



UI/UX

& CÂU CHUYỆN CẢI TIẾN SẢN PHẨM
TỪ Ý KIẾN NGƯỜI DÙNG

BẮT ĐẦU

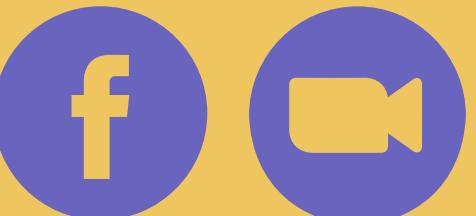
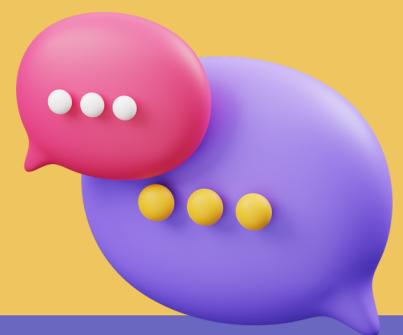




SỰ KHÁC NHAU
GIỮA

UI DESIGN

UX DESIGN



USABILITY OVERVIEW

TỔNG QUAN VỀ
TÍNH KHẢ DỤNG



THẾ NÀO LÀ
MỘT
SẢN PHẨM
“**USABLE**”

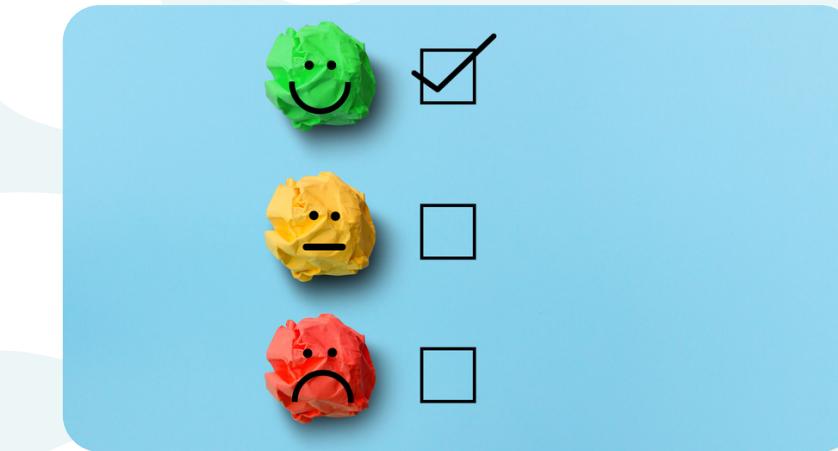


ĐỊNH NGHĨA SẢN PHẨM CÓ TÍNH KHẢ DỤNG



Theo cách mà
người dùng
muốn

ĐỊNH NGHĨA SẢN PHẨM CÓ TÍNH KHẢ DỤNG

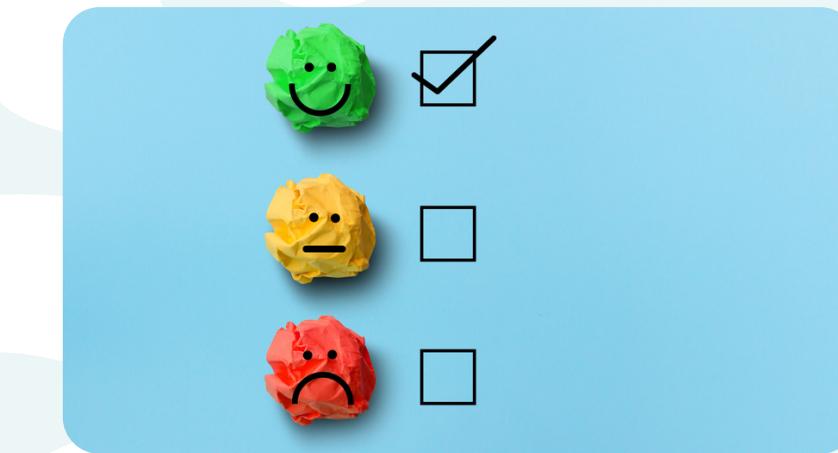


Theo cách mà
người dùng
muốn



Như mong đợi

ĐỊNH NGHĨA SẢN PHẨM CÓ TÍNH KHẢ DỤNG



Theo cách mà
người dùng
muốn



Như mong đợi



Không bị
cản trở

HAI TIÊU CHÍ MỨC ĐỘ KHẢ DỤNG



Dễ sử dụng
Tỷ lệ lối gấp phải
Tỷ lệ % người dùng

HAI TIÊU CHÍ

MỨC ĐỘ KHẢ DỤNG

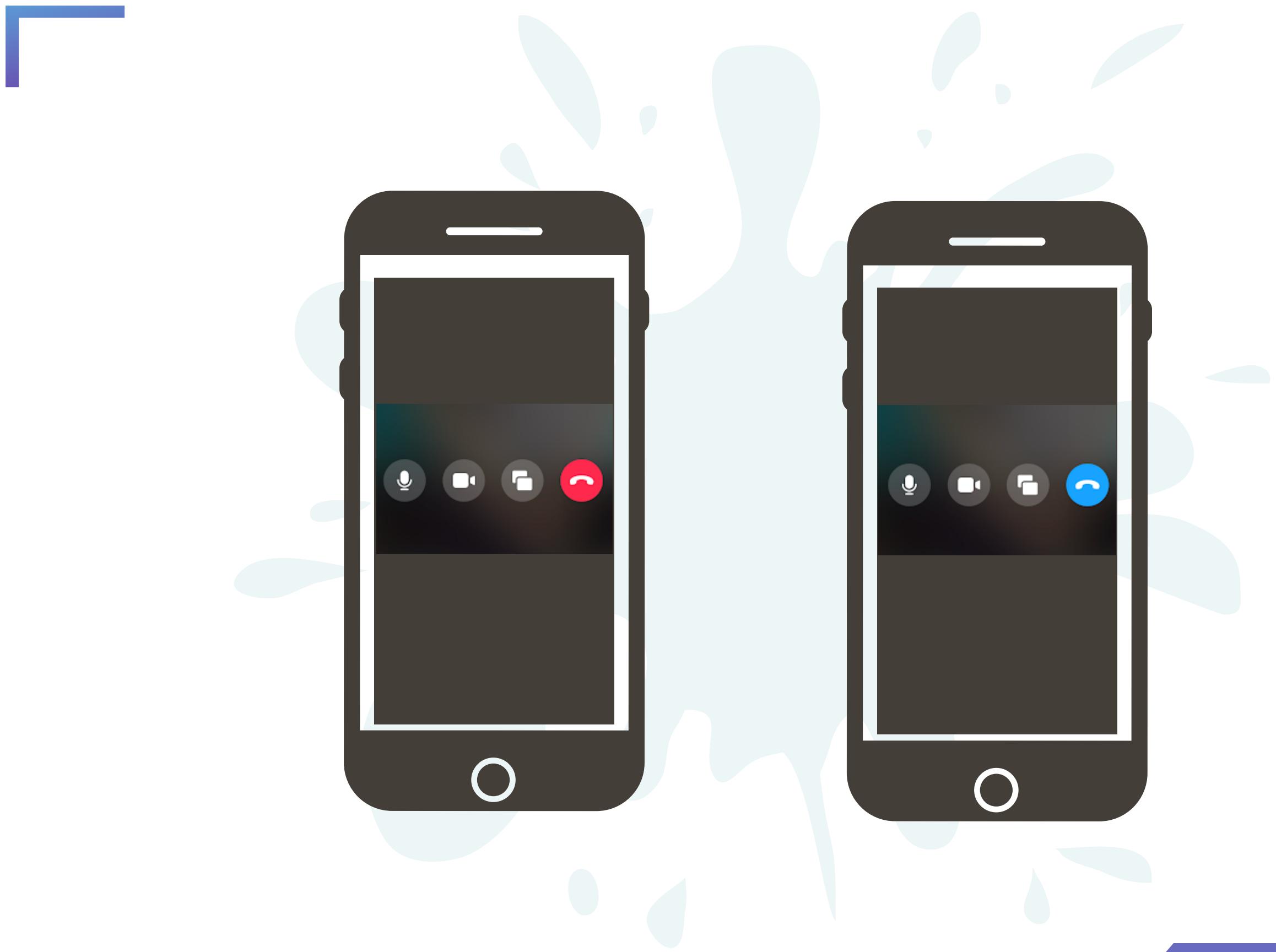


Dễ sử dụng
Tỷ lệ lỗi gấp phải
Tỷ lệ % người dùng

Mức độ hài lòng
Cảm xúc và ý kiến
của người dùng







ĐIỀU GÌ
CẨN TRỞ
“**USABILITY**”



