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

Embassy of Switzerland
Swiss Cooperation Office in Vietnam

Đổi mới trong khu vực công

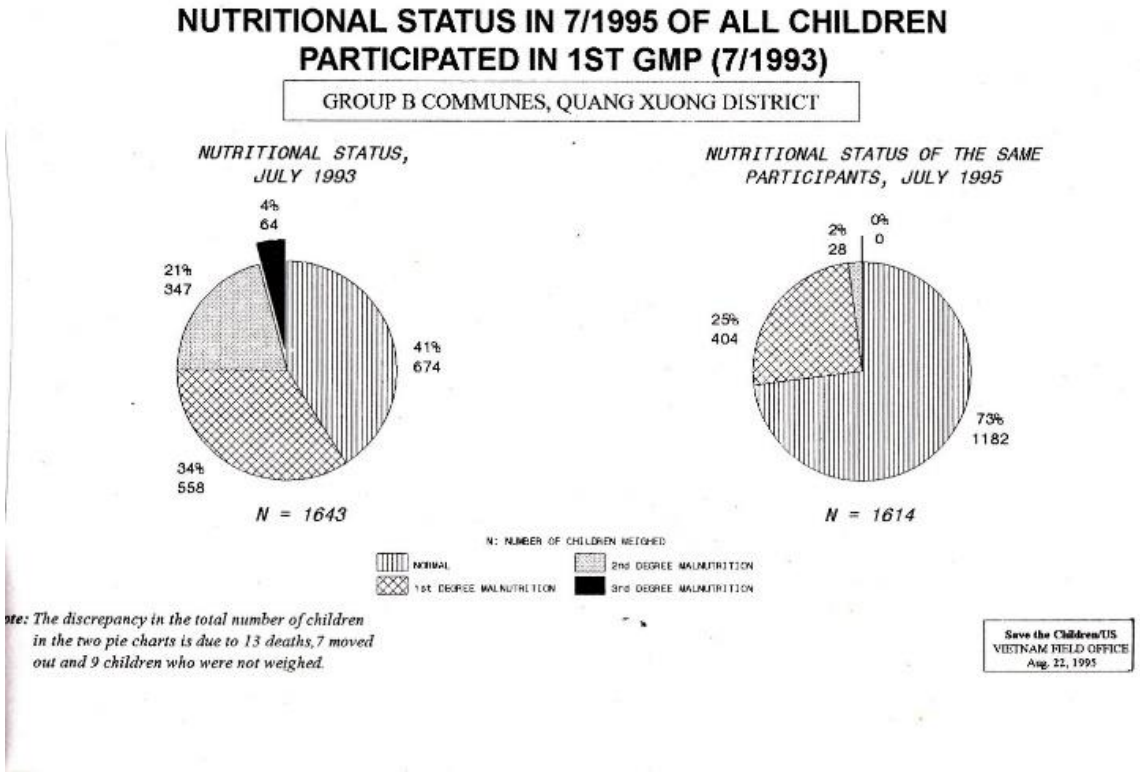
Tư duy thiết kế lấy con người làm trung tâm



Nguyễn Quý Tâm, FSPPM

MLP#2, 22/08/2024





Câu chuyện trẻ suy dinh dưỡng ở Quảng Xương và tư duy thiết kế

Photos: Positivedeviance.org

Nội dung

1. Khung kỹ năng trong chính phủ số
2. Tư duy thiết kế lấy con người làm trung tâm
3. Công cụ & kỹ thuật

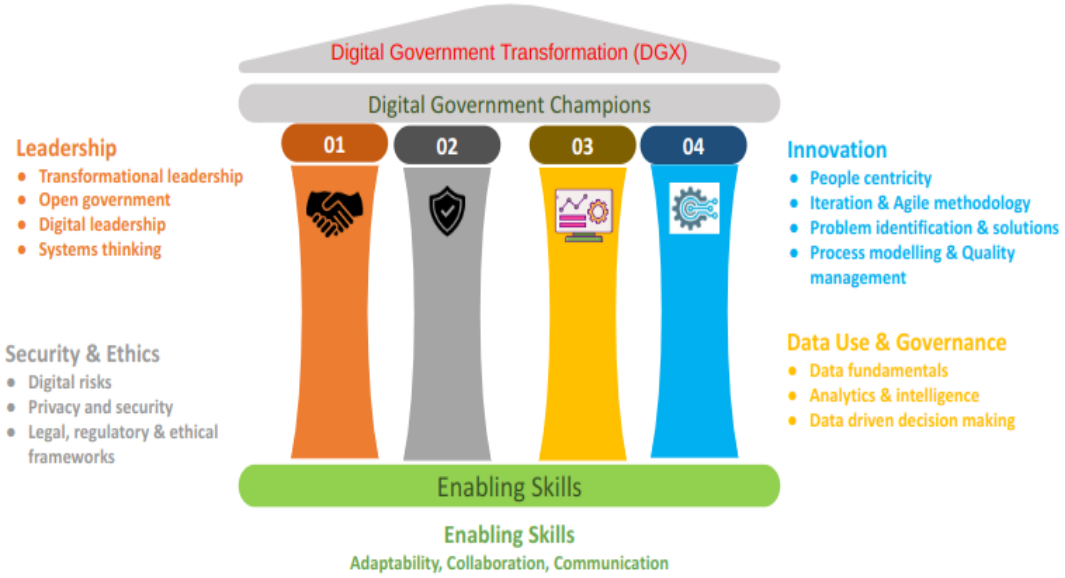
Mục tiêu học tập

- Đổi mới là một trụ cột trong chính phủ số
- Áp dụng khung Tư duy thiết kế để phát triển các giải pháp lấy người dân làm trung tâm, nâng cao trải nghiệm của người dân, biết cách áp dụng và hiểu tác động của cách tiếp cận này.
  - Nhận dạng và đồng cảm với ‘con người’ (người dùng cuối) của dịch vụ công.

1 Đổi mới: Khung kỹ năng Chính phủ số

Đổi mới: Lấy con người làm trung tâm

- Trụ cột thứ 4 trong Khung kỹ năng.
  - Tư duy Thiết kế - thiết kế dịch vụ để nâng cao trải nghiệm của mọi người.
  - Sáng tạo, khả năng thích ứng trong công việc và vòng lặp là những nguyên tắc của việc thiết kế dịch vụ lấy con người làm trung tâm.
- Kỹ năng này sẽ cho phép tận dụng các công nghệ đột phá để quản lý tài sản công tốt hơn. (DT4PAC).



Đổi mới

Định nghĩa chung:

- Đề cập đến yếu tố mới hay một sự thay đổi liên quan tới sản phẩm, ý tưởng, hay dịch vụ hiện hữu.

Trong khu vực công:

- Tạo ra cách thức cung cấp dịch vụ công mới hay được cải thiện để tăng giá trị cho xã hội khi hoạt động trong môi trường internet.

Bài tập dịch vụ chia sẻ xe đạp

Mô tả tình huống

- Đơn vị của anh/chị được giao nhiệm vụ phát triển ý tưởng dịch vụ chia sẻ xe đạp tại thành phố di tích Huế.
- Đối tượng mục tiêu bao gồm
  - Du khách nước ngoài
  - Du khách trong nước
  - Cư dân Huế



Bài tập

Dựa vào giải pháp mà nhóm đề xuất, thảo luận và liệt kê các yêu cầu có ý nghĩa quan trọng và phải được thực hiện để dự án thành công.

- 3 yêu cầu “phải có”.
- 3 yêu cầu “nên có”.

