

AP103-Atala PRISM

0.0 Thiết kế Định danh Phân tán Tập trung vào Con người.....	3
0.1 Giữ Liên Lạc.....	4
1.1 Thiết Kế cho Công Nghệ Mới Nổi.....	4
1.2 Vai trò của Nhà Thiết kế trong Công Nghệ Mới Nổi.....	6
1.3 Các bên liên quan.....	8
1.4 Quá Trình Tự Phản Ánh.....	9
1.5 Key Takeaways.....	10
1.6 Nhận Dạng Con Người và Không Người.....	10
1.7 Tương Tác.....	15
1.8 Hội chứng Xe không Ngựa.....	17
1.10 Pixel, Con Người, Chính Sách.....	18
1.11 Thiết Kế cho Đồi Mới Xã Hội.....	20
1.12 Đồi Mới Dân Sự, Đồi Mới Xã Hội & DAO.....	24
2.1 Giữ nó là con người.....	27
2.2 Double Diamond.....	29
2.3 Tell me "Why".....	32
2.4 Những thách thức về trải nghiệm người dùng UX trong việc áp dụng SSI.....	34
3.1 Tiếp xúc trong tương tác giữa con người và máy tính (Friction in Human-Computer-Interactions).....	38
3.2 Design Friction.....	41
3.3 Công nghệ Calm.....	42
3.4 Luận điểm và Phản ánh.....	43
3.5 Những lá bài Tarot cho Công nghệ.....	44

0.0 Thiết kế Định danh Phân tán Tập trung vào Con người

Chào mừng bạn đến với Atala PRISM 103: Thiết kế tập trung vào con người cho Định danh Phân tán. Việc triển khai định danh phân tán thay đổi cách mà con người tương tác với môi trường hàng ngày, điều này mang lại những thách thức phức tạp về trải nghiệm người dùng. Có một nhu cầu rộng rãi trong ngành công nghiệp để khơi mào thêm cuộc trò chuyện về trải nghiệm người dùng và hỗ trợ cho các nhà thiết kế muốn tham gia vào con đường này.

Mô-đun này nhằm mục đích làm nổi bật một số thách thức mà các nhà thiết kế phải đối mặt khi thiết kế cho các công nghệ mới nổi như định danh tự chủ (SSI) và cung cấp một khung lý thuyết có thể giúp giải quyết chúng. Nó kết hợp các chủ đề sẽ khơi dậy cuộc trò chuyện về các khái niệm như thiết kế cho sự đổi mới xã hội, định danh và sự đồng cảm. Nó cung cấp kiến thức sẽ giúp mở rộng quan điểm và cung cấp một phương pháp làm việc trong công nghệ mới nổi, một cái nhìn về vai trò của nhà thiết kế, xem xét về đạo đức liên quan đến phát triển phần mềm và sự tham gia của người dùng trong quá trình này.

Khóa học này nhằm mục đích truyền cảm hứng cho bạn để khám phá sâu hơn trong việc xây dựng các giải pháp tập trung vào con người và khuyến khích bạn mở rộng và suy nghĩ một cách phản biện về các sản phẩm kỹ thuật số.

Xin nhớ rằng phiên bản đầu tiên của khóa học này là một bản thử nghiệm. Ý kiến phản hồi của bạn sẽ quan trọng trong việc hình thành phiên bản tiếp theo của khóa học.

0.1 Giữ Liên Lạc

Khóa học này chủ yếu theo tốc độ tự quyết định với một số cuộc họp định kỳ, nhưng chúng tôi không muốn bạn cảm thấy một mình trong hành trình này. Dưới đây là các phương pháp khác nhau để giữ liên lạc với nhóm Atala PRISM và các cách để kết nối, mạng lưới và hợp tác với các người tiên phong đồng nghiệp.

Slack

Bạn được mời tham gia kênh Slack Atala PRISM Pioneer [tại đây](#). Kênh này sẽ là phương pháp chính của chúng tôi để thảo luận. Có một kênh Discord, nhưng nó đang dần bị loại bỏ, để ưu tiên kênh Slack. Các người tiên phong của chúng tôi đã tạo ra các nhóm qua các cuộc thảo luận, và chúng tôi sẽ sẵn lòng trả lời các câu hỏi. Điều duy nhất chúng tôi yêu cầu, nếu bạn có câu hỏi, là chỉ định mô-đun cụ thể bạn đang ở để chúng tôi hiểu bạn đang ở đâu trong khóa học.

Giờ Làm Việc

Bạn được mời đặt giờ làm việc với các chuyên gia Atala PRISM:

- [Ilona Olejnik](#)
- Peter Vielhaber
- [Fayyaadh Adams](#)

1.1 Thiết Kế cho Công Nghệ Mới Nổi.

Thuật ngữ "công nghệ mới nổi" (emerging technologies) thường được sử dụng khi công nghệ đang trong quá trình phát triển, dự kiến sẽ có sẵn trong vài năm tới và có tác động xã hội hoặc kinh tế đáng kể. Khi nói về tác động có thể xảy ra, chúng ta thường sử dụng ví dụ về máy in chữ và cách đổi mới này đã biến xã hội trở nên nhiều người biết chữ hơn. Nhưng hãy xem xét các ví dụ gần đây hơn.

Kể từ khi Internet trở nên phổ biến, công nghệ số đã tiến triển nhanh chóng hơn bao giờ hết. Trong khoảng thời gian đó, chúng ta đã mang máy tính từ việc chiếm cả một phòng đến việc có thể mang trong túi và đánh bại con người trong cờ vua; các ô tô đã bắt đầu tự lái; nhà cửa đã bắt đầu được in 3D, và du lịch vũ trụ đã trở thành một khả năng thực sự.

Nghe có vẻ tuyệt vời và đơn giản. Trước đây chúng ta phải gửi thư và thực hiện cuộc gọi xa đắt tiền, và bây giờ tin nhắn tức thì là điều bình thường. Trước đây chúng ta phải mang theo bản đồ và hỏi đường, và bây giờ chỉ cần nhấn nút trên điện thoại của chúng ta. Chúng ta quản lý tài chính, công việc và cuộc sống từ sự thuận tiện của phòng ngủ của mình. Đồng thời, những công nghệ mới này đã mang theo mỗi đe dọa về gian lận trực tuyến và các tác động xã hội nghiêm trọng của truyền thông xã hội. Dữ liệu trực tuyến của chúng ta đang trở nên ngày càng có sẵn cho các cơ quan chính phủ và doanh nghiệp.

Có thể nói là đã có một sự đánh giá không đúng mức cho các tác động tiêu cực về cảm xúc, đạo đức và xã hội khi các công nghệ liên quan đang ở giai đoạn ban đầu của chúng, và người dùng đã phải trả giá cho điều đó. Mà không xem xét các tác động ở giai đoạn đầu, việc sửa chữa chúng trở nên khó khăn.

Việc kết hợp các nhà thiết kế từ giai đoạn đầu cho phép họ tưởng tượng ra các tương lai có thể và dự đoán các tác động tích cực và tiêu cực đối với sự bền vững xã hội hoặc môi trường cho hiện tại (cách nó thay đổi cuộc sống của mọi người ngày nay) và tương lai (cách thế hệ tương lai sẽ sử dụng nó). Có một xu hướng tại các trung tâm đổi mới và các trường thiết kế hướng tới tư duy thiết kế bền vững, bao gồm cập nhật và tạo ra các bộ công cụ thiết kế bền vững.

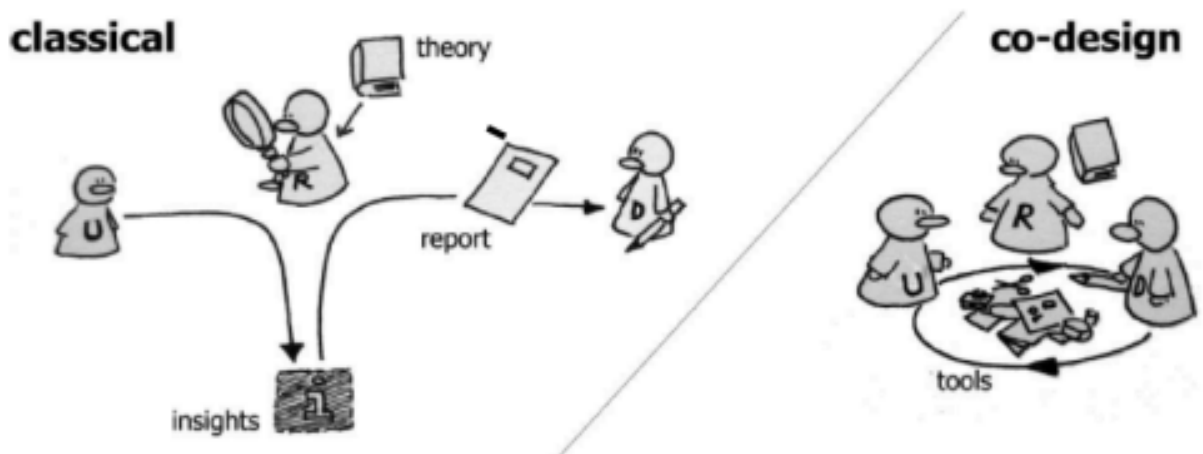


1.2 Vai trò của Nhà Thiết kế trong Công Nghệ Mới Nổi

“Sự chuyển đổi từ nhà thiết kế như người tạo ra thành nhà thiết kế như người facilitator chỉ sẽ tăng tốc trong các thập kỷ sắp tới được thúc đẩy bởi các công nghệ mới nổi.” - Dirk Knemeyer, Chương 20. Sự Thay Đổi Vai Trò của Thiết Kế, trong cuốn sách ‘Thiết Kế cho Các Công Nghệ Mới Nổi’

Có thể có nhiều vai trò mà một nhà thiết kế có thể đóng trong công nghệ mới nổi. Vai trò của một nhà thiết kế luôn luôn mơ hồ và phụ thuộc rất nhiều vào bối cảnh.

Trong một nghiên cứu về vai trò của nhà thiết kế trong Quá Trình Phát Triển Sản Phẩm Mới (NDP), Helen Perks, Rachel Cooper, và Cassie Jones đã phân loại ba vai trò cho thiết kế: khám phá thiết kế như một chuyên môn chức năng, thiết kế như một phần của một nhóm đa chức năng, và nhà thiết kế như một nhà lãnh đạo quy trình.



[Sanders và Steppers](#), và sự chuyển đổi trong trách nhiệm của nhà thiết kế, đi theo hướng điều chỉnh khỏi việc áp dụng thiết kế dựa trên tiếp thị được thực hiện trong tuyên ngôn "Điều Quan Trọng Nhất Đầu Tiên" năm 1964.

Có những mục tiêu đáng giá hơn đối với kỹ năng giải quyết vấn đề của chúng ta. Các cuộc khủng hoảng môi trường, xã hội, và văn hóa chưa từng có đang đòi hỏi sự chú ý của chúng ta.

There are pursuits more worthy of our problem-solving skills. Unprecedented environmental, social, and cultural crises demand our attention.

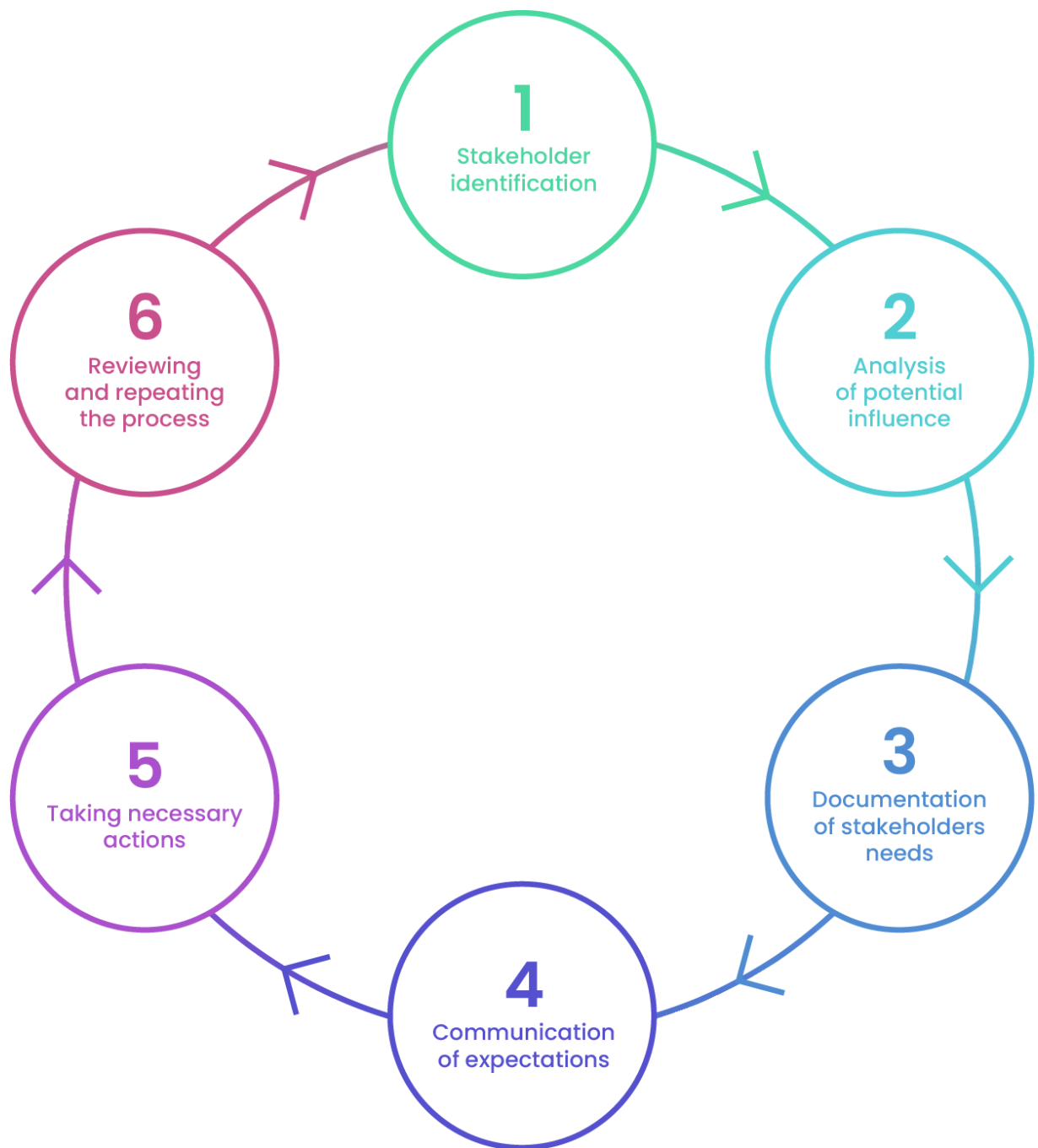
(First Things First Manifesto, 2000. First published in Eye no. 33 vol. 9, Autumn, 1999).

