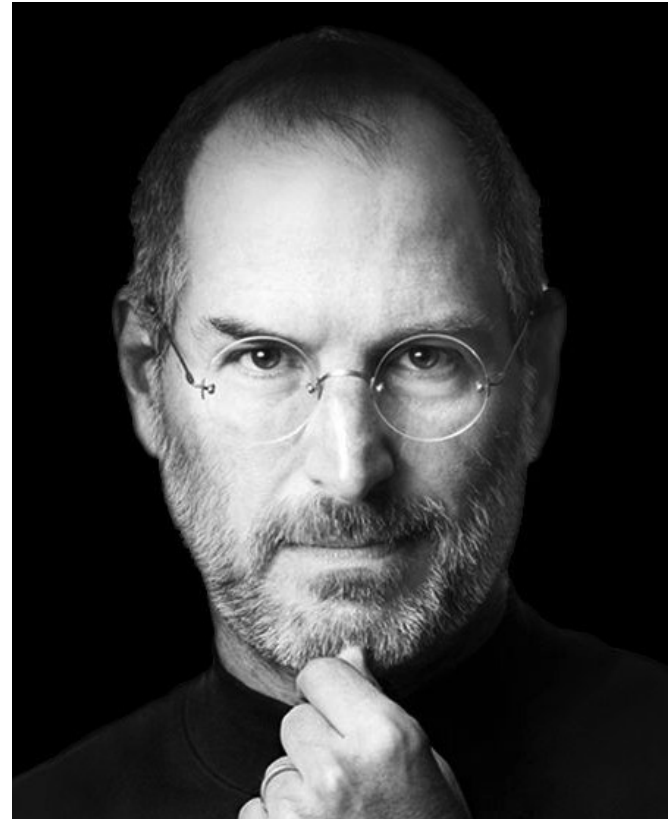


# 5 pha/bước của Tư duy Thiết kế

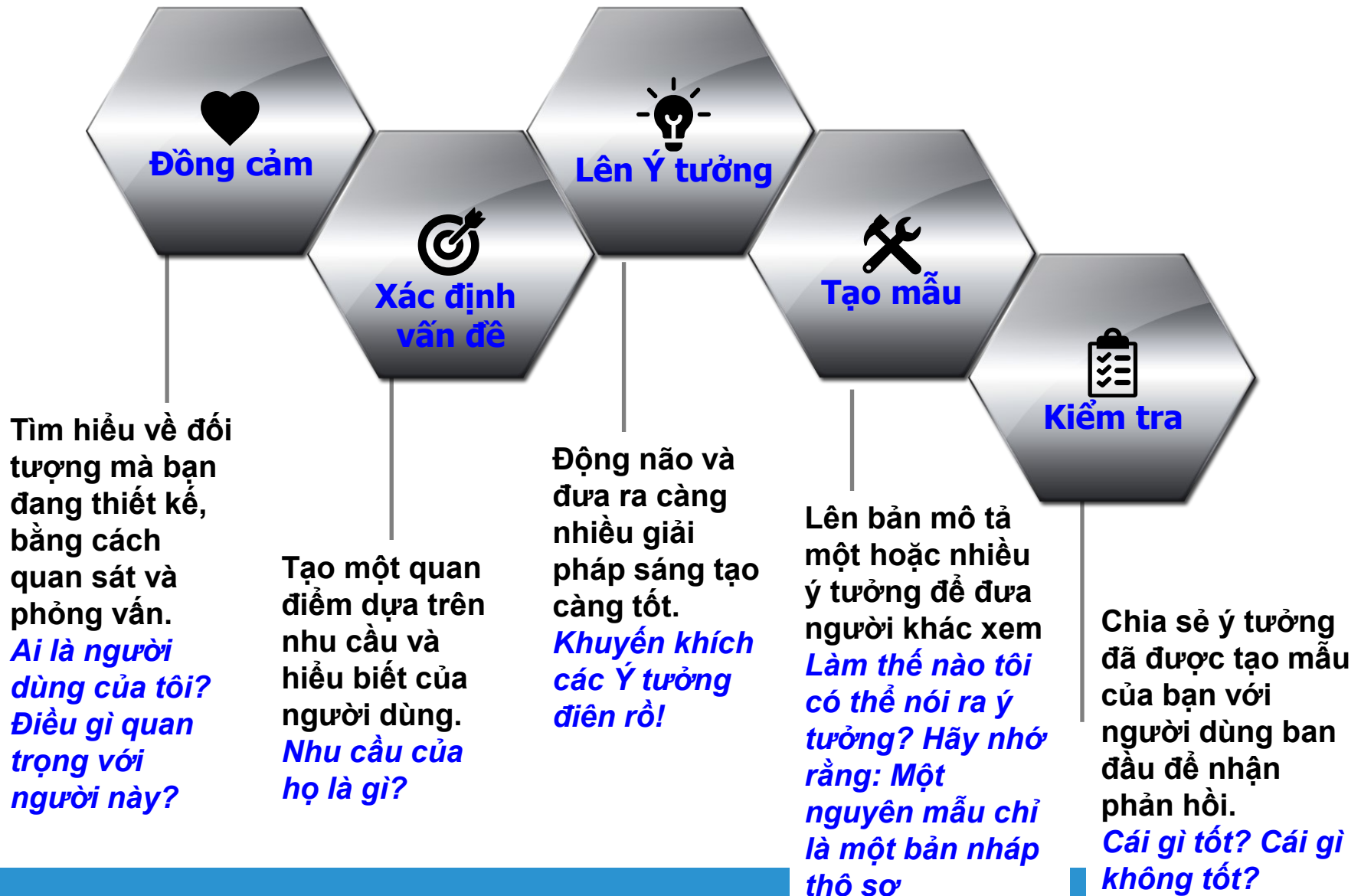


*“Thiết kế không phải là những gì nó trông giống hoặc cảm thấy như thế nào. Thiết kế là cách nó hoạt động”*

Steve Jobs



# Các bước của Tư duy Thiết kế



# 5 bước của Tư duy Thiết