2 Tư duy thiết kế lấy con người làm trung tâm





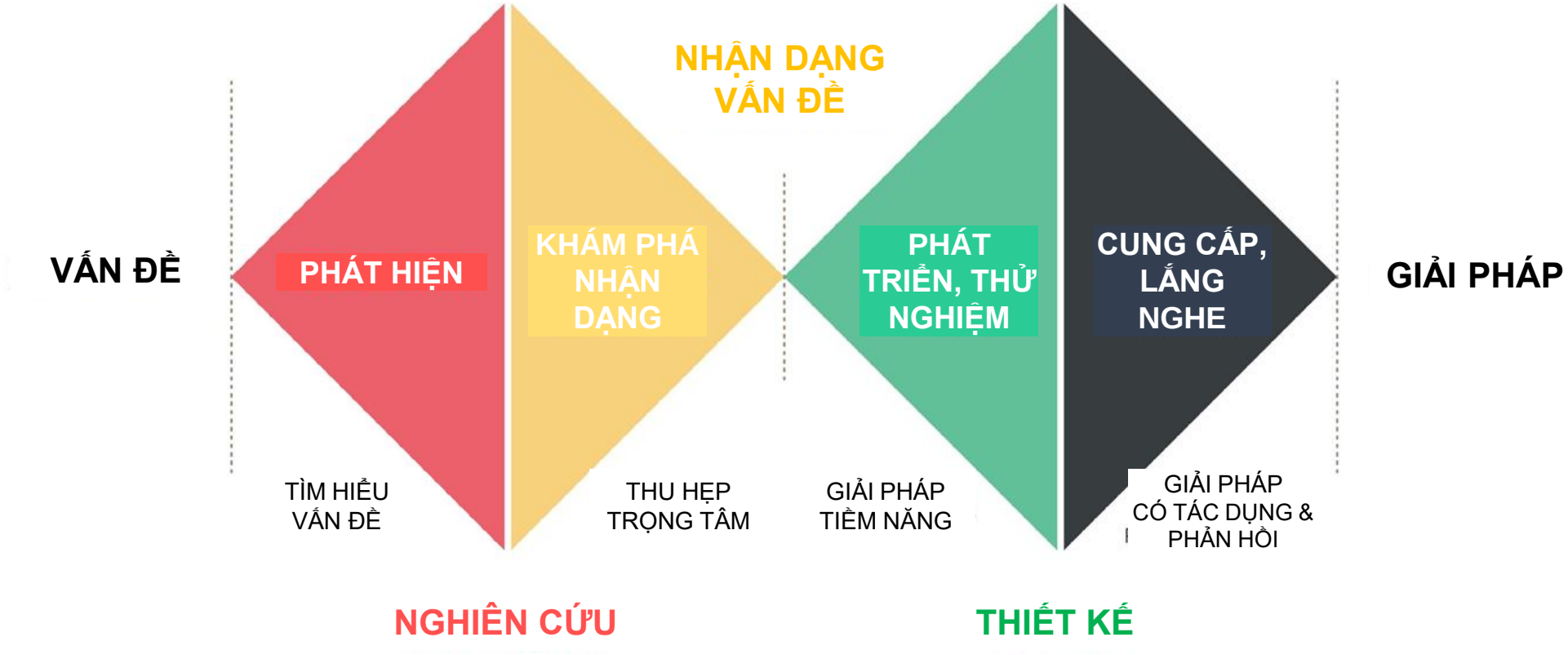
Tư duy thiết kế: Bà đỡ cho sự mới mẻ ra đời



- Thiết kế hướng hành động để thay đổi hiện trạng sang một tương lai đáng mong đợi hơn.
- Sử dụng công cụ và phương pháp của nhà thiết kế để phát triển sản phẩm và dịch vụ giúp đáp ứng nhu cầu của người dân tốt hơn.
  - Câu chuyện Quảng Xương