Khi nhà thiết kế trở thành người bảo vệ của tư duy thiết kế, trở nên cần thiết để chuyển đổi giữa nghiên cứu và chiến lược thiết kế. Trong bối cảnh này, Nhà Thiết Kế Trải Nghiệm Người Dùng phải trở thành đại sứ của nhu cầu người dùng và có trách nhiệm đảm bảo rằng thiết kế là đạo đức, bao hàm và có trách nhiệm.

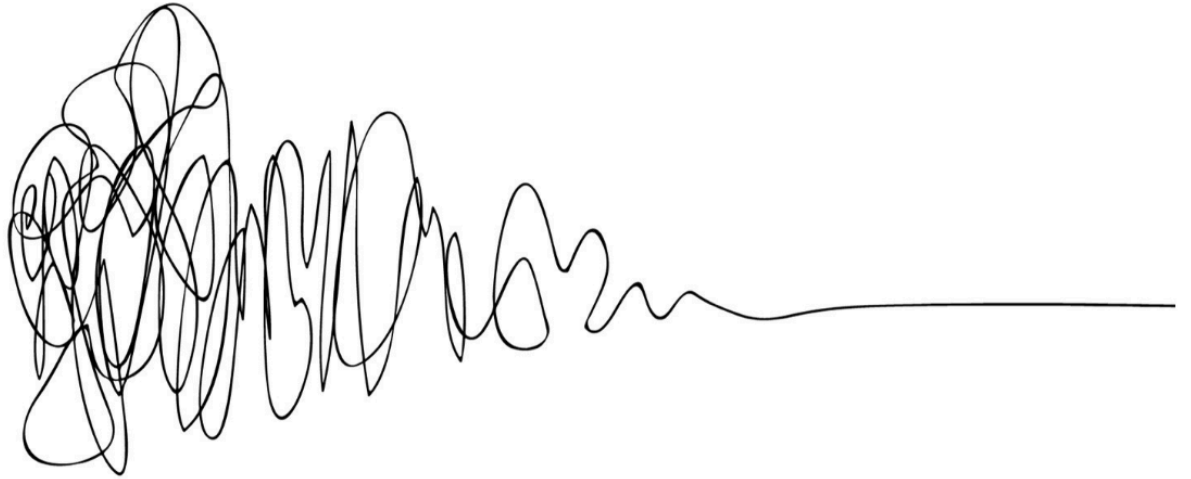
Ngoài ra, nhà thiết kế cũng nên tìm kiếm các ứng dụng mới của các công nghệ mới nổi và nhìn vào tương lai để dự đoán các vấn đề tiềm ẩn về các tác dụng phụ của các công nghệ mới. Kế hoạch phải bao gồm nhà thiết kế trong việc phát triển các công nghệ mới để đạt được mục tiêu này.

1.3 Các bên liên quan

Ở mức cơ bản, các nhà thiết kế sử dụng cách suy nghĩ giao ngành để cải thiện sản phẩm cho doanh nghiệp. Khả năng di chuyển qua các lĩnh vực khác nhau làm cho nhà thiết kế trở thành một người trung gian không thể thiếu giữa các bên liên quan. Khi tạo điều kiện cho sự tương tác giữa các bên liên quan, các nhà thiết kế trải qua các giai đoạn:



1.4 Quá Trình Tự Phản Ánh



Quá trình thiết kế không bao giờ là một đường thẳng và thậm chí cũng không phải là một vòng tròn. Đó là một chuỗi các nút, sự xoay chuyển, sự không chắc chắn đầy bất ngờ và làm việc chăm chỉ để hiểu rõ. Tôi thấy rằng khái niệm này trở nên rõ ràng hơn khi bước vào không gian công nghệ mới nổi: chúng ta trải qua những thăng trầm cao và sâu. Trong môi trường này, một ngày nào đó, bạn có thể cảm thấy như bạn đã hiểu hết mọi thứ và bạn đang ở đỉnh cao của thế giới, và ngày mai bạn lại phát triển hội chứng người mạo danh. Sự hợp tác, sự mở cửa, tính minh bạch và giao tiếp trở nên quan trọng hơn bao giờ hết. Không ai có tất cả câu trả lời, nhưng rất nhiều trong số chúng ta có ý tưởng khá tốt và niềm đam mê để theo đuổi chúng.

1.5 Key Takeaways



Building products for emerging technologies ought to be aligned with the design process and involve design practitioners in the early stages of development.



Be purpose-driven; understand and remember why you do what you do.



Designing new products comes with a lot of uncertainty and it is a given part of the experience.

1.6 Nhận Dạng Con Người và Không Người

Khi nói về danh tính kỹ thuật số, thiết kế cho danh tính, hoặc danh tính tự chủ, câu hỏi đầu tiên mà ai cũng đặt ra là, "*chúng ta đang nói về điều gì chính xác khi nói về danh tính?*". Vì đây là một khái niệm cơ bản cần được hiểu rõ, vui lòng truy cập [bài viết này](#).

Đơn giản mà nói, con người có thể được xác định thông qua những gì họ biết, là, làm, hoặc có. Quan trọng phải nhớ rằng vì danh tính thường được coi là không thể tách rời khỏi con người, vật thể, động vật và thực vật, hoặc thậm chí các sự kiện cũng có thể được đặc trưng bằng một loạt các chỉ mục và do đó có một hình thức của danh tính. Thường thấy các mối liên kết và danh tính con người được tách ra khỏi không người (đồ vật, sự kiện, vv.). Tuy nhiên, việc mở rộng tư duy về định nghĩa của danh tính và chỉ mục như một phạm vi rộng hơn trở nên quan trọng khi xem xét việc thiết kế các khả năng tương lai của SSI. Một

trong những phương pháp nghiên cứu những hiện tượng như vậy là lý thuyết Mạng Lưới Diễn Viên.



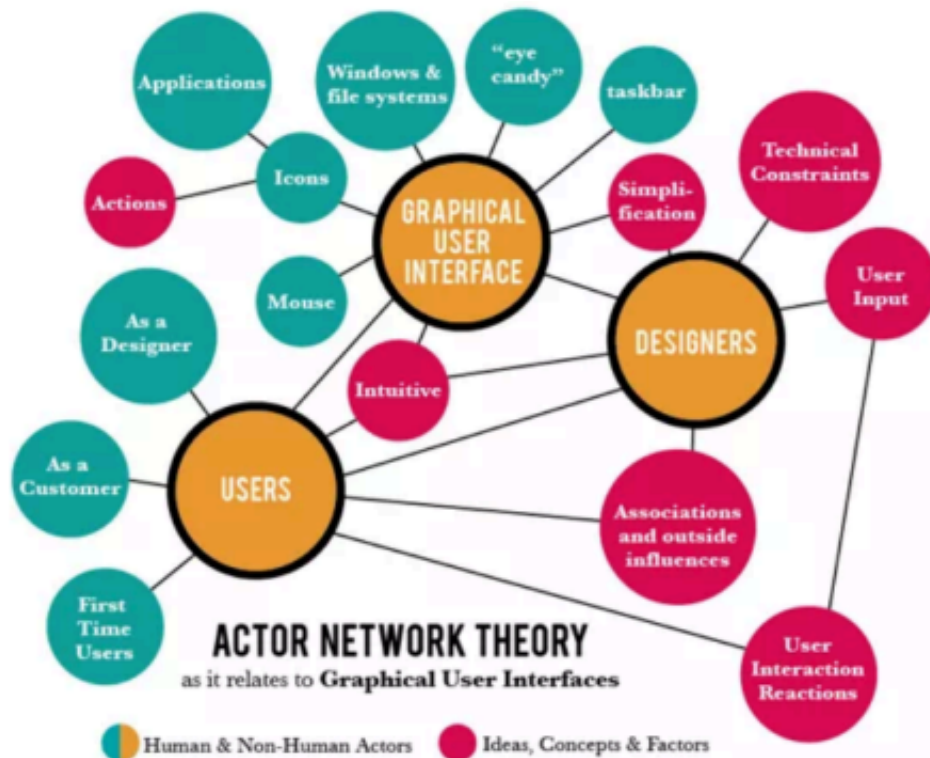
Lý thuyết Mạng Lưới Diễn Viên

Sự cân bằng giữa tương tác con người và không người không phải là điều mới mẻ đối với các nhà thiết kế. Bruno Latour nổi tiếng đã mô tả nó trong lý thuyết Mạng Lưới Diễn Viên (ANT). ANT ủng hộ một cách tiếp cận toàn diện trong đó hệ thống bao gồm các phần tử khác nhau, tự nhiên, công nghệ và con người tương tác với nhau. Mỗi phần chơi một vai trò quan trọng trong hệ thống và phải được xem xét.

ANT đề xuất một quan điểm không phân cấp về thế giới hàng ngày, nơi các diễn viên khác nhau tương tác. Trong các điều kiện này, nếu chúng ta muốn

phân tích sự tương tác của việc đi qua một cửa tự động vào một tòa nhà, trong ANT, cửa tự động sẽ được xem như một người bảo vệ được ủy quyền, trao cho vai trò của nó trong sự tương tác cùng một quyền lực như khi một người mở cửa. Lý thuyết này công nhận sự quan trọng của các diễn viên (khác với con người) trong các tương tác hàng ngày. Nó giúp vẽ ra các mối quan hệ kỹ thuật xã hội mà không đánh giá thấp giá trị và ý nghĩa của công nghệ đối với những tương tác đó.

Trong [luận án tiến sĩ của mình vào năm 2020](#), Meghan Field lưu ý rằng Lý thuyết Mạng Lưới Diễn Viên mang lại giá trị lớn khi được sử dụng để khám phá động lực tin cậy giữa các diễn viên con người và các đại lý nhân tạo. Cô xem xét xem liệu bất kỳ tương tác nào chỉ bao gồm các diễn viên con người, khi một số văn bản người ta cho rằng các mối quan hệ luôn được trung gian, biến đổi hoặc được cho phép bởi các diễn viên không người.



Biểu đồ trình bày cách diễn viên con người và không người (ví dụ: người dùng, nhà thiết kế, và giao diện người dùng đồ họa) có thể được vẽ ra để phản ánh quan điểm không phân cấp của Lý thuyết Mạng Lưới Diễn Viên.

Việc vẽ ra các mạng lưới trong các hệ thống tương tác có thể giúp thiết kế trải nghiệm tốt hơn với sự hiểu biết sâu sắc hơn thông qua việc hình dung ra bối cảnh trong đó các sản phẩm hoặc dịch vụ được xây dựng. Lý thuyết này có thể hữu ích khi áp dụng vào các trường hợp sử dụng chuỗi cung ứng hoặc IoT, nơi tương tác giữa con người và không người là phức tạp.

Một trong những đối tượng không phải là con người mà đã tìm được một vị trí có vẻ như là cố định trong xã hội con người là điện thoại di động. Không thể phủ nhận rằng điện thoại di động có một tình trạng tương tự như ví tiền và chìa khóa, tất cả đều quan trọng trong cuộc sống hàng ngày. Nhưng không chỉ là vật thể mà đã trở nên quan trọng trong cuộc sống của con người - đó là những gì nó đại diện. Trong trường hợp của điện thoại di động, chúng đã trở thành cổng thông tin để giao tiếp liên tục với người khác.

Hiện tượng này đạt đến một cấp độ khác nữa trong ngữ cảnh của Internet of Things (IoT). Với sự phát triển nhanh chóng của lĩnh vực này, có thể đảm bảo rằng IoT sẽ không thể tránh khỏi việc kết nối các lĩnh vực khác nhau của cuộc sống con người như thời gian ở nhà, công việc và giải trí, nơi mà tương tác từ con người đến không phải là con người và từ không phải là con người đến không phải là con người có thể được điều chỉnh bằng cách sử dụng SSI.

WHAT WE TAKE WITH US
TODAY



WHAT WE'LL TAKE WITH US
IN THE FUTURE



1.7 Tương Tác

Liên quan đến việc chia sẻ và xác minh thông tin xác thực trong các tương tác con người-con người, các giải pháp SSI có thể giải quyết một trong những vấn đề xã hội lớn nhất mà Web2 mang lại cho chúng ta: gian lận danh tính (lừa đảo, tài khoản giả mạo và trộm danh tính).