kế

## MÔ TẢ

### Đồng cảm

- Hiểu về khách hàng, là người mà bạn sẽ thiết kế sản phẩm cho họ.

### Xác định vấn đề

- Tạo quan điểm của bạn (POV) dựa trên những hiểu biết của bạn từ giai đoạn đồng cảm

### Lên ý tưởng

- Động não và đưa ra các giải pháp sáng tạo

### Tạo mẫu

- Lên bản mô tả cho một hoặc nhiều ý tưởng để diễn đạt cho người khác

### Kiểm tra

- Quay trở lại nhóm người dùng ban đầu của bạn (những người đã cho bạn biết nhu cầu của họ để lên ý tưởng) và nhận phản hồi để kiểm tra ý tưởng của bạn

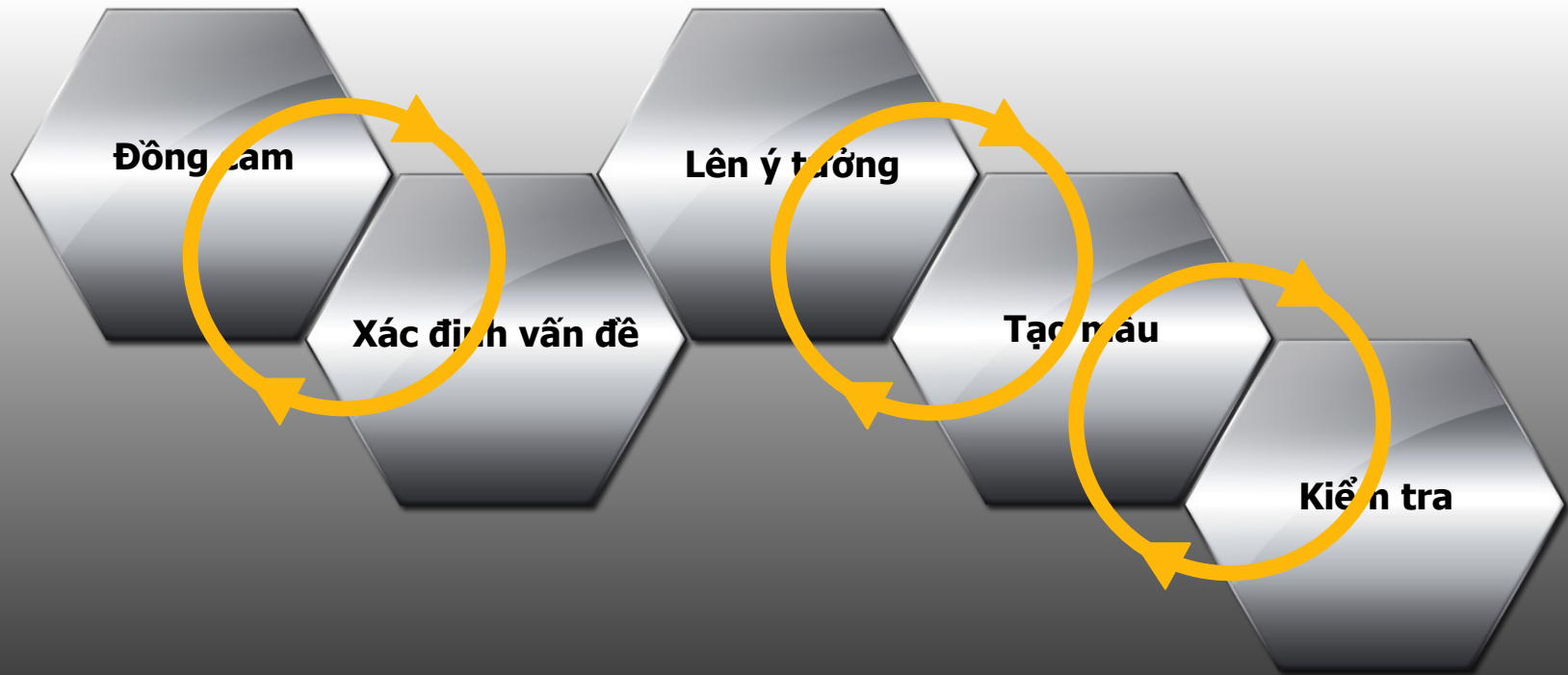
# Các đặc điểm của một kế hoạch hành động thiết kế

