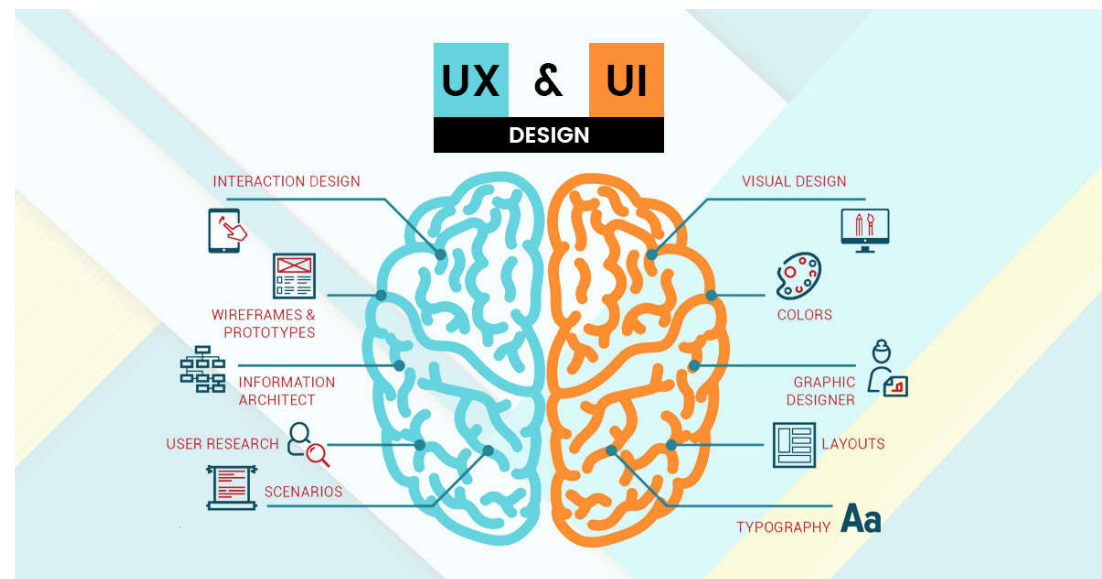


Bài 2

Trải nghiệm người dùng (UX)

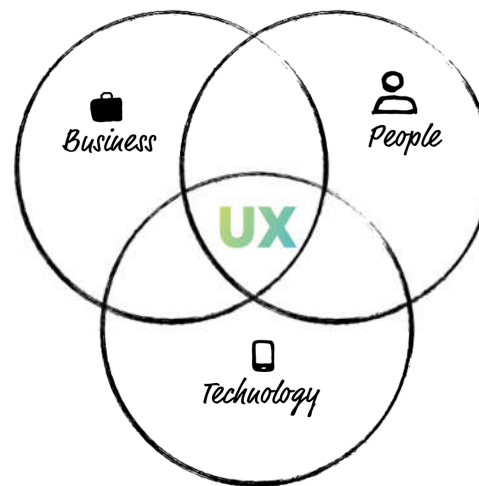
Mục tiêu

- Trải nghiệm người dùng (UX)
- Thiết kế trải nghiệm người dùng (UXD)
- Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?
- UX tốt và xấu trông như thế nào?



Trải nghiệm người dùng (UX)

- ✓ Thiết kế trải nghiệm người dùng là **ngiên cứu hành vi** của người dùng và hiểu động cơ của người dùng với mục tiêu **thiết kế trải nghiệm tốt hơn**.
- ✓ **Không có người dùng sai sót**, mà là các **thiết kế sai sót** cần được sửa chữa.



Cân bằng giữa kinh doanh, con người và công nghệ

Trải nghiệm người dùng (UX)

- ✓ Trải nghiệm người dùng (UX) là một thuật ngữ được sử dụng để mô tả **trải nghiệm tổng thể** mà người dùng có **khi tương tác** với sản phẩm hoặc dịch vụ trong một ngữ cảnh nhất định.
- ✓ Tùy thuộc vào cách sản phẩm hoặc dịch vụ được thiết kế, trải nghiệm có thể từ **thú vị đến khó chịu**!



Trải nghiệm người dùng (UX)

- ✓ UX thường liên quan đến các sản phẩm kỹ thuật số, chẳng hạn như trang **web** và **ứng dụng** — nhưng UX **không giới hạn** trong không gian kỹ thuật số.
- ✓ Bất cứ điều gì có thể trải nghiệm đều có thể được thiết kế, từ việc đóng gói bàn chải đánh răng đến bánh xe của một chiếc ghế chĩnh hình.