Nhưng không chỉ vậy. Vai trò của nhà thiết kế trong việc nghiên cứu và định nghĩa các tương tác con người - con người trong các trường hợp sử dụng SSI được đánh giá là rất thiếu sót. Có một thách thức thiết kế trong việc nhân văn hóa SSI bằng cách giảm bớt sự bí ẩn về cách hoạt động của nó, điều này sẽ giúp người dùng hình thành một cảm giác kiểm soát và xây dựng niềm tin vào công nghệ. Điều này đòi hỏi phải xem xét các mô hình tư duy về cách mà con người nắm bắt khái niệm của công nghệ này và thiết kế nó để phù hợp với sự hiểu biết của họ. Chúng ta nên bắt đầu bằng cách tự hỏi, "tương tác đó sẽ trông như thế nào nếu không có công nghệ tham gia" và sau đó thiết kế công nghệ để làm dễ dàng và hỗ trợ trải nghiệm đó.

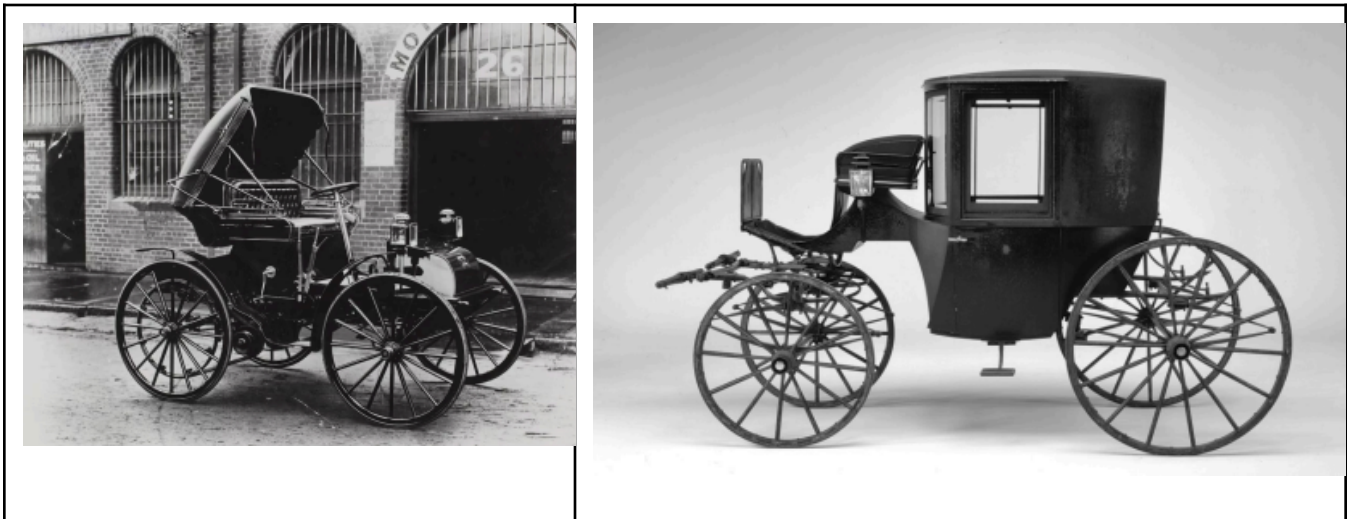


Các mô hình tư duy tư tưởng trong kinh nghiệm cá nhân của người dùng. Chúng được đặc trưng bởi những gì người dùng nhận ra trong ngữ cảnh và những gì họ tin rằng cần phải làm để điều hướng trong một hệ thống hoặc thực hiện một hành động mong muốn. Các mô hình tư duy này bao gồm cả cảm xúc và niềm tin chủ quan hơn là sự thật. Chúng có thể bị ảnh hưởng bởi giáo dục, kinh nghiệm, dân số học và nền văn hóa.

Cái ví dụ phổ biến và đơn giản về hiện tượng này là các đĩa mềm như biểu tượng của việc lưu trữ. Mô hình tư duy này đã được tạo ra trong thời kỳ phổ cập các hệ điều hành đầu tiên khi các đĩa mềm là một phương tiện phổ biến để lưu trữ và vận chuyển tập tin.

Trong trường hợp của SSI, chúng ta có thể sử dụng lý lẽ tương tự sẽ xảy ra, vì việc hoàn toàn kiểm soát danh tính kỹ thuật số của mình, bao gồm giữ và quản lý các thông tin nhận dạng, vẫn chưa được phổ biến.

1.8 Hội chứng Xe không Ngựa



Tên không được biết ơn này đứng sau việc chuyển mô hình tư duy và xây dựng với sự tương đồng. Các phương tiện ô tô đầu tiên lấy cảm hứng từ các chiếc xe ngựa. Có một cuộc tranh luận liên tục trong ngành công nghiệp về việc liệu sự chuyển đổi này có cần thiết không và làm thế nào để cải thiện quá trình này. Một số nhà thiết kế tin rằng chúng ta nên dừng việc chuyển các thực hành từ web2 sang Web3. Những người khác nhìn nhận đây là một bước quan trọng trong sự tiến hóa của thiết kế.

1.10 Pixel, Con Người, Chính Sách



Pixel



People



Policy

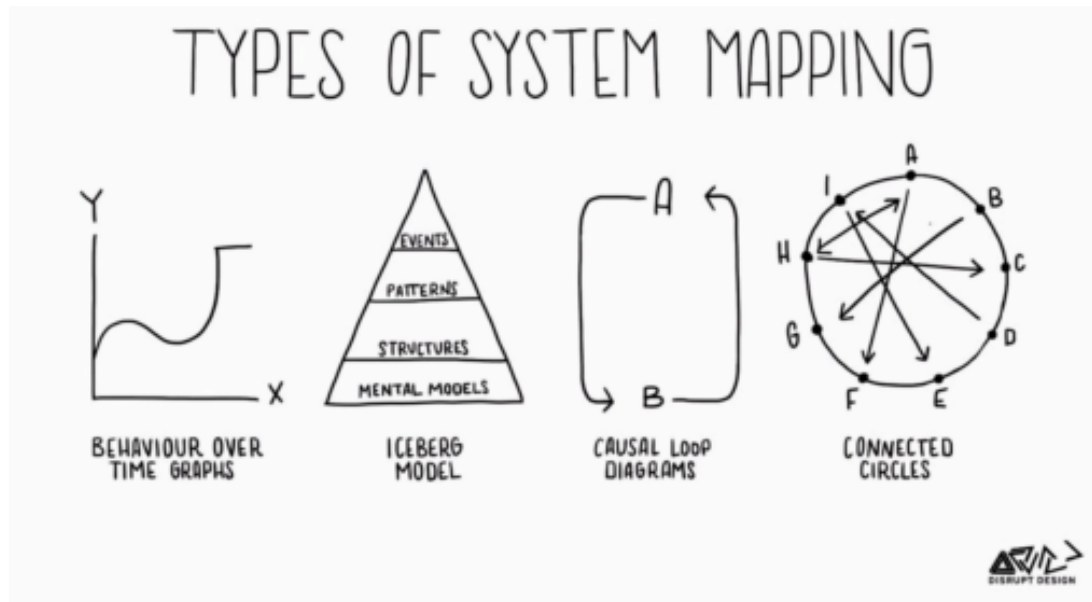
Khi thiết kế cho một hệ sinh thái phân tán, việc thành thạo làm việc ở một tỷ lệ khác nhau là cần thiết, từ pixel, thông qua con người đến chính sách.

Ở mức độ pixel, chúng ta có thể tạo mẫu nguyên mẫu, truyền đạt các khái niệm và minh họa ý tưởng một cách nhanh chóng. Đối với mức độ con người, chúng ta là giọng nói của người dùng bằng cách đảm bảo các giải pháp giải quyết vấn đề của người dùng trong các trường hợp sử dụng thực tế.

Ở mức độ chính sách, chúng ta sử dụng tư duy hệ thống để theo dõi các khả năng và tương tác trong một hệ sinh thái, các đổi mới trong ngành công nghiệp của chúng ta, và kết hợp các bên liên quan như doanh nghiệp hoặc chính phủ để làm cho các giải pháp của chúng ta trở nên khả thi và phù hợp với pháp luật.

Dễ bị cuốn theo giấc mơ về một sản phẩm cách mạng, và tôi không nghĩ điều này là xấu, nhưng như những nhà thiết kế công nghệ mới nổi, chúng ta cần mở rộng tư duy của mình. Không đủ chỉ tập trung vào giao tiếp hình ảnh hoặc

tìm kiếm vấn đề của người dùng, giải quyết và kiểm tra sản phẩm; cần phải xem xét cách giải pháp của chúng ta có thể áp dụng một cách thực tế trong xã hội (và điều đó có nghĩa gì cho nó). Phóng to và thu nhỏ vấn đề có thể không dễ, nhưng tư duy hệ thống có thể làm cho nó trở nên dễ dàng hơn.



[Trong bài viết này](#), bạn có thể đọc về cách tư duy hệ thống mang lại lợi ích cho quá trình tư duy thiết kế và tìm thấy một số ví dụ về bản đồ hệ thống.

Mọi thách thức mà chúng ta đối mặt đều được đối mặt với sự bản năng của chúng ta để tìm kiếm sự thật và phát triển giải pháp. Không thể phủ nhận rằng các thách thức trong các công nghệ mới nổi là phức tạp, và những vấn đề phức tạp đó đòi hỏi các giải pháp ở mức hệ thống. Các cơ chế hiện tại đã mất hàng thập kỷ để tạo ra và định vị chỗ của họ trong nhận thức của xã hội, vì vậy, trong một số trường hợp, sẽ mất cùng một thời gian để xây dựng lại chúng. Đặt câu hỏi "*Thế hệ tương lai sẽ sử dụng công nghệ này như thế nào?*".

Mặc dù bản đồ hệ thống, hoặc hệ sinh thái, truyền thống thuộc lĩnh vực

Thiết kế Dịch vụ và Trải Nghiệm Khách Hàng, nhưng các nhà thực hành UX hướng đến có cái nhìn tổng thể hơn về các tương tác và đóng một vai trò quan trọng trong việc hiểu quan điểm hệ thống, đặc biệt là để hỗ trợ các nhóm phát triển sản phẩm mới khi các nguồn lực có thể bị hạn chế.

1.11 Thiết Kế cho Đổi Mới Xã Hội

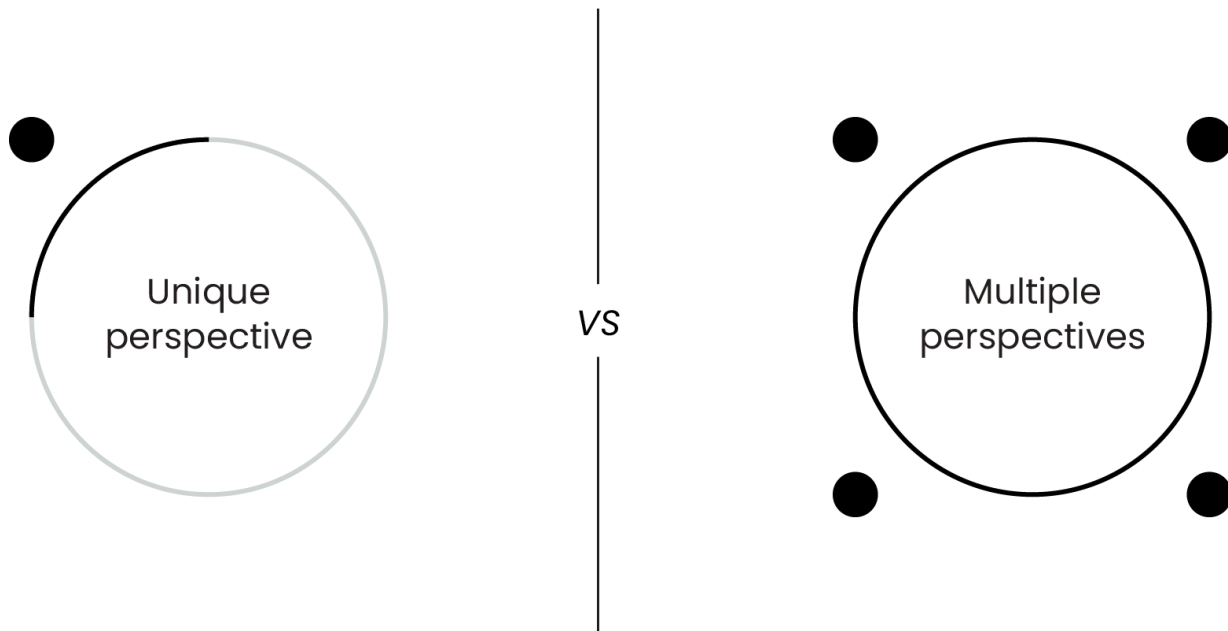
Như trong trường hợp của SSI, thiết kế cho đổi mới xã hội chuyển quyền lực trở lại cho con người và khuyến khích họ thúc đẩy sự thay đổi tích cực, thường là sự thay đổi có hệ thống. Sự hiểu biết toàn diện về thiết kế của một hệ sinh thái thường cũng quan trọng như việc hiểu về sản phẩm hoạt động trong hệ thống đó.