- Không chỉ là một phiên động não hay quá trình “một ngày”
- Là một quá trình lặp đi lặp lại
- Chứa các giai đoạn của cả tư duy phân kỳ và tư duy hội tụ
- Đòi hỏi mọi người phải hợp tác và cùng nhau trải qua cả quá trình thiết kế
- Có sản phẩm đầu ra ở từng giai đoạn thiết kế

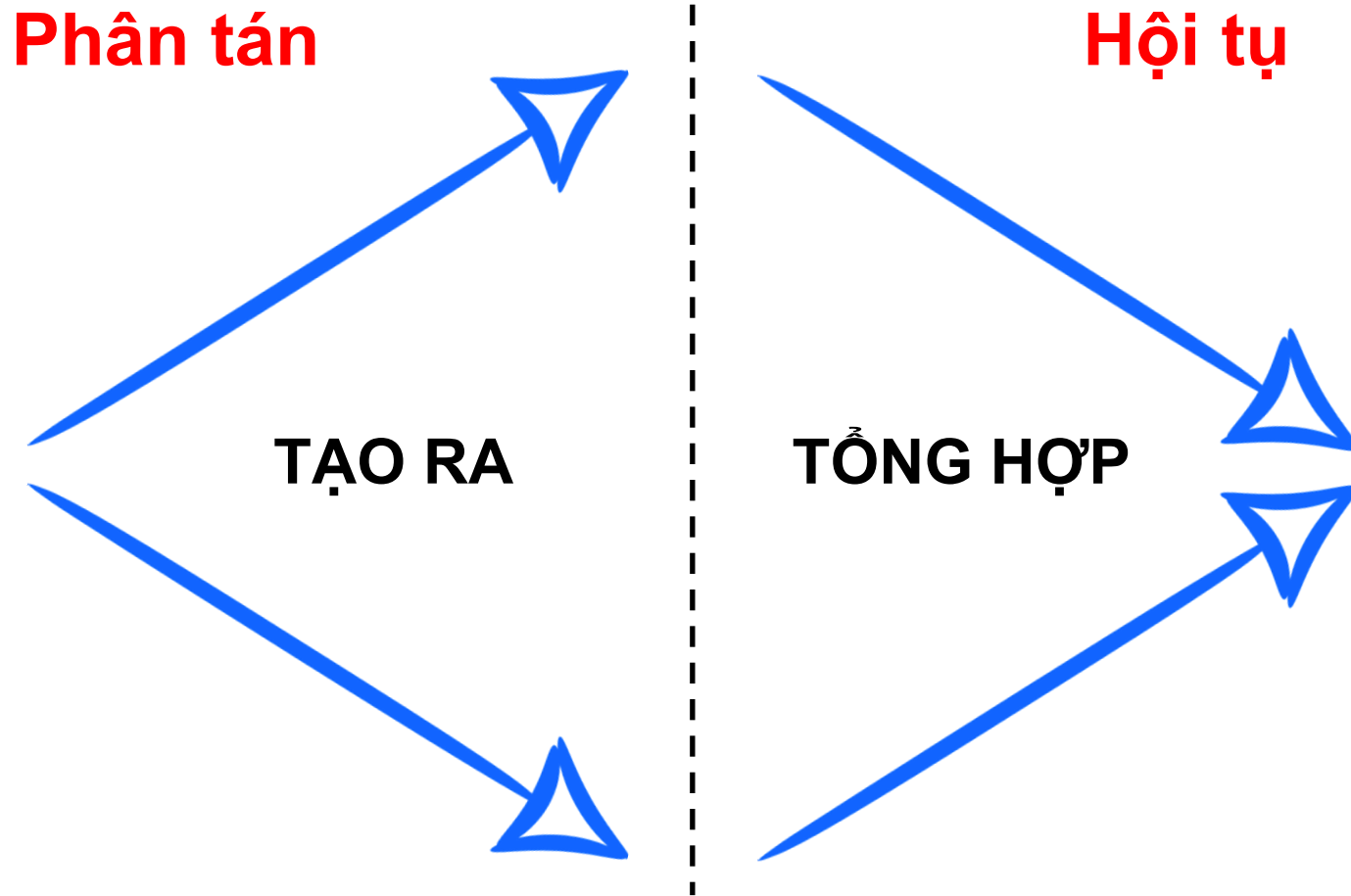
# 1. Không chỉ là 1 phiên động não

- Kế hoạch hành động thiết kế không phải là một quá trình có tác dụng ngay lập tức.
- Nó đòi hỏi thời gian và nỗ lực từ những người dùng và các bên liên quan đã cam kết từ đầu, có cùng mục tiêu là làm cho kế hoạch chạy tốt
- Đây không phải là quá trình một ngày khi các vấn đề có thể được giải quyết trong 24 giờ.
- Có những pha bạn cần lặp đi lặp lại, chẳng hạn như kiểm tra hỏi ý kiến người dùng và sau đó tinh chỉnh giải pháp