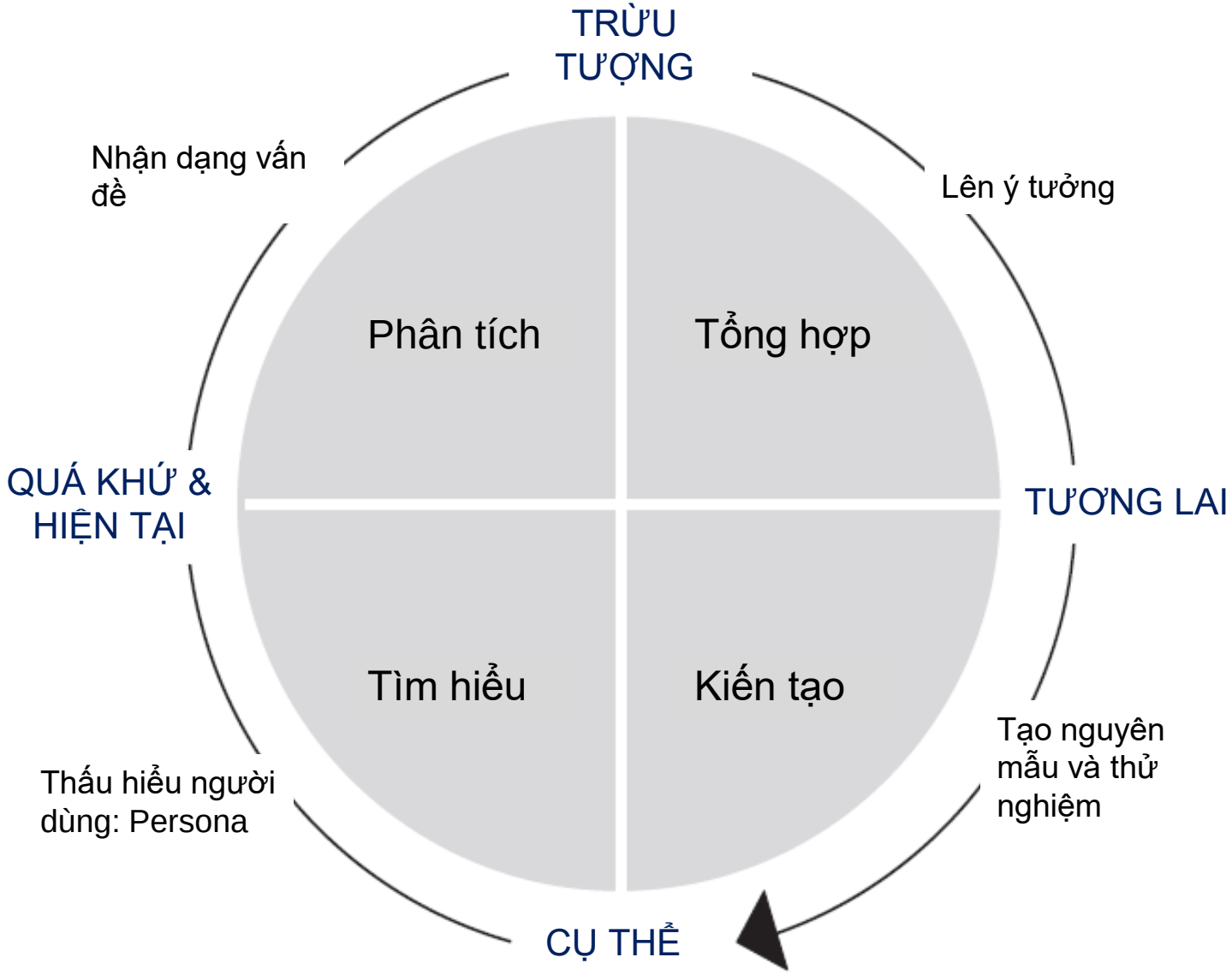
Các khung mô hình

Mô hình kim cương đôi



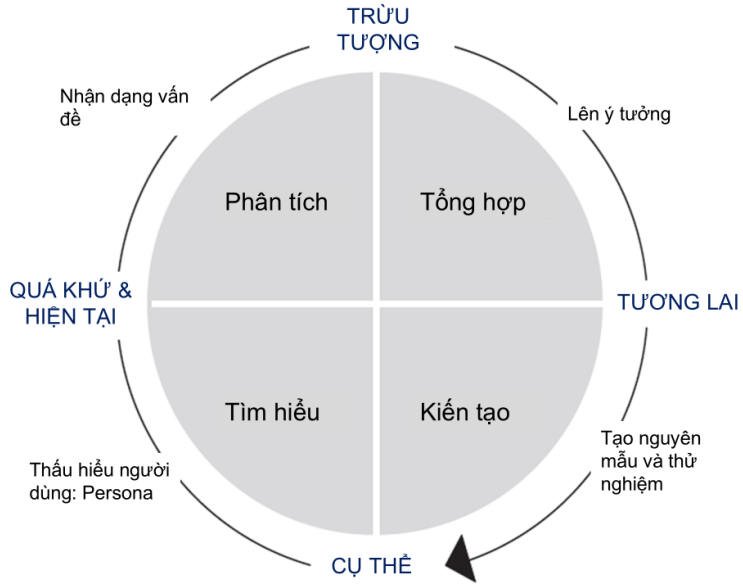
https://www.linkedin.com/pulse/double-diamond-concept-pathway-successful-design-thinking-saste/

Mô hình tư duy thiết kế trong khu vực công

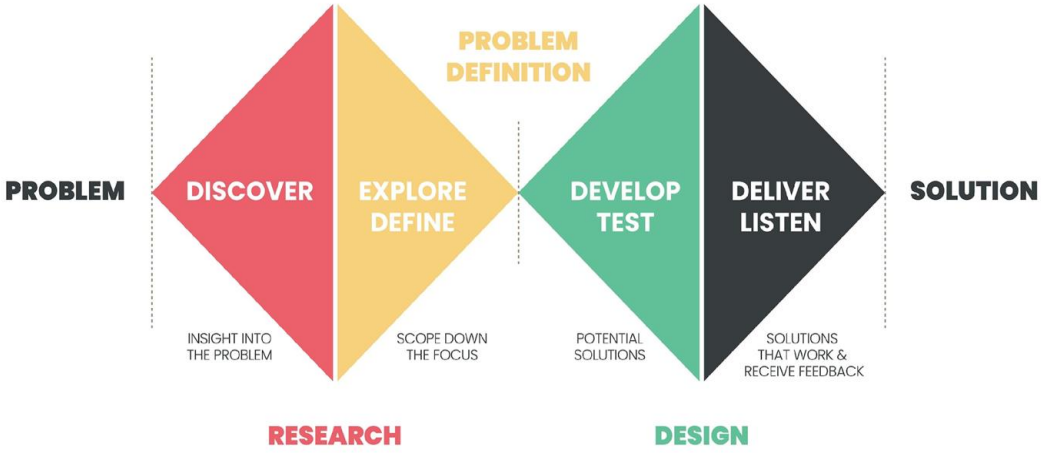


Nguồn: theo Christian Bason (2018)

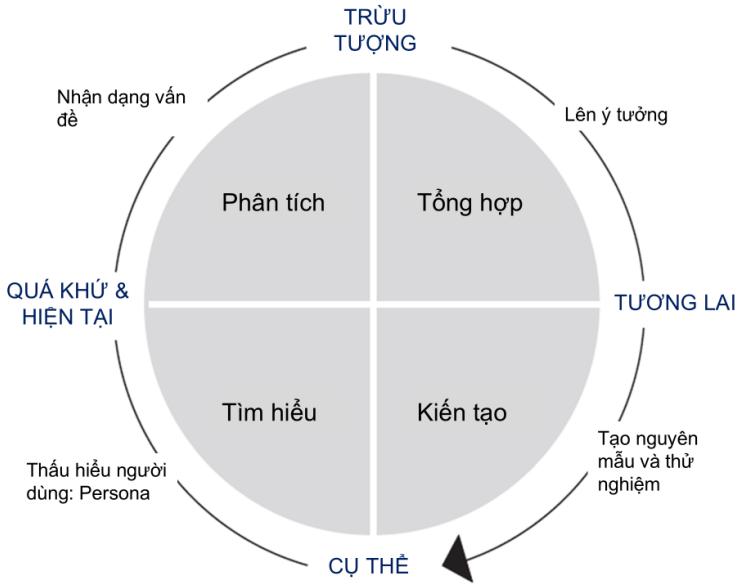
3 Công cụ và Kỹ Thuật



Nguồn: theo Christian Bason (2018)



1. Kỹ thuật thấu hiểu người dùng



Nguồn: theo Christian Bason (2018)

Persona/nhận dạng tính cách

- Personas là các nhân vật hư cấu được sử dụng để đại diện cho các kiểu người dùng khác nhau cho một hoạt động đổi mới cụ thể.
- Thuộc tính về persona được tóm tắt.
- Làm thế nào có được các thuộc tính này?



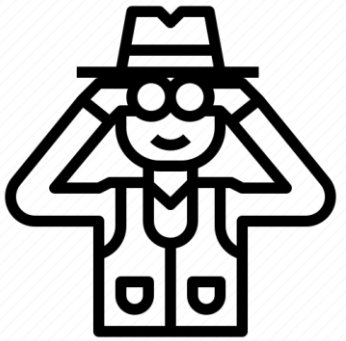
Nghiên cứu người dùng



Phỏng vấn



Thảo luận nhóm



Quan sát thực địa



Nhân ảnh


PREFERENCES
DAILY ROUTINES
ASPIRATIONS
PAIN POINTS
READING AND
SOCIAL MEDIA HABITS
LANGUAGE/
LINGO USED
FACTORS IN HER
PURCHASE DECISIONS
KEY WORDS
AND PHRASES
KEY INFLUENCERS

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

Ví dụ về Personas Người Mua



Mục tiêu (Goals)

-
-

Giá trị cốt lõi (Values)

-

Thách thức (Challenges)

-
-

Vấn đề gặp phải (Pain Points)

-
-
-

Nguồn thông tin (Information Sources)

-

Minh họa:
Nhận dạng người bán hàng rong trong bối cảnh qui hoạch phố đi bộ Hồ Con Rùa

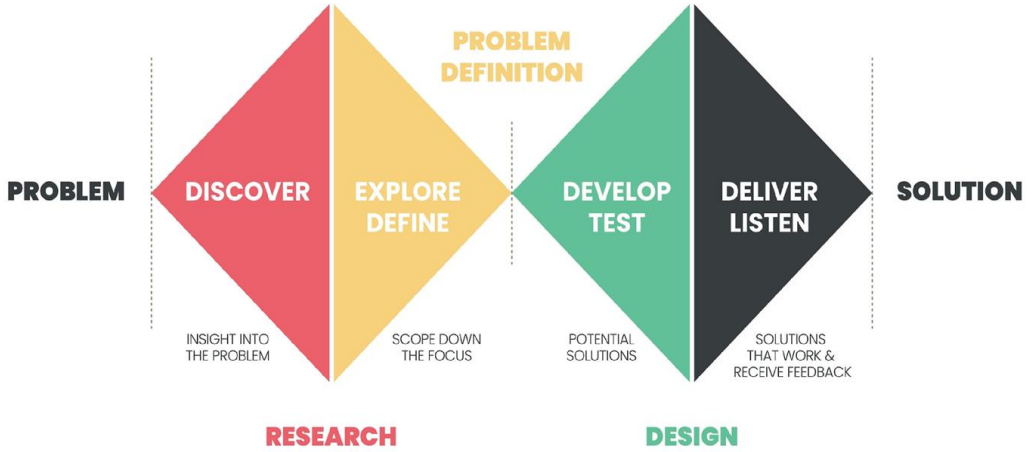
https://www.youtube.com/watch?v=xjtV-Icd9uA&t=314s

Hoạt động



1. Tạo hình người dùng xe đạp trong thành phố Huế.
2. Đối với nhân vật này, hãy liệt kê 5 yêu cầu hàng đầu.
3. Thời gian: 10 phút.