NGUYÊN NHÂN CẢN TRỞ



NGUYÊN NHÂN CẢN TRỞ



Quá tập trung
vào kỹ thuật
và hệ thống



Chậm phản ứng
với thị trường



NGUYÊN NHÂN CẢN TRỞ



Quá tập trung
vào kỹ thuật
và hệ thống



Chậm phản ứng
với thị trường



Thiết kế
và triển khai
không phù hợp

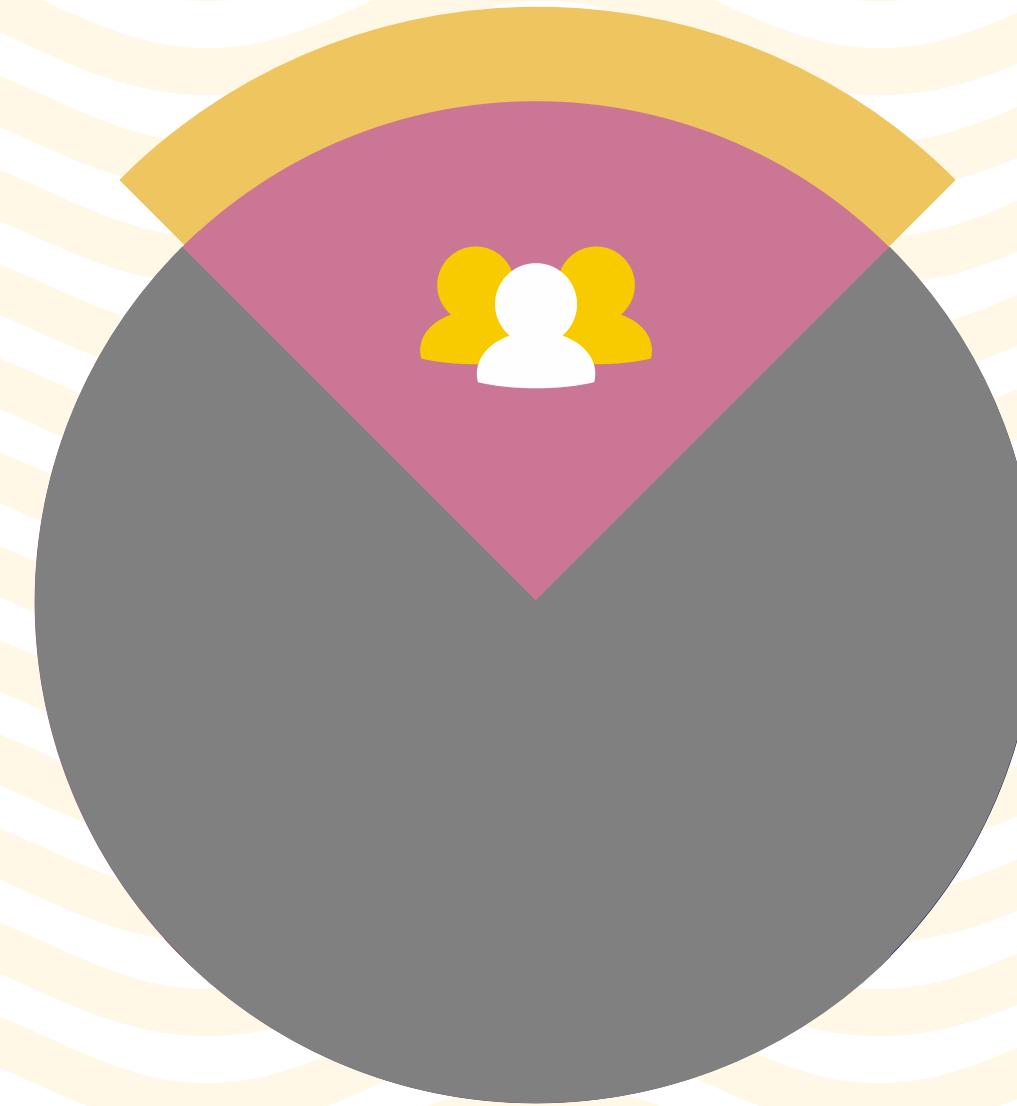
LÀM SAO ĐỂ KIỂM TRA USABILITY



FOCUS GROUP RESEARCH

Nghiên cứu
