

ĐẠI HỌC QUỐC GIA TP. HỒ CHÍ MINH
TRƯỜNG ĐẠI HỌC CÔNG NGHỆ THÔNG TIN



Tư duy thiết kế - IE310.P11

GVHD: ThS. Huỳnh Văn Tín

Bài tập tuần 2: Xây dựng sơ đồ canvas hồ sơ người dùng

Nhóm sinh viên thực hiện: Nhóm 17		
STT	Họ và tên	MSSV
01	Nguyễn Ngọc Yến Nhi	21521231
02	Nguyễn Thị Huyền Trang	21520488
03	Trần Thị Mỹ Duyên	21522017
04	Nguyễn Đức Anh	21520140
05	Nguyễn Đức Đạt	21520701

TP. Hồ Chí Minh, tháng 09 năm 2024

Sơ đồ canvas hồ sơ người dùng cho Lilly

Tên: Lilly

Mô tả chân dung khách hàng:

- 28 tuổi.
- Huấn luyện viên thiết kế và khởi nghiệp tại Đại học Công nghệ và Thiết kế Singapore (SUTD).
- Tổ chức các hội thảo và khóa học kết hợp giữa tư duy thiết kế và khởi nghiệp tinh gọn.
- Giảng dạy về Tư duy Thiết kế và huấn luyện các nhóm sinh viên thực hiện các dự án.
- Đã học Quản lý Doanh nghiệp tại Trường Quản lý Đại học Chiết Giang.

Công việc cần hoàn thành:

- Thành lập công ty tư vấn cùng Jonny, sử dụng tư duy thiết kế để hỗ trợ các doanh nghiệp trong quá trình chuyển đổi số. Tích hợp các đặc điểm văn hóa địa phương vào cách tiếp cận thiết kế để giải quyết các vấn đề trong bối cảnh châu Á.
- Làm luận án tiến sĩ về Quản lý Hệ thống, hợp tác với Viện Công nghệ Massachusetts (MIT), với đề tài "Thiết kế các Hệ sinh thái Kinh doanh Mạnh mẽ trong Thế giới Số hóa."

Thành tựu:

- Sản phẩm cần có tính năng có thể hỗ trợ sự sáng tạo cũng như giúp người dùng có thể thử nghiệm/thực thi những ý tưởng của họ.
- Sản phẩm có liên quan đến nông nghiệp như thể hiện các vấn đề hiện có hoặc các nhu cầu liên quan.
- Có các tính năng gần gũi với người dùng và thị trường châu Á.
- Có tính nhanh chóng, linh hoạt.
- Tiếp cận với các thị trường một cách nhanh chóng.

Ứng dụng thực tế

1. Sản phẩm được sử dụng như thế nào, ở đâu, bởi ai?

- **Sản phẩm:** các dịch vụ tư vấn và huấn luyện về **tư duy thiết kế** và **khởi nghiệp tinh gọn** do Lilly cung cấp. Những dịch vụ này được tổ chức dưới dạng hội thảo và khóa học.
- **Địa điểm sử dụng:** Đại học Công nghệ và Thiết kế Singapore (SUTD), trong các khóa học của sinh viên và hội thảo dành cho doanh nghiệp.
- **Người sử dụng:**
 - o Sinh viên và các nhóm nghiên cứu trong các chương trình giảng dạy của Lilly.
 - o Các **doanh nghiệp công nghiệp** muốn nâng cao khả năng đổi mới hoặc tìm hiểu về khái niệm "doanh nghiệp nội bộ."

2. Chuyện gì xảy ra trước và sau khi sử dụng sản phẩm?

- **Trước khi sử dụng:** Các nhóm sinh viên và doanh nghiệp tham gia khóa học hoặc hội thảo của Lilly để tìm kiếm cách tiếp cận sáng tạo và học cách sử dụng tư duy thiết kế để giải quyết vấn đề.
- **Sau khi sử dụng:** Sinh viên thực hiện dự án với tư duy thiết kế, doanh nghiệp áp dụng các phương pháp mới vào quy trình đổi mới và khởi nghiệp, cải thiện khả năng sáng tạo và áp dụng công nghệ mới như blockchain vào kinh doanh.

3. Khách hàng tiếp cận thông tin bằng cách nào?

- **Hội thảo và các khóa học tại SUTD.**
- Các sự kiện hoặc chương trình như **SkillsFuture** hoặc các sự kiện được tài trợ bởi **Hội đồng DesignSingapore**.

4. Quy trình mua hàng của họ như thế nào?

- Các cá nhân hoặc doanh nghiệp có thể **đăng ký tham gia hội thảo hoặc khóa học** của Lilly. Quy trình có thể bao gồm việc **đăng ký** thông qua các chương trình hợp tác với các trường đại học hoặc qua những sự kiện tư vấn mà Lilly tổ chức.
- Với doanh nghiệp, việc tiếp cận có thể qua các hội thảo dành riêng cho doanh nghiệp tại **Trung tâm Khởi nghiệp của Đại học Công nghệ và Thiết kế Singapore**.

5. Ai là người ảnh hưởng đến việc ra quyết định?

- **Lilly** là người trực tiếp ảnh hưởng đến việc ra quyết định của khách hàng về việc tham gia các hội thảo và khóa học về tư duy thiết kế, thông qua khả năng giảng dạy và kiến thức sâu rộng của cô.
- Trong các doanh nghiệp, những người tham gia hội thảo (như các nhà quản lý cấp cao, chuyên gia đổi mới) có thể là những người quyết định áp dụng tư duy thiết kế vào tổ chức của mình.
- **Jonny**, người bạn của Lilly, cũng có vai trò trong việc ra quyết định của chính anh, đặc biệt khi anh quan tâm đến cách mà tư duy thiết kế có thể ảnh hưởng đến ngành ngân hàng mà anh đang làm việc.

Nỗi đau:

Dựa trên thông tin chi tiết về Lilly, chúng ta có thể đào sâu hơn vào những nỗi đau mà cô ấy có thể gặp phải, đặc biệt tập trung vào những khía cạnh liên quan đến công việc, cuộc sống cá nhân và bối cảnh văn hóa.

1. Liên quan đến công việc:

- Kỳ vọng phi thực tế từ sinh viên: Lilly có thể gặp khó khăn trong việc quản lý kỳ vọng không thực tế của sinh viên về kết quả học tập hoặc hỗ trợ nghề nghiệp, trong khi vẫn duy trì môi trường học tập tích cực.
- Sự khác biệt về phong cách học tập: Lilly có thể gặp thách thức khi điều chỉnh phương pháp giảng dạy để đáp ứng nhu cầu học tập đa dạng của sinh viên.

- Áp lực xuất bản: Là một nghiên cứu sinh tiến sĩ, Lilly chịu áp lực phải xuất bản nghiên cứu, điều này có thể gây căng thẳng khi kết hợp với trách nhiệm giảng dạy.
- Thiếu sự công nhận: Mặc dù có đóng góp đáng kể, Lilly có thể không nhận được sự công nhận từ đồng nghiệp hoặc các tổ chức truyền thống.
- Cân bằng giữa nghiên cứu và giảng dạy: Lilly có thể khó cân bằng thời gian và năng lượng giữa nghiên cứu tiến sĩ và giảng dạy.

2. Liên quan đến cuộc sống cá nhân:

- Mâu thuẫn với Jonny về khởi nghiệp: Dù cả hai đều muốn thành lập công ty tư vấn, Lilly và Jonny có thể có quan điểm khác nhau về hướng đi và mức độ chấp nhận rủi ro, gây căng thẳng cho mối quan hệ.
- Áp lực xã hội về hôn nhân và gia đình: Lilly có thể cảm thấy áp lực từ gia đình hoặc xã hội về việc kết hôn và có con khi gần 30 tuổi, tạo ra thách thức trong việc cân bằng với tham vọng nghề nghiệp.
- Thay đổi lối sống sau khi có con: Mong muốn có ba con của Lilly sẽ tạo ra thay đổi lớn trong lối sống và thói quen làm việc, đòi hỏi cô phải thích nghi và duy trì cân bằng giữa gia đình và công việc.
- Hạn chế về thời gian cho các hoạt động cá nhân: Lịch trình bận rộn có thể khiến Lilly khó dành thời gian cho sở thích cá nhân, dẫn đến kiệt sức và giảm sáng tạo.

3. Liên quan đến bối cảnh văn hóa:

- Kháng cự với sự thay đổi: Đồng nghiệp và khách hàng quen với phương pháp tư vấn truyền thống có thể phản đối việc Lilly tích hợp yếu tố văn hóa địa phương vào công việc.
- Rào cản ngôn ngữ và giao tiếp: Dù thông thạo tiếng Anh, Lilly có thể gặp khó khăn với các sắc thái văn hóa và ngôn ngữ, đặc biệt khi làm việc với khách hàng châu Á.
- Sự khác biệt về kỳ vọng: Văn hóa khác nhau dẫn đến kỳ vọng khác biệt về vai trò giới tính, lãnh đạo, và giao tiếp, đòi hỏi Lilly phải điều chỉnh phong cách của mình.
- Xây dựng lòng tin: Ở một số nền văn hóa châu Á, việc xây dựng lòng tin và mối quan hệ cá nhân rất quan trọng, yêu cầu Lilly đầu tư nhiều thời gian và công sức.

Bằng cách chủ động đối phó với những vấn đề này, Lilly có thể tìm kiếm sự hỗ trợ từ đồng nghiệp và chuyên gia để phát triển chiến lược hiệu quả, tạo cơ hội phát triển cá nhân và nghề nghiệp.