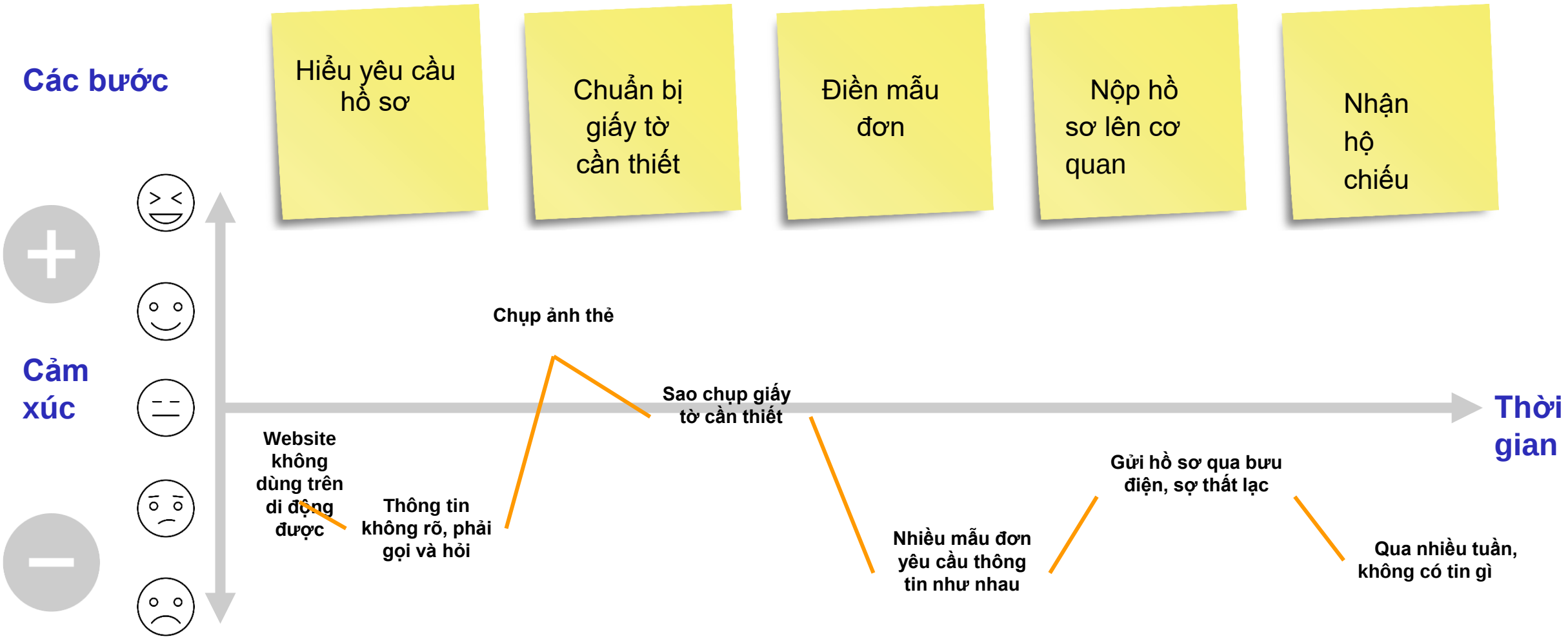
2. Kỹ thuật nhận dạng vấn đề



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?



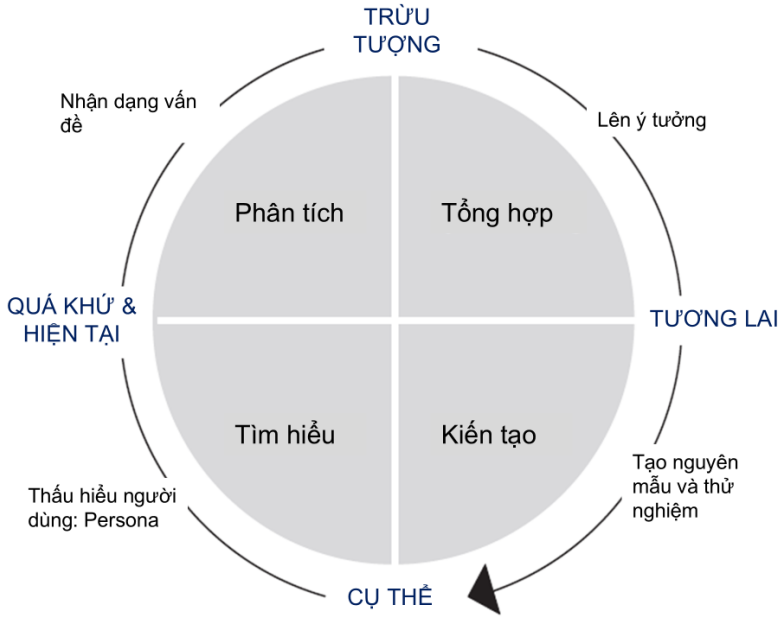
Tai sao trải nghiệm của người dân là quan trọng?

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

Maya Angelou
1928-2014



3. Kỹ thuật lên ý tưởng



Nguồn: theo Christian Bason (2018)