nhóm tập trung

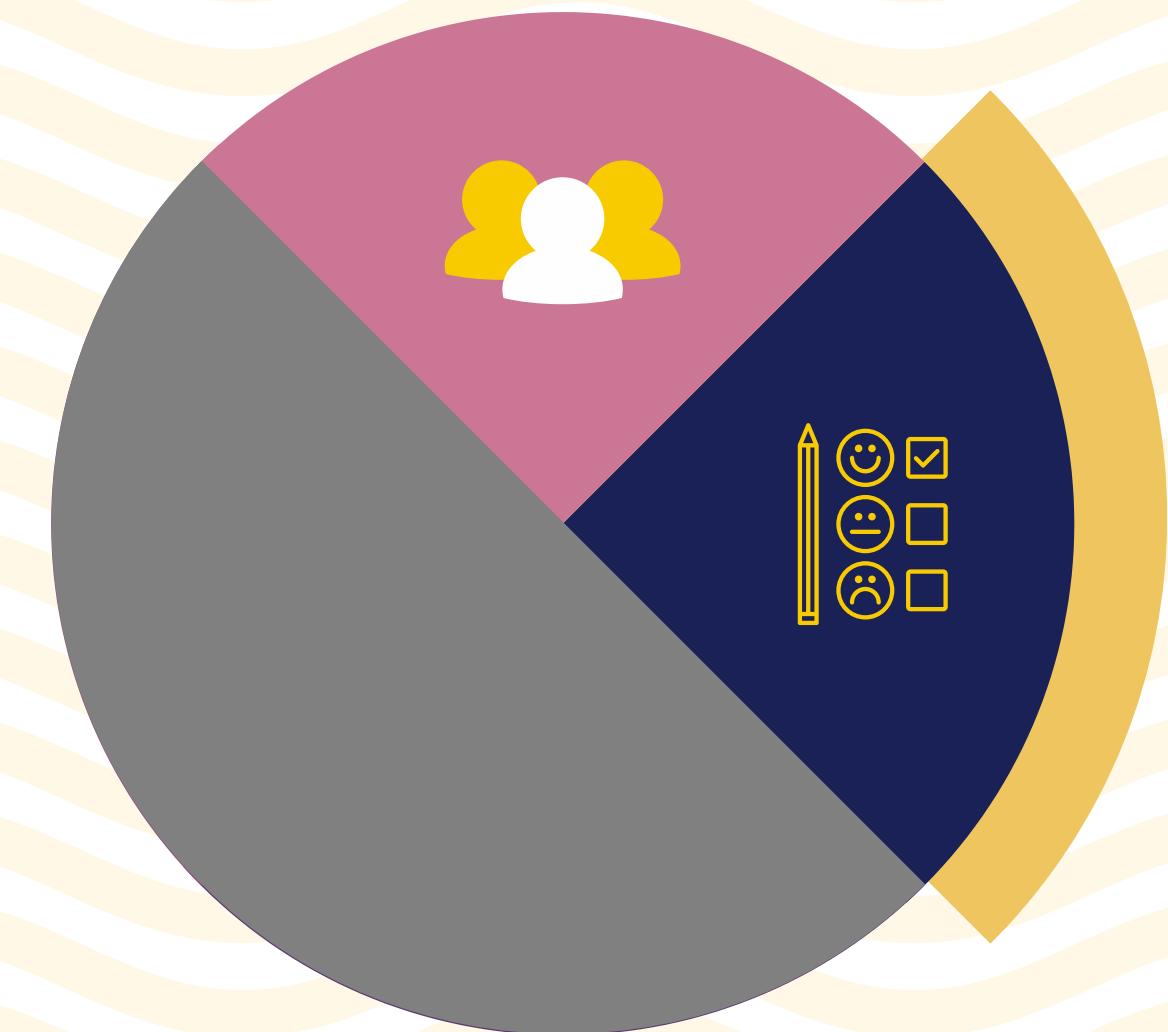
- ❖ Phác thảo sản phẩm dạng sơ bộ
- ❖ Kiểm tra mức độ chấp nhận của người dùng



SURVEY

KHẢO SÁT NGƯỜI DÙNG

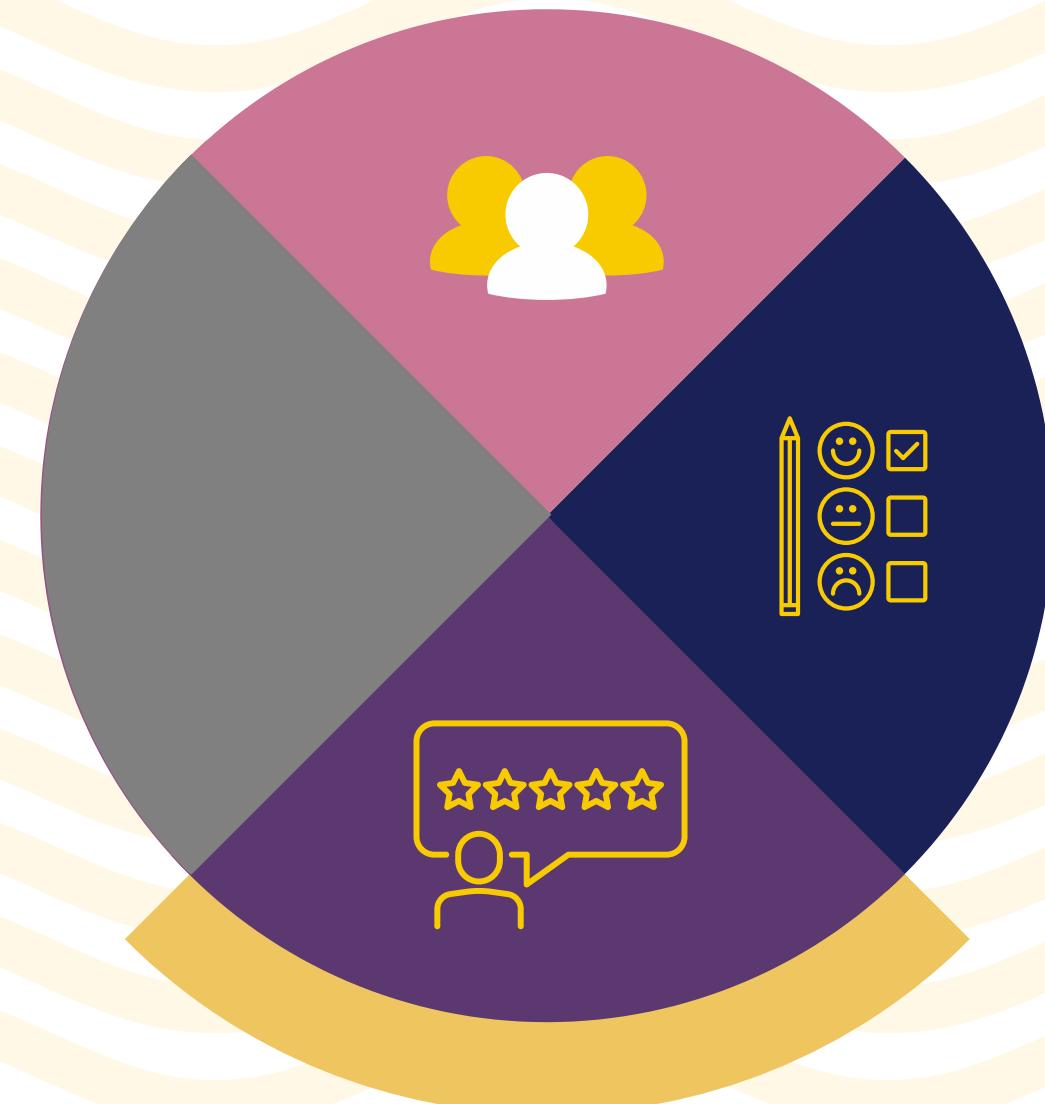
- ☞ Hiểu được sở thích, ưu tiên của người dùng
- ☞ Có thể thực hiện được trên số lượng lớn
- ☞ Không dẫn đến các insights (sự thật ngầm hiểu) chi tiết



