DM-02 · Bài 2

Nhịp hiểu người dùng phải giao ra những gì, dùng công cụ nào, và lúc nào thì đủ

Lớp Các nhịp của tư duy thiết kế, làm từng nhịp ra sao

Học xong bài này bạn sẽ

- tách được một tờ ghi chép về người dùng thành điều nhìn thấy, điều người dùng nói và điều phát hiện, và chỉ ra dòng nào chỉ là suy đoán.
- Chọn được công cụ theo loại thông tin đang thiếu, và nói được công cụ đó sẽ bỏ sót gì.
- Nói được nhịp này đã đủ để chuyển sang đặt lại vấn đề hay chưa, bằng ba dấu hiệu cụ thể.

1 · Nhịp này giao ra ba loại thứ, và một danh sách tính năng không nằm trong ba loại đó

- Thứ nhất là điều nhìn thấy: người dùng làm gì, ở đâu, với vật gì, theo thứ tự nào.
- Thứ hai là điều người dùng nói, ghi nguyên văn, kèm hoàn cảnh lúc họ nói.
- Thứ ba là điều phát hiện (insight).
- Ví dụ: «người dùng hay để quên chìa khoá» là điều nhìn thấy.
- Vậy danh sách tính năng thì sao?
- Điều này gỡ chỗ nào cho bạn: khi đọc báo cáo của một đợt đi gặp khách, hãy đánh dấu từng dòng thuộc loại nào.

2 · Bốn công cụ hay dùng, mỗi công cụ bắt được một loại thông tin khác

- Quan sát tại chỗ: Đi tới nơi người dùng dùng sản phẩm thật, và xem họ làm.
- Phỏng vấn: Hỏi người dùng kể lại những lần đã dùng.
- Lấy một bối cảnh chung ở Việt Nam, dựng ra để minh hoạ, không lấy từ hãng nào.
- Tự trải nghiệm thay (immersion).
- Bản đồ đồng cảm (empathy map).

3 · Gom những gì thu được thành vài điều phát hiện

- Đi gặp người dùng là nửa mở rộng ra của nhịp này.
- Cách gom phổ biến có bốn việc.
- Việc thứ ba là hỏi «vì sao» với mỗi nhóm.
- Việc thứ tư là viết mỗi điều phát hiện thành một câu đủ: người dùng nào, làm gì hoặc gặp gì, vì sao.
- Gom ghi chép qua bốn việc, và chỉ khi hỏi được «vì sao» có bằng chứng thì một nhóm điều nhìn thấy mới thành điều phát hiện. -->
- Có ba câu tự hỏi với từng điều phát hiện vừa viết.

4 · Ba dấu hiệu cho biết nhịp này đã đủ để chuyển sang đặt lại vấn đề

- Dấu hiệu thứ nhất: gặp thêm người không còn ra điều mới
- Dấu hiệu thứ hai: viết được ba tới năm điều phát hiện, mỗi điều có bằng chứng
- Dấu hiệu thứ ba: có ít nhất một điều làm nhóm bất ngờ
- Còn về sau, dấu hiệu bắt phải quay về nhịp này là: ở nhịp đem đi thử, người dùng vướng vào một chuyện mà trong ghi chép không có dòng nào nói tới.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp bốn công cụ

Công cụ	Bắt được gì	Bỏ sót gì	Dùng khi nào
Quan sát tại chỗ	điều người dùng làm mà không nói: thói quen, đường vòng, cách chữa tạm	lý do vì sao họ làm vậy	muốn biết chuyện thật sự xảy ra ở nơi dùng
Phỏng vấn	lý do, cảm giác, những lần dùng bạn không có mặt	điều họ làm mà không nhớ hoặc không muốn kể	đã thấy một điều lạ và cần biết vì sao

Bảng tổng hợp bốn công cụ tiếp

Công cụ	Bắt được gì	Bỏ sót gì	Dùng khi nào
Tự trải nghiệm thay	cảm giác của thân thể, giới hạn về sức, mắt, tay	hoàn cảnh sống, nỗi lo kéo dài	người dùng khác hẳn người làm sản phẩm
Bản đồ đồng cảm	chỗ trống và chỗ vênh giữa nói, làm, nghĩ, cảm	không thu được điều gì mới, chỉ gom	sau khi đã thu, trước khi viết điều phát hiện

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Hỏi người dùng muốn thêm tính năng gì**

  Cách tránh là hỏi về những lần dùng đã xảy ra, lần gần nhất, lần khó chịu nhất, rồi tự mình rút ra vấn đề.

- **Điền bản đồ đồng cảm trong phòng họp bằng suy đoán**

  Cách tránh là mỗi mẩu dán lên phải ghi nguồn: gặp ai, ngày nào.

- **Thấy mọi điều đều khớp điều đã tin mà vẫn cho là xong**

  Cách tránh là coi dấu hiệu thứ ba ở mục 4 là điều kiện bắt buộc.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Từ những năm chín mươi của thế kỉ hai mươi, kỹ sư của Ford mặc một bộ đồ mô phỏng cơ thể người lớn tuổi khi ngồi thử xe.
- Theo các bài thuật lại, những điều thấy được khi mặc bộ đồ dẫn tới các thay đổi như dây an toàn dễ tìm, dễ cài hơn, cửa trước rộng và cao hơn, cốp sau dễ mở hơn.
- Nhìn theo bài này: đây là công cụ tự trải nghiệm thay.

Điều rút ra: khi người làm khác hẳn người dùng, hãy để người làm tự chịu một phần giới hạn của người dùng.

Ví dụ dưới đây là một cách làm thật của hãng xe Ford, được nhiều báo thuật lại. Bạn tra được bằng tên Third Age Suit.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy tài liệu gần nhất trong công ty bạn ghi lại một lần tiếp xúc với người dùng hoặc khách: biên bản gặp khách, báo cáo đi thị trường, tổng hợp lượt gọi bảo hành.
- [ ] Đánh dấu từng dòng vào một trong năm loại: điều nhìn thấy, câu nói nguyên văn, điều phát hiện, mong muốn hoặc tính năng, suy đoán của người viết.
- [ ] Đếm xem mỗi loại có bao nhiêu dòng.

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-02/bai-02.html

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