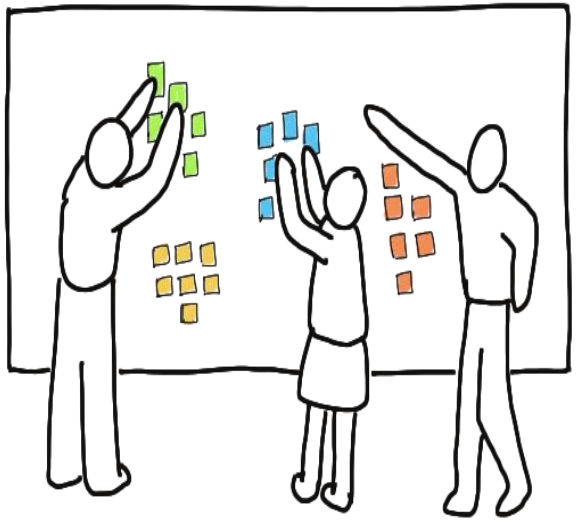
Động não



Phiên động não theo nhóm



Phân tích ý tưởng



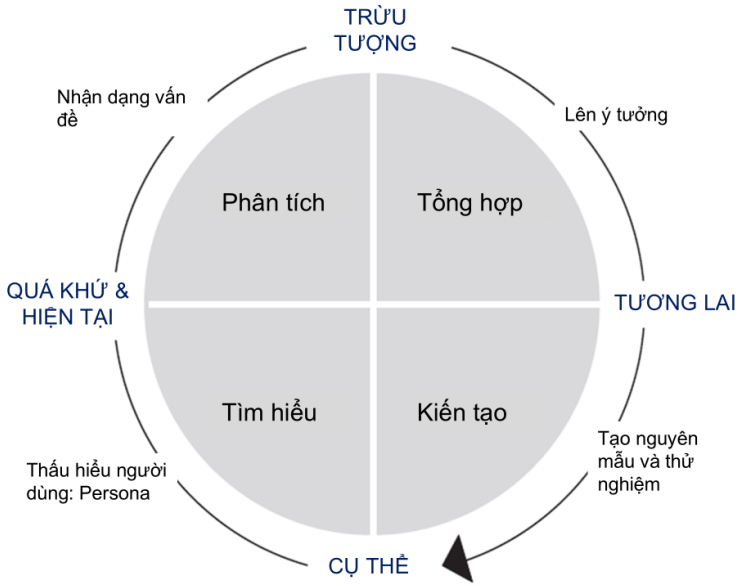
Kết hợp các ý tưởng bổ sung thành một khái niệm cụ thể

Lên ý tưởng (động não)



- **120 giây** để suy nghĩ về công năng
- Liệt kê càng nhiều càng tốt
- Thảo luận trong nhóm

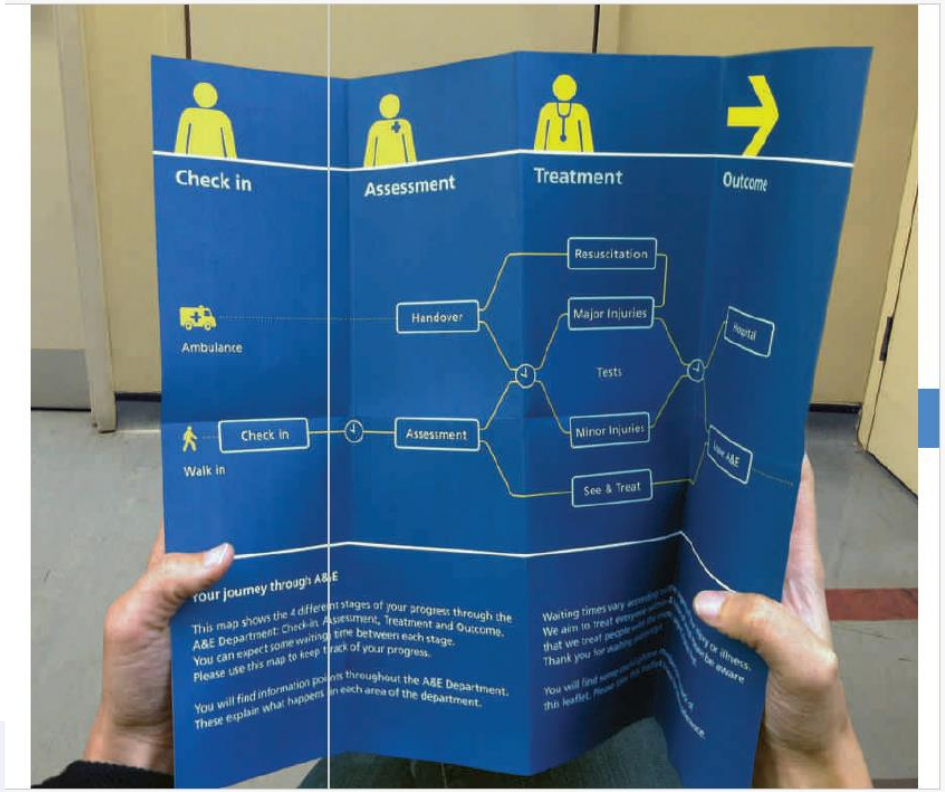
4. Kỹ thuật tạo nguyên mẫu/mô hình



Nguồn: theo Christian Bason (2018)

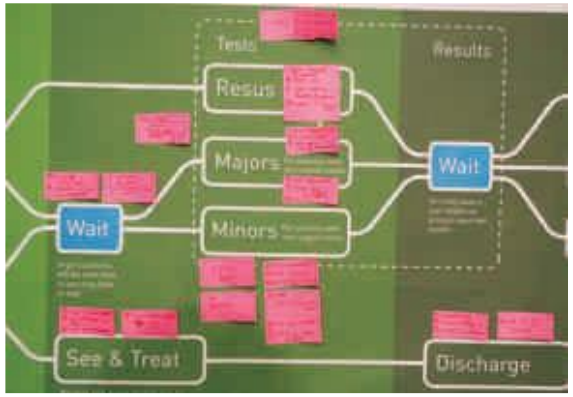
Mô hình nguyên mẫu là gì?

- Công cụ trực quan hóa tương lai.
- Khám phá các giải pháp tương lai từ rất sớm trong quá trình lên kế hoạch,
- Định hình giải pháp theo hướng cho phép quá trình học hỏi diễn ra nhanh chóng thông qua thử nghiệm, thay đổi liên tục trước khi đi đến giải pháp sau cùng.



Mô hình


Đăng ký dịch vụ công trực tuyến mức độ 4
Đổi giấy phép lái xe
Quy trình
4
thực hiện
dịch vụ công
1
Đăng ký/
Đăng nhập
2
Khai báo
thông tin hồ sơ
3
Thanh toán
Phí/lệ phí
4
Theo dõi hồ sơ
nhận kết quả


