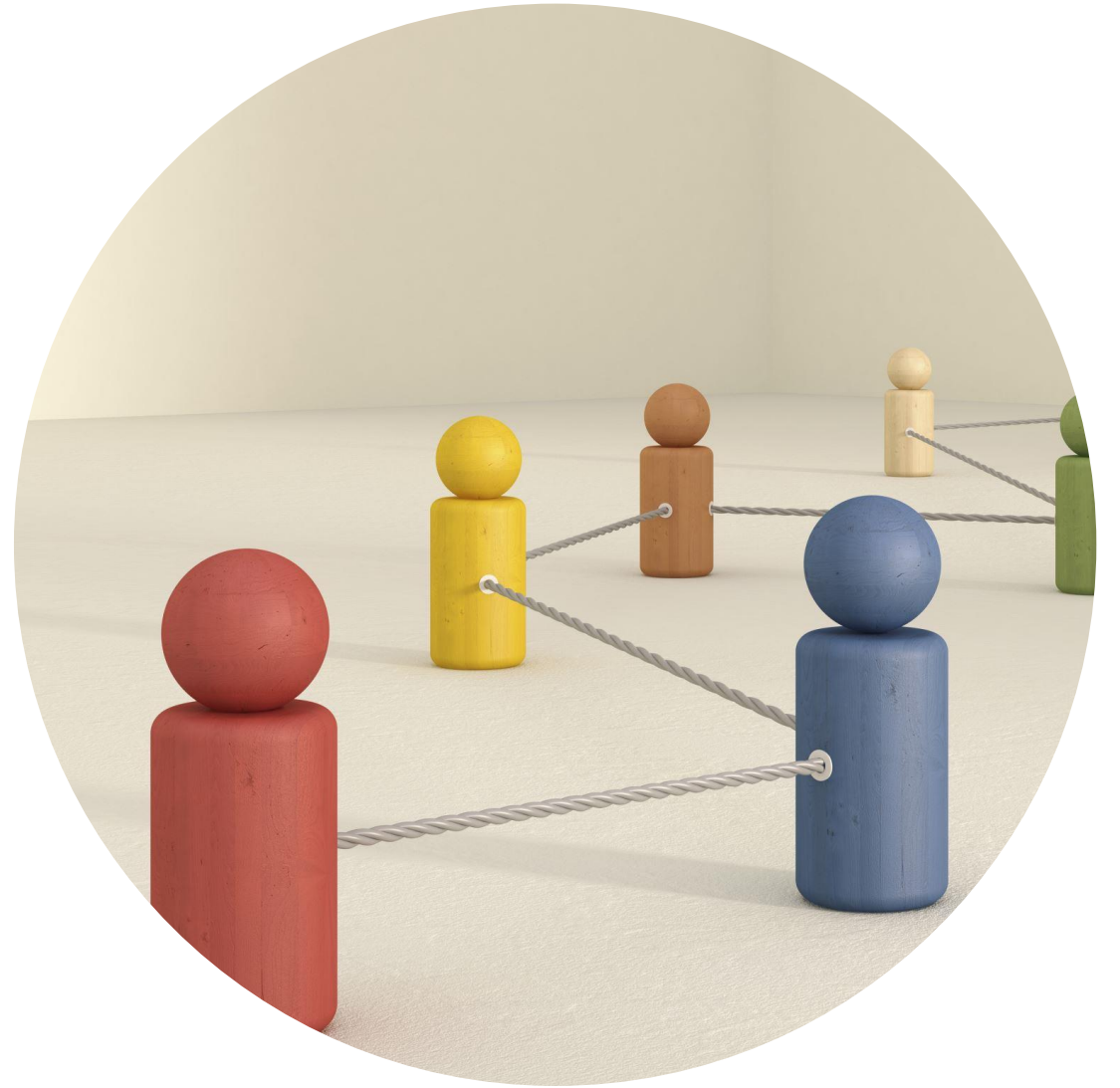


THIẾT KẾ LẤY NGƯỜI DÙNG LÀM TRUNG TÂM

DON NORMAN



- Xuất thân là kỹ sư ngành điện, sau đó học tiến sỹ về tâm lý học và trở thành giáo sư giảng về khoa học máy tính và tâm lý học về trải nghiệm người dung.
- Ông là sáng lập của Nielsen Norman (1998) một công ty chuyên tư vấn và hỗ trợ các công ty thiết kế, sáng tạo ra các sản phẩm hướng đến người dùng. Ông đồng thời cũng tham gia Apple Fellow từ năm 1993 nơi thuật ngữ Trải nghiệm người dung (UX) lần đầu tiên được sử dụng.
- Các tổ chức lớn mà ông từng tư vấn: Motorola, Toyota, TED, Panasonic ...

Lời mở đầu

- ✓ Cuốn sách này là bộ hướng dẫn đầu tiên dành cho việc thiết kế: chuyên gia kỹ thuật, nhà thiết kế chuyên nghiệp hay ko liên quan đến thiết kế.
- ✓ Thiết kế tốt thường khó nhận diện hơn thiết kế tồi.
- ✓ Sự kết hợp giữa kỹ năng quan sát + nguyên tắc thiết kế đúng đắn → công cụ đầy sức mạnh, ai cũng có thể áp dụng.
- ✓ Trải nghiệm về một sản phẩm bao gồm nhiều yếu tố: tính khả dụng, thẩm mỹ, sự vui thích và thoả mãn (thiết kế cảm xúc)

Chương 1: sự bất thường của các vật dụng bình thường

Chương 2: Tâm lý học trong những hoạt động thường ngày

Chương 3: Kiến thức trong đầu và kiến thức thực tế

Chương 4: Biết phải làm gì: các giới hạn, khả năng có thể được khám phá và phản hồi

Chương 5: Lỗi của người dùng, không phải của thiết kế tồi

Chương 6: Tư duy thiết kế

Chương 7: Thiết kế trong thế giới kinh doanh

Chương 1: Sự bất thường của những vật dụng bình thường



Ví dụ: Cánh cửa

Đẩy vào hay kéo ra hay đẩy trượt sang bên trái hay bên phải?

Thiết kế của một cái cửa cần phải chỉ ra được cách thức nó hoạt động mà không cần biển chỉ dẫn, không cần người dung phải thử và nhầm lẫn mới tìm ra cách vận hành.

Ví dụ mắc kẹt với cánh cửa lò xo

Hai đặc tính quan trọng của một thiết kế hoàn hảo

- **Có thể khám phá được:** là người dung có thể xác định làm gì, ở đâu và như thế nào.
- **Có thể hiểu được:** Tất cả những điều đó có dung ý gì? Sản phẩm đó phải được dung như thế nào? Tất cả các điều khiển và cài đặt khác nhau có ý nghĩa gì?

- **Thiết kế công nghiệp:** nhấn mạnh vào hình thức và chất liệu, chuyên tối ưu hoá chức năng, giá trị và hình thức sản phẩm, hệ thống cung cấp SPDV.
- **Thiết kế tương tác:** Tập trung vào cách thức con người tương tác với công nghệ nhằm tăng cường hiểu biết về những thứ có thể làm, những thứ đang và vừa mới diễn ra. Thiết kế tương tác dựa trên nguyên tắc tâm lý học, thiết kế, nghệ thuật và cảm xúc để đảm bảo trải nghiệm thú vị và tích cực.
- **Thiết kế trải nghiệm:** Là thiết kế sản phẩm, quy trình, dịch vụ, sự kiện và môi trường lấy chất lượng và niềm vui thích của toàn bộ trải nghiệm với SPDV làm trọng tâm.

- Có nhiều nguyên tắc chỉ có máy móc và người thiết kế ra nó mới biết, nếu người dung ko biết thì dễ vận hành sai → tâm trạng khó chịu, chán nản.
- Nhiều SPDV được làm ra bởi các chuyên gia về công nghệ (giỏi về logic) nhưng lại hiểu biết hạn chế về con người (hành vi và cảm xúc)→ không hiểu nhau.
- Đa phần thiết kế SP theo cách mà chuyên gia muốn chứ ko phải người dung muốn.

- Là phương pháp thiết kế đặt nhu cầu, khả năng, hành vi của con người lên hàng đầu, sau đó mới đến thiết kế nhằm bắt SPDV phải thích nghi và đáp ứng các nhu cầu trên.
- Một thiết kế ưu việt khởi nguồn từ sự hiểu biết tâm lý học và công nghệ.
- Người thiết kế cũng phải tập trung vào những sự cố ngoài mong đợi: đây chính là điểm tối đa hoá sự hài lòng → giúp người dung nhận diện, cảnh báo, có hành động xử lý kịp thời → tuyệt vời.

Thiết kế lấy người dùng làm trung tâm là một triết lý



- Sai lầm: Mỗi một SPDV mới đều cần một khoảng thời gian nhất định để nghiên cứu và thử nghiệm trước khi các nguyên tắc thiết kế đúng được áp dụng.
- Nếu triết lý HCD bắt đầu từ hiểu tâm lý và hành vi của con người thì (thông qua tích lũy, quan sát) → biết được nhu cầu thực sự và cả khó khăn có thể phải đối mặt → tránh các lỗi sai ngay từ đầu hoặc số lần thử nghiệm ít đi.



Những nguyên tắc cơ bản của tương tác

- Khi hỏi mọi người về trải nghiệm của họ về SPDV nào đó, đa phần họ hay nói về khía cạnh cảm xúc.
- Trải nghiệm rất quan trọng, nó quyết định việc con người ghi nhớ các tương tác mà họ vừa trải qua: dễ chịu hay khó chịu, dễ dàng hay bối rối.
- Nhận thức và cảm xúc luôn gắn kết với nhau một cách chặt chẽ, khi thiết kế phải luôn nhớ tới cả 2 điều đó.
- 5 nguyên tắc tâm lý: tính năng tương tác, công cụ chỉ dẫn, sơ đồ các mối liên hệ và phản hồi.

Tính năng tương tác

Tính năng tương tác là nói đến quan hệ giữa vật dụng và con người.

Việc tương tác là kết quả của đặc tính của vật với năng lực của chủ thể.

Trong nhiều tình huống, cùng 1 đặc tính nhưng năng lực tương tác khác nhau nên cần phải có chỉ dẫn.



Công cụ chỉ dẫn

Xuất phát từ tính năng tương tác, các nhà thiết kế cần thiết kế ra những thứ dễ hiểu, dễ thấy, dễ làm

Công cụ chỉ dẫn là yếu tố giao tiếp quan trọng, truyền đi thông điệp mà thao tác nào nên thực hiện, địa điểm ở đâu (tín hiệu, dấu hiệu, âm thanh)

Tính năng tương tác và công cụ chỉ dẫn là hai nguyên tắc quan trọng cơ bản của một thiết kế hoàn hảo, có tính tương hỗ cho nhau.

Sơ đồ các mối liên hệ



Sơ đồ các mối liên hệ là mối quan hệ giữa các yếu tố của hai hay nhiều chuỗi sự vật.



Sơ đồ là một khái niệm quan trọng trong thiết kế cũng như sắp xếp các bộ phận điều khiển và hiển thị: sắp xếp theo trật tự, quy luật ghép nhóm, bố cục, tương cận ...



Sơ đồ cũng đôi khi gắn với yếu tố thói quen, văn hoá

Phản hồi

Phản hồi: là sự truyền đạt thông tin về kết quả của hành động.

Phản hồi rất quan trọng, vì nó là yếu tố đáp ứng lại sự mong đợi của người dùng, nó cần diễn ra nhanh chóng để người dùng không bối rối hay tức giận, bỏ cuộc.

Phản hồi cần đảm bảo có ý nghĩa, đầy đủ thông tin để người dùng hiểu, đồng thời nó cũng nên là tín hiệu tạo nên cảm giác dễ chịu, thoải mái.

Phản hồi nhiều đôi khi tệ hơn phản hồi ít, tệ nhất là phản hồi không phù hợp hoặc không thể giải nghĩa được. Tất cả các thao tác đều cần được xác nhận nhưng không được gây phiền nhiễu.

Mô hình khái niệm

Là một sự giải thích, thường được đơn giản hoá cao độ về cách thức hoạt động của một vật dụng hay thiết bị

Mô hình khái niệm thường thấy: hướng dẫn sử dụng, tài liệu kỹ thuật.

Mô hình khái niệm giúp người dùng hình dung một cách tổng quan về mọi thứ sẽ vận hành ra sao, họ cần làm gì khi gặp sự cố, tại sao họ phải làm thế.

Hình ảnh hệ thống

Hình ảnh hệ thống là các thông tin thể hiện mô hình khái niệm một cách cụ thể, trực quan: trang web, tờ rơi, video ...

Hình ảnh hệ thống cũng cần đầy đủ, trực quan, dễ hiểu để người dùng vận dụng một cách dễ dàng mà không gặp rắc rối.

Nghịch lý của công nghệ

Công nghệ mang đến nhiều SP tiện ích, giúp đơn giản hoá cuộc sống cho con người.

Nhưng sự phức tạp ngày càng gia tăng (chức năng nhiều lên, nhiều nút điều khiển hơn nhưng lại yêu cầu kích thước nhỏ gọn) làm cho con người cảm thấy khó khăn và chán nản khi tương tác với nó.

Thách thức đối với thiết kế

Thiết kế đòi hỏi sự kết hợp hài hoà của nhiều nguyên tắc.

Thiết kế vĩ đại cần nhà thiết kế vĩ đại, nhưng như thế chưa đủ, nó còn đòi hỏi khả năng quản lý, điều phối các nguyên tắc (trọng số ưu tiên).

Quan trọng và cuối cùng: sản phẩm làm ra phải có KH mua và sử dụng nó. Thiết kế tốt là thiết kế có khả năng thoả mãn được phần lớn các nhu cầu.

→ Thách thức của thiết kế là tạo ra một sản phẩm tuyệt vời: thành công về doanh thu và được khách hàng yêu mến.