Nhiều tổ chức thiết kế đã thử nghiệm với thiết kế đổi mới xã hội và phát triển các công cụ để giúp giải quyết vấn đề này. [IDEO](#) đã phát triển một cơ quan phi lợi nhuận để chuyển hướng nỗ lực vào việc giúp các Tổ chức Phi Chính Phủ (NGOs) giải quyết các thách thức xã hội bằng thiết kế. Một ví dụ khác là một bộ công cụ thiết kế miễn phí cho đổi mới xã hội được phát triển bởi [Frog Design](#). Các nỗ lực của các tổ chức thiết kế đã chứng minh rằng nhà thiết kế có thể tạo ra sự khác biệt quan trọng trong đổi mới xã hội. Những đóng góp này là khả thi khi nhà thiết kế đắm chìm vào bối cảnh của những người sáng tạo xã hội và làm việc cùng họ để tạo điều kiện cho quá trình thay đổi. Khái niệm này về làm việc từ góc độ trường hợp sử dụng sẽ thúc đẩy các giải pháp phân cấp ý nghĩa và giảm thiểu tư duy thiết kế thuộc địa. Khả năng sáng tạo, phương pháp thiết kế, kỹ năng và sự hiểu biết sâu sắc về nghiên cứu người dùng và quy trình đổi mới mà nhà thiết kế mang lại là cơ hội tuyệt vời cho những người sáng tạo xã hội đã tích hợp sẵn trong một hệ thống.

Thiết kế là về việc dự đoán tương lai. Không ai được thiết kế cho quá khứ. Đó là về việc định nghĩa một con đường hướng tới một tầm nhìn, sự cộng tác và làm cho mọi thứ trở nên khả thi. Khả năng độc đáo của các nhà thực hành UX để hiểu vấn đề, giúp người ta nhìn nhận các quan điểm khác nhau, tưởng tượng một tương lai khác biệt và áp

dụng công nghệ vào ngữ cảnh của họ là những đóng góp của các nhà thiết kế cho các nhà sáng tạo xã hội.

What you see of a problem

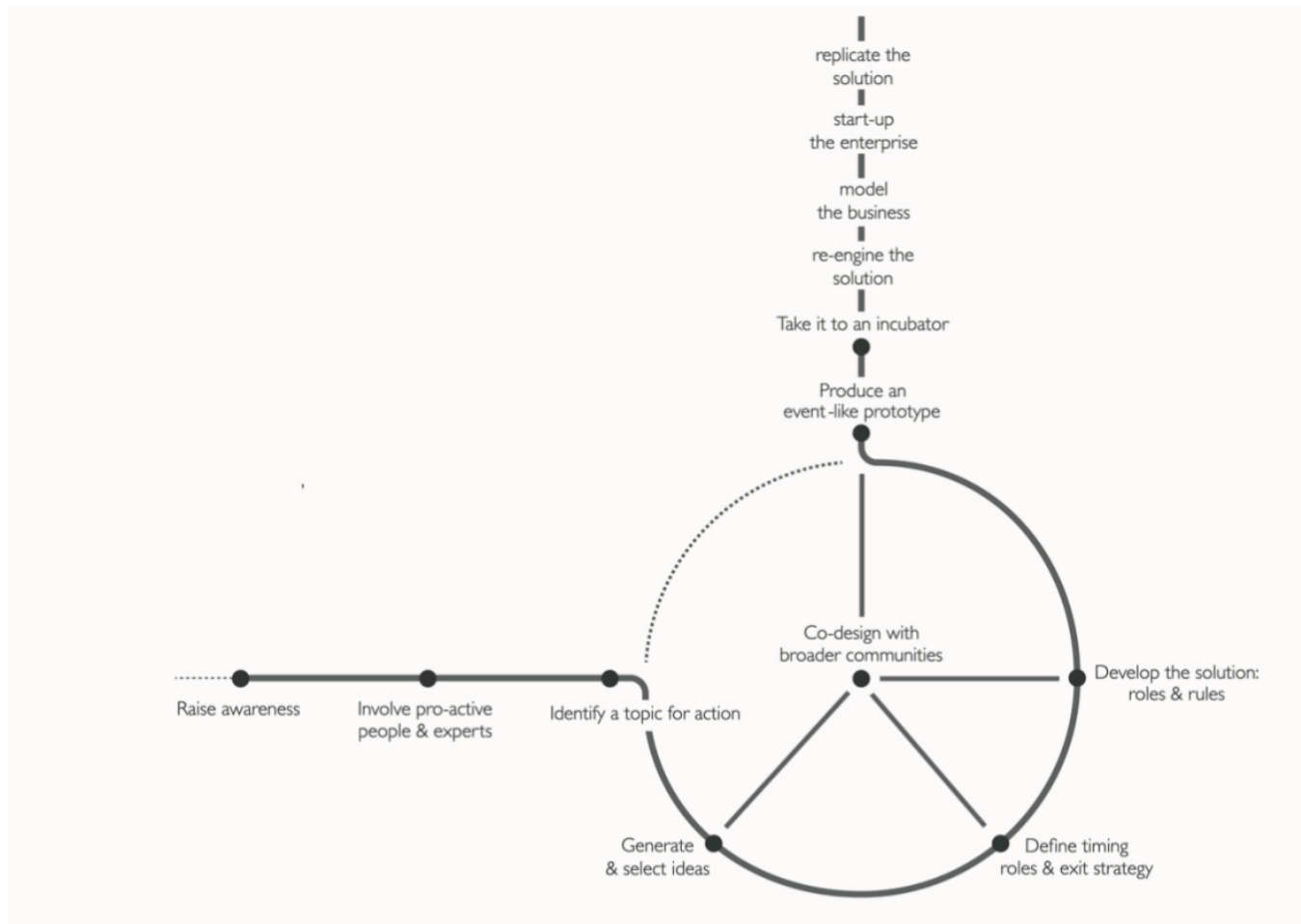


Trong bài viết "[*Thiết Kế cho Đối Mới Xã Hội như một hình thức của Hành Động Thiết Kế: Một định dạng hành động*](#)," các tác giả viết:

"Điều này cũng là một sự chuyển đổi từ việc thiết kế 'cho' cộng đồng, sang việc thiết kế 'cùng' cộng đồng và cuối cùng là để cho cộng đồng tự thiết kế 'bằng chính mình' (Brown 2009) và nó mở ra vấn đề lập kế hoạch 'chiến lược thoát' bằng cách tạo điều kiện để các nhà sáng tạo trở nên tự chủ và cam kết đủ để đưa các sáng kiến tiến xa hơn."

Để vẽ ra các quy trình đổi mới xã hội cho các nhà thiết kế, họ đã tạo ra một "Hành Trình Đổi Mới Xã Hội." Như tác giả thừa nhận, đây không phải là

một phương pháp chắc chắn hoàn toàn nhưng là một hướng dẫn cho các nhà thiết kế hiểu về các giai đoạn điển hình và lặp lại liên quan đến sự phát triển của đổi mới xã hội.



Dựa trên nghiên cứu và kinh nghiệm của họ, các tác giả nhận ra chín điểm tiếp xúc khác nhau của quá trình thiết kế trong thiết kế cho đổi mới xã hội. Đó là:

- Nâng cao nhận thức:
 - Tìm và kích hoạt các nhà sáng tạo xã hội tiềm năng.
- Tham gia những người tích cực và chuyên gia:
 - Thu hút sự quan tâm của một cộng đồng nhà sáng tạo xã hội hiện có hoặc tiềm năng và các bên liên quan.

- Xác định một chủ đề để hành động:
 - Định nghĩa một tầm nhìn và kịch bản.
- Tạo ra & chọn lọc ý tưởng:
 - Phát triển một tập hợp đầu tiên các khái niệm lên bản nháp.
- Định nghĩa thời gian, vai trò và chiến lược thoát ra:
 - Tạo kế hoạch hành động cho dự án.
- Thiết kế chung với cộng đồng rộng lớn hơn:
 - Khuyến khích sự tham gia xã hội.
- Phát triển giải pháp: vai trò & quy tắc:
 - Xác định các mối quan hệ giữa các bên liên quan.
- Tạo một bản nguyên mẫu giống sự kiện:
 - Tham gia cộng đồng trong việc kiểm tra giải pháp một cách tạo ra sự tham gia chức năng và cảm xúc và thu hút một đối tượng khán giả rộng lớn hơn.
- Đưa nó vào một trung tâm ủy thác:
 - Sau giai đoạn nguyên mẫu, giải pháp có thể được đưa vào một trung tâm ủy thác để tiến triển thành một doanh nghiệp cấu trúc hoặc một công ty khởi nghiệp.

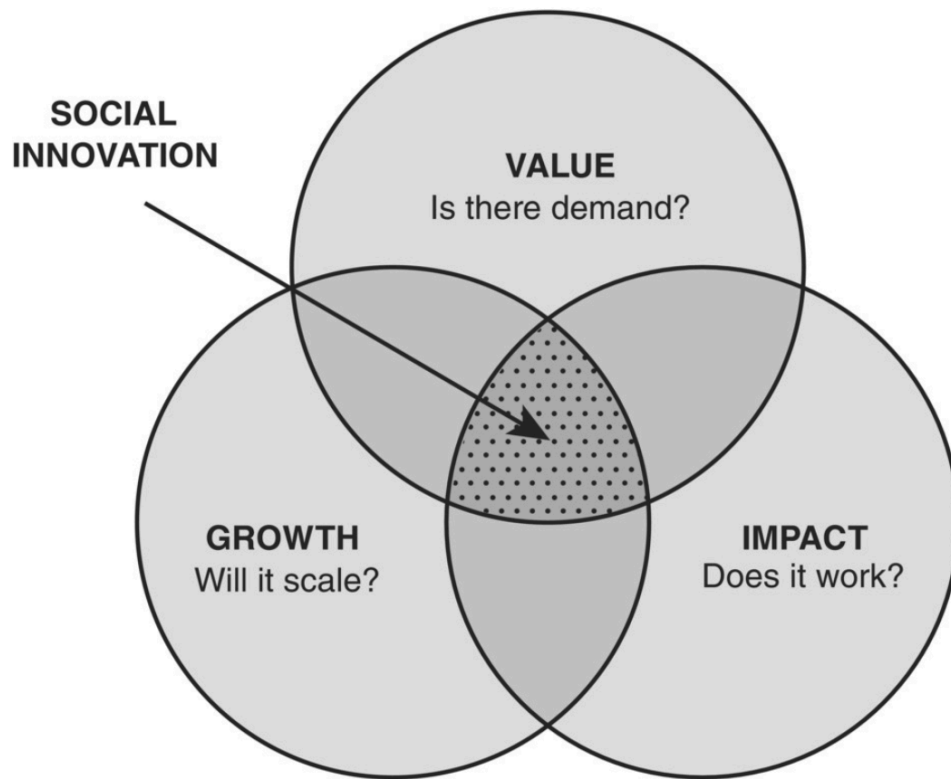
1.12 Đổi Mới Dân Sự, Đổi Mới Xã Hội & DAO

Công nghệ dân sự là một thuật ngữ mô tả loại công nghệ mục tiêu làm cho công dân trở thành những thành viên được thông tin của xã hội dân sự, khuyến khích họ tương tác với chính phủ và bạn đồng hành của họ để cùng nhau làm việc vì một mục tiêu chung.

[Trong cuộc phỏng vấn này](#), Audrey Tang mô tả cách cô đã sử dụng công nghệ dân sự để làm việc tốt để chống lại thông tin sai lệch và cải thiện dân chủ một cách tập trung ở Đài Loan. Họ đã sử dụng các nguyên tắc của đổi mới xã hội để thúc đẩy một phong trào từ dưới lên đã góp phần cải thiện an toàn trong một tình hình khẩn cấp bằng cách cung cấp các kênh giao tiếp nơi công dân có thể tích cực tham gia trong việc cung cấp

thông tin cho chính phủ để giảm thiểu thông tin sai lệch.

Trong cuốn sách của mình "Tác Động Lean," Ann Mei Chang mô tả ba trụ cột của đổi mới xã hội: giá trị, tăng trưởng và tác động.



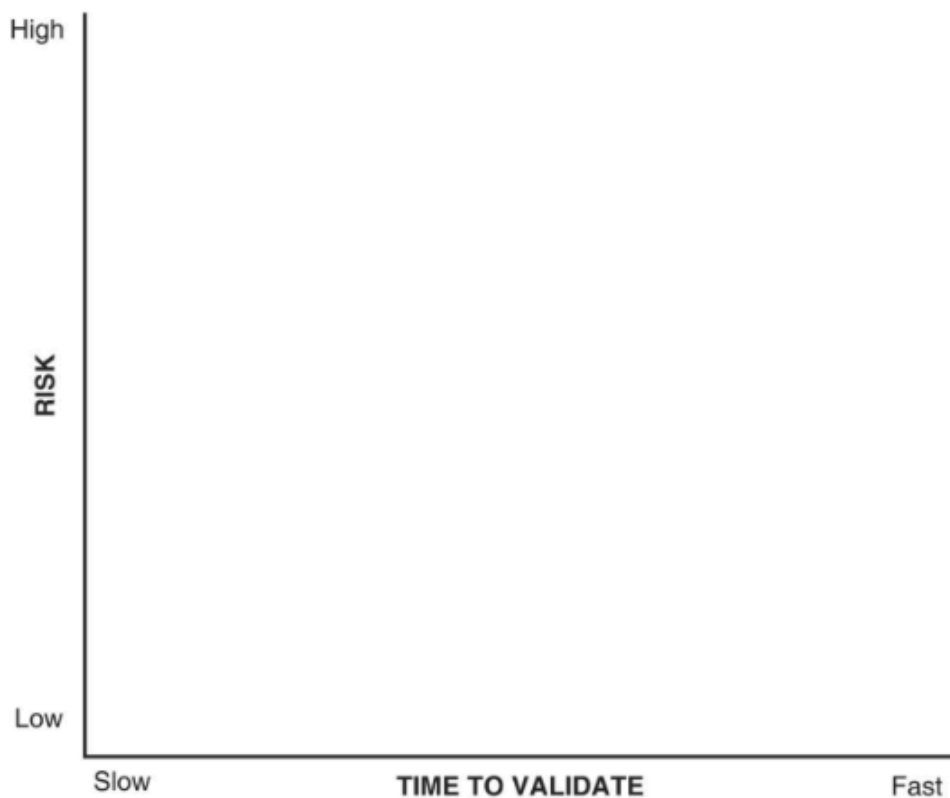
Giá trị được tạo ra bằng cách đáp ứng nhu cầu của con người. Giả thuyết về giá trị là một bước khởi đầu tốt trong hành trình để xác nhận một giải pháp.

