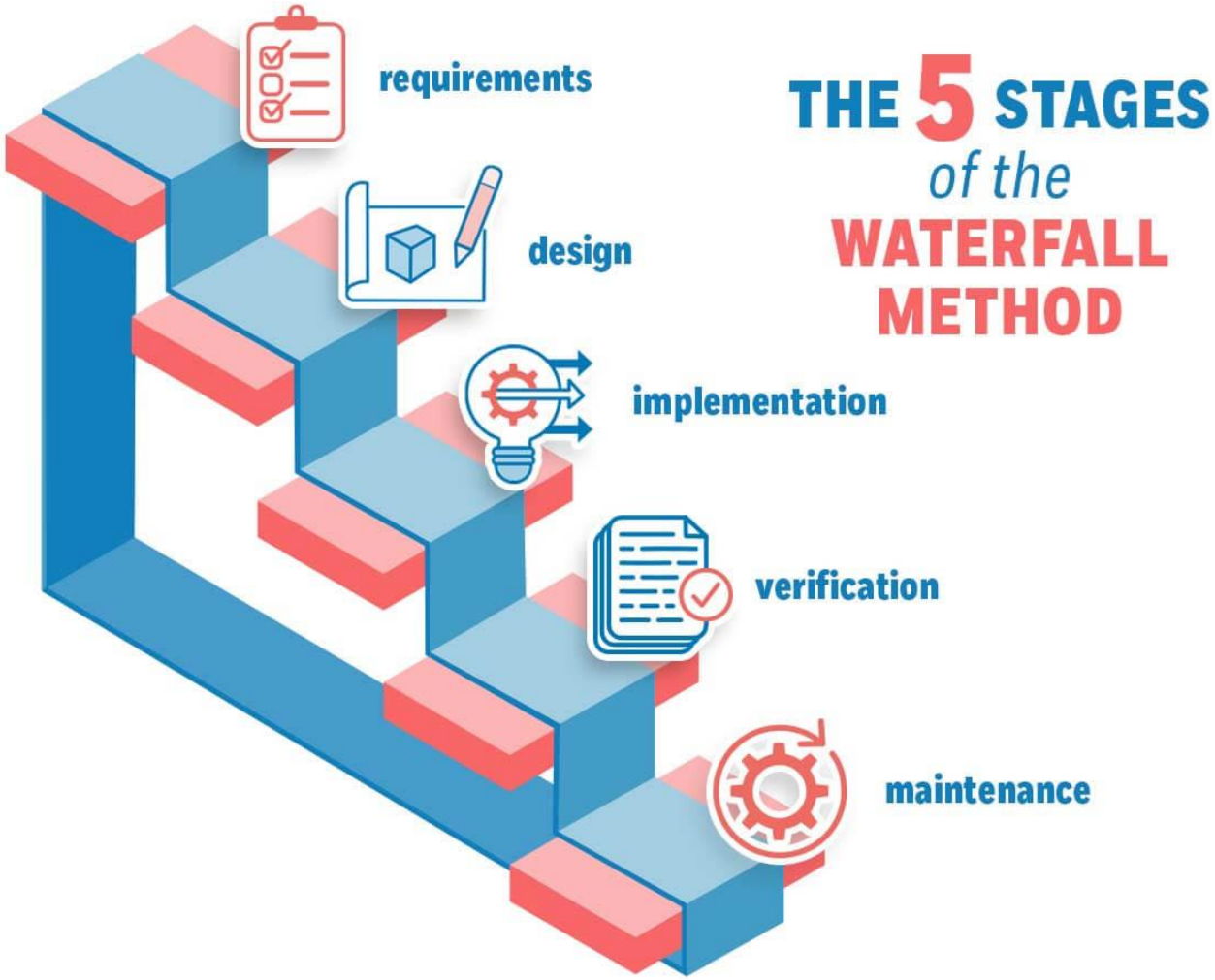


Chuẩn định dạng vẫn còn mới mẻ trong ngành phần mềm



Phương pháp vòng lặp

Ngành xây dựng có chuẩn định dạng (yêu cầu) rõ ràng



Thư giãn



Quy trình

Tạo một quy trình chuyền và nhận bóng trong nhóm.

Luật chơi:

1. Bạn không được chuyền bóng cho người bên cạnh.
2. Tất cả các thành viên trong nhóm phải chạm vào bóng
3. Bóng phải được chuyền lại cho người bắt đầu.
4. Bóng phải di chuyển trong không trung.
5. Bóng không được lăn trên các bề mặt, ví dụ: sàn nhà, tường, bàn ghế.

