

BÀI TẬP THIẾT KẾ TRẢI NGHIỆM NGƯỜI DÙNG

Bài 1: Xây dựng Ứng dụng đặt lịch khám bệnh online (Clinic Booking App)

Thiết kế trải nghiệm người dùng (UX) cho ứng dụng đặt lịch khám bệnh trực tuyến do một đơn vị y tế (bệnh viện/phòng khám chuỗi) quản lý và vận hành. Đơn vị này đang gặp áp lực lớn trong việc tối ưu quy trình tiếp nhận bệnh nhân, giảm quá tải tại quầy đăng ký, đồng thời nâng cao chất lượng phục vụ và trải nghiệm cho người bệnh. Ban quản lý mong muốn ứng dụng trở thành kênh chính giúp bệnh nhân đặt lịch trước – đến đúng giờ – giảm thời gian chờ – chủ động thông tin.

Ứng dụng hoạt động trên điện thoại và hỗ trợ người bệnh theo hành vi thực tế như sau:

- Khi có nhu cầu đi khám, người bệnh thường không biết bắt đầu từ đâu: chọn chuyên khoa nào, bác sĩ nào phù hợp, khám ở cơ sở nào gần nhất. Vì vậy, app cần giúp người dùng tìm đúng nơi – đúng dịch vụ – đúng bác sĩ dựa trên nhu cầu khám, khu vực, thời gian rảnh và mức chi phí dự kiến.
- Người bệnh muốn xem nhanh lịch khám còn trống vì họ thường đặt lịch vào thời gian ngắn (nghỉ trưa, sau giờ làm, cuối tuần). App phải hiển thị lịch theo cách dễ hiểu để người dùng chọn được khung giờ phù hợp và chắc chắn có lượt khám.
- Sau khi chọn lịch, người bệnh sẽ thực hiện đặt lịch và nhận xác nhận ngay, để yên tâm rằng mình đã được hệ thống ghi nhận. Về phía đơn vị y tế, thông tin đặt lịch này giúp xếp lịch bác sĩ, chuẩn bị quy trình tiếp đón và phân bổ nguồn lực hợp lý hơn.
- Trước ngày khám, người bệnh cần xem lại lịch hẹn, nhắc lịch, và đôi khi phải đổi lịch/hủy lịch vì công việc đột xuất. Tính năng này giúp đơn vị quản lý giảm tình trạng bệnh nhân không đến và có cơ chế mở lại suất khám cho người khác.
- Sau khi khám, người bệnh có nhu cầu xem lại thông tin liên quan đến lần khám như lịch sử khám, kết quả, đơn thuốc, hướng dẫn tái khám. Về phía cơ sở y tế, đây là cách để tăng mức độ hài lòng, giảm tải tư vấn lặp lại và tạo sự gắn kết lâu dài với bệnh nhân.

Đối với đơn vị vận hành, ứng dụng cần vừa giúp người bệnh đặt lịch nhanh – rõ ràng – ít lo lắng, vừa hỗ trợ cơ sở y tế quản lý lịch khám hiệu quả, giảm quá tải, giảm hủy/không đến, nâng chất lượng dịch vụ và tăng mức độ tin tưởng của người bệnh.

Yêu cầu:

- **Đặt các câu hỏi để xác định bối cảnh, người dùng của bài toán:**
 - Đơn vị quản lý ứng dụng
 - Tình huống khi người dùng sử dụng app

- Quy trình thực tế
- Vấn đề của người dùng là gì?
- **Bước 1: Đặt câu hỏi thực hiện nghiên cứu người dùng(Empathize)**
 - Đặt câu hỏi phỏng vấn khách hàng tiềm năng và câu trả lời(có thể thực hiện phỏng vấn bạn cùng nhóm)
 - Yêu cầu kết quả:
 - 3–5 insight quan trọng
 - 3–5 pain points (nỗi đau)
- **Bước 2: Đặt câu hỏi để xác định vấn đề cốt lõi**
 - Đặt câu hỏi để thấy người dùng gặp khó ở nhóm vấn đề nào nhiều nhất?
 - Yêu cầu kết quả:
 - Chỉ ra vấn đề cốt lõi: Ai đang gặp vấn đề ? Họ cần gì ? Vì sao điều đó lại quan trọng với họ
 - Chuyển thành câu hỏi thiết kế theo HMW (Làm sao để.....?)
- Đặt các câu hỏi và trả lời để hoàn thành bản mô tả chân dung người dùng
- Đặt các câu hỏi để thiết kế bản đồ thấu cảm theo các yếu tố
 - Think: suy nghĩ lặp lại nhiều nhất
 - Feel: cảm xúc mạnh nhất ở các điểm chạm (touchpoints)
 - Say: câu nói phổ biến/câu than phiền
 - Do: hành vi thực tế (đừng viết mong muốn)
 - Pain: rào cản khiến bỏ cuộc
 - Gain: kết quả mong muốn + tiêu chí “thành công”