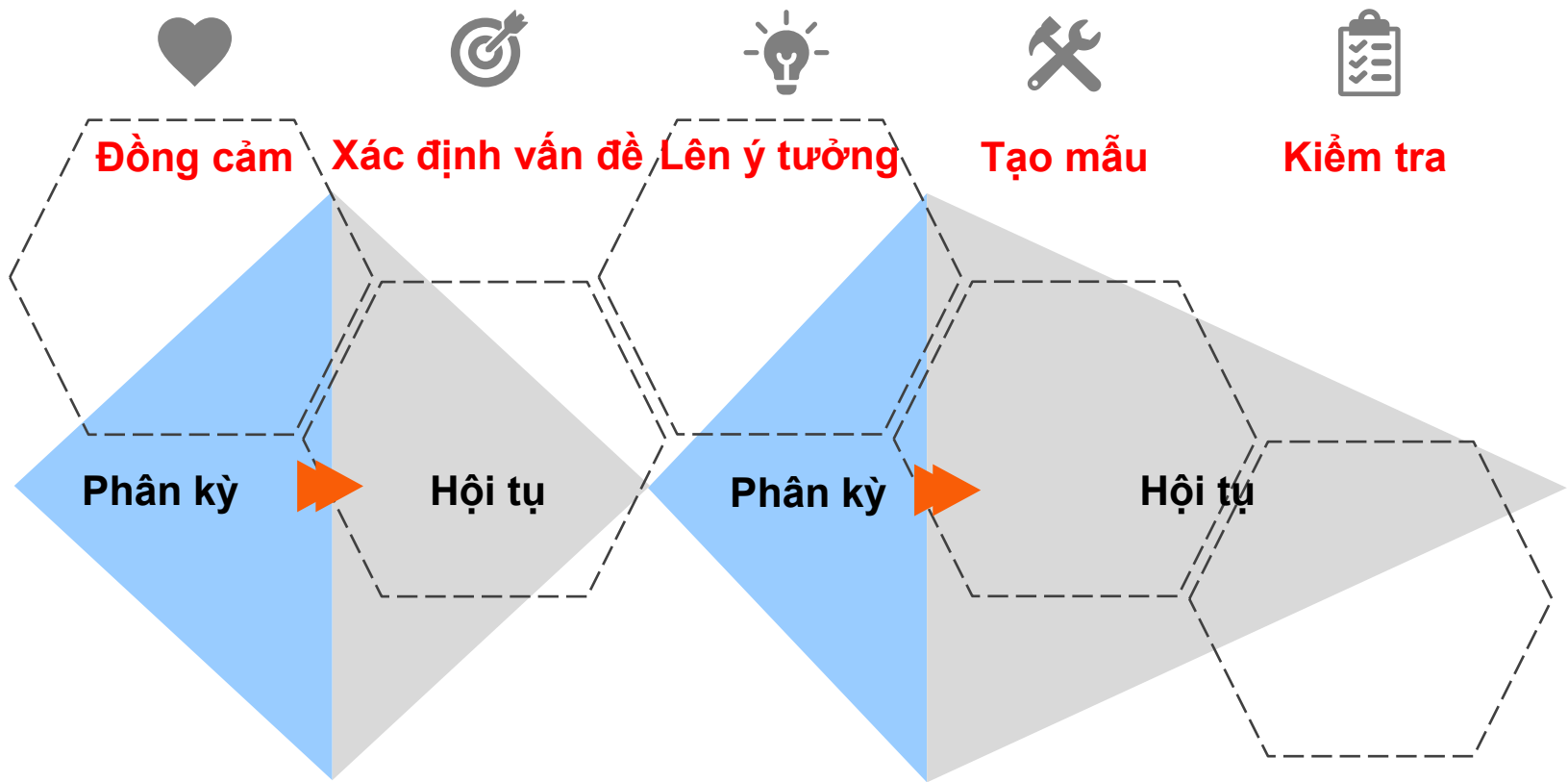
## 2. Là một quá trình lặp đi lặp lại



### 3. Tư duy Phân kỳ và Hội tụ







- Các pha **Đồng cảm** và **Lên ý tưởng** đòi hỏi tư duy phân kỳ:

- **Tư duy phân kỳ** là tạo ra và khám phá những ý tưởng và khả năng, không bị ràng buộc bởi điều kiện
- Trong giai đoạn này, bạn được khuyến khích đưa ra dự đoán, đưa ra những ý tưởng mới lạ và sáng tạo

- Các pha **Xác định vấn đề, Tạo mẫu** và **Kiểm tra** đòi hỏi **tư duy hội tụ**
  - **Tư duy hội tụ** có nghĩa là chủ động lựa chọn và quyết định các giải pháp phù hợp cho vấn đề, dựa trên các ràng buộc hoặc phản hồi.
  - Trong giai đoạn này, bạn được khuyến khích phân tích và đưa ra quyết định và liên tục đặt câu hỏi phản biện để giải quyết các vấn đề trong tầm tay
- Cả hai mặt của Tư duy là cần thiết để một quá trình có thể hoạt động tốt

## 4. Cần sự hợp tác giữa mọi người từ đầu tới cuối

- Kế hoạch thiết kế cần có sự cộng tác của tất cả mọi người
- Tất cả các thành viên trong nhóm cần tham gia vào quá trình **từ đầu đến cuối** với một mục tiêu chung
- Các thành viên trong nhóm cần hiểu biết sâu sắc vấn đề là gì và nhu cầu của người dùng để mọi người đều ở cùng hiểu vấn đề theo đúng hướng.

