DM-01 · Bài 2

Ba điều người ta hay tưởng về tư duy thiết kế mà không đúng

Lớp Tư duy thiết kế là gì, hiểu cho đúng trước khi dùng

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi tên được ba cách hiểu sai thường gặp, và nói được mỗi cách hiểu đó hụt ở chỗ nào.
- Soi lại một buổi làm việc bạn từng dự hoặc một tài liệu bạn từng đọc, rồi chỉ ra nó đang nằm trong cách hiểu nào.
- Sửa lại cách bạn giới thiệu cách nghĩ này cho đồng nghiệp, để lần sau người nghe không hiểu lệch đi.

1 · Cách hiểu thứ nhất là tưởng đây là một chuỗi bước, làm đủ là ra kết quả

- Thứ đầu tiên hầu như ai cũng gặp khi tìm hiểu tư duy thiết kế (design thinking) là một hình vẽ.
- Cách hiểu này phổ biến vì nó dễ nghe.
- Chỗ nó hụt nằm ở chính mấy mũi tên.
- Có một dấu hiệu dễ nhận ra khi một đội mắc vào cách hiểu này: họ báo cáo tiến độ theo ô.
- Mũi tên trong hình năm ô chỉ nói có thể đi tiếp, và đường quay lại xảy ra thường hơn đường đi tới. -->
- Nói cho công bằng, thứ tự vẫn có ích.

2 · Cách hiểu thứ hai là tưởng đây chỉ là việc dán giấy nhớ và nghĩ ra nhiều ý

- Nếu bạn gõ tên cách nghĩ này đi tìm ảnh, gần như mọi tấm ảnh đều giống nhau: một nhóm người đứng quanh bức tường dán kín giấy nhớ màu.
- Cách hiểu này dễ nghe vì nó dễ làm.
- Chỗ nó hụt là số lượng ý không phải thứ đang thiếu.
- Còn một chỗ hụt nữa, lặng lẽ hơn.
- Hậu quả thường lộ ra sau hai tuần, khi bức tường đã dọn và không ai nhớ buổi hôm đó đã thay đổi điều gì trong việc đang làm.

3 · Cách hiểu thứ ba là tưởng nó thay được việc hiểu kỹ thuật và hiểu con số

- Cách hiểu thứ ba ít được nói thẳng, nhưng nó nằm sau nhiều cuộc tranh luận.
- Cách hiểu này dễ nghe vì nó mở cửa cho nhiều người.
- Chỗ nó hụt là cách nghĩ này giúp bạn chọn đúng bài toán, nó không giải bài toán thay bạn.
- Nhiều người còn tưởng cách nghĩ này đứng về phía cảm tính và chống lại việc đo đếm.
- Đây là quan điểm riêng của MES LAB, chưa phải điều cả ngành đã thống nhất.

4 · Vì sao ba cách hiểu này lan rộng đến thế

- Ba cách hiểu trên không phải do ai bất cẩn.
- Lực thứ nhất là chuyện người ta học cách nghĩ này ở đâu.
- Lực thứ hai là nó tiện cho cả người dạy và người đi mua việc dạy.
- Lực thứ ba là phần dễ nhìn thì chụp ảnh được, phần khó thì không.
- Lực thứ tư ở phía người nghe.
- Biết bốn lực này cho bạn một cách chữa, và cách chữa không phải là học thêm một hình vẽ khác.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba cách hiểu sai

	Cách hiểu thứ nhất · một chuỗi bước	Cách hiểu thứ hai · buổi dán giấy nhớ	Cách hiểu thứ ba · thay được việc hiểu kỹ thuật
Người ta tưởng	đi đủ năm cái ô là ra kết quả	càng nhiều ý thì càng chắc có ý hay	hiểu người dùng đủ sâu thì sản phẩm đúng tự hiện ra
Thật ra là	hình năm ô chỉ là bản tóm tắt để dạy, và đường quay lại xảy ra rất thường	thứ thiếu là một câu hỏi đặt lại cho đúng, và tiêu chí để bỏ ý	nó giúp chọn đúng bài toán, không giải bài toán thay bạn

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba cách hiểu sai tiếp

	Cách hiểu thứ nhất · một chuỗi bước	Cách hiểu thứ hai · buổi dán giấy nhớ	Cách hiểu thứ ba · thay được việc hiểu kỹ thuật
Dấu hiệu bạn đang mắc	báo cáo tiến độ theo ô: tuần này xong bước một	hai tuần sau không ai nhớ buổi đó đã đổi điều gì	không ai trả lời được thứ đó làm ra thì giá bao nhiêu
Việc nên làm	sau mỗi chặng hỏi: câu hỏi ban đầu đã viết lại thành câu gì	cho người ra ngoài ngồi cạnh người dùng trước, rồi mới nghĩ ý tưởng	ghép người hiểu nghề vào nhóm ngay từ đầu

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Đi gặp người dùng nhưng hỏi những câu dẫn tới câu trả lời mình đã mong**

  Cách tránh là chỉ hỏi về chuyện đã xảy ra, không hỏi về chuyện sẽ xảy ra.

- **Làm bản mẫu đẹp quá sớm**

  Cách tránh là trước khi làm, viết ra một câu: bản này dựng để kiểm điều gì, và nếu điều đó sai thì mình sẽ thấy dấu hiệu gì.

- **Giao việc tìm hiểu người dùng cho người không có quyền quyết gì**

  Cách tránh không phức tạp: người có quyền quyết phải trực tiếp dự một hai cuộc, ngồi nghe, không nói.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Cuối những năm chín mươi của thế kỉ hai mươi, một chương trình truyền hình của Mỹ ghi lại một dự án của hãng thiết kế IDEO: làm lại chiếc xe đẩy trong siêu thị...
- Nhưng trước đoạn đó, nhóm đã ra khỏi phòng.

Điều rút ra: buổi dán giấy nhớ không tự sinh ra hiểu biết mới. Nó chỉ xếp lại những gì đã có trong phòng, nên muốn có gì mới thì phải có người đi ra ngoài trước.

Ví dụ dưới đây được dùng để dạy rất nhiều trong các chương trình về thiết kế, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy sản phẩm hoặc dự án bạn đang làm.
- [ ] Tìm lại câu mô tả việc cần làm mà bạn nhận lúc bắt đầu, đúng nguyên văn, dù nó nằm trong một email, một bản yêu cầu hay chỉ là một câu ai đó nói trong họp.
- [ ] Viết nguyên văn câu đó ra.
- [ ] Bên dưới, viết câu mô tả mà bạn sẽ dùng nếu phải trình bày dự án này hôm nay.
- [ ] Rồi so hai câu.

Cách tự chấm và lời giải mẫu nằm trong bài trên trang web.

m.school

Đọc trọn bài và làm bài tập tại

mschool.meslab.org/lop/DM-01/bai-02.html

m.school by MES LAB · học không mất phí, không cần đăng nhập