Trải nghiệm người dùng (UX)

- ✓ Tác động của UX tốt (và xấu!) ở khắp mọi nơi.



Mỗi khi bạn chửi rủa một cánh cửa đẩy có thanh kéo hoặc đóng một trang web khó hiểu một cách bức bối, bạn đang đưa ra đánh giá về chất lượng của thiết kế UX của nó.

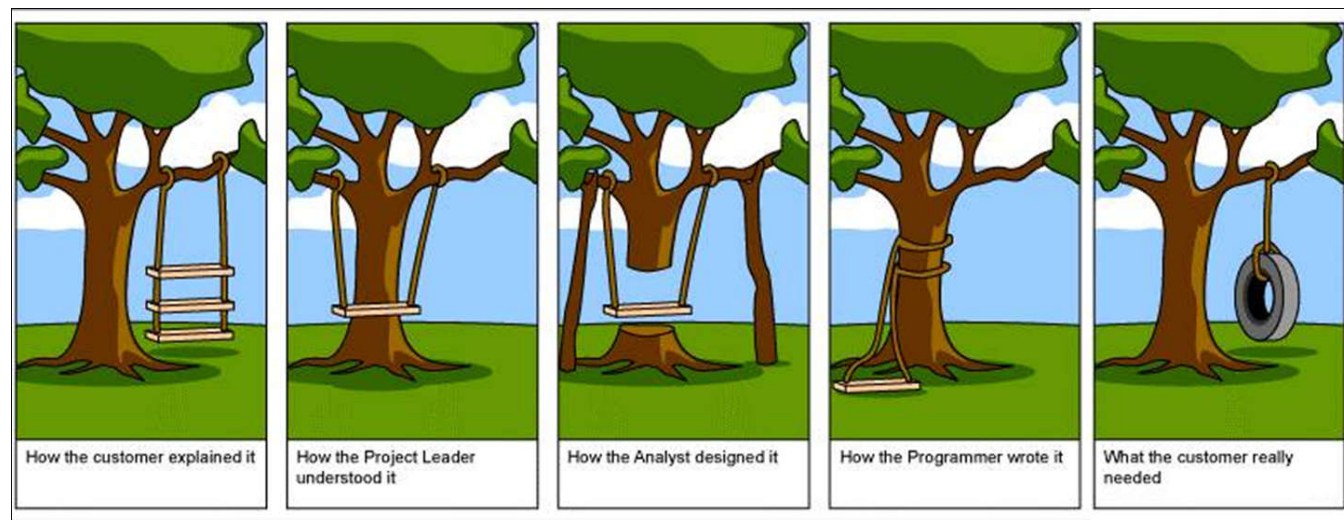
- ✓ Vì vậy:

UX là tất cả về **tương tác** hoặc **trải nghiệm** của người dùng với một sản phẩm hoặc dịch vụ.

Thiết kế trải nghiệm người dùng (UXD)

- ✓ Thiết kế trải nghiệm người dùng, hay UXD, xem xét từng **yếu tố định hình trải nghiệm** người dùng.
- ✓ Đó là tất cả về thiết kế đặc biệt **cho nhu cầu** của người dùng hoặc khách hàng, xem xét những thứ như:

- ✓ Dễ sử dụng,
- ✓ Chất lượng và
- ✓ Hiệu quả.



Thiết kế trải nghiệm người dùng (UXD)

- ✓ Con người chỉ có thể hưởng lợi từ các hệ thống phức tạp như trang web và chương trình máy tính (hoặc bất kỳ sản phẩm nào) nếu những hệ thống này **thân thiện với người dùng**.
- ✓ Các nhà thiết kế UX tìm cách **thu hẹp khoảng cách** giữa sản phẩm và người dùng.
- ✓ Họ nghĩ về cách mọi người tương tác với một sản phẩm nhất định và tìm cách làm cho những tương tác này trở nên **trực quan và đơn giản nhất** có thể.

