

BÀI 6. PERSONA VÀ USER JOURNEY

1. Khái niệm Persona

Persona là chân dung giả định đại diện cho nhóm người dùng mục tiêu, được xây dựng dựa trên dữ liệu nghiên cứu thực tế. Persona mô tả các đặc điểm như độ tuổi, mục tiêu, nhu cầu, hành vi và khó khăn của người dùng.

Persona giúp designer hình dung rõ ràng người dùng và đưa ra quyết định thiết kế phù hợp hơn.

2. Vai trò của Persona trong thiết kế UI/UX

Persona giúp toàn bộ đội ngũ dự án thống nhất cách hiểu về người dùng mục tiêu. Thay vì thiết kế cho “mọi người”, designer tập trung vào những nhóm người dùng cụ thể.

Việc sử dụng Persona giúp thiết kế có định hướng rõ ràng và tránh các quyết định cảm tính.

3. Khái niệm User Journey

User Journey (hành trình người dùng) là bản đồ mô tả các bước mà người dùng trải qua khi tương tác với sản phẩm, từ lúc bắt đầu đến khi hoàn thành mục tiêu. User Journey thể hiện các hành động, cảm xúc và điểm chạm của người dùng.

User Journey giúp nhận diện các vấn đề và cơ hội cải thiện trải nghiệm người **dùng**.

4. Mối liên hệ giữa Persona và User Journey

Persona và User Journey có mối quan hệ chặt chẽ với nhau. Persona cung cấp bối cảnh người dùng, còn User Journey mô tả trải nghiệm cụ thể của persona đó trong sản phẩm.

Việc kết hợp Persona và User Journey giúp thiết kế trải nghiệm phù hợp và sát với thực tế sử dụng.

5. Ứng dụng Persona và User Journey trong thực tế

Trong thực tế, Persona và User Journey được sử dụng để định hướng thiết kế giao diện, xây dựng luồng người dùng và xác định các điểm cần cải thiện. Các công cụ này giúp thiết kế trở nên logic và thân thiện hơn.

Persona và User Journey là nền tảng quan trọng để phát triển các sản phẩm số hiệu quả.