EXPERT REVIEW

ĐÁNH GIÁ TỪ CHUYÊN GIA

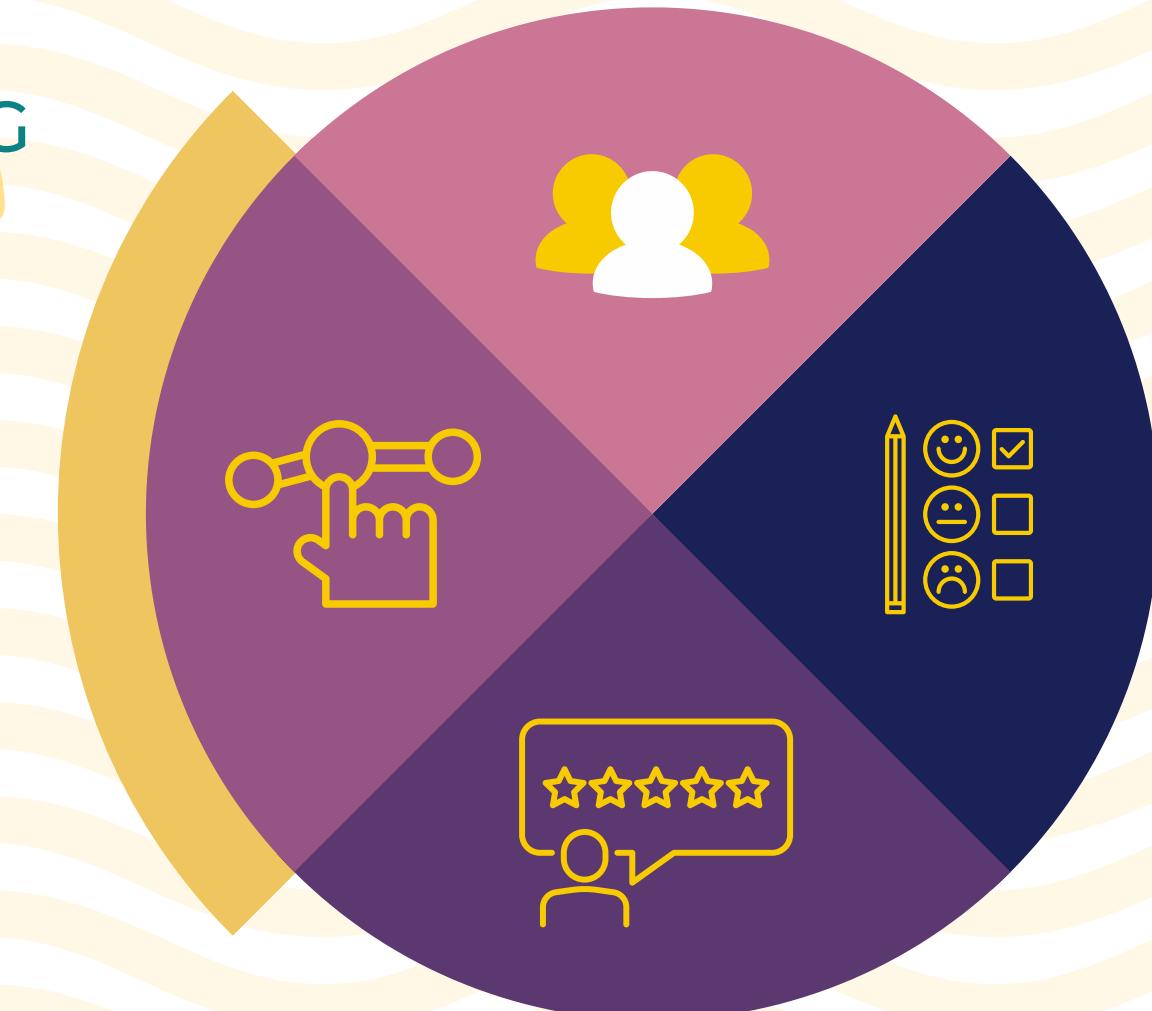
- ◉ Chuyên gia có kinh nghiệm, chuyên môn
- ◉ Người đang tham gia vào phát triển sản phẩm



USABILITY TESTING

KIỂM THỬ TÍNH HỮU DỤNG

- ❖ Quy trình và chuẩn bị
- ❖ "Post-test" (hậu kiểm)
- ❖ Các lưu ý



Nghỉ giải lao

- ALBERT EINSTEIN -

USABILITY TESTING

KIỂM THỬ
TÍNH KHẢ DỤNG



MỤC ĐÍCH CỦA “**USABILITY**”



“Bạn phải bắt đầu với
trải nghiệm khách hàng
và sau đó mới nghiên
cứu về công nghệ.