Thiết kế trải nghiệm người dùng (UXD)

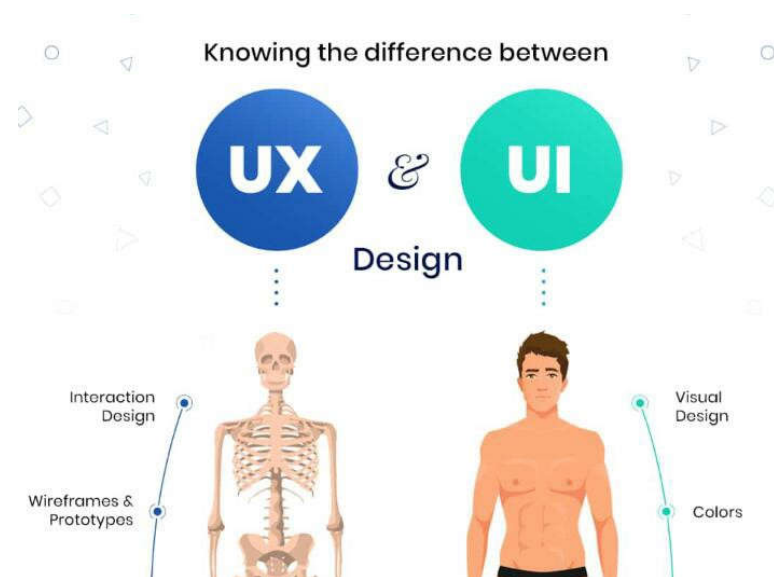
- ✓ Thiết kế UX phải được xem xét ở nhiều góc độ khác nhau.
- ✓ Để đưa ra các giải pháp thiết kế khả thi, sáng tạo và thân thiện với người dùng, bạn cần phân tích kinh nghiệm trong quá khứ, nghiên cứu các phương pháp thực hành mới, phỏng vấn người dùng thực hoặc tiềm năng và kiểm tra, thử nghiệm, kiểm tra thiết kế của bạn!

Thiết kế trải nghiệm người dùng (UXD)

Sự khác biệt giữa thiết kế giao diện người dùng (**UX**) và giao diện người dùng(**UI**)

Khi nói về UX, thuật ngữ thiết kế giao diện người dùng (UI) chắc chắn sẽ bị cắt xén.

Tuy nhiên, điều quan trọng là phải nhận ra rằng, mặc dù thường được sử dụng thay thế cho nhau, UX và UI là **hai thứ khác nhau**.



“UX tập trung vào hành trình của người dùng để giải quyết một vấn đề; UI tập trung vào cách các giao diện của sản phẩm trông và hoạt động như thế nào.”



Ken Norton, Đối tác tại Google Ventures, Giám đốc sản phẩm cũ tại Google

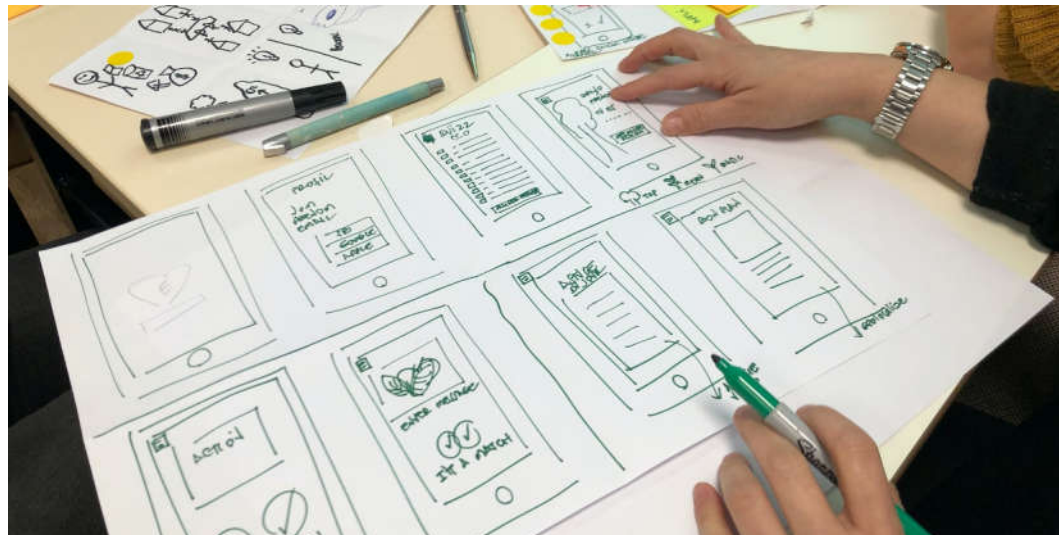
Thiết kế trải nghiệm người dùng (UXD)

Thiết kế giao diện người dùng (UI) không giống với UX.

