Ngày 1 : Design Thinking

**Design thinking là gì?**

Là một phương pháp tiếp cận để giải quyết vấn đề lấy con người làm trung tâm

Đây là phương pháp được các tập đoàn lớn trên thế giới áp dụng rộng rãi nhằm tìm ra những giải pháp đổi mới cho các vấn đề phức tạp.

**Design Thinking** là một quy trình giải quyết vấn đề sáng tạo, đặt **con người (người dùng)** ở trung tâm. Phương pháp này khuyến khích hiểu sâu sắc người dùng, xác định đúng vấn đề, đưa ra nhiều ý tưởng sáng tạo, tạo nguyên mẫu nhanh và kiểm chứng liên tục.

Design Thinking phổ biến trong lĩnh vực: công nghệ, sản phẩm, giáo dục, dịch vụ công, chăm sóc sức khỏe…

-VD:người quản lý thư viện có nhiều nghiệp vụ bằng tay yêu cầu giải quyết vấn đề

+cách giải quyết…

-nguyên tắc cơ bản có 5 phần:

**1.Đồng cảm(Empathize)Hiểu nhu cầu người dùng**

+hiểu được trải nghiệm và cảm xúc của user

/Xác định persona

//thông qua interview,sẽ hiểu sâu hơn về cảm xúc và suy nghĩ thực sự của người dùng

//thông qua quan sát

**2.Xác định vấn đề(define)Làm rõ vấn đề cần giải quyết dựa trên nhu cầu cốt lõi của người dùng**

Mục dích

+làm rõ nhu cầu sâu bên trong của người dùng

+thu hẹp và xác định “vấn đề đúng”cần giải quyết

+tạo nền tảng để cả nhóm cùng chia sẻ nhận thức chung

Tool

-how might we (HMW)

-Insight Clustering

-Pov( point of view)

! phân tích lời nói và lời nói đó có mục đích khác không?->người dùng gặp khó khăn gì ,vì sao vấn đề đó xảy ra.

!vấn đề và mong muốn.phân tích giải quyết vấn đề trước rồi đến mong muốn

**3.Ý tưởng(ideate)Phát sinh ý tưởng cho vấn đề đã được định nghĩa**

-tự do đưa ra đa dạng ý tưởng để mở rộng manh mối cho các giải phpas tốt hơn

+quy tắc : ko phê phán-hoan nghênh mọi ý tưởng tự do-chú trọng số lượng hơn chất lượng(ban đầu)

**4.Tạo nguyên mẫu Hiển thị và thử nghiệm ý tưởng**

-Làm cho ý tưởng thấy được và đưa nó thành thứ mà người khác có thể trải nghiệm(ko cần hoàn hảo ! điều quan trọng là truyền đạt được giá trị)

+tốc độ & linh hoạt quan trọng hơn sự hoàn hảo

+tự do thể hiện bằng giấy,giấy gi chú,đóng vai,…

+Truyền tải được giá trị mới là điều cốt lõi!!!!!!!!!!

Cách tiến hành:

-chọn 1 ý tưởng

-diễn lại luồn trải nghiệm từ góc nhìn người sử dụng(họ làm gì tương tác như thế nào)

-dùng giấy hoặc vất liệu đơn giải tạo hình hài

-chuẩn bị trình bày cho nhóm khác xem

!!!! chú ý giá trị định hướng ban đầu ý tưởng.

**5. Kiểm chứng(test)Kiểm chứng và cải thiện**

Lắng nge tiếng nói người dung ddeeer học hỏi và cải thiện

-tập trung quan sát & lắng nge : họ dùng thế nào ?vướng ở đâu?

-chú trọng “vì sao bị vấp/mắc kẹt” hơn là “chạy đoạn nào trơn tru hơn”

-mọi ý kiến đều có thể gợi mở manh mối cải tiến

Cách tiến hành

-Nhờ nhóm khác sử dụng prototype của đội bạn

-quan sát cách họ sử dụng;hỏi thêm và gi nhận phản hồi/cảm tưởng

-tổng hợp điều nhận ra và bài học;suy nghĩ cách ấp dụng cho bước tiếp theo.