Sự tăng trưởng đòi hỏi xem xét các nguồn lực có sẵn, quy mô của dự án và kế hoạch cho sự phổ biến rộng rãi.

"Nếu chúng ta đồng ý rằng một doanh nghiệp xã hội nên bắt đầu nhỏ và nghĩ lớn, giả thuyết về sự tăng trưởng kiểm tra các giả định của chúng ta về việc chuyển từ nhỏ sang lớn sẽ diễn ra như thế nào."

Tác động là bản thân kết quả của đổi mới xã hội. Việc cung cấp giá trị (những gì mọi người muốn hoặc cần vào thời điểm hiện tại) không luôn luôn là câu trả lời cho việc gì sẽ biến đổi cuộc sống của họ tốt hơn trong dài hạn. Đề xuất là xác nhận các tuyên bố về tác động từng bước nhỏ và thực nghiệm trong suốt quá trình.

Cho dù đó là về giá trị, sự tăng trưởng hoặc tác động, vẽ ra các giả định từ an toàn nhất đến nguy cơ nhất so với thời gian cần thiết để kiểm tra chúng là một phương pháp phù hợp để giảm thiểu rủi ro và tổ chức công việc.



Một ví dụ về đổi mới xã hội và dân sự hiện diện với việc hình thành các DAO (Tổ chức Tự trị Phi tập trung). Phong trào này đã nhận được sự công nhận từ các tổ chức như www.civichub.org và đã khởi động các dự án như www.miamidao.org.

DAO về cơ bản là một phương pháp từ dưới lên trong việc quản trị, được thực hiện một cách phi tập trung, nơi không có cơ quan quản trị trung ương. Một trong những rào cản lớn nhất để làm điều đó trở nên khả thi là sự thiếu niềm tin vào các hệ thống danh tính phi tập trung. Một hệ thống nơi mà một DID (bộ nhận dạng phi tập trung) và VC (giấy chứng nhận có thể xác minh) được tin cậy là một bước đáng kể để giải quyết những

vấn đề này và thúc đẩy sự thông dụng rộng rãi hơn của hình thức "đổi mới xã hội thông qua dân sự" này.

2.1 Giữ nó là con người

Thiết kế cho một hệ sinh thái phi tập trung hứa hẹn xây dựng một thế giới tốt đẹp hơn thông qua việc tái thiết kế các tương tác hàng ngày.



People-centered



Solve
the right problem



Everything is
a system



Small & simple
interventions

Thiết kế "tập trung vào con người" đã trở thành một từ ngữ gây chú ý trong một số nhóm, nhưng lại được sử dụng rất ít trong các nhóm khác. Thật không may, việc tập trung vào con người thường đồng nghĩa với việc thử nghiệm người dùng do sự quá đơn giản hóa của thực hành thiết kế trải nghiệm người dùng. Trái tim của thiết kế tập trung vào con người nằm ở việc hiểu biết về con người đứng sau nhãn "người dùng". Khi chúng ta nhìn vào người dùng như là con người, không phải khách hàng, tỷ lệ chuyển đổi hoặc tải xuống không quan trọng. Chúng ta không quan tâm đến việc sử dụng mảnh lời để tăng cơ hội thành công. Chúng ta nhìn vào con người với tất cả nhược điểm, giấc mơ và sự phức tạp của họ và nhìn vào cảm xúc và vấn đề của họ; chúng ta cố gắng khám phá và hiểu biết chúng trước khi nhảy vào chế độ giải quyết vấn đề. Nhà thiết kế nên đầu tiên xác định vấn đề thay vì tìm kiếm giải pháp cho những vấn đề họ coi là hiện có.

Như Tim Brown, Giám đốc điều hành và Tổng giám đốc của IDEO, đã nói một lần, "Đây không phải là 'chúng ta chống lại họ' hoặc thậm chí 'chúng ta thay mặt họ'. Đối với một nhà thiết kế tư duy, phải là '**chúng ta cùng với họ**'."

Thiết kế cùng với những người sử dụng các trường hợp sử dụng sản phẩm là cách tốt nhất để thiết kế với sự đồng cảm và đảm bảo giải pháp đúng được xây dựng. Chúng ta đã vượt xa thời kỳ thiết kế với các định kiến và giả định.

Hiểu biết về các hạn chế của công nghệ và mô hình tâm lý trong quá trình thiết kế cũng rất quan trọng. Màn hình tải lâu? Hãy nghĩ đến một cái gì đó có thể làm cho việc này trở nên chấp nhận được: một hoạt ảnh, video, gợi ý, dự báo thời tiết, thanh tiến trình hoặc một điều gì đó dễ đọc. Tại sao lại như vậy? Một cách nổi tiếng, thiết kế thang máy đã thay đổi vì vấn đề của người dùng là thang máy chạy quá lâu. Kỹ sư đã cố gắng tăng tốc độ thang máy trong khi vẫn đảm bảo an toàn. Nhà thiết kế trải nghiệm đến và thêm một chiếc gương và âm nhạc vào thang máy. Đột nhiên không còn phàn nàn về thời gian nữa. Nó đã biến một chuyến đi buồn tẻ thành một yếu tố của thói quen hàng ngày nơi mọi người kiểm tra tóc, thoa son, làm mặt vui vẻ hoặc, gần đây, chụp ảnh tự sướng.

"Trong thời kỳ embargo dầu mỏ và khủng hoảng năng lượng vào những năm 1970, người Hà Lan bắt đầu chú ý đến việc sử dụng năng lượng của họ. Một phát hiện cho thấy một số nhà trong khu dân cư sử dụng ít điện hơn một phần ba so với các nhà khác. Không ai có thể giải thích điều này. Tất cả các nhà đều trả cùng một giá điện, và tất cả đều chứa đựng các gia đình tương tự." — [Thinking in Systems](#), Donella Meadows.

Nghiên cứu cho thấy rằng trong những căn nhà sử dụng ít điện, việc lắp đặt đồng hồ đo nơi các gia đình có thể nhìn thấy chúng, buộc họ phải nghĩ về việc sử dụng điện hàng ngày.

Khi Apple thiết kế iPod của mình, hãng đã quét hàng ngàn tài người để đảm bảo rằng thiết kế đại diện cho môi trường phù hợp. Khi họ phát triển chế độ camera chân dung mới, họ đã tham khảo hàng trăm năm nghệ thuật của con người, bao gồm cả tranh dầu.

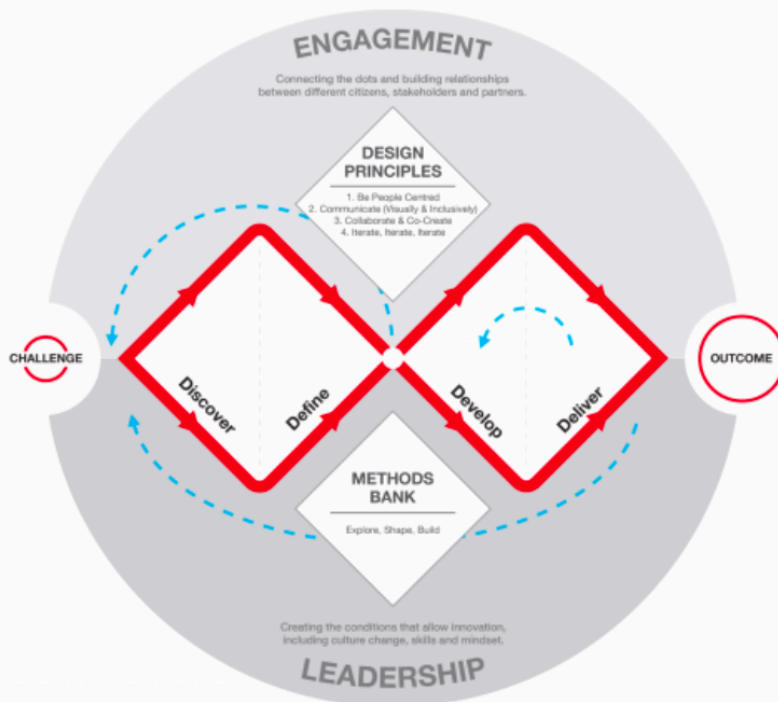
Một cơ hội thiết kế độc đáo là tái định nghĩa cách mọi người hoạt động hàng ngày.

Nhà thiết kế có thể tái định nghĩa ý nghĩa của việc chuyển quyền lực cho cá nhân để giữ các thông tin xác thực, cái mà một chiếc ví trong kỷ nguyên số là gì và cách truy cập các dịch vụ.

Phần khó khăn của nghiên cứu người dùng là người dùng không thể nói cho bạn biết những vấn đề cụ thể của họ và những giải pháp họ cần. Họ thường nói cho bạn biết cảm xúc của họ về vấn đề và ước mơ của họ là gì. Điều tốt nhất là lắng nghe những gì họ nói nhưng sau đó quan sát họ hành động, đây là nơi mà việc lập bản đồ đồng cảm và nghiên cứu dân tộc học trở nên hữu ích. Đó là trách nhiệm của nhà thiết kế để xác định vấn đề cho người dùng. Đồng cảm là một công cụ mạnh mẽ trong thiết kế. Khi chúng ta có thể đồng cảm với tình huống mà người dùng đang gặp phải, việc điều chỉnh phương pháp, kỹ năng và hiểu biết về công nghệ cho phù hợp với ngữ cảnh là điều tự nhiên.

2.2 Double Diamond

Double Diamond đã trở thành mô hình quy trình thiết kế phổ biến nhất, và sự đơn giản của nó cho phép nhà thiết kế có đủ tự do để sử dụng các công cụ và cách suy nghĩ theo cách họ cho là phù hợp. Đồng thời, nó cũng có đủ cấu trúc để nhận sự ủng hộ từ các bên liên quan kinh doanh, những người tìm kiếm một cách cấu trúc để hình dung quy trình sáng tạo.



Trong tóm tắt, quy trình thiết kế Double Diamond được minh họa trong bốn giai đoạn lặp lại: Khám phá, Xác định, Phát triển và Giao hàng.

Khám phá

Quy trình bắt đầu bằng việc đặt câu hỏi về thách thức và nhanh chóng dẫn đến nghiên cứu để xác định nhu cầu của người dùng.

Xác định

Giai đoạn thứ hai là hiểu biết về những phát hiện, hiểu cách nhu cầu của người dùng và vấn đề tương đồng. Kết quả là tạo ra một bản tóm tắt thiết kế mà rõ ràng xác định thách thức dựa trên những hiểu biết này.