- ✓ UI đề cập đến giao diện thực tế của một sản phẩm; thiết kế trực quan của màn hình mà người dùng điều hướng khi sử dụng ứng dụng dành cho thiết bị di động hoặc các nút họ nhấp khi duyệt một trang web.
- ✓ Thiết kế giao diện người dùng quan tâm đến tất cả các yếu tố trực quan và tương tác của giao diện sản phẩm, bao gồm mọi thứ từ **kiểu chữ** và **bảng màu** đến **hoạt ảnh** và các **điểm tiếp xúc** điều hướng (chẳng hạn như các nút và thanh cuộn).

Thiết kế trải nghiệm người dùng (UXD)

- ✓ UX và UI luôn **đi đôi với nhau** và thiết kế của giao diện sản phẩm có tác động rất lớn đến **trải nghiệm** người dùng **tổng thể**.
- ✓ Thiết kế trải nghiệm người dùng có ở khắp mọi nơi: cách bố trí siêu thị, công thái học của xe cộ, khả năng sử dụng của ứng dụng di động.



Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

- ✓ Thuật ngữ “UX” lần đầu tiên được đặt ra vào những năm 1990 bởi Tiến sĩ Donald Norman, một kỹ sư điện và nhà khoa học nhận thức tại Apple.
- ✓ Là người tiên phong trong thiết kế lấy **người dùng làm trung tâm**, Norman nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thiết kế dựa trên **nhu cầu và mục tiêu** của người dùng cuối.

Khi làm như vậy, ông đã giới thiệu thuật ngữ “trải nghiệm người dùng”, theo cách nói của Norman, có nghĩa là bao gồm “tất cả các khía cạnh của trải nghiệm của một người với hệ thống, từ các vật liệu được sử dụng đến bản thân tương tác (vật lý hoặc kỹ thuật số), cùng với giao diện, đồ họa và định hướng.”



Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

4000 năm trước công nguyên: Phong thủy và tầm quan trọng của không gian

Có thể bạn đang tự hỏi một triết lý cổ đại của Trung Quốc có thể liên quan gì đến thiết kế UX, nhưng sự kết nối không quá xa vời như người ta vẫn tưởng tượng.



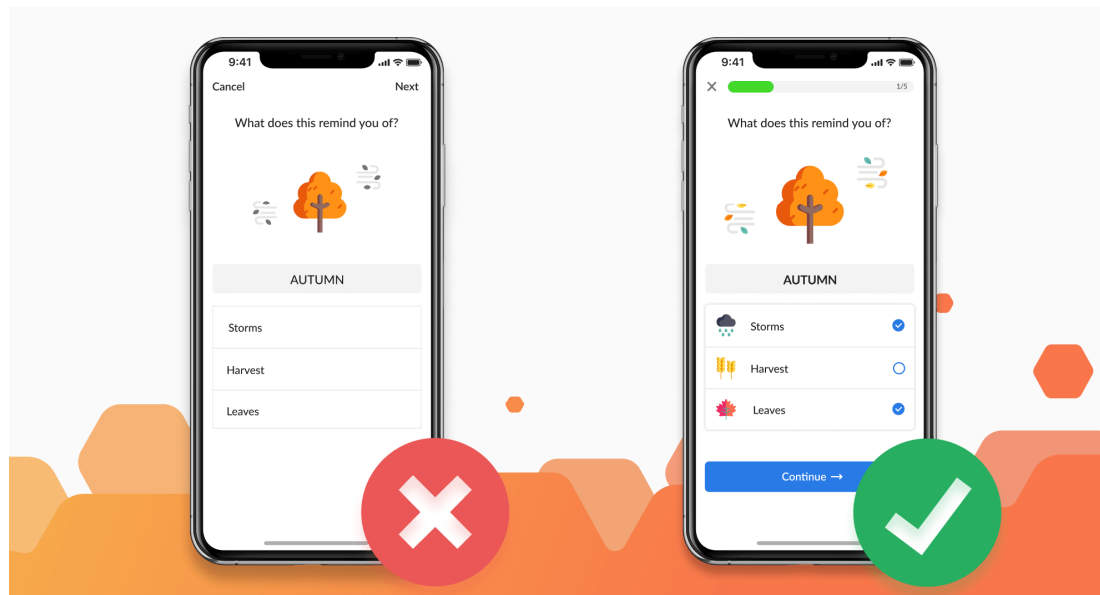
Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

- ✓ Có niên đại khoảng 6.000 năm, Feng Shui nghĩa đen được dịch là “gió” và “nước”, và đề cập đến **sự sắp xếp không gian** của các vật thể (ví dụ như đồ nội thất) liên quan đến dòng chảy của năng lượng (chi).
- ✓ Trên thực tế, Phong thủy là tất cả về việc sắp xếp môi trường xung quanh bạn theo cách **tối ưu** nhất, **hài hòa** hoặc **thân thiện** với người dùng - có thể là văn phòng, phòng ngủ hoặc toàn bộ tòa nhà.