Tests
Results
Resus
Majors
Minors
Wait
Wait
See & Treat
Discharge

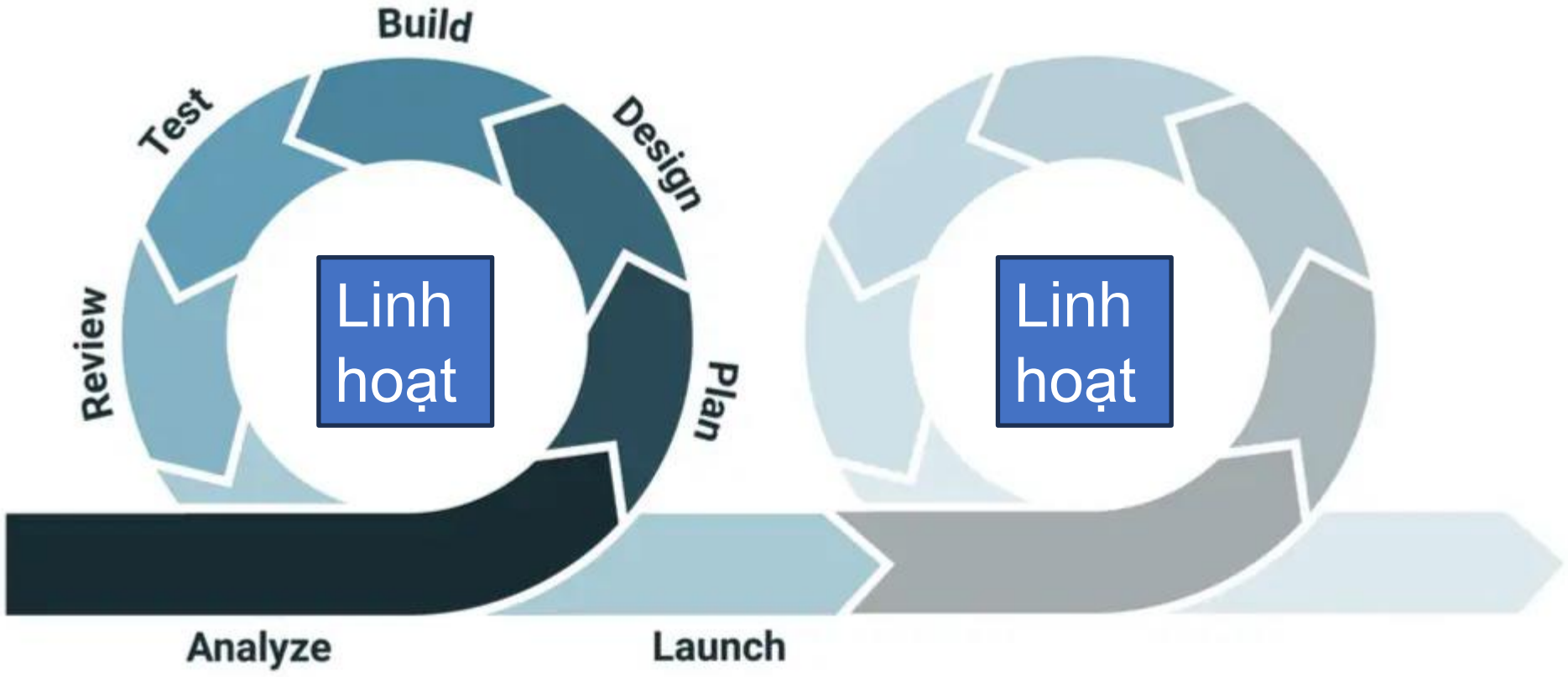


Khác nhau giữa nguyên mẫu và thí điểm

	Nguyên mẫu	Thí điểm
Mục tiêu	Phản hồi, học hỏi, phát triển	Chứng minh, tạo bằng chứng
Thời điểm	Ngay từ đầu trong tiến trình thiết kế	Khi đã thiết kế xong giải pháp
Mức độ công khai	Không hoặc rất hạn chế	Trung bình – Cao
Phạm vi rủi ro	Thấp	Trung bình

TẠO NGUYÊN MẪU THAY VÌ THÍ ĐIỂM CÓ THỂ GIÚP LOẠI BỎ RÀO CẢN ĐỐI VỚI SỰ THAY ĐỔI

4.1 Áp dụng cách tiếp cận vòng lặp



Phương pháp vòng lặp

Bài tập vòng lặp

Luật chơi

1. Tạo một quy trình chuyền và nhận bóng trong nhóm

2. Bạn không được chuyền bóng cho người bên cạnh.

3. Bóng phải chuyền lại cho người bắt đầu.

4. Bóng phải bay qua không trung.

5. Bóng không được lăn trên các bề mặt, ví dụ: sàn nhà, tường, bàn ghế.

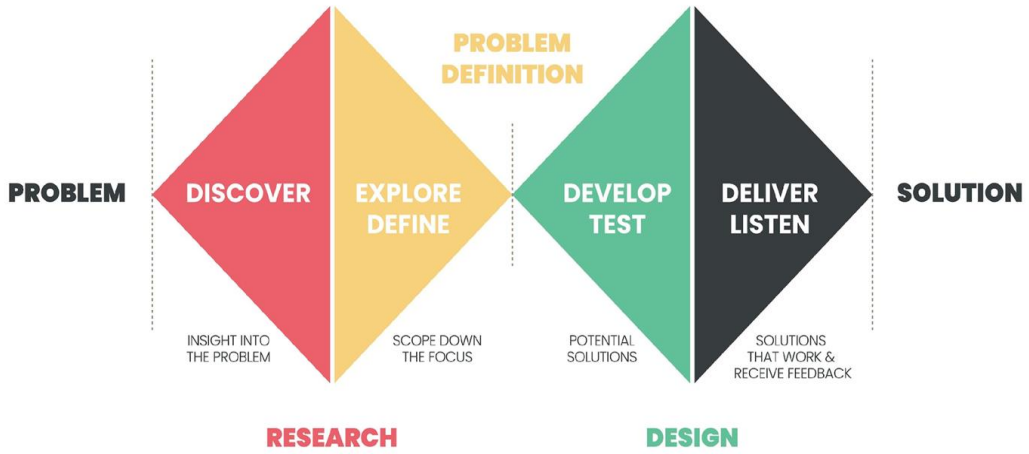
Sản phẩm

Bạn sẽ tạo ra một sản phẩm

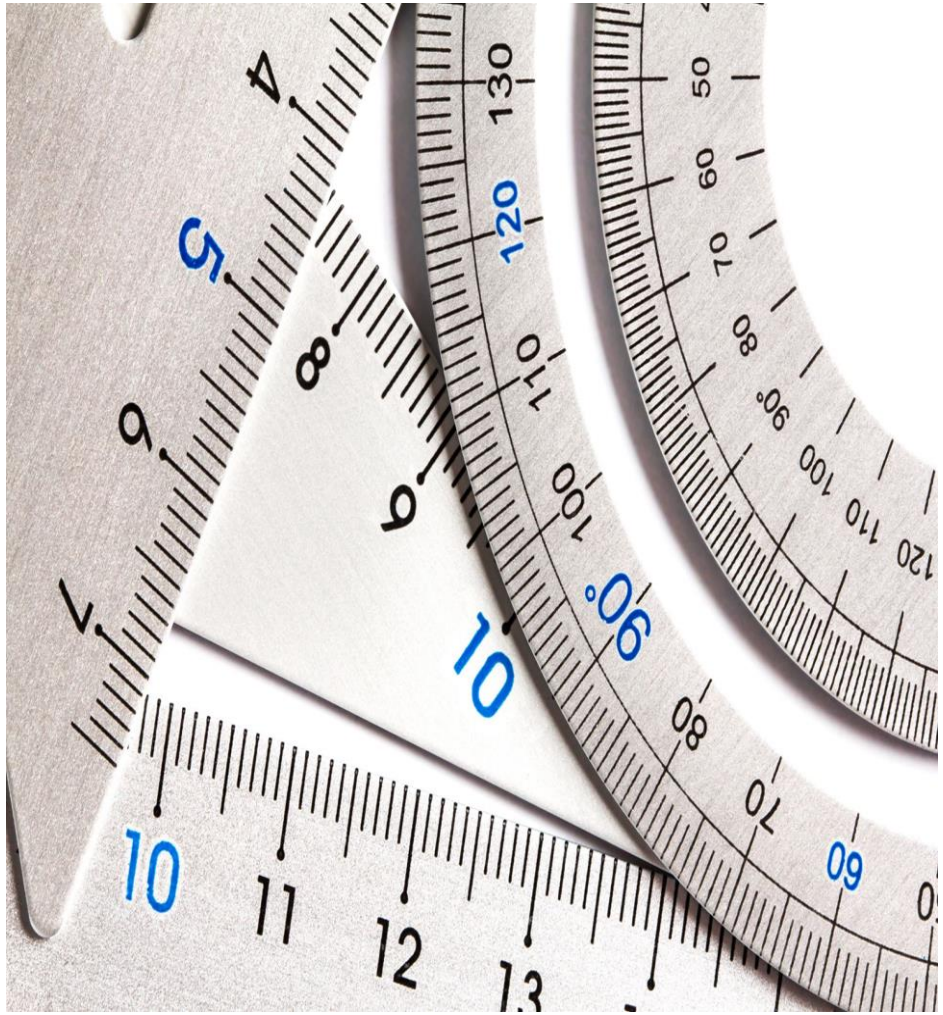
Một sản phẩm = 8 lần chuyền bóng theo đúng trật tự.