Phát triển

Giai đoạn thứ ba tập trung vào phát triển, kiểm tra và làm tinh chỉnh cho nhiều giải

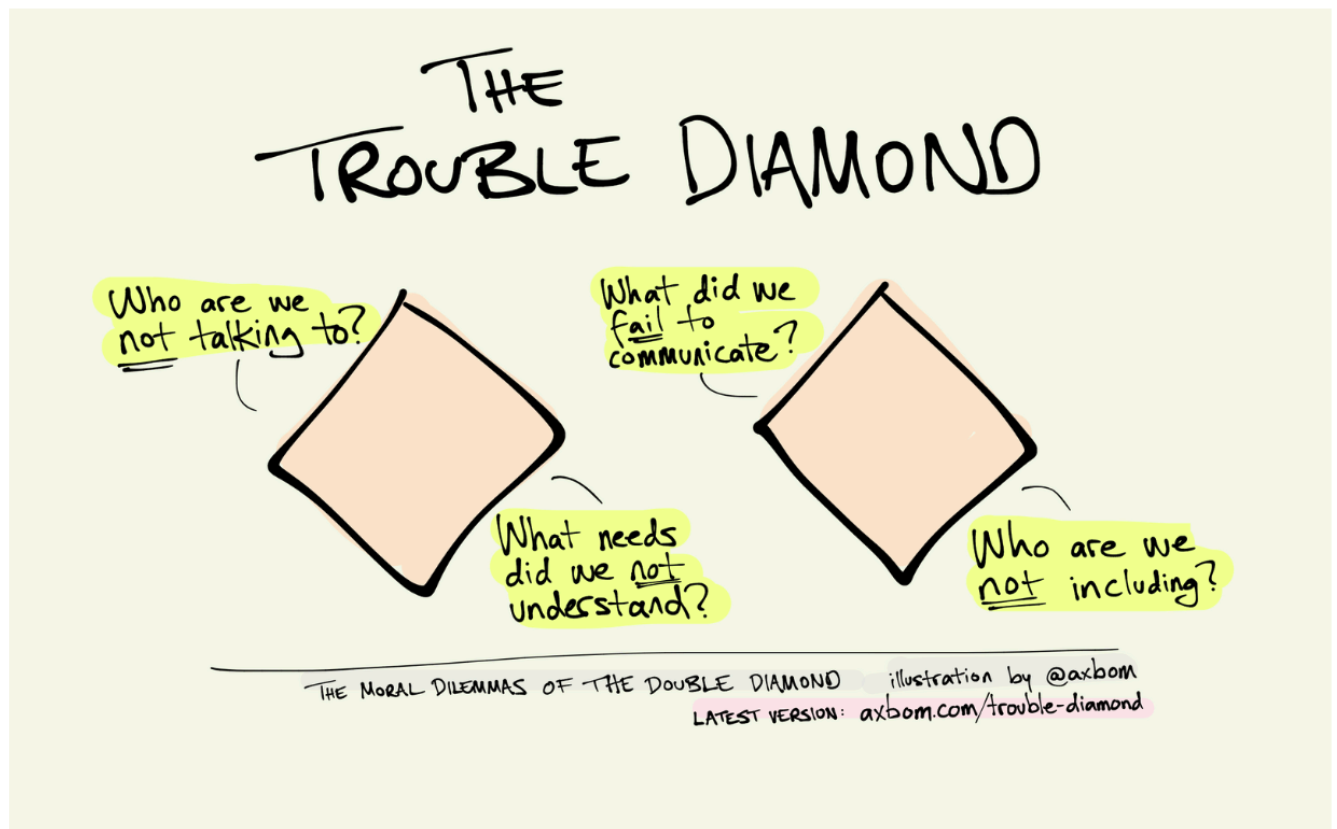
pháp tiềm năng.

Giao hàng

Giai đoạn cuối cùng liên quan đến việc chọn một giải pháp duy nhất hoạt động và chuẩn bị cho việc ra mắt.

[Source](#)

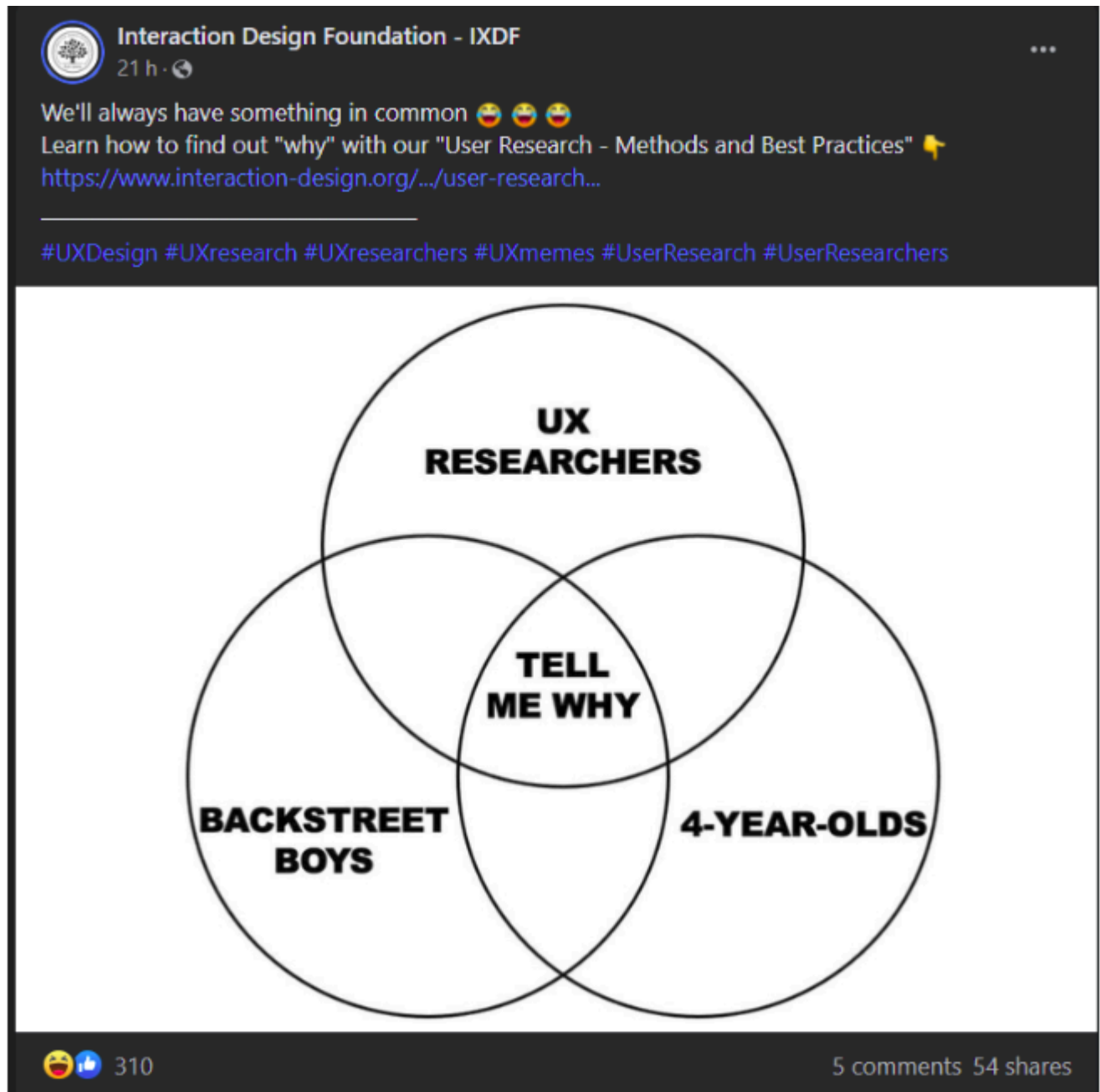
Trong quá trình thiết kế đó, dường như quan trọng phải thử sâu và tự hỏi, "tôi đã nhìn nhận từ các góc độ khác chưa?" "tôi không nói chuyện với ai?" Khái niệm này cho phép chúng ta mở rộng góc nhìn của mình và được phản ánh trong "hình thoi vấn đề".



<https://axbom.com/trouble-diamond/>

Mọi người đều có lỗi khi vội vã chuyển từ một giai đoạn của hình thoi kép sang giai đoạn tiếp theo. Tôi thấy việc thực hiện "hình thoi vấn đề" là một bài tập thú vị giúp nhìn qua một lăng kính phê phán về phát triển sản phẩm và tìm kiếm sự bao gồm.

2.3 Tell me "Why"



Nghiên cứu người dùng là một phần quan trọng của bất kỳ chiến lược thiết kế nào. Thiết kế công nghệ tập trung vào con người tuyệt vời được tạo ra bằng cách chú ý đặc biệt đến lý do đằng sau các hành động của người dùng, "tại sao." Khi thiết kế các giải pháp, chúng ta nhìn vào chúng và xem xét những gì mà mọi người cần và muốn, nhưng sức mạnh thực sự nằm ở việc hỏi tại sao họ cần hoặc muốn chúng. Điều quan trọng không phải là tạo ra một trải nghiệm chức năng mà là một trải nghiệm có giá trị.

Lời khuyên chung để đạt được kết quả trải nghiệm người dùng tốt hơn là bắt đầu bằng giá trị và kết quả, sau đó xem xét đầu ra.

<https://youtu.be/J6qN-F9eeoc>

Câu trả lời cho "Tại sao" đề cập đến mục đích của những gì bạn làm. Nó tạo ra ý nghĩa của "Cái gì."

Câu trả lời cho "Cái gì" là sản phẩm của công việc của chúng ta được mô tả bằng "Làm thế nào" (quy trình, phương pháp và hành vi).

Vòng Tròn Vàng

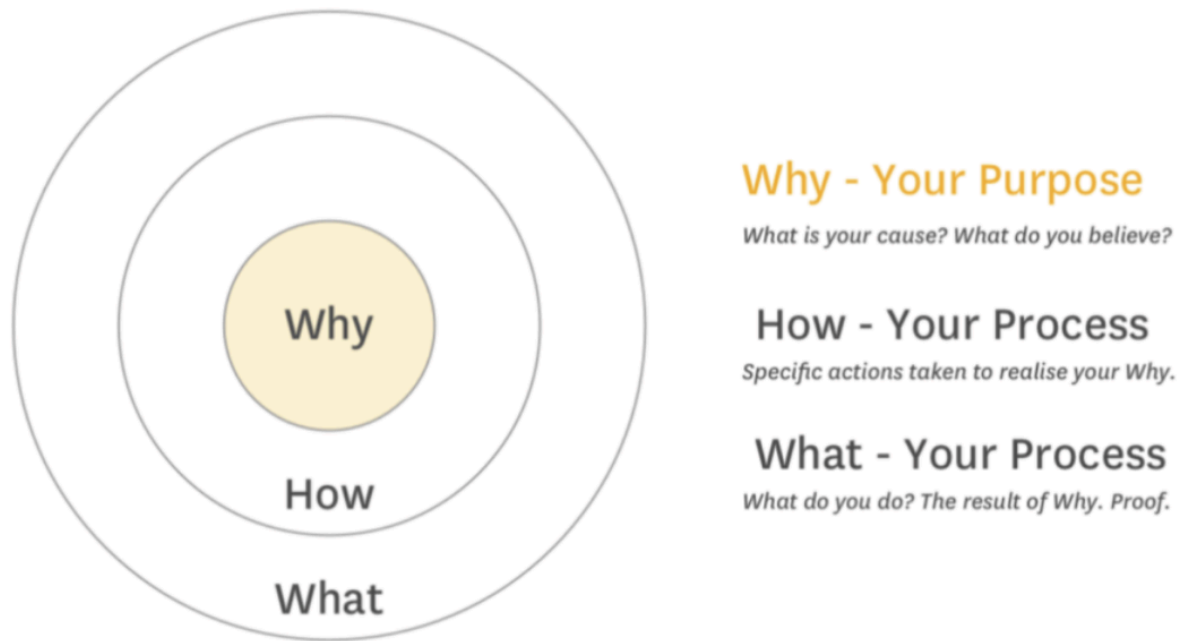
Vòng Tròn Vàng là một khung nhìn được tạo ra bởi Simon Sinek bao gồm ba vòng tròn: Cái gì, Làm thế nào và Tại sao. Hiểu Vòng Tròn Vàng có thể giúp các nhà thiết kế điều chỉnh công việc của họ với mục đích và giá trị của tổ chức, tạo ra các thiết kế ý nghĩa và có tác động lớn hơn.

Phần "Tại sao" trả lời câu hỏi cơ bản "Tại sao chúng ta làm những gì chúng ta làm?" và đại diện cho các giá trị cốt lõi, niềm tin và sứ mệnh thúc đẩy tổ chức.

Phần "Cái gì" trả lời câu hỏi "Chúng ta làm gì?" và đại diện cho các sản phẩm, dịch vụ hoặc đầu ra của tổ chức.

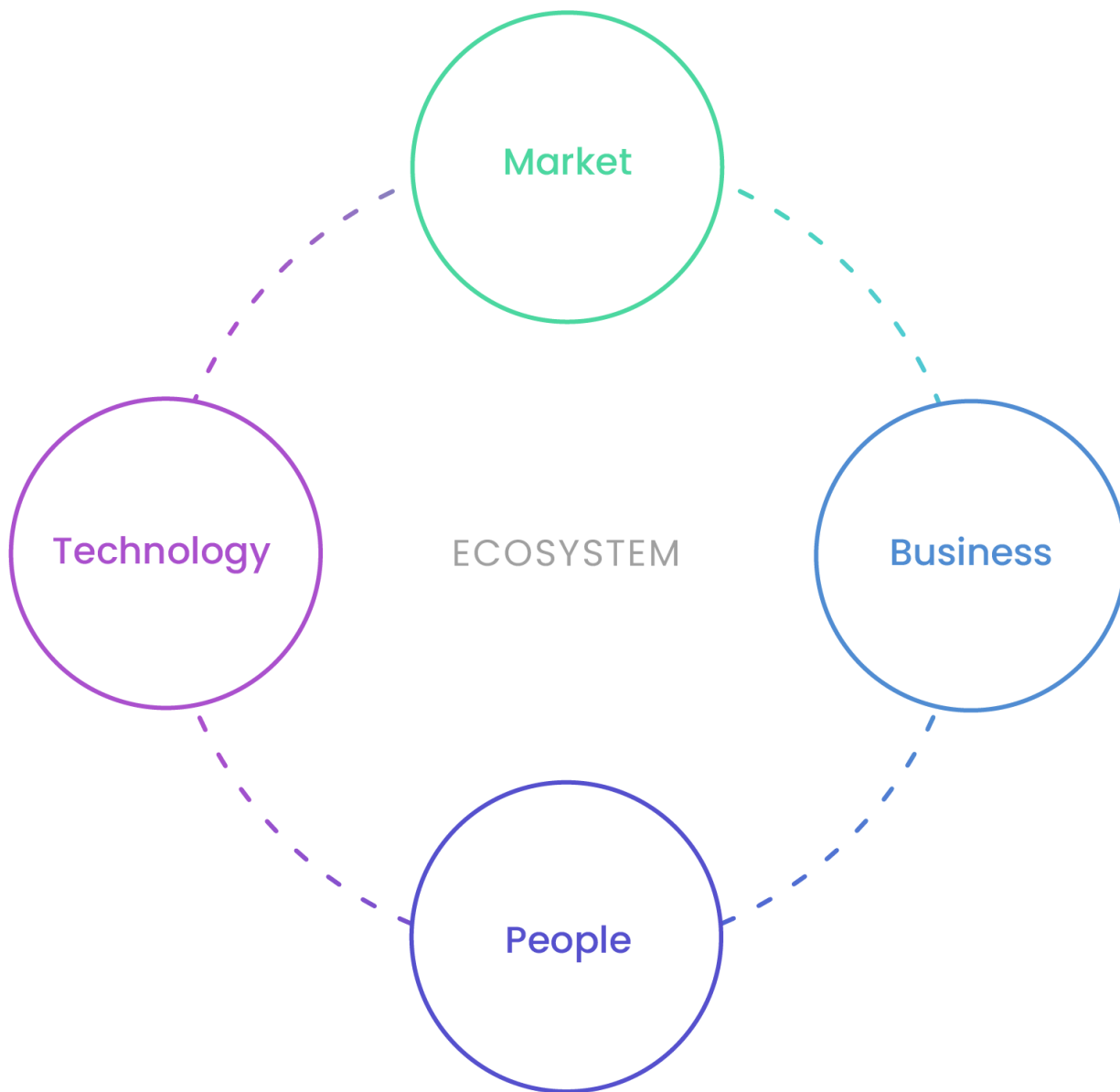
Phần "Làm thế nào" trả lời "Chúng ta làm những gì như thế nào?" và đại diện cho các quy trình, phương pháp hoặc chiến lược mà cá nhân hoặc tổ chức sử dụng để tạo ra sản phẩm hoặc dịch vụ của họ.