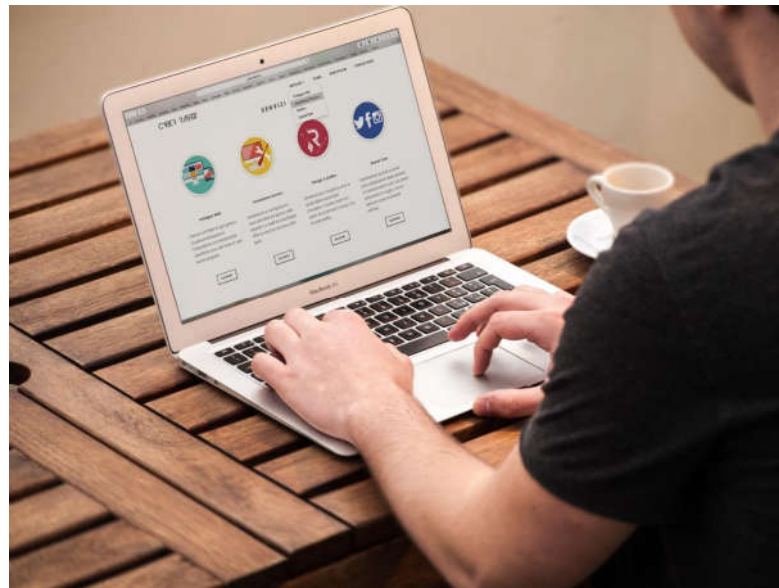
Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

- ✓ Nó liên quan đến mọi thứ từ bố cục và khuôn khổ cho đến vật liệu và màu sắc.
- ✓ Cũng giống như một nhà thiết kế nội thất có thể sắp xếp đồ nội thất theo cách giúp người ở dễ dàng di chuyển trong phòng, một nhà thiết kế UX sẽ áp dụng các nguyên tắc tương tự cho nhiệm vụ tạo ứng dụng dành cho thiết bị di động.



Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

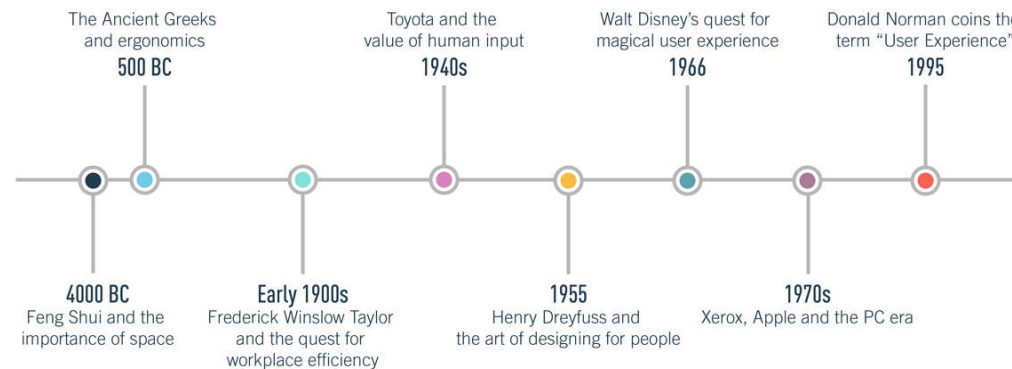
- ✓ Mục tiêu cuối cùng là giống nhau: tạo ra **trải nghiệm trực quan, thân thiện** với người dùng . Về khía cạnh này, bạn có thể nói rằng Phong Thủy là một trong những môn học được xem là sớm nhất đối với UX như chúng ta biết ngày nay.



Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

500 TCN: Người Hy Lạp cổ đại và công thái học

- ✓ Cũng có bằng chứng cho thấy rằng, ngay từ thế kỷ thứ 5 trước Công nguyên, các nền văn minh Hy Lạp cổ đại đã thiết kế các công cụ và nơi làm việc của họ dựa trên các nguyên tắc công thái học.



Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

- ✓ Vào cuối thế kỷ 19, các nhà tư tưởng và nhà công nghiệp vĩ đại như **Frederick Winslow Taylor** và **Henry Ford** đã bắt đầu tích hợp các nguyên tắc thiết kế kinh nghiệm cơ bản vào quy trình sản xuất của họ.
- ✓ Với sứ mệnh làm cho sức lao động của con người trở nên hiệu quả hơn, Taylor đã tiến hành nghiên cứu sâu rộng về sự **tương tác** giữa **người** lao động và các **công cụ** của họ - giống như các nhà thiết kế UX ngày nay điều tra cách người dùng tương tác với sản phẩm và dịch vụ.

Thiết kế UX bắt nguồn từ đâu?

Một nhân vật quan trọng khác trong lịch sử của UX là kỹ sư công nghiệp Henry Dreyfuss. Trong cuốn sách Thiết kế cho mọi người (1955) của mình, Dreyfuss đưa ra một mô tả rất chính xác về những gì chúng ta ngày nay gọi là thiết kế UX:

“Khi điểm tiếp xúc giữa sản phẩm và con người trở thành điểm ma sát, thì [nhà thiết kế] đã thất bại. Mặt khác, nếu mọi người được làm cho an toàn hơn, thoải mái hơn, háo hức mua hàng hơn, hiệu quả hơn - hoặc chỉ đơn giản là hạnh phúc hơn - bằng cách tiếp xúc với sản phẩm, thì nhà thiết kế đã thành công. ”

- Henry Dreyfuss, Kỹ sư công nghiệp -



UX tốt và xấu trông như thế nào?

Bây giờ chúng ta sẽ xem xét hai trường hợp UX tốt và xấu. Chúng ta sẽ bắt đầu với một đối tượng vật lý quen thuộc trước khi chuyển sang một ví dụ kỹ thuật số.

The image compares two user interface forms, labeled 'GOOD FORM' and 'BAD FORM', separated by a diagonal line with a large 'VS' in the center.

GOOD FORM (Left): This form is titled 'GOOD FORM' and is set against an orange background. It features a 'Name' field with the text 'John Doe', an 'E-mail' field with 'johndoe@email.com', a 'Password' field with masked characters, and a 'Re-type Password' field with masked characters. Below these is a 'Preferred mode of contact:' section with three radio buttons: 'E-mail', 'SMS' (which is selected), and 'Post'. A 'Sign up' button is at the bottom. A vertical orange arrow labeled 'STRAIGHT DOWN' points from the top of the form to the 'Sign up' button, indicating a direct, linear flow.

BAD FORM (Right): This form is titled 'BAD FORM' and is set against a teal background. It features a 'Name' field with the text 'John', an 'E-mail' field with masked characters, a 'Password' field with 'johndoe123', and a 'Re-type Password' field with '91234567'. Below these is a 'Preferred mode of contact' field with a dropdown menu showing 'Email', 'SMS' (which is selected), and 'Post'. A 'Sign up' button is at the bottom. A green arrow labeled 'ZIG-ZAG' points from the top of the form to the 'Sign up' button, indicating a non-linear, convoluted flow. The first question 'What is your first name?' is circled in red.

UX tốt và xấu trông như thế nào?

Thiết kế UX tốt và xấu: Ví dụ 1

Hãy xem hình ảnh bên dưới. Nhận thấy bất kỳ thiết kế UX tốt hay xấu? Thoạt nhìn, sản phẩm có thể nhận biết là một chiếc vòi, thiết kế trông có vẻ tiện dụng; nó có tất cả các thành phần cần thiết của một vòi. Nó rất đẹp mắt về mặt thẩm mỹ và thậm chí có thể tạo thêm nét tinh tế trang nhã cho nhà bếp hoặc phòng tắm của bạn. Bây giờ hãy xem xét các câu hỏi sau:



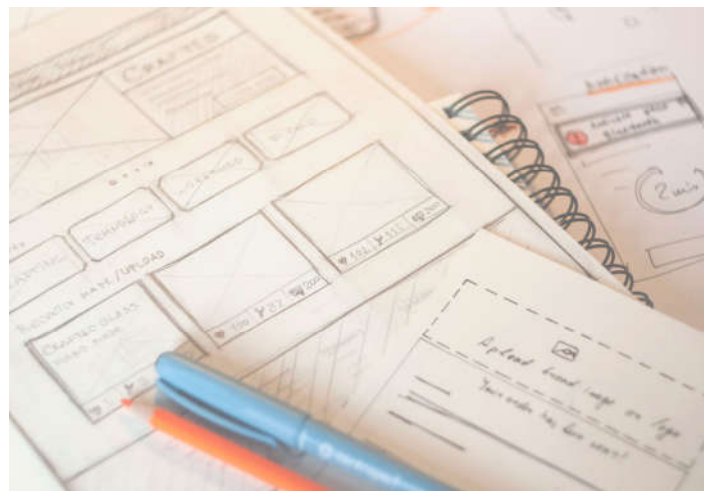
01 Which way would you turn the handle for hot or cold water?

02 Which way would you increase the volume of water?

UX tốt và xấu trông như thế nào?

Wireframe là một bản vẽ của một thiết kế. Cũng giống như các kiến trúc sư sử dụng bản thiết kế, các nhà thiết kế UX sử dụng khung dây để truyền đạt ý tưởng thiết kế ban đầu của họ và để chứng minh thiết kế sẽ hoạt động như thế nào.

Wireframe có thể được vẽ tay hoặc tạo trên máy tính và thường được sử dụng khi thiết kế các sản phẩm kỹ thuật số. Điều quan trọng cần lưu ý là wireframe tập trung vào bố cục và chức năng chung của sản phẩm — yếu tố hình ảnh và kiểu dáng được giữ ở mức tối thiểu!



UX tốt và xấu trông như thế nào?

Thiết kế UX tốt so với xấu: Ví dụ 2

Hãy xem các wireframe bên dưới. Để ý bất kỳ ví dụ nào về thiết kế UX tốt hay xấu?

<div>Save</div> <div>Delete</div>	<div><input checked="" type="checkbox"/> Check box to unsubscribe</div> <div>Cancel</div> <div>Subscribe</div>
-----------------------------------	--

Trong khung dây bên trái, bạn có thể thấy nút nổi bật nhất là nút “xóa”. Văn bản lớn hơn, được đánh dấu bằng màu đỏ tươi và nằm ở phía bên tay phải, thường được dành để xác nhận. Thiết kế không trực quan này có thể rất nhanh chóng dẫn đến việc người dùng vô tình xóa một thứ mà họ muốn lưu. Không phải là một trải nghiệm người dùng tuyệt vời!

Sau đó, có khung dây ở bên phải. Trong khi hộp kiểm hủy đăng ký được chọn, không có tùy chọn nào để hủy đăng ký thực sự. Các nút chỉ cho phép bạn đăng ký hoặc hủy bỏ. Không có tùy chọn hủy đăng ký nhận nội dung nào đó mà bạn không muốn nhận nữa có thể khiến người dùng vô cùng khó chịu. Một ví dụ khác về thiết kế UX tồi!

UX tốt và xấu trông như thế nào?

Khắc phục thiết kế UX xấu

Trong wireframe bên dưới, thiết kế đã sửa các wireframe ban đầu để thể hiện thiết kế UX tốt.

The image shows two wireframe examples side-by-side. The left wireframe shows two buttons: a light gray button labeled 'Delete' and a red button labeled 'Save'. The right wireframe shows a checkbox with a checkmark, followed by the text 'Check box to unsubscribe'. Below this text are two dark blue buttons labeled 'Cancel' and 'Confirm'.

Giải pháp của thiết kế UX xấu để làm cho nó tốt

Trong ví dụ bên trái, hiện đã nhấn mạnh vào tùy chọn “lưu” và tùy chọn này nằm ở vị trí quen thuộc, giảm khả năng người dùng vô tình xóa nội dung họ muốn giữ lại. Trong ví dụ bên phải, người dùng hiện có thể xác nhận quyết định hủy đăng ký của họ. Không giống như ví dụ ban đầu, bản sao là đơn giản và hậu quả của việc xác nhận hành động là rõ ràng.





TRẢI NGHIỆM THỰC HÀNH



TRÂN TRỌNG CẢM ƠN!



238 Hoàng Quốc Việt, Bắc Từ Liêm, Hà Nội



0968.27.6996



tuyensinh@bachkhoa-aptech.edu.vn



www.bachkhoa-aptech.edu.vn