- STEVE JOBS -
iQuit

“

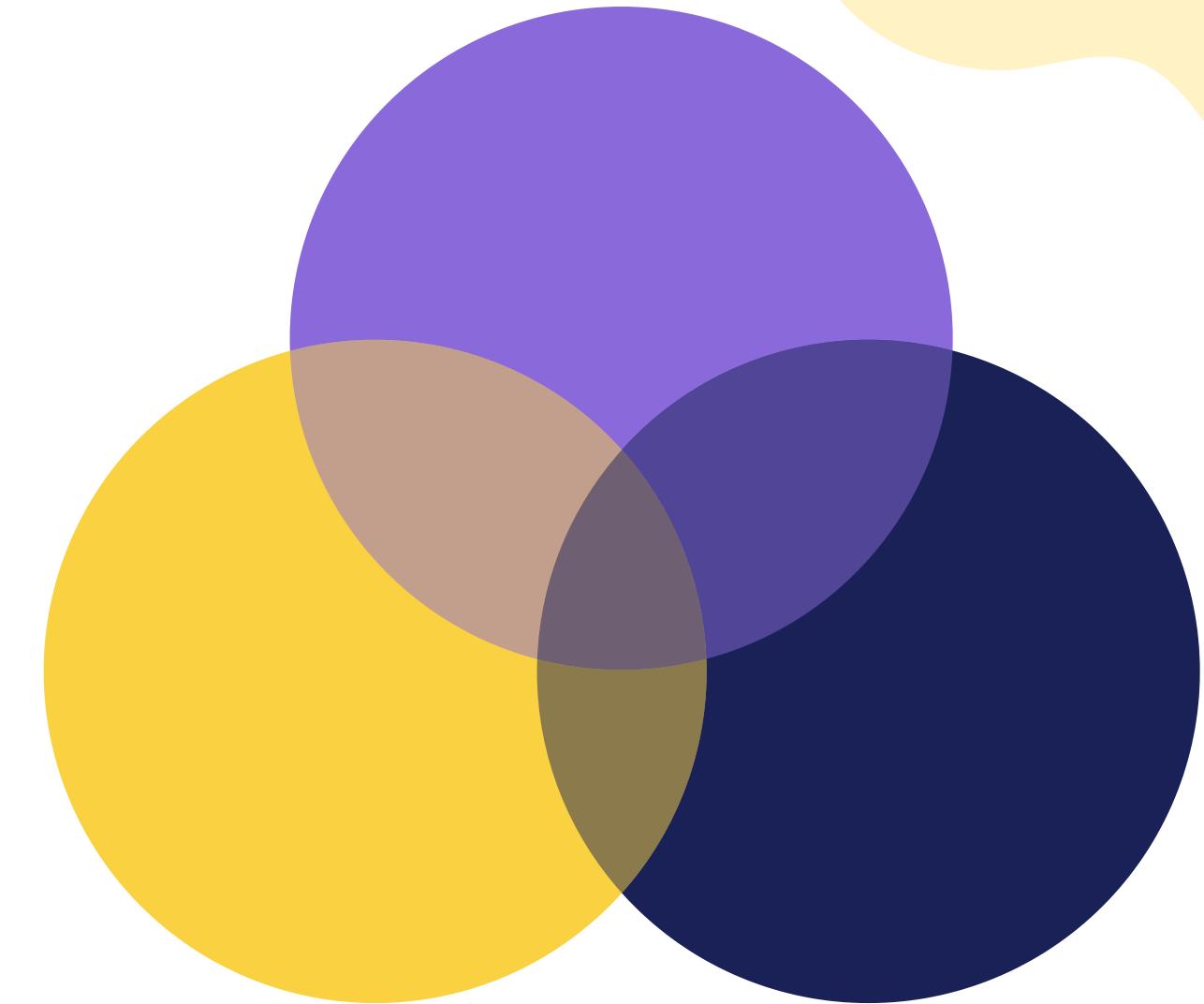
BẢN CHẤT

Thu thập dữ liệu từ
người dùng đại diện
để xác định vấn đề
và khắc phục

“

HIỆU QUẢ

Của những buổi
Usability Testing sẽ
giúp tạo ra
những sản phẩm



“

HIỆU QUẢ

Của những buổi
Usability Testing sẽ
giúp tạo ra
những sản phẩm

DỄ HIỂU DỄ
SỬ DỤNG

“

HIỆU QUẢ

Của những buổi
Usability Testing sẽ
giúp tạo ra
những sản phẩm

DỄ HIỂU DỄ
SỬ DỤNG

HỮU DỤNG
VỚI
NGƯỜI DÙNG

“

HIỆU QUẢ

Của những buổi
Usability Testing sẽ
giúp tạo ra
những sản phẩm

DỄ HIỂU DỄ
SỬ DỤNG

HỮU DỤNG
VỚI
NGƯỜI DÙNG

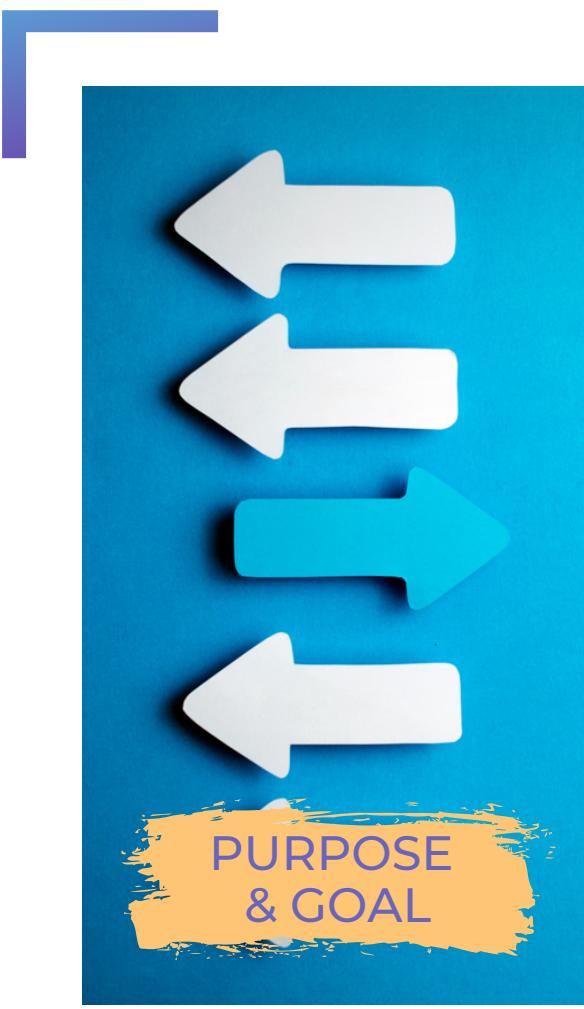
GIẢI QUYẾT
ĐIỂM ĐAU
NGƯỜI
DÙNG

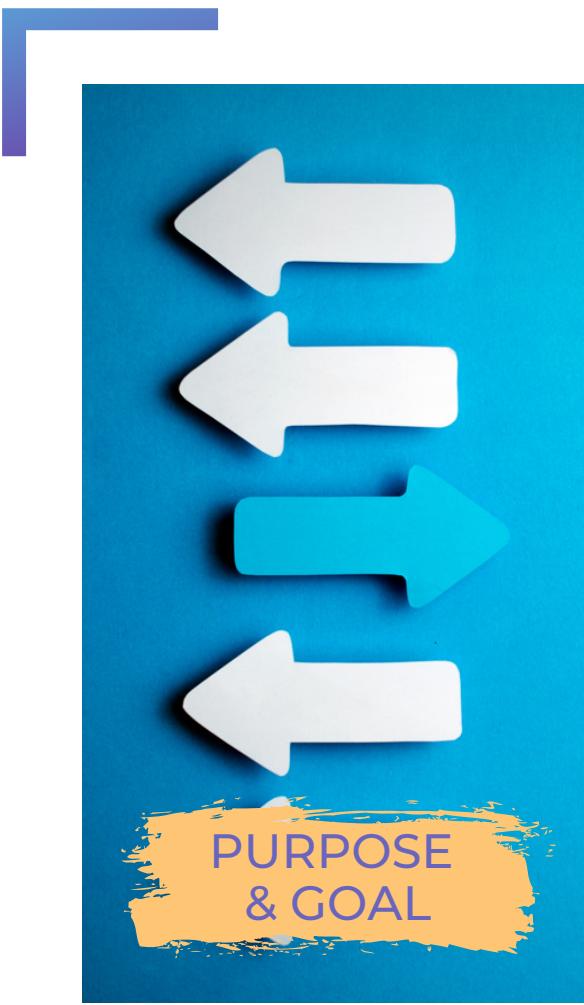
“**QUY TRÌNH THỰC HIỆN USABILITY**”