Hầu hết các tổ chức và cá nhân thường truyền đạt bắt đầu từ vòng tròn "Cái gì", sau đó di chuyển đến vòng tròn "Làm thế nào", và cuối cùng đến vòng tròn "Tại sao". Tuy nhiên, Sinek đề xuất rằng bắt đầu với vòng tròn "Tại sao" là hiệu quả hơn vì nó tạo ra một kết nối cảm xúc và một ý nghĩa vượt ra ngoài các sản phẩm hoặc dịch vụ được cung cấp.



2.4 Những thách thức về trải nghiệm người dùng UX trong việc áp dụng SSI

Khi thảo luận về việc áp dụng sản phẩm, chúng ta có thể nhìn qua một số góc độ: thị trường, doanh nghiệp, con người và công nghệ. Đó là một hệ sinh thái của các trải nghiệm cần được xem xét, và các đầu ra của chúng tôi phụ thuộc vào ngữ cảnh và các bên tham gia. Việc cá nhân hóa trải nghiệm và giáo dục sẽ đóng một vai trò quan trọng ở đây. Nhiều khía cạnh của sự phức tạp trong các ứng dụng phi tập trung không được nhìn thấy từ góc nhìn của người dùng. Một số thách thức về khả năng sử dụng vẫn cần được giải quyết trước khi chúng ta có thể tự tin nói rằng công nghệ này đã sẵn sàng để phổ biến rộng rãi.



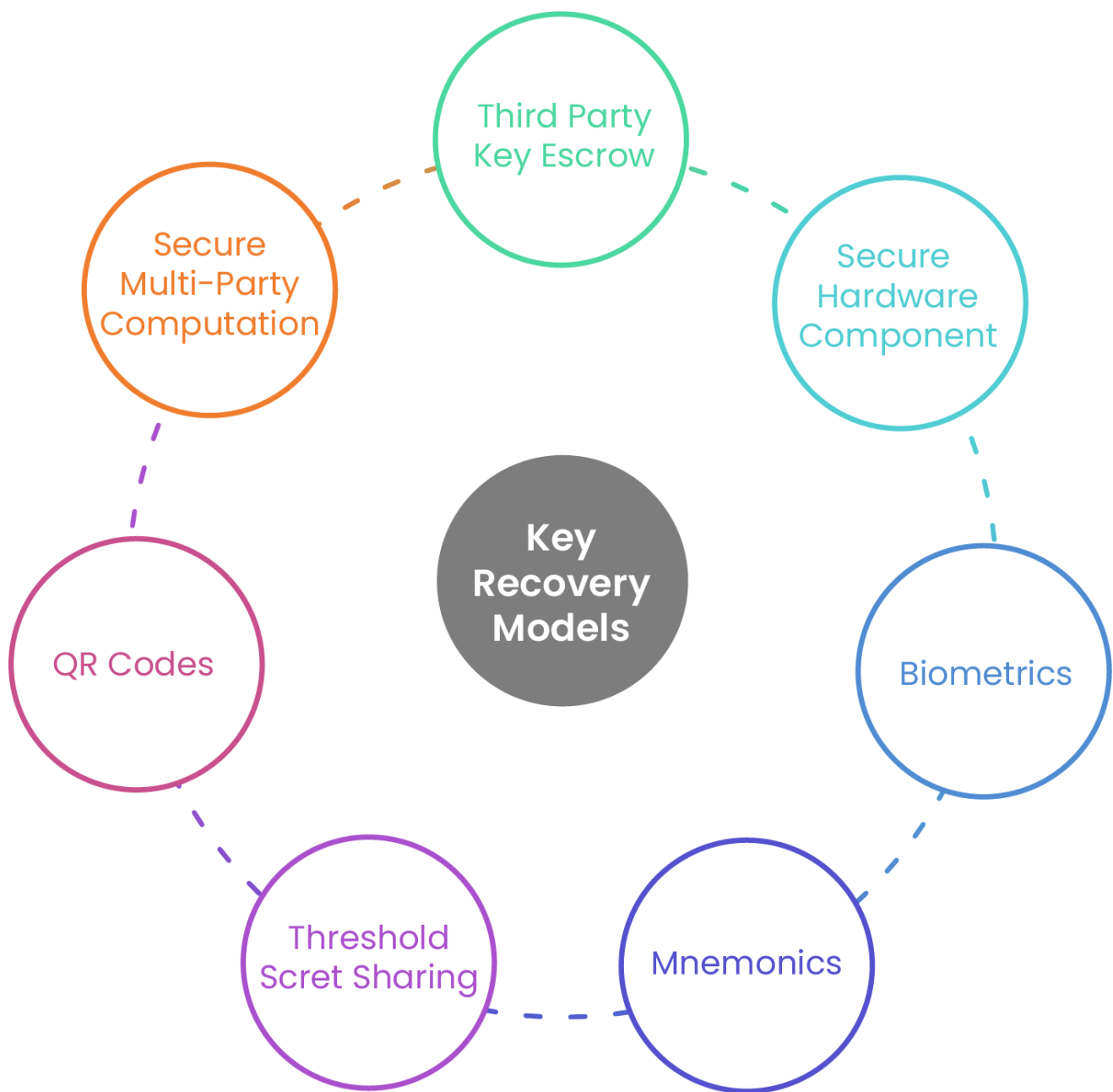
1. Giảm Rào Cản Để Tham Gia

Người dùng mới cần phải học nghĩa của việc sử dụng các hệ thống phi tập trung, quy trình và vai trò của họ trong việc bảo mật hệ thống này. Người thiết kế phải làm cho quá trình giáo dục và trải nghiệm này dễ chịu và hấp dẫn. Để làm điều này, các nhà thiết kế phải trở thành những người sử dụng sớm của công nghệ này, liên tục học hỏi và áp dụng kiến thức này vào công việc của họ. Các nhà thiết kế có thể sử dụng nguyên lý về sự xuất hiện, nguyên lý cho rằng các hệ thống phức tạp được xây dựng từ các thành phần đơn giản hơn, để tạo ra các mô hình tư duy về các hệ thống phi tập trung. Phương pháp này có thể phân rã hệ thống thành các phần quản lý được, làm cho nó ít đáng sợ hơn đối với người dùng mới. Các nhà thiết kế nắm bắt mẫu tương tác trong quá trình làm quen

cũng có thể giúp xác định các lĩnh vực mà hệ thống có thể quá phức tạp, cho phép trải nghiệm giáo dục được cá nhân hóa.

2. Khôi Phục Tài Khoản

Hiện nay, trong một cách thực sự phi tập trung (ví không lưu giữ), không ai có thể truy cập vào tài khoản nếu cụm từ phục hồi bị mất. Có một nhu cầu xây dựng các hệ thống đáng tin cậy trong đó người dùng cảm thấy mạnh mẽ và tự tin trong việc giữ trách nhiệm bảo mật dữ liệu của họ. Có hai phần trong khái niệm này: sự hiểu biết của người dùng về giá trị từ việc sở hữu và việc tạo ra các mẫu tương tác và công nghệ tha thứ cho những sai lầm của người dùng mà không cần sự trợ giúp từ bên thứ ba. Con người ra quyết định một cách hợp lý và cân nhắc chi phí và lợi ích của một lựa chọn cụ thể để cuối cùng phải đối mặt với hậu quả của việc theo một con đường hoặc một con đường khác. Thường thì đó là về việc chúng ta sẵn lòng hy sinh bao nhiêu để đạt được điều gì đó, xem xét các giá trị, cảm xúc, bối cảnh và lịch sử cá nhân của chúng ta. Mẫu tương tác chiến thắng sẽ chứa các yếu tố sau: gợi tin cậy, thúc đẩy sở hữu, chấp nhận tính tiện lợi và làm cho người dùng cảm thấy an toàn.



3. Tạo lòng tin ngang hàng

Thiết kế cho SSI đòi hỏi một sự tập trung mạnh mẽ vào việc xây dựng lòng tin. Một trong những mối quan tâm chính của người dùng là đảm bảo an toàn và bảo mật của dữ liệu của họ. Đồng thời, theo cuộc khảo sát nghiên cứu của nCipher Security năm 2019, ngân hàng là nhà cung cấp được tin tưởng nhất trong việc bảo vệ dữ liệu; Đáng chú ý là giải pháp được tin tưởng nhất này có 52% sự ủng hộ từ các tham gia khảo sát. Khái niệm này mở ra một cơ hội lớn cho các nhà thiết kế phát triển các tương tác và hệ thống có thể tạo lòng tin và ủng hộ người dùng kiểm soát dữ liệu của họ và làm cho các kết nối

ngang hàng (mà không có một người quản lý giám sát sự tương tác của họ) trở nên quen thuộc và an toàn. Điều này đòi hỏi thêm sự khám phá về các điểm tương tác và hành trình của người dùng, áp dụng các nguyên tắc sử dụng dễ dàng và các khung làm việc về lòng tin, và tạo ra các luồng làm việc không thể bị lừa dối.

4. Tương thích hệ thống





Một khía cạnh thú vị khác của các thách thức trải nghiệm người dùng trong một hệ sinh thái phi tập trung là tương thích hệ thống thiết kế. Hiện nay, cách chúng ta trải nghiệm các giấy tờ tùy thân được liên kết với trải nghiệm của ví của chúng ta. Trải nghiệm này dẫn đến tình huống mà hai người dùng chia sẻ chứng chỉ lẫn nhau và cả hai đều nhìn thấy thông tin được hiển thị khác nhau.

Sự nhất quán của trải nghiệm chúng chỉ được chia sẻ này có vẻ như là một thách thức thiết kế nhỏ. Tuy nhiên, nó trở thành một vấn đề khi các nhà phát hành như các công ty hoặc chính phủ tham gia vào cách họ trải nghiệm VCs.

Hãy tưởng tượng một tình huống trong đó một chính phủ phát ra chứng chỉ được thiết kế cẩn thận này cho một người sử dụng một Ví "Hello Kitty" thêm một bộ lọc về mèo và trái tim cho tất cả các chứng chỉ. Trong thế giới phi tập trung, không có cách nào cho chính phủ ngăn chặn điều này xảy ra.

3.1 Tiếp xúc trong tương tác giữa con người và máy tính (Friction in Human-Computer-Interactions)

Trong các thuật ngữ chung, định nghĩa về sự ma sát trong HCI là một rào cản trong hành trình của người dùng vượt quá thời gian hoặc khó khăn của nhiệm vụ được thực hiện bởi người dùng. Trong thực hành thiết kế trải nghiệm người dùng, nguyên tắc tốt nhất là giảm thiểu sự chú ý của người dùng và năng lượng cần thiết để thực hiện một nhiệm vụ.

<div><h3>Create an account</h3><div><div>Name*</div><div>Enter your name</div></div><div><div>Email*</div><div>Enter your email</div></div><div><div>Password*</div><div>Create a password</div><div>Must be at least 8 characters.</div></div><div>Sign up</div><div>OR</div><div><div> Sign up with Google</div><div><div> Sign up with Facebook</div><div><div> Sign up with Apple</div></div></div></div></div>	<div><div></div><div><h3>Two-factor authentication</h3><div><div>2FA Code</div><div>Enter 2FA Code</div></div><div>Confirm</div></div></div>
--	---

Các lập luận cho phương pháp này được đề cử bởi mục tiêu tổng thể là tạo ra sự tham gia và hài lòng của người dùng với sản phẩm kéo dài. Nói một cách ngắn gọn, một sản phẩm có thiết kế trực quan đòi hỏi ít giải thích nhất có thể dễ sử dụng theo mục đích của nó.