# 5. Có thể tạo sản phẩm đầu ra ở mọi bước

	MÔ TẢ	SẢN PHẨM ĐẦU RA
Đồng cảm	<ul style="list-style-type: none"><li>Hiểu khách hàng/ người sử dụng</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Personas</li><li>Bản đồ đồng cảm</li><li>Danh sách phản hồi của người dùng</li><li>Xác định được Vấn đề</li></ul>
Xác định vấn đề	<ul style="list-style-type: none"><li>Để xác định rõ mục tiêu dự án / kinh doanh</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tóm tắt thiết kế (POV + HMW)</li><li>Bản đồ các bên liên quan</li><li>Bản đồ bối cảnh</li><li>Hành trình của khách hàng</li><li>Bản đồ cơ hội</li></ul>
Lên ý tưởng	<ul style="list-style-type: none"><li>Khám phá ý tưởng và giải pháp</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ý tưởng / khái niệm</li><li>Phác thảo</li><li>Bản đồ ưu tiên</li><li>Bản đồ mối quan hệ</li><li>Đánh giá ý tưởng</li></ul>
Tạo mẫu	<ul style="list-style-type: none"><li>Xây dựng và hình dung ra các ý tưởng và giải pháp</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tạo mẫu vật lý</li><li>Wireframes (tạo mẫu giao diện trên giấy)</li><li>Storyboards (Bảng vẽ phân cảnh theo các trường hợp)</li></ul>
Kiểm tra	<ul style="list-style-type: none"><li>Kiểm định lại và quyết định</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Danh sách phản hồi của người dùng</li><li>Quan sát</li><li>Bản đồ đánh giá</li><li>Đề xuất các tinh chỉnh</li></ul>

# Hoạt động: Hãy bắt đầu thiết kế!






Hãy thiết kế 1 cái Ví (wallet) lý tưởng của bạn

**Time: 5 mins**

**Phác thảo ví tiền lý tưởng của bạn:**

# TÓM TẮT

Giai đoạn	Các hoạt động	Công cụ sử dụng	Kết quả
<b>Đồng cảm</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Phỏng vấn người dùng</li> <li>Trò chuyện không chính thức</li> <li>Quan sát</li> <li>Nghe và lặp lại (<b>Shadowing</b>)</li> <li>Nghiên cứu thị trường (<b>Mystery shopping</b>)</li> <li>Chụp hình</li> <li>Tự đắm chìm trong vai người dùng</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danh sách phỏng vấn</li> <li>Danh sách quan sát</li> <li>Dụng cụ viết</li> <li>Flipcharts và máy ảnh giấy</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Personas</li> <li>Bản đồ đồng cảm</li> <li>Danh sách phản hồi của người dùng</li> <li>Xác định được vấn đề</li> </ul>
<b>Xác định vấn đề</b>  	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hội thảo</li> <li>Hộp cổ đông</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Công cụ vẽ và viết</li> <li>Giấy sticker vuông ghi chú dán lên bảng/tường</li> <li>Bảng lật / Bảng trắng</li> <li>Phản hồi của người dùng (từ pha Đồng cảm)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tóm tắt thiết kế (POV + HMW)</li> <li>Bản đồ các bên liên quan</li> <li>Bản đồ bối cảnh</li> <li>Hành trình của khách hàng</li> <li>Bản đồ cơ hội</li> </ul>

Pha	Hoạt động	Công cụ sử dụng	Kết quả
<b>Lên ý tưởng</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Hoạt động lên ý tưởng</li> <li>Động não</li> <li>Hội thảo</li> <li>Sơ đồ tư duy</li> <li>Phác thảo / vẽ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Công cụ vẽ và viết</li> <li>Sau đó</li> <li>Bảng lật / Bảng trắng</li> <li>Personas (từ Đồng cảm)</li> <li>Tóm tắt thiết kế (từ Xác định vấn đề)</li> <li>Các công cụ động não</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Ý tưởng / khái niệm</li> <li>Phác thảo</li> <li>Bản đồ ưu tiên</li> <li>Bản đồ mối quan hệ</li> <li>Đánh giá ý tưởng</li> </ul>
<b>Tạo mẫu</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Tạo mẫu không gian</li> <li>Tạo mẫu vật lý</li> <li>Tạo mẫu giấy</li> <li>Tạo mẫu giao diện giấy (wireframe)</li> <li>Bảng phân cảnh (storyboard)</li> <li>Đóng các vai</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Giấy</li> <li>Các tông</li> <li>Vật liệu xây dựng</li> <li>Dụng cụ cắt và viết</li> <li>Không gian</li> <li>Đạo cụ</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Nguyên mẫu vật lý</li> <li>Nguyên mẫu giao diện vẽ trên giấy (Wireframe – dành cho thiết kế giao diện app)</li> <li>Các bảng phân cảnh (storyboard)</li> </ul>
<b>Kiểm tra</b> 	<ul style="list-style-type: none"> <li>Kiểm tra người dùng</li> <li>Quan sát</li> <li>Chụp hình</li> <li>Đánh giá</li> <li>Thảo luận</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danh sách ngắn gọn</li> <li>Danh sách phỏng vấn</li> <li>Danh sách quan sát</li> <li>Nguyên mẫu để kiểm tra (từ giai đoạn tạo Nguyên mẫu)</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Danh sách phản hồi của người dùng</li> <li>Quan sát</li> <li>Bản đồ đánh giá</li> <li>Lựa chọn được đề xuất</li> </ul>