Nếu làm rơi bóng, bạn phải làm lại từ đầu.

5. Thử nghiệm: chủ động thu thập thông tin phản hồi



Xác định thước đo



Làm sao biết dự án thành công?



Phản hồi, đo lường chủ động!



This article is more than **5 months old**

‘We’re an easy target’: an A&E nurse on life on the healthcare frontline

Janice Morgan, a matron at Nottingham’s Queen’s Medical Centre hospital, says staff are facing more abuse and aggression

Thời sự

08/08/2022 09:02 GMT+7

Giải pháp nào ngăn bạo lực từ phòng cấp cứu?

14

THU HIẾN - CHẤN PHONG

Tuổi Trẻ trên Google News

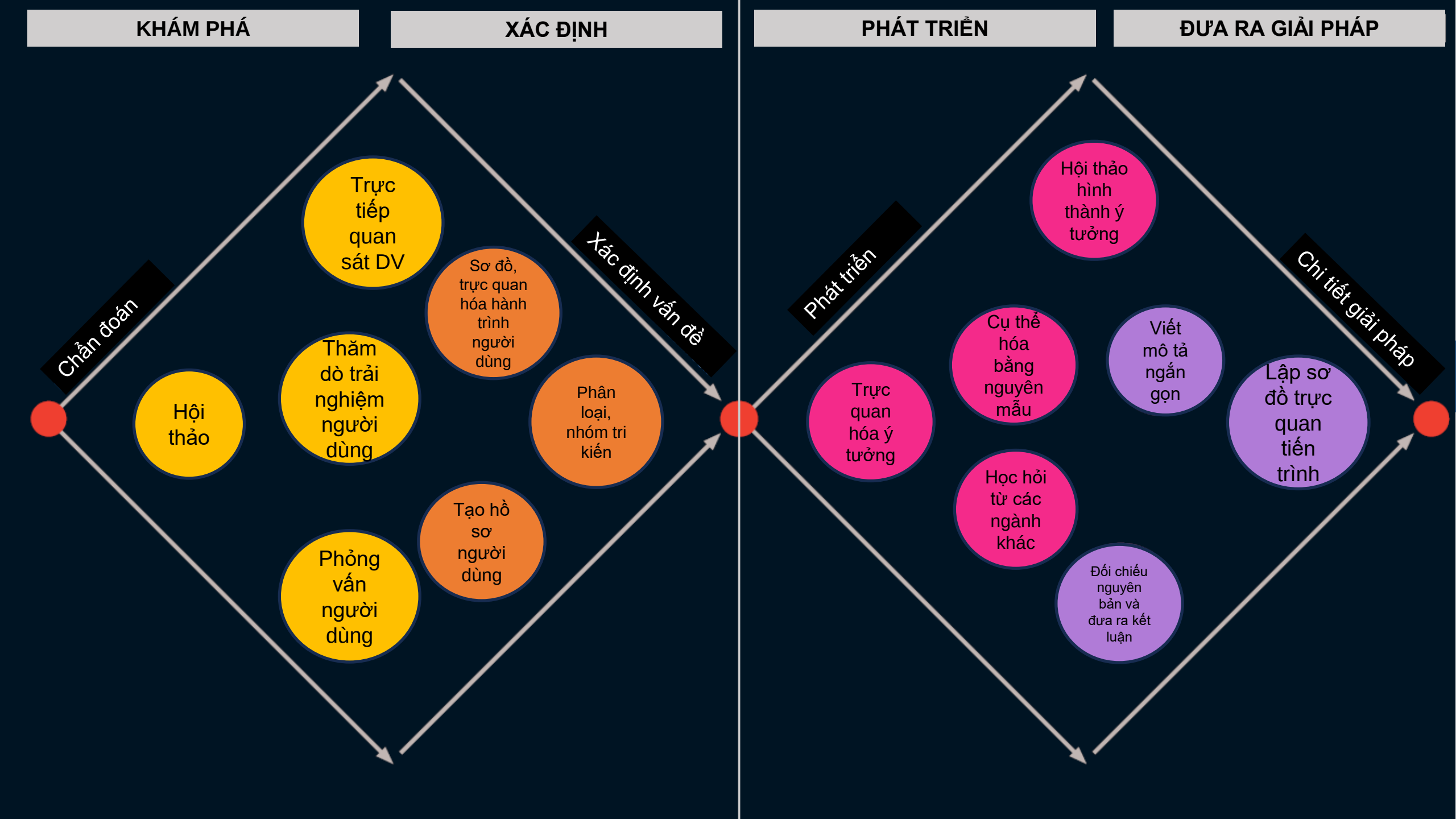
TTO - Chỉ trong vòng chưa đầy 10 ngày, hai bác sĩ tại khoa cấp cứu Bệnh viện Nhân dân Gia Định (TP.HCM) đã bị người nhà hành hung, tấn công trực tiếp.