Mục tiêu: Tạo ra sản phẩm trong thời gian nhanh nhất có thể

1 phút THẢO LUẬN

Tạo sản phẩm

Sản phẩm

Sản phẩm = 3 lần chuyền bóng theo đúng thứ tự và đúng luật chơi

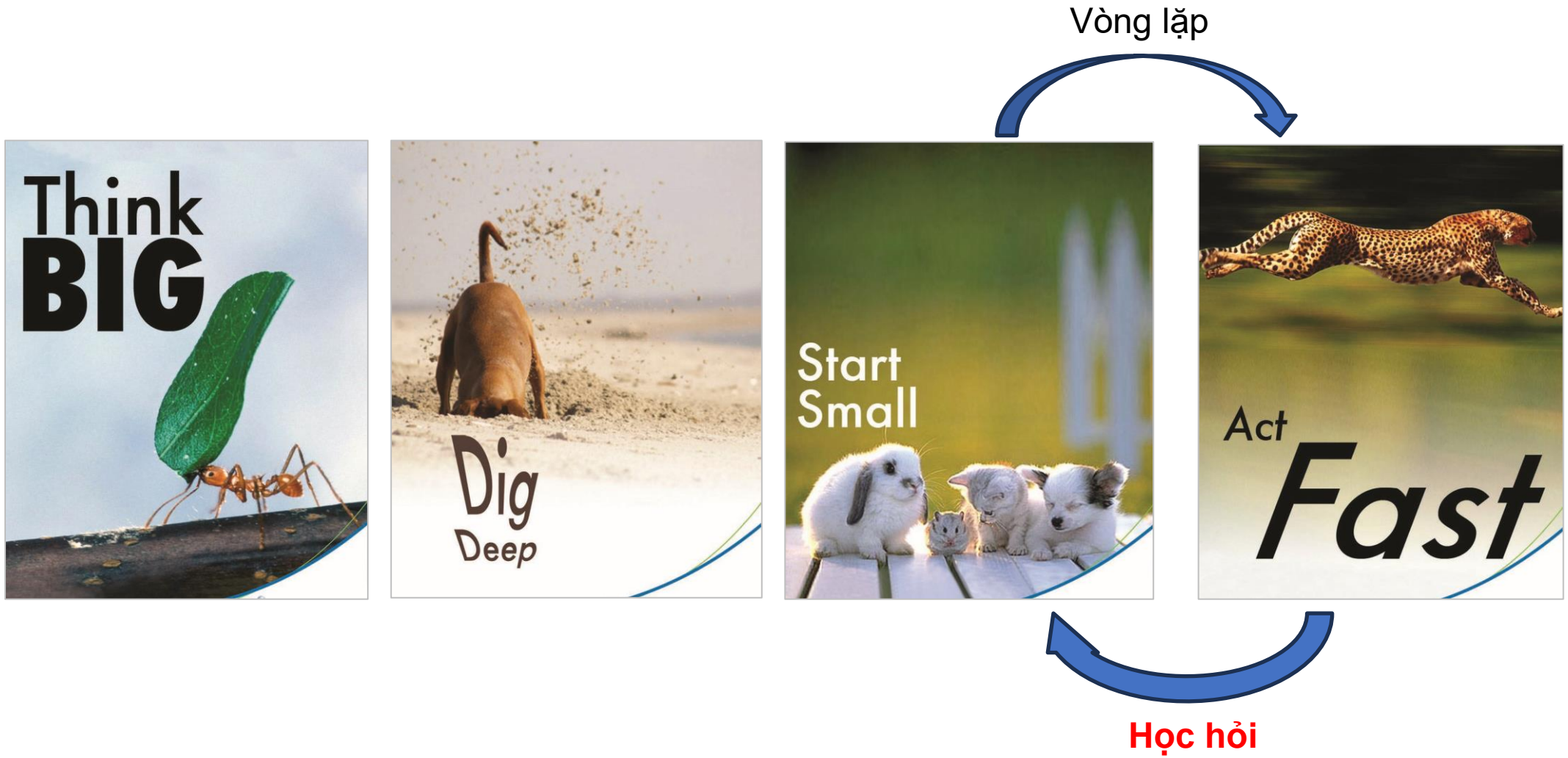
Mục tiêu: Tạo ra sản phẩm trong thời gian nhanh nhất có thể

1 phút THẢO LUẬN

Tạo sản phẩm

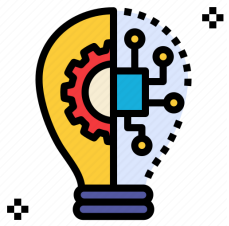
Thử nghiệm, lập lại giúp tối ưu hóa.

Kết luận



- Đừng sợ thất bại, ***học thật nhanh từ sai lầm trước đó!***.

Tóm tắt







- Đổi mới là công việc khó khăn, đòi hỏi
  - Phải có văn hóa tổ chức mang tư duy thử nghiệm và học tập liên tục.
  - Tạo ra giá trị
  - Thu được kỹ năng mới
- Nhận dạng, hiểu và đồng cảm với khách hàng.
- Đồng kiến tạo
  - Phát triển các giải pháp sử dụng phản hồi và động não.
- Áp dụng phương pháp vòng lặp để giảm thiểu, nếu không phải là loại bỏ hoàn toàn, rủi ro.

Fulbright
SCHOOL OF PUBLIC POLICY AND MANAGEMENT

Disruptive Technologies
for Public Asset Governance

THE WORLD BANK
IBRD • IDA | WORLD BANK GROUP

Schweizerische Eidgenossenschaft
Confédération suisse
Confederazione Svizzera
Confederaziun svizra

Swiss Confederation

Federal Department of Economic Affairs,
Education and Research EAER
State Secretariat for Economic Affairs SECO

Xin cảm ơn!

Contact: *Ms. Huong Thi Lan Tran– Senior Public Sector Specialist : htran5@worldbank.org*
Mr. Ildrim Valley – Public Sector Specialist : ivalley@worldbank.org