

## **BÀI 7. XÁC ĐỊNH VẤN ĐỀ & INSIGHT NGƯỜI DÙNG**

### **1. Khái niệm vấn đề trong thiết kế UI/UX**

Trong UI/UX Design, vấn đề là những khó khăn hoặc trở ngại mà người dùng gặp phải khi tương tác với sản phẩm. Vấn đề cần được xác định rõ ràng dựa trên dữ liệu nghiên cứu, không dựa trên giả định cá nhân.

Việc xác định đúng vấn đề giúp thiết kế tập trung vào giải pháp thực sự có giá trị cho người dùng.

---

### **2. Insight người dùng là gì?**

Insight người dùng là sự thấu hiểu sâu sắc về nhu cầu, động cơ hoặc hành vi tiềm ẩn của người dùng, thường không thể nhận ra ngay từ bề mặt. Insight giúp lý giải vì sao người dùng hành động theo cách nhất định.

Insight là nền tảng để tạo ra các giải pháp thiết kế hiệu quả và khác biệt.

---

### **3. Phân tích dữ liệu để xác định vấn đề**

Dữ liệu từ phỏng vấn, khảo sát và quan sát người dùng cần được tổng hợp và phân tích để phát hiện các mẫu hành vi. Quá trình này giúp chuyển dữ liệu rời rạc thành thông tin có ý nghĩa.

Việc phân tích đúng giúp tránh bỏ sót các vấn đề quan trọng ảnh hưởng đến trải nghiệm người dùng.

---

### **4. Xây dựng Problem Statement**

Problem Statement là tuyên bố vấn đề ngắn gọn, mô tả rõ người dùng đang gặp khó khăn gì và trong bối cảnh nào. Problem Statement giúp định hướng cho toàn bộ quá trình thiết kế tiếp theo.

Một Problem Statement tốt cần tập trung vào nhu cầu người dùng, không đề cập trực tiếp đến giải pháp.

---

### **5. Vai trò của Insight trong thiết kế**

Insight người dùng giúp designer đề xuất giải pháp phù hợp và sáng tạo hơn. Thiết kế dựa trên insight thường mang lại trải nghiệm tốt và dễ được người dùng chấp nhận.

Insight là cầu nối giữa nghiên cứu người dùng và giải pháp thiết kế.