Các nhà thiết kế ẩn đi sự phức tạp đi kèm với công nghệ. Ví dụ, tìm ngôn ngữ phù hợp và rõ ràng để mô tả các hành động hoặc tương tác. Đó là để nhân hóa ngôn ngữ, bao gồm hệ thống phân loại và truyền thông hình ảnh. Sự tương tác nên cảm thấy tự nhiên và yêu cầu tối thiểu hoặc không cần học.

Sự thiếu ma sát được liên kết với một thiết kế đơn giản và sạch sẽ. Các nhà thiết kế sử dụng các nguyên tắc của cấu trúc thông tin, tái tạo các mô hình tư duy và mẫu phổ biến, nỗ lực tạo ra thói quen sử dụng, và tạo ra các giải pháp để giảm tải trí óc cho phía người dùng. Để đạt được mức độ đơn giản và tỉ mỉ cao, việc hiểu sâu sắc về các hành trình của người dùng và các tác động của chúng đối với cảm xúc của người dùng trong

quá trình tương tác với sản phẩm là rất quan trọng.

Việc áp dụng sức mạnh của kinh nghiệm và thiết kế hình ảnh có thể được sử dụng để tạo ra một trải nghiệm tốt hơn cho người dùng. Tuy nhiên, phản lại, cũng có thể lừa dối họ. Loại hình thực hành này thường được gọi là Thiết kế Lừa Dối. Nó xảy ra thông qua các mẫu tối tân, một cách thiết kế trải nghiệm để không lợi ích cho người dùng mà lại lợi ích cho doanh nghiệp hoặc các bên khác. Ví dụ về các thực hành như vậy có thể được nhìn thấy ở bất cứ đâu, từ quảng cáo pop-up với nút "Thoát" khó tìm đến việc ẩn tùy chọn xóa tài khoản người dùng.

How Dark Patterns Trick You Online

Thiết kế UX có Đạo đức là một lĩnh vực đối phó với Thiết kế Đánh lừa bằng cách giảm thiểu việc sử dụng mẹo lới và kêu gọi bảo vệ dữ liệu, tính bao hàm và tính truy cập trong thiết kế. Hãy không chuyển các mẫu mẫu sử dụng độc hại từ web2 sang web3.

Có nhiều thực hành trong Thiết kế UX có Đạo đức để tạo ra một trải nghiệm người dùng tốt hơn; một số trong số chúng bao gồm:

- *Giá trị mặc định hợp lý*
 - Tốt nhất là làm nổi bật tùy chọn sản phẩm phù hợp nhất, phổ biến nhất hoặc bán chạy nhất thay vì tùy chọn cao cấp.
- *Không có điều kiện*
 - Mọi người không nên bị ép buộc phải cung cấp thông tin cho điều gì đó mà họ không cần.
- *Giảm tải trí óc*
 - Đảm bảo rằng văn bản và nhãn rõ ràng và tuân theo nguyên tắc hướng dẫn loại bỏ tải trí óc. Giữ cho người dùng không phải suy nghĩ về ý nghĩa của điều gì đó.
- *Tìm lối thoát*
 - Đưa ra cho người dùng tùy chọn hủy đăng ký mà không yêu cầu bất

kỳ thời gian thông báo dài nào.

- *Tự do di chuyển*
 - Chuyển dữ liệu từ một dịch vụ tương tự sang một dịch vụ khác nên dễ dàng.
- *Tiết lộ tiến bộ*
 - Thông tin chỉ nên được yêu cầu khi cần thiết, và chỉ trong số lượng cần thiết.
- *Phản hồi trước*
 - Nhãn và thiết kế nên được sử dụng để giải thích điều gì sẽ xảy ra khi người dùng thực hiện một hành động cụ thể.

3.2 Design Friction

Trong phạm vi của lập luận rằng giảm ma sát là một hiệu ứng tích cực được hiểu rộng rãi trong Tương tác Máy tính - Con người, Anna L. Cox và cộng sự đã viết trong bài báo của họ vào năm 2016 "[Thiết kế Ma sát cho Các Tương tác Tĩnh thức: Trường hợp về Microboundries](#)" về những trường hợp trong lĩnh vực thiết kế trải nghiệm người dùng được biết đến rộng rãi, nơi thiết kế ma sát trong tương tác kỹ thuật số có thể có những hiệu ứng tích cực.

Họ đúng khi nhận thấy rằng "Ma sát thiết kế có thể làm gián đoạn các tương tác tự động 'vô tâm', thúc đẩy những khoảnh khắc suy tư và tương tác 'tĩnh thức' hơn. Các lợi ích tiềm năng của ma sát được giới thiệu có ý nghĩa: từ việc giảm khả năng phát sinh lỗi trong các nhiệm vụ nhập dữ liệu đến việc hỗ trợ thay đổi hành vi sức khỏe.

Đóng góp của bài báo này là một trường hợp về việc thiết kế các 'chướng ngại nhỏ' - các khoảnh khắc ma sát siêu nhỏ có thể có tác động tích cực bằng cách tạo ra một rào cản nhỏ dẫn đến một thay đổi nhỏ trong chiến lược kỹ năng nhận thức được sử dụng để thực hiện một nhiệm vụ.

Ý tưởng này cũng phù hợp với [Tiêu chuẩn Thiết kế Khả dụng số 5: Ngăn ngừa Lỗi](#).

3.3 Công nghệ Calm

"Những công nghệ sâu sắc nhất là những cái biến mất. Chúng tự mình dẹt thành một phần của cuộc sống hàng ngày cho đến khi chúng không thể phân biệt được với nó."

Mark Weiser, Máy tính cho thế kỷ 21 (1991, tr. 94)

Con người thích ứng nhanh chóng với công nghệ mới; đó là sức mạnh phi thường của chúng ta. Những công nghệ tốt được xây dựng xung quanh các hoạt động của con người, không phải ngược lại. Trong cuốn sách "Thiết kế Công nghệ Calm", Amber Case đúng đắn khẳng định rằng nếu thiết kế tốt cho phép ai đó đạt được mục tiêu của họ với ít bước nhất, công nghệ Calm sẽ giúp họ đạt được mục tiêu đó với chi phí tinh thần thấp nhất. Những nguyên tắc này là hướng dẫn cần xem xét khi thiết kế công nghệ:

- I. Công nghệ nên yêu cầu ít sự chú ý nhất có thể.
- II. Công nghệ nên cung cấp thông tin và tạo ra sự Calm.
- III. Công nghệ nên tận dụng sự bên lề.
- IV. Công nghệ nên tăng cường những điều tốt nhất của công nghệ và tốt nhất của con người.
- V. Công nghệ có thể truyền thông nhưng không cần phải nói.
- VI. Công nghệ nên hoạt động ngay cả khi gặp sự cố.
- VII. Số lượng công nghệ phù hợp là ít nhất cần thiết để giải quyết vấn đề.
- VIII. Công nghệ nên tôn trọng các quy ước xã hội.

Công nghệ Calm ủng hộ việc nâng cao các tương tác và hoạt động của con người thông qua việc sử dụng ít công nghệ nhất có thể để làm điều đó.

Vui lòng xem video này trong đó Amber Case trình bày các nguyên tắc của công

nghe Calm.

Giới thiệu ngắn gọn về Công nghệ Calm:

 "We need a Calm Technology" - Amber Case, Research Fellow: Institute for ...

Amber Case đã tham gia vào podcast FUTURES, nơi cô không chỉ phản ánh về công nghệ Calm mà còn nhấn mạnh các thách thức xã hội, công nghệ lớn và cân nhắc các hình thức tương tác giữa con người và máy tính hiện tại.

 Calm Technology w/ Amber Case | FUTURES Podcast #9

3.4 Luận điểm và Phản biện

Tư duy phản biện không nhất thiết phải là một thực hành mọc từ thiết kế, nhưng đây là điều mà mọi nhà thiết kế trân trọng. Đó là khả năng xem xét tất cả các khía cạnh có thể của một tình huống, dự đoán hậu quả và đưa ra quyết định tốt nhất dựa trên sự thật. Đối với một số người, điều này tự nhiên diễn ra. Đó chỉ là cách họ đưa ra các quyết định hàng ngày; nhưng đối với những người khác, họ cần phải sử dụng nó một cách có ý thức. Trong mọi trường hợp, bất kỳ ai cũng có thể là một người tư duy phản biện nếu được trang bị đúng công cụ và thực hành.

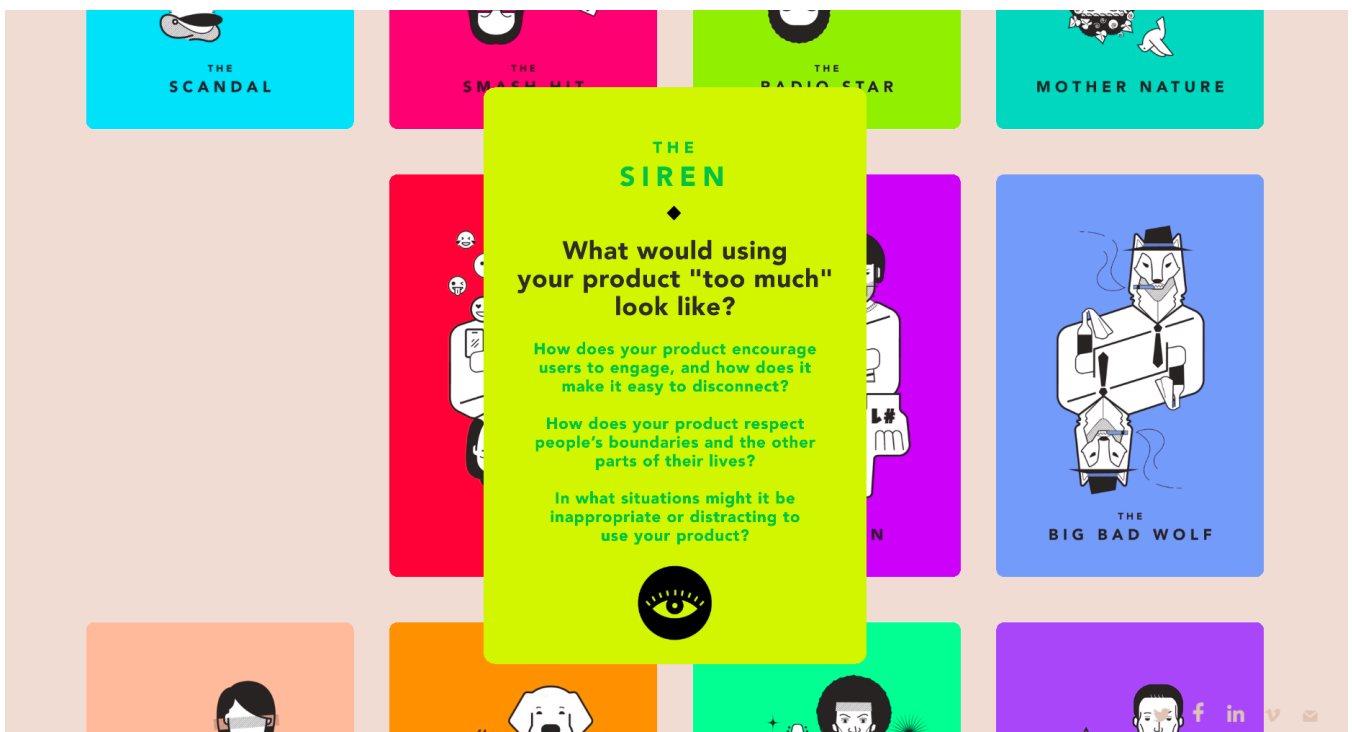
Một khía cạnh quan trọng của quá trình tư duy phản biện là khả năng phản ánh và duy trì tính khách quan trong quá trình phản ánh. Điều này đến với một liều tự kiểm soát và sự cách biệt. Trong quá trình thiết kế, phản ánh được sử dụng ở mọi giai đoạn và thường là một đề tài của các cuộc thảo luận nhóm. Các nhà thiết kế sử dụng quy trình này với sự nhấn mạnh mạnh mẽ vào việc phê bình và phản hồi xây dựng, là các nền tảng của mọi thực hành thiết kế. Quan trọng là nhớ rằng các phiên như vậy phải được thực hiện và hỗ trợ một cách tôn trọng và không được coi là cơ hội để phê bình ai đó hoặc công việc của họ, mà hơn là một quá trình lặp lại của việc cải thiện từ dần mà tận dụng trí tuệ tập thể. Đó là quá trình tác động tích cực đến cả con người và sản phẩm. Nó xây dựng sự đồng thuận trong nhóm và giúp nhận ra những hoài bão cá nhân trong khi loại bỏ các quy

trình không cần thiết hoặc khuyết điểm trong sản phẩm.

Phản biện thúc đẩy sự học từ kinh nghiệm, quản lý các tình huống khó khăn và lập kế hoạch cho các hành động trong tương lai. Hãy phản ánh về quá khứ, hiện tại và tương lai. Quá trình này nên dẫn đến sự hiểu biết sâu sắc, chia sẻ và các điểm hành động.

3.5 Những lá bài Tarot cho Công nghệ

Có nhiều công cụ có thể hỗ trợ quá trình phản biện, ý tưởng và ra quyết định. Mỗi nhà thiết kế hoặc nhóm sẽ tìm ra những phương pháp hiệu quả nhất cho động lực của họ.



Một công cụ đáng khám phá là Bài Tarot cho Công nghệ. Những lá bài này khuyến khích suy luận về tương lai bằng cách đặt câu hỏi trực tiếp về một sản phẩm. Chúng giúp trong việc tạo ra ý tưởng và khởi đầu cuộc trò chuyện về tác động tiềm năng.