**1. The design process should not suffer from ‘tunnel vision.’**

Ví dụ sai phạm:

Khi làm dự án code phần mềm web quản lí khách sạn

Khi nhóm en đang xây dựng một phần mềm web quản lý khách sạn. Nhóm em tập trung vào việc xây dựng các tính năng quản lý phòng và khách hàng, mà không chú ý đến các tính năng quản lý đặt phòng và thanh toán. Kết quả là, phần mềm không đáp ứng được các yêu cầu của khách hàng về việc quản lý đặt phòng và thanh toán.

VÍ dụ tuân thủ nguyên tắc trên :

Rút kinh nghiệm từ dự án trên, khi thực hiện yêu cầu môn lập trình web về mạng xã hội thì nhóm em trước khi thực hiện đã nghiên cứu kĩ về các yêu cầu của thầy và trải nghiệm của người dùng trước khi thực hiện dự án. Tụi em cũng đánh giá các công nghệ và vốn hiểu biết về từng công nghệ để có lựa chọn phù hợp để sử dụng cho dự án. Nhóm em cũng xây dựng một kế hoạch triển khai tổng quan cụ thể chi tiết mà không quá tập trung vào một chức năng quá khó là bình luận đồng bộ thời gian thực giữa các người dùng khi comment vào cùng một bài viết và nhóm em thực hiện đồng đều giữa các chức năng khác và tiếp tục tìm hiểu thêm về cách giải quyết chức năng bình luận thời gian thực. Việc này đảm bảo nhóm em vẫn tiếp tục hoàn thiện dự án mà không bị mắc kẹt ở chức năng bình luận thời gian thật.

2. **Design for direct interaction with objects that appear on the screen.**

Cũng trong dự án xây dựng một trang web đặt phòng quản lý khách sạn để khách hàng có thể dễ dàng tìm thấy thông tin và đặt phòng chúng em cũng mắc phải một sai phạm:

Khi đặt phòng, một người khách hàng nhấp vào nút bấm "Đặt phòng" để đặt một phòng khách sạn. Tuy nhiên khi họ đặt phòng xong chúng em lại không cho thấy bất kỳ thông báo xác nhận nào vậy nên khách hàng sẽ không biết liệu đã đặt phòng thành công hay không, khiến khách hàng có thể nghĩ rằng phòng đã không được đặt. Thế nên sai phạm về việc không cung cấp phản hồi rõ ràng có thể khiến khách hàng cảm thấy như họ đang không kiểm soát giao diện. Điều này có thể dẫn đến trải nghiệm người dùng kém và khiến họ phải gọi điện cho khách sạn để xác nhận.

Vậy nên rút ra từ bài học đó chúng em đã áp dụng tuân thủ quy tắc trên:

Cũng khi người dùng nhấp vào nút bấm "Đặt phòng" chúng em sẽ cung cấp phản hồi rõ ràng để giúp người dùng biết được liệu hành động đặt phòng của của họ có thành công hay không. Hiển thị một thông báo trên màn hình là “Đặt phòng thành công” nếu như phòng đó còn trống và đồng thời cung cấp cho khách hàng thông tin chi tiết về đơn đặt phòng của họ, bao gồm ngày nhận phòng, ngày trả phòng, giá tiền của phòng mà họ vừa đặt. Nếu đặt phòng thất bại thì cung cấp cho người dùng thông tin chi tiết về lý do tại sao việc đặt phòng không thành công (phòng đã có người đặt, phòng đang sửa chữa… )

Bên cạch đó chúng em còn sử dụng biểu tượng “✔️” với màu xanh lá để chỉ ra rằng hành động đã được hoàn thành thành công hoặc biểu tượng “❌” với màu đỏ để chỉ ra rằng hành động đã thất bại.