# Ví dụ về một số công cụ

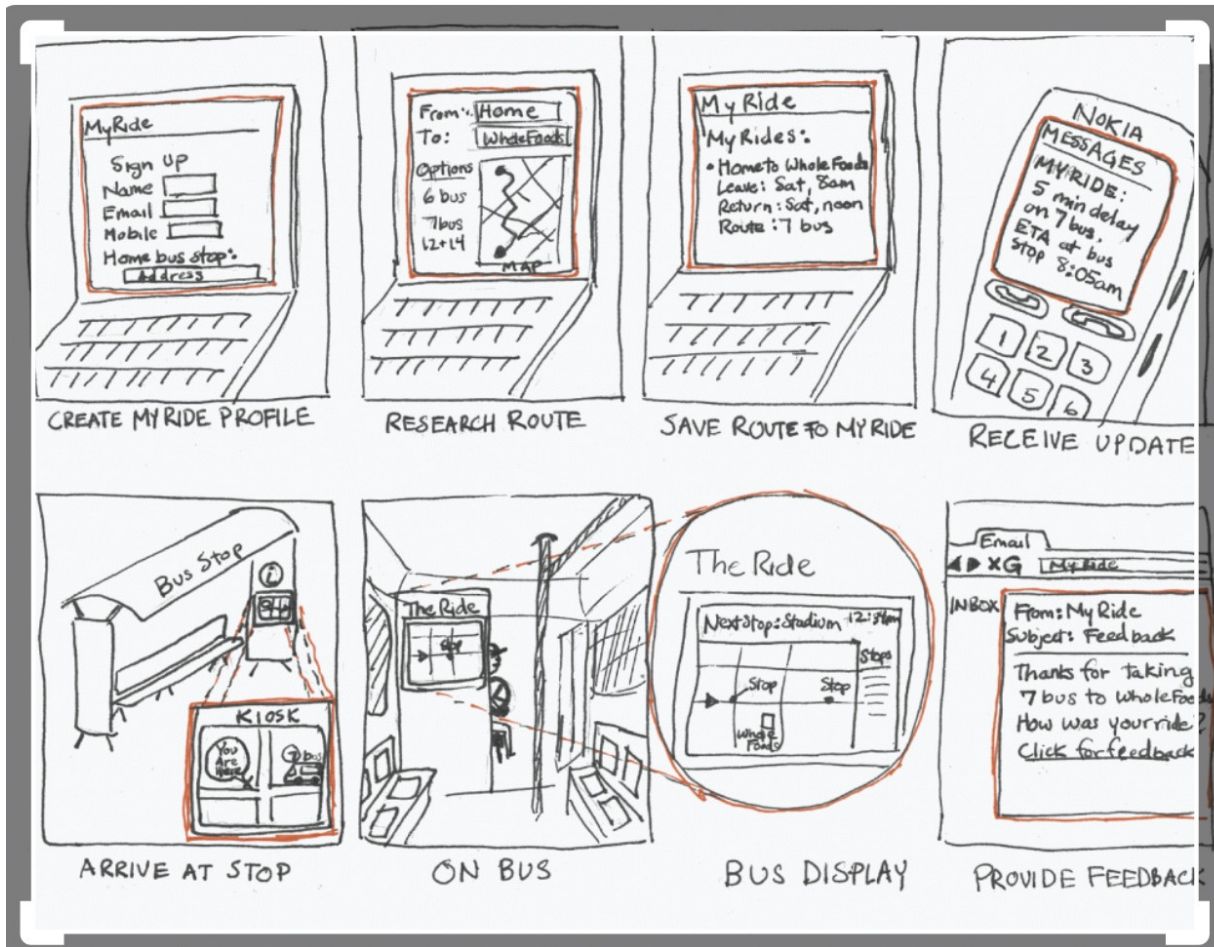


www.shutterstock.com · 1364311289

Post-its (Giấy sticker gián tường)