!!App chú ý người dùng ở đâu hơn thoải mái hơn là chỗ mình làm chạy mượt(tập trung vị trí người dùng thường xuyên sử dụng chính)

### **🧩 Mô hình 5 giai đoạn – có thể mô tả thêm bằng sơ đồ hoặc timeline:**

| **Giai đoạn** | **Mục tiêu chính** | **Phương pháp** |
| --- | --- | --- |
| **1. Empathize – Đồng cảm** | Thấu hiểu người dùng, cảm xúc, hành vi | Phỏng vấn, quan sát, xây dựng **Persona**, Journey Map |
| **2. Define – Xác định vấn đề** | Xác định nhu cầu và nỗi đau cốt lõi | Insight Clustering, HMW, Point of View |
| **3. Ideate – Nảy sinh ý tưởng** | Tạo nhiều ý tưởng đa dạng | Brainstorming, Mindmap, SCAMPER |
| **4. Prototype – Tạo nguyên mẫu** | Hiển thị ý tưởng bằng hình hài cụ thể | Mô hình giấy, kịch bản trải nghiệm, storyboard |
| **5. Test – Kiểm thử** | Quan sát người dùng tương tác & cải tiến | Thử nghiệm thực tế, lắng nghe phản hồi |

**📌 Ví dụ nhỏ:**

**Vấn đề:** Sinh viên khó tìm tài liệu học online.  
**Design Thinking:**

* 🔍 *Empathize*: Hỏi sinh viên, hiểu họ gặp khó gì (quá nhiều nguồn, không biết chọn gì).
* 🎯 *Define*: Vấn đề là “thiếu nền tảng tổng hợp, dễ dùng, chất lượng”.
* 💡 *Ideate*: Nảy ra ý tưởng làm web tổng hợp tài liệu theo môn, có review.
* 🔨 *Prototype*: Làm giao diện demo bằng Figma.
* 🧪 *Test*: Đưa sinh viên dùng thử, xin ý kiến để cải tiến.

### 📌 **Một số ví dụ thực tế giúp dễ hiểu hơn**:

#### 📚 **Ví dụ 1: Quản lý thư viện**

* **Vấn đề**: Thư viện dùng nhiều nghiệp vụ thủ công → tốn thời gian, dễ sai sót.
* **Design Thinking áp dụng**:
  1. Quan sát cán bộ thư viện làm việc → đồng cảm với khó khăn.
  2. Xác định: Họ cần tự động hóa quy trình mượn-trả sách.
  3. Đưa ý tưởng về phần mềm quản lý QR code.
  4. Tạo mẫu giao diện nhập/xuất sách đơn giản.
  5. Cho nhân viên thư viện test và phản hồi.

#### 💳 **Ví dụ 2: Cải tiến app ngân hàng**

* Người dùng thường xuyên than phiền về giao diện rối.
* Sau khi **Empathize** → phát hiện người già gặp khó khi tìm tính năng chuyển khoản.
* Prototype → giao diện có nút lớn, bố cục đơn giản, ít màu → test thấy thao tác tốt hơn.

### 🚀 **Lợi ích nổi bật của Design Thinking:**

* Hiểu đúng người dùng → giải pháp “trúng” vấn đề
* Khuyến khích sáng tạo và cộng tác nhóm
* Tiết kiệm thời gian phát triển bằng việc thử nghiệm sớm
* Linh hoạt và dễ áp dụng trong mọi ngành nghề

### 🧠 **Kết hợp với Agile/Lean**

* **Design Thinking** = phát hiện vấn đề đúng
* **Agile** = triển khai giải pháp linh hoạt  
  → Giúp tạo ra sản phẩm **tốt hơn – nhanh hơn – đúng người dùng hơn**

### ✅ Tổng kết ngắn gọn để nhớ:

**Design Thinking = Empathize – Define – Ideate – Prototype – Test**  
Một phương pháp lấy người dùng làm trung tâm để tạo ra giải pháp đổi mới, sáng tạo, hiệu quả.

Thực hành quan sát.

Team:Quản lý trung tâm academy

Đóng vai tuyển thủ liên minh

Sống nt vấn về

Cuộc sống hiện tại đang luyện tập 14 tiếng trên ngày khiến cho cổ tay khá là mỏi khi ngủ ,mỗi sáng dậy thì khá là buồn ngủ khi đến phòng luyện tập