Ví dụ minh họa

BẠO LỰC Ở PHÒNG CẤP CỨU

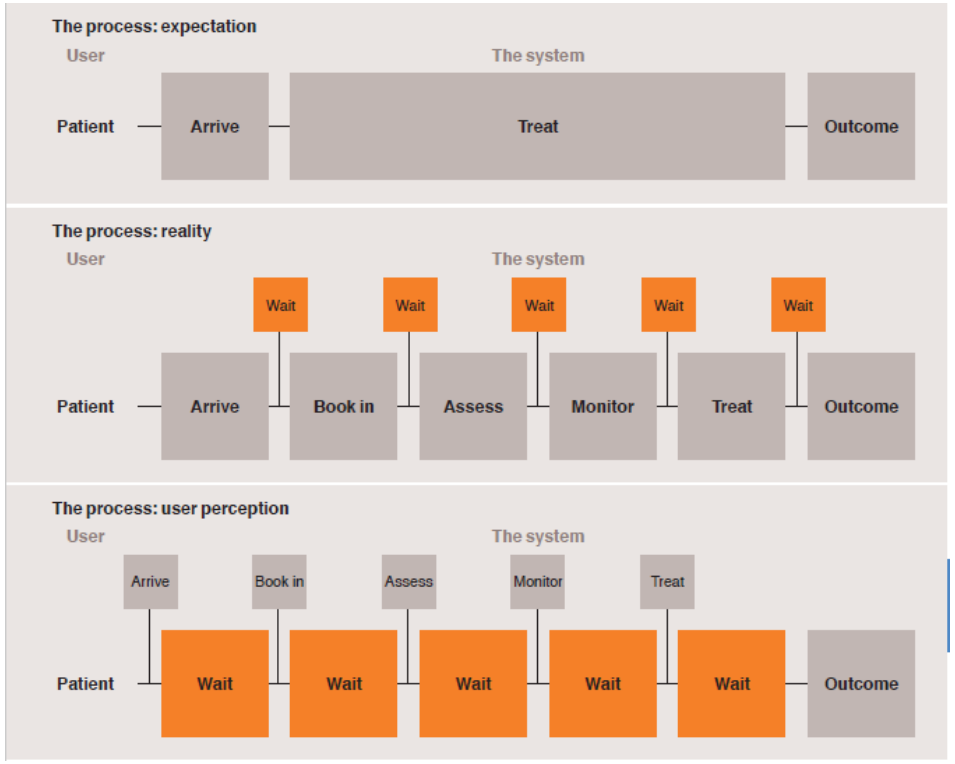
Bối cảnh

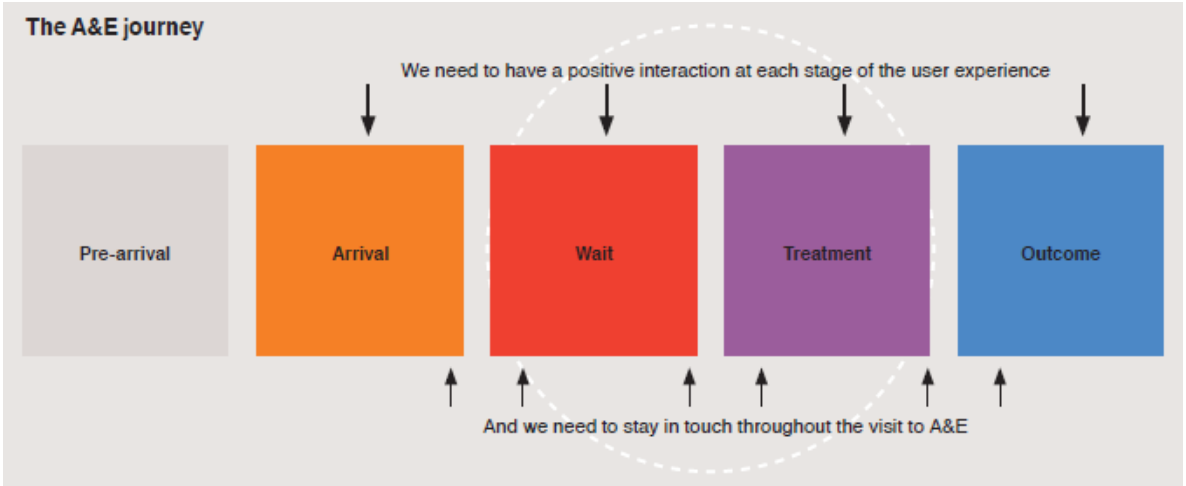
- Mỗi ngày hơn 150 vụ bạo hành, đặc biệt ở khoa cấp cứu
- Tổn thất hơn 69 triệu bảng Anh/năm
  - Ảnh hưởng tâm lý y bác sĩ
  - Nhân sự bỏ việc, tốn kém chi phí đào tạo
  - Chi phí thuê an ninh


KHÁM PHÁ
XÁC ĐỊNH
PHÁT TRIỂN
ĐƯA RA GIẢI PHÁP
Chẩn đoán
Xác định vấn đề
Phát triển
Chi tiết giải pháp
Trực tiếp quan sát DV
Sơ đồ, trực quan hóa hành trình người dùng
Thăm dò trải nghiệm người dùng
Hội thảo
Phân loại, nhóm tri kiến
Tạo hồ sơ người dùng
Phỏng vấn người dùng
Hội thảo hình thành ý tưởng
Cụ thể hóa bằng nguyên mẫu
Viết mô tả ngắn gọn
Trực quan hóa ý tưởng
Lập sơ đồ trực quan tiến trình
Học hỏi từ các ngành khác
Đối chiếu nguyên bản và đưa ra kết luận

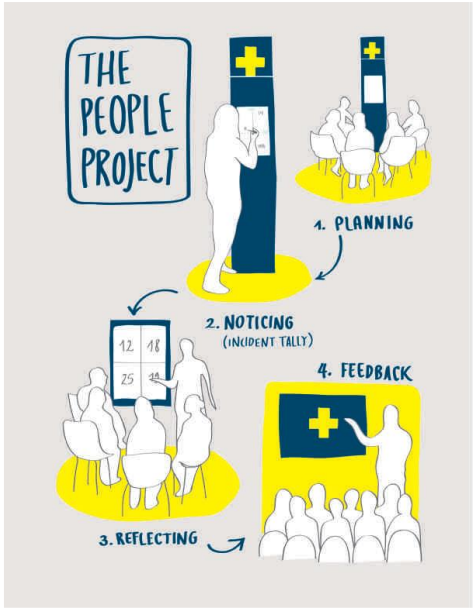
Trải nghiệm hiện nay của khách hàng

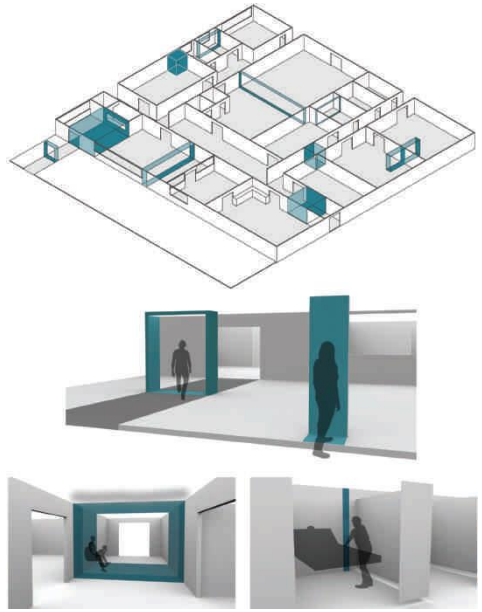
Kỳ vọng vs. thực tế





Kết quả của cách tiếp cận bằng tư duy thiết kế



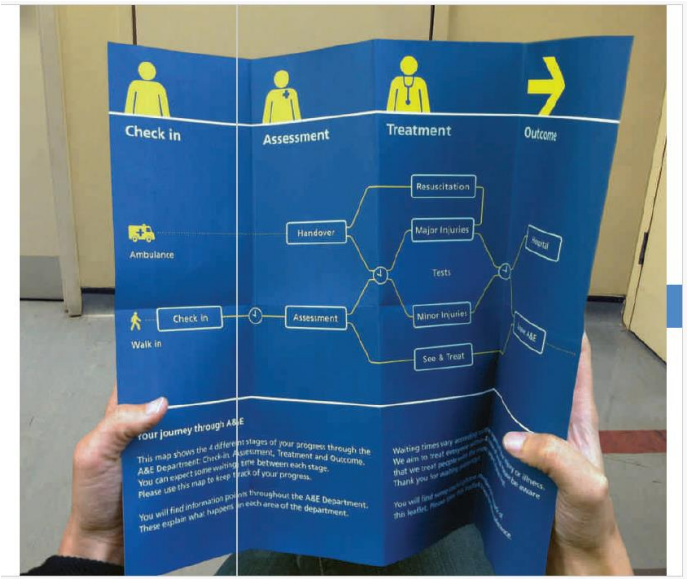


Phân loại nguyên nhân:

- Trải nghiệm ban đầu: Tạo ấn tượng tích cực và quản lý kỳ vọng
- Thời gian chờ: Can thiệp trước khi cảm xúc tích tụ thành bức bối
- Hướng dẫn: Cung cấp thông tin
- Con người: Tạo mối quan hệ lành mạnh giữa người dùng và hệ thống

Giải pháp:

- Hướng dẫn: Người bệnh và thân nhân
- Con người: Tập huấn y bác sĩ
- Bộ công cụ: Bố trí, sắp đặt lại khoa cấp cứu



Kết luận

Tư duy thiết kế

- Hiểu rõ hơn về con người để có thể thiết kế và cung cấp các dịch vụ nâng cao trải nghiệm của họ, tạo thêm giá trị và cảm xúc tích cực.

- Cân nhắc sự thuận tiện trong việc áp dụng và sử dụng khi thiết kế dịch vụ.

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

Embassy of Switzerland
Swiss Cooperation Office in Vietnam

Xin cảm ơn!

Acknowledgement: This is a modified version of Prof. Ashok Kurma's MLP session on 08/13