NC-01 · Bài 3

Người ta nói gì, làm gì, và nghĩ gì — ba thứ thường lệch nhau

Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi tên được ba lớp thông tin bạn lấy được từ một người dùng, và nói được mỗi lớp lấy bằng cách nào.
- Nói được lớp nào tin được hơn, vì sao nó tin được hơn, và khi nào thì chính nó cũng không đáng tin.
- Chỉ ra được trên sản phẩm bạn đang làm một chỗ mà điều người dùng nói lệch với điều họ làm, rồi nói được chỗ lệch đó mở ra việc gì.

1 · Có ba lớp thông tin lấy được từ một người dùng, và mỗi lớp lấy bằng một cách khác nhau

- Mọi thứ bạn mang về đều thuộc một trong ba lớp.
- Lớp thứ nhất là điều người ta nói ra
- Lớp thứ hai là điều người ta làm
- Lớp thứ ba là điều người ta nghĩ
- Điều người ta nói lấy bằng cách nghe, điều người ta làm lấy bằng cách xem, còn điều người ta nghĩ thì không lấy được mà chỉ suy ra từ hai lớp kia. -->

2 · Thứ người ta làm đáng tin hơn về chuyