NC-01 · Bài 2

Nghiên cứu người dùng là gì, và nó không phải là gì

Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- xếp được một câu hỏi đang chờ bạn quyết vào một trong hai loại — loại đo xem có bao nhiêu, và loại tìm xem chuyện gì đang xảy ra cùng vì sao nó xảy ra.
- Nói được nghiên cứu người dùng khác nghiên cứu thị trường ở năm chỗ, trong đó có chỗ cần bao nhiêu người.
- Nhận ra được một buổi đi hỏi ý kiến đang bị gọi nhầm thành một việc tìm hiểu người dùng.

1 · Nó trả lời câu hỏi gì mà con số thị trường không trả lời được

- Hãy đặt hai định nghĩa cạnh nhau trước đã.
- Nghiên cứu thị trường (market research)
- Nghiên cứu người dùng (user research)
- Hai loại câu hỏi đó khác nhau tới mức không thứ nào thay được thứ nào.
- Đó là chỗ nghiên cứu người dùng làm việc.
- Con số tỉ lệ cho biết chỗ nào đáng bỏ công, còn nghiên cứu người dùng tách con số đó ra thành từng nguyên nhân, mỗi nguyên nhân đòi một cách sửa riêng. -->

2 · Nó không phải bảng hỏi, không phải nhóm thảo luận, và không phải đi hỏi ý kiến

- Có ba thứ rất hay bị gọi bằng tên của nghiên cứu người dùng.
- Bảng hỏi (survey) là công cụ đo tỉ lệ.
- Nhóm thảo luận (focus group)
- Đi hỏi ý kiến là thứ hay bị nhầm nhất.
- Nó là hỏi về chuyện đã xảy ra, theo đúng nguyên lý bài 1 đã nói, và xem việc đang diễn ra ở chỗ của người ta.

3 · Bao nhiêu người là đủ, và vì sao con số đó nhỏ hơn bạn tưởng

- Trong nghề này hay gặp một con số làm người mới nghe thấy lạ: năm tới sáu người cho một nhóm là đủ.
- Lý do nằm ở chỗ hai việc rất khác nhau đòi hai cỡ mẫu rất khác nhau.
- Đo tỉ lệ thì cần nhiều người
- Tìm cơ chế thì cần ít người
- Còn một điều nữa làm con số nhỏ đi.
- Trong nghề kiểm tra tính dễ dùng, con số năm người cho một vòng thử được nhắc nhiều nhất, kèm cách tính: mỗi vòng năm người đã tìm ra phần lớn lỗi hay gặp...

4 · Nó dùng ở chặng nào của dự án

- Có ba chặng việc này trả lại nhiều nhất, và một chặng nó gần như không giúp gì.
- Trước khi chốt đề bài
- Trong lúc bản thử còn sửa được
- Sau khi đã bán ra
- Chặng nó gần như không giúp gì là sau khi thiết kế đã chốt và không ai còn quyền đổi
- Ba dấu hiệu cho biết bạn đang làm việc này quá muộn.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp hai việc đặt cạnh nhau

	Nghiên cứu thị trường	Nghiên cứu người dùng
Trả lời câu hỏi gì	có bao nhiêu, ai mua, họ trả bao nhiêu tiền	người ta đang làm việc đó bằng cách nào, và vì sao làm thế
Lấy dữ liệu bằng cách nào	bảng hỏi, số bán hàng, báo cáo ngành, dữ liệu công khai	hỏi về việc đã xảy ra, và xem việc đang diễn ra ở chỗ của họ
Cần bao nhiêu người	hàng trăm tới hàng nghìn, chọn cho khớp thành phần của nhóm	thường năm tới mười người cho mỗi nhóm; chọn đúng người quan trọng hơn chọn nhiều người

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp hai việc đặt cạnh nhau tiếp

	Nghiên cứu thị trường	Nghiên cứu người dùng
Dùng ở chặng nào	trước khi quyết có bước vào vùng này hay không	trước khi chốt đề bài, trong lúc bản thử còn sửa được, và sau khi đã bán ra
Kết luận rút ra là loại gì	một tỉ lệ, hoặc con số có kèm khoảng sai	một cơ chế kể lại được: người ta làm gì, gặp cái gì, rồi làm gì tiếp

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Lấy con số thị trường đi trả lời một câu hỏi thiết kế**

  Cách tránh là viết câu hỏi của mình ra trước, rồi hỏi xem con số này trả lời được câu nào trong đó.

- **Gọi một buổi đi hỏi ý kiến là một việc tìm hiểu người dùng**

  Cách tránh là một phép thử gọn: trong những gì bạn ghi được, bao nhiêu phần là chuyện đã xảy ra, có thời điểm và có việc cụ thể.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Nhiều công ty đồ gia dụng ở Việt Nam bán hàng qua hệ thống đại lý.
- Nhưng người đặt hàng ở đại lý không phải người dùng cái máy.
- Nên khi công ty họp đại lý để nghe góp ý rồi gọi đó là tìm hiểu người dùng, họ đang thu một lớp thông tin có ích, nhưng là thông tin của khâu bán hàng.

Điều rút ra: con số bán hàng cho biết hàng đi được tới đâu, còn muốn biết nên thiết kế cái gì thì phải đi tới chỗ người ta dùng.

Đoạn dưới đây là một bối cảnh thường gặp ở Việt Nam, không phải ca cụ thể của một công ty nào.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy sản phẩm bạn đang làm, và viết ra ba câu hỏi đang chờ bạn hoặc chờ nhóm bạn quyết trong tháng này.
- [ ] Mỗi câu một dòng, viết thành câu hỏi hẳn hoi chứ không phải một cụm chủ đề.
- [ ] Với từng câu, ghi thêm ba dòng.
- [ ] Dòng thứ nhất: câu này thuộc loại đo xem có bao nhiêu, hay loại tìm xem chuyện gì đang xảy ra và vì sao.
- [ ] Dòng thứ hai: nguồn nào trả lời được câu đó, và nguồn ấy bạn đã có trong tay chưa.

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/NC-01/bai-02.html

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