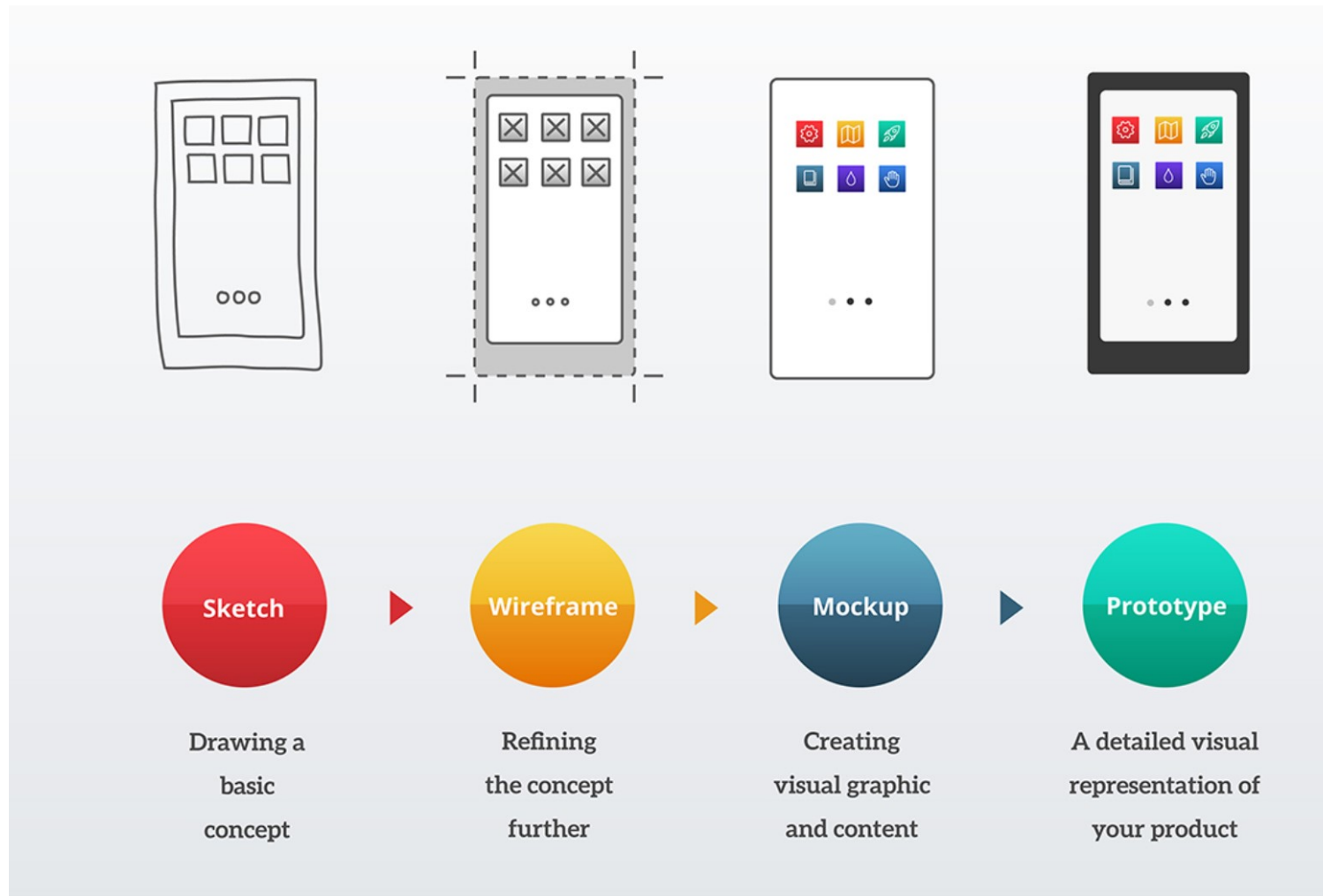
- Để lấy hồi đáp người dung
- Để lên ý tưởng khi bàn bạc trong nội bộ nhóm thiết kế

# Ví dụ về các công cụ



Bảng phân cảnh (Storyboard) cho mô hình mẫu về Bus e-Service

# Ví dụ về các công cụ



Wireframe: giao diện app