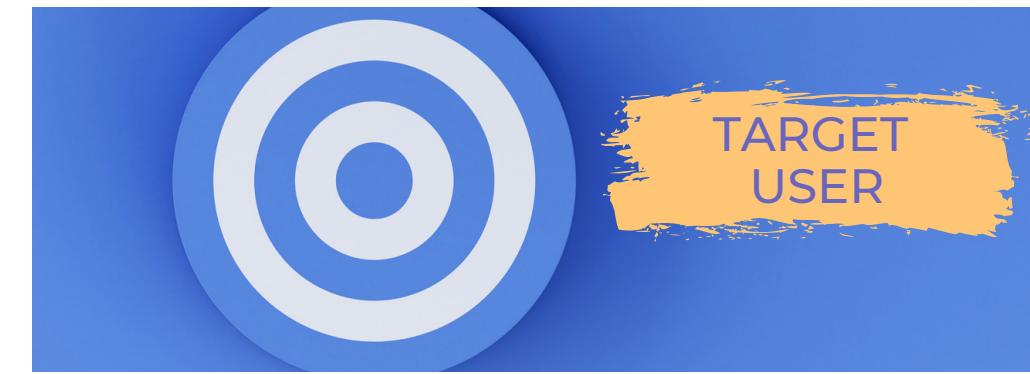
QUY TRÌNH THỰC HIỆN USABILITY TESTING



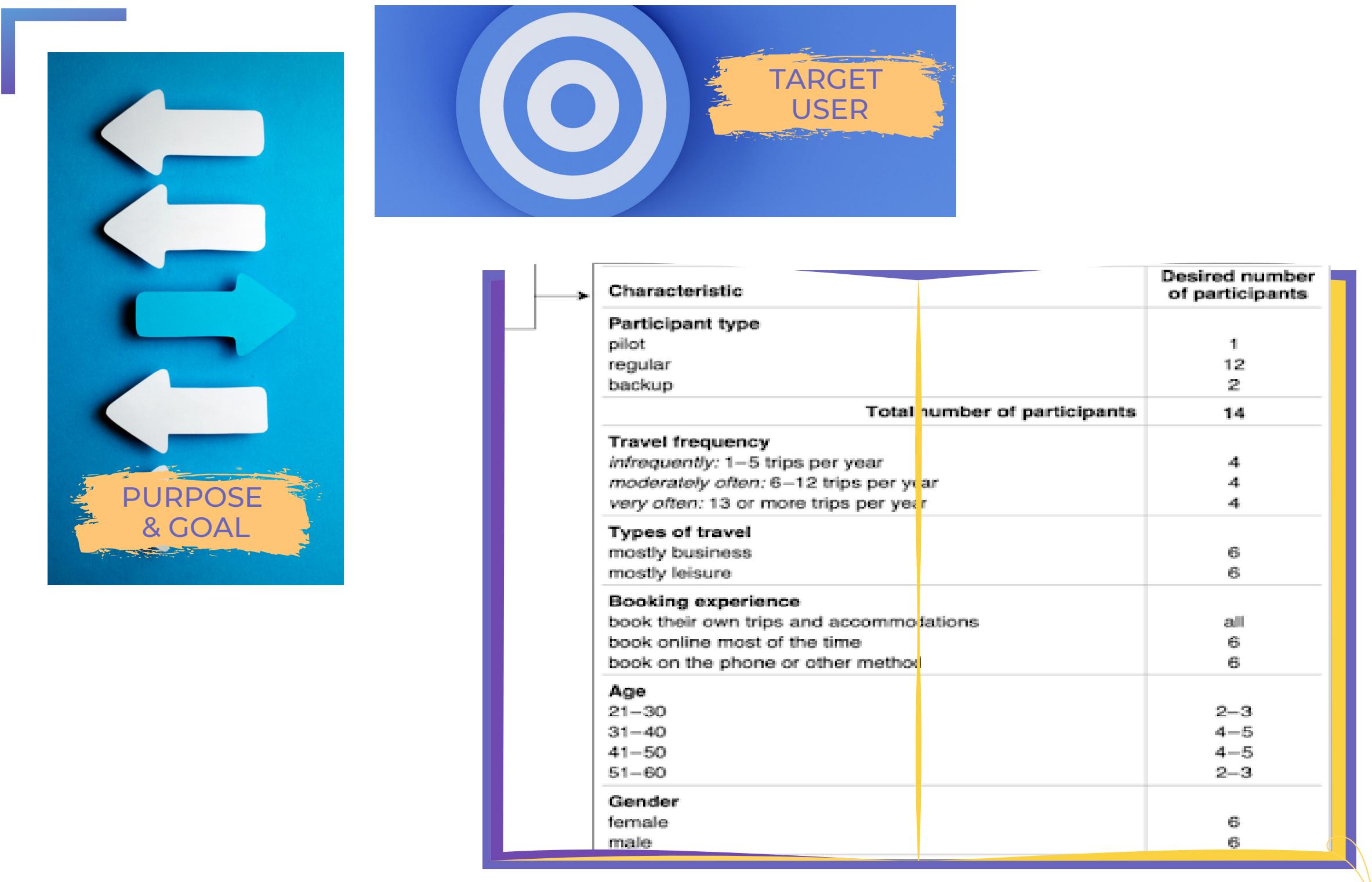




USABILITY TESTING



USABILITY TESTING



VÍ DỤ

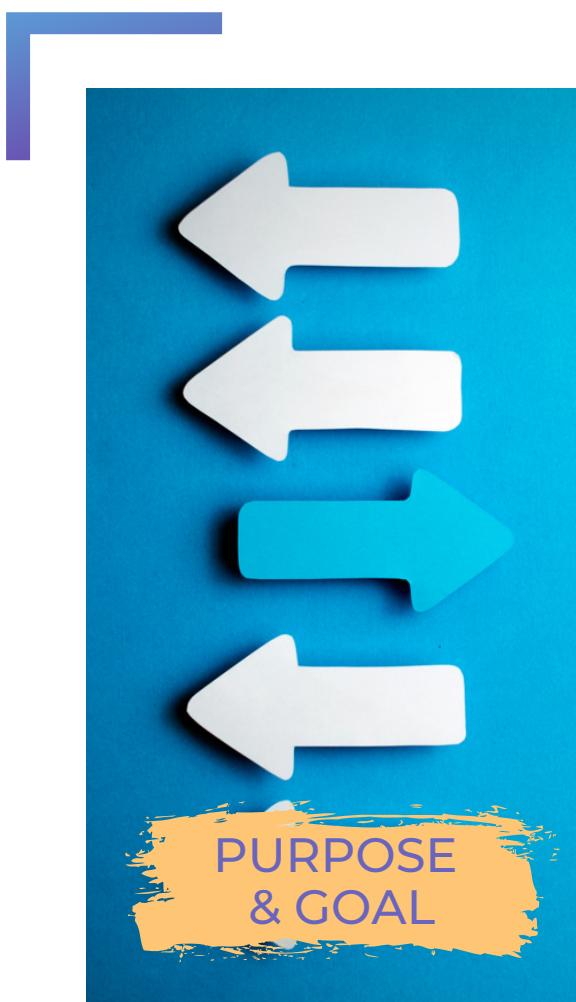
USABILITY TESTING



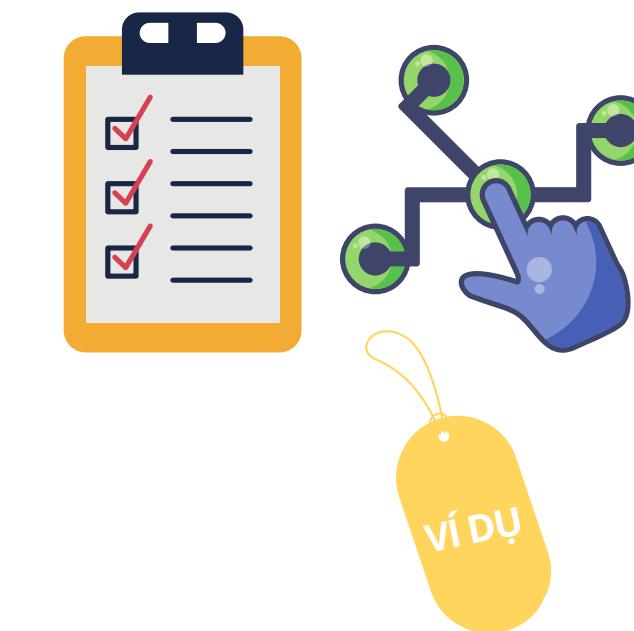
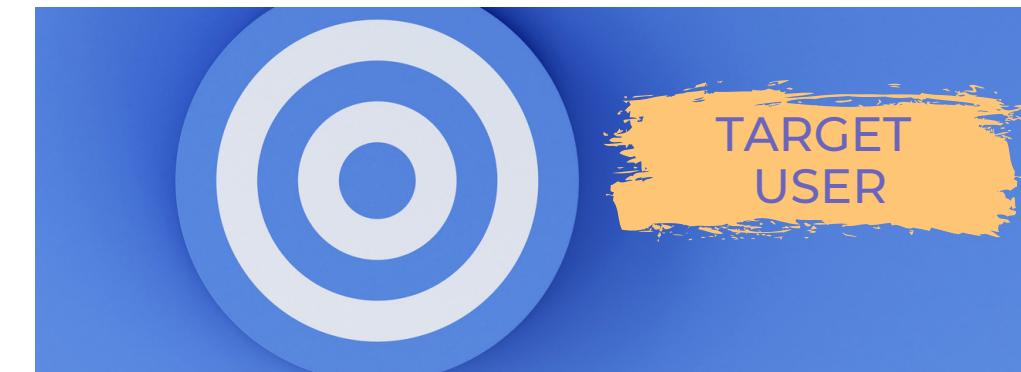
USABILITY TESTING



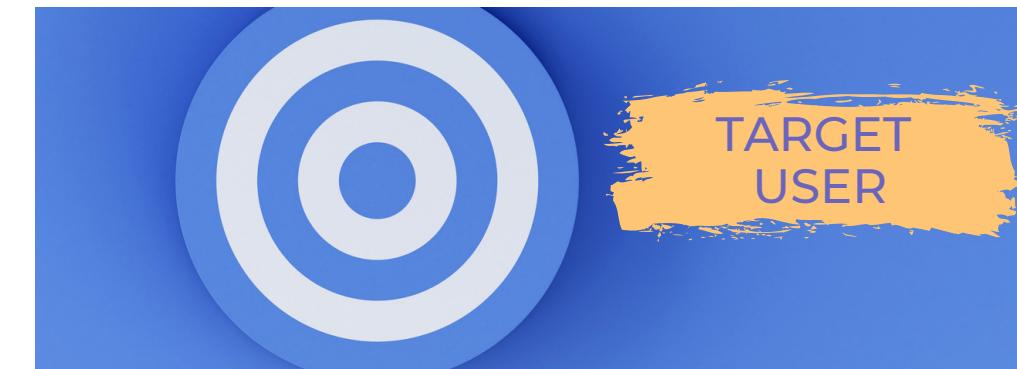
USABILITY TESTING



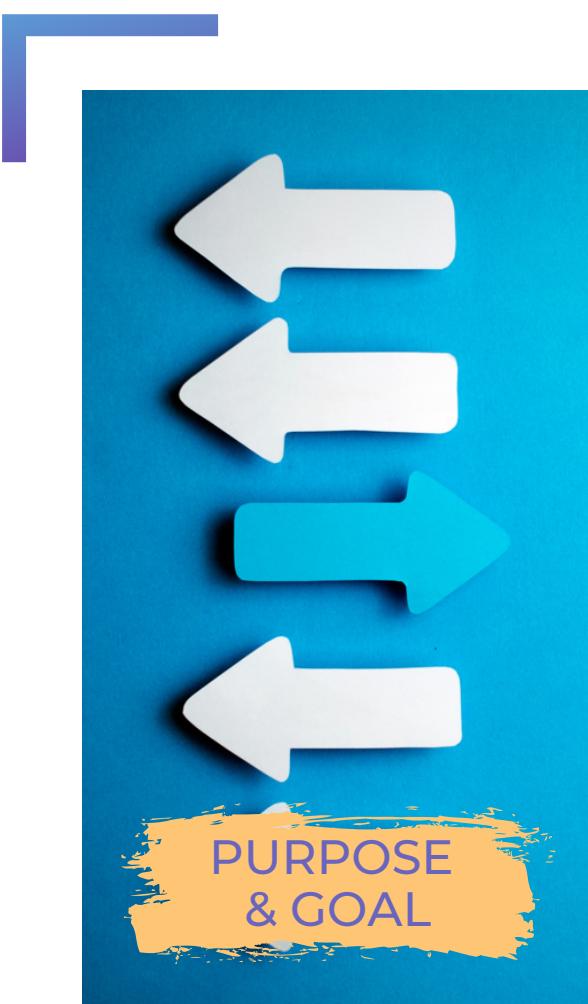
USABILITY TESTING



USABILITY TESTING



USABILITY TESTING



QUY TRÌNH THỰC HIỆN USABILITY TESTING





RECRUIT USER LỰA CHỌN NGƯỜI DÙNG



PHÁC THẢO
CHÂN DUNG NGƯỜI DÙNG



THIẾT LẬP
CÁC TIÊU CHÍ VÀ ĐẶC ĐIỂM



XÂY DỰNG
BẢNG CÂU HỎI SÀNG LỌC



PHÁC THẢO CHÂN DUNG NGƯỜI DÙNG



KIỂM TRA LẠI
TÀI LIỆU
CỦA TỔ CHỨC



PHÁC THẢO CHÂN DUNG NGƯỜI DÙNG



KIỂM TRA LẠI
TÀI LIỆU
CỦA TỔ CHỨC



KHAI THÁC TỪ
NHỮNG NGƯỜI
THƯỜNG XUYÊN
TIẾP XÚC VÀ HIỂU RÕ
NGƯỜI DÙNG



PHÁC THẢO CHÂN DUNG NGƯỜI DÙNG



KIỂM TRA LẠI
TÀI LIỆU
CỦA TỔ CHỨC



KHAI THÁC TỪ
NHỮNG NGƯỜI
THƯỜNG XUYÊN
TIẾP XÚC VÀ HIỂU RÕ
NGƯỜI DÙNG



DỮ LIỆU CÓ SẴN TỪ
HỆ THỐNG



THIẾT LẬP CÁC ĐẶC ĐIỂM VÀ TIÊU CHÍ





XÂY DỰNG BẢNG CÂU HỎI SÀNG LỌC



QUY TRÌNH THỰC HIỆN USABILITY TESTING



PREPARE MATERIAL SẮP ĐẶT THIẾT BỊ

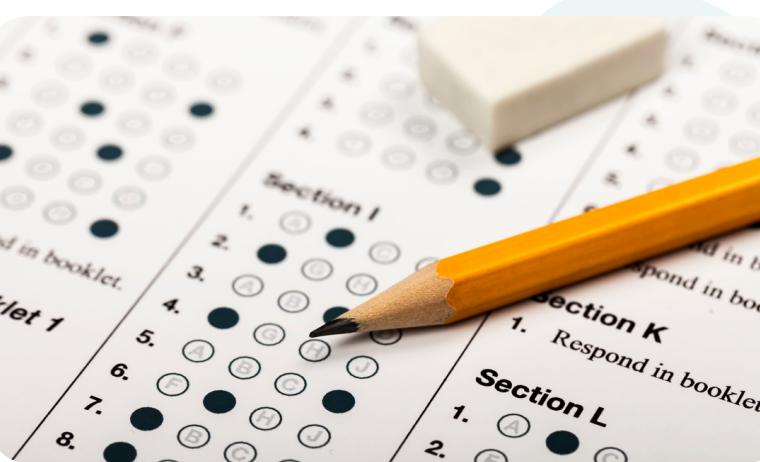


QUY TRÌNH THỰC HIỆN USABILITY TESTING



CONDUCT TEST SESSION

THỰC HIỆN CÁC BUỔI KIỂM THỬ



PRE-TEST
TRƯỚC
KIỂM THỬ

CONDUCT TEST SESSION

THỰC HIỆN CÁC BUỔI KIỂM THỬ



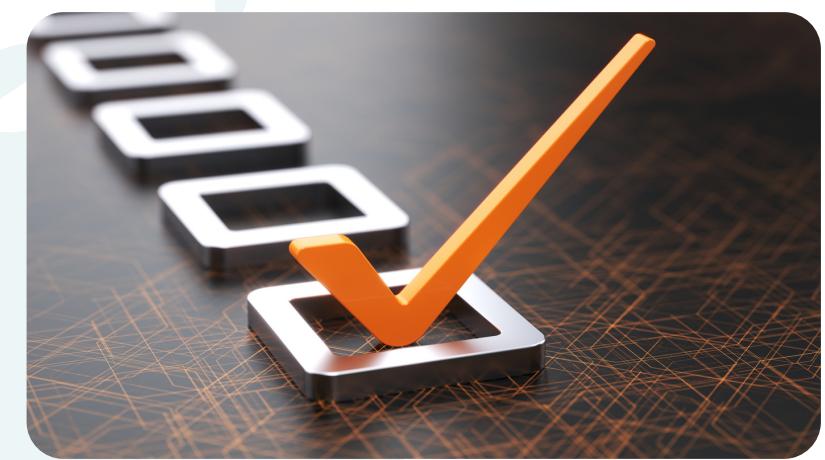
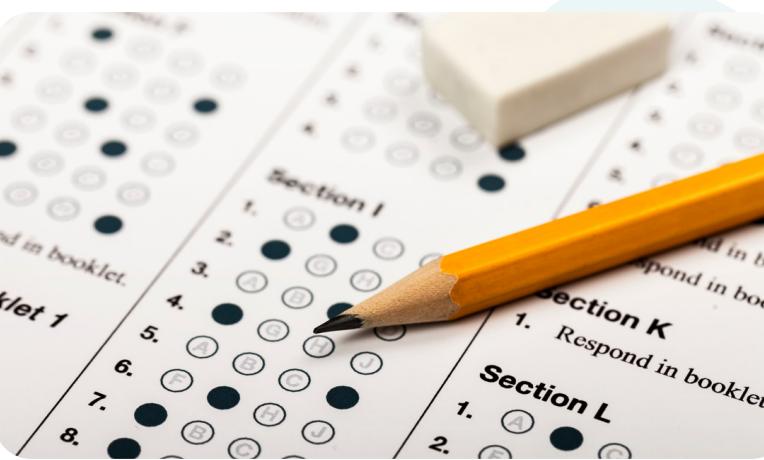
PRE-TEST
TRƯỚC
KIỂM THỬ



TASK
THỰC HIỆN
NHIỆM VỤ

CONDUCT TEST SESSION

THỰC HIỆN CÁC BUỔI KIỂM THỬ



PRE-TEST
TRƯỚC
KIỂM THỬ

TASK
THỰC HIỆN
NHIỆM VỤ

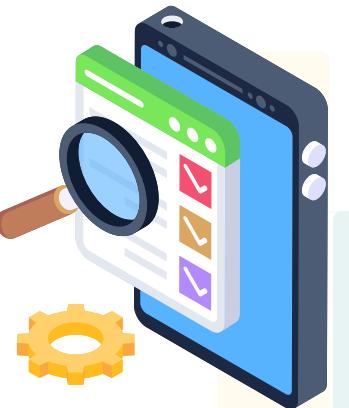
POST-TEST
HẬU KIỂM

QUY TRÌNH THỰC HIỆN USABILITY TESTING



REPORT & EVALUATION

THỐNG KÊ, ĐÁNH GIÁ VÀ CẢI TIẾN



15

1

SEVERITY

2

FREQUENCY

5

0

SEVERITY

MỨC ĐỘ
NGHIÊM TRỌNG

KHÔNG PHẢI
VẤN ĐỀ
VỀ TÍNH
KHẨ DỤNG



FREQUENCY

TẦN SUẤT LẮP LẠI TRÊN TỶ LỆ NGƯỜI DÙNG

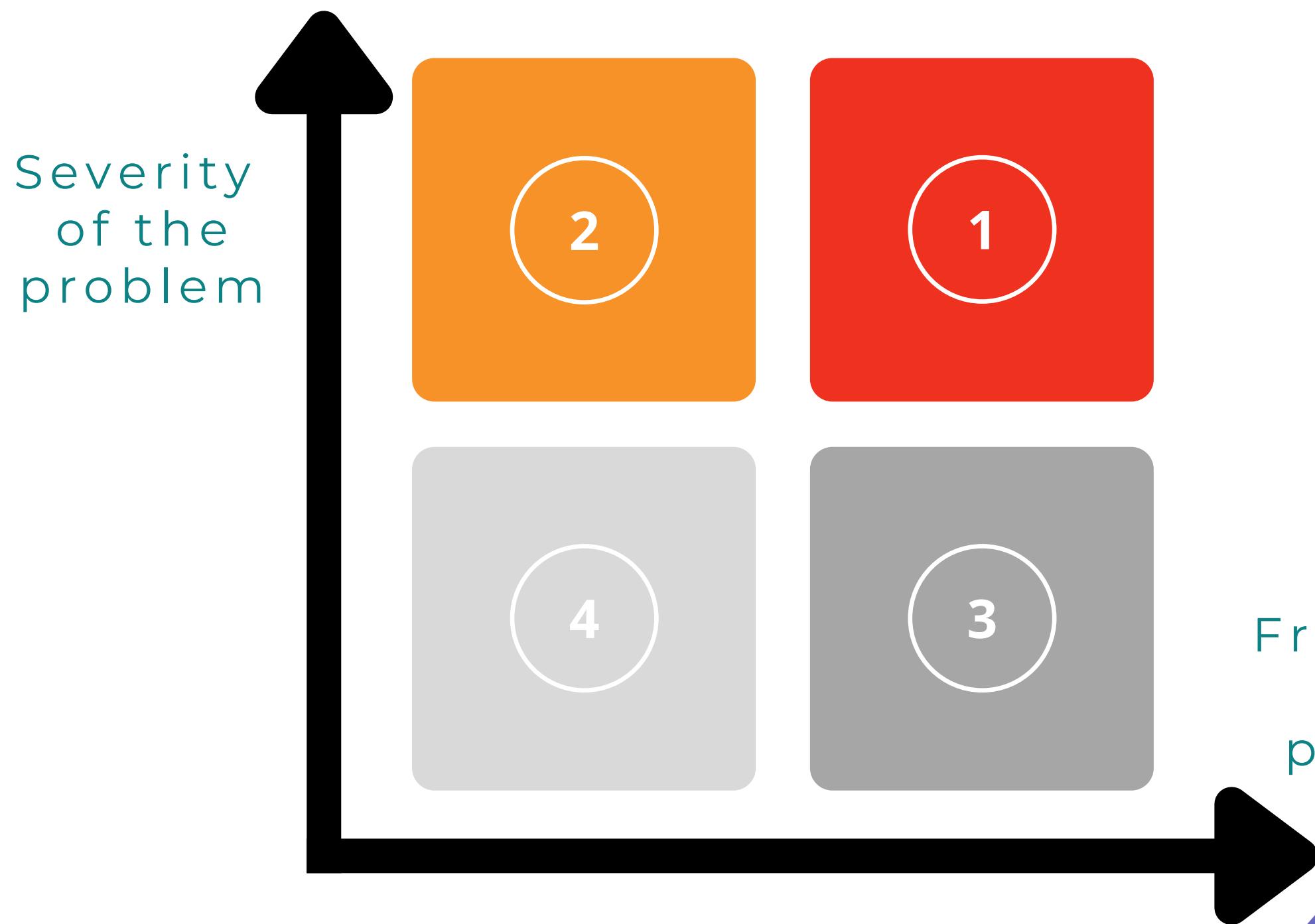
LOW MEDIUM HIGH

%

người dùng gặp cùng một vấn đề

Prioritization

MỨC ĐỘ ƯU TIÊN CỦA CÁC VẤN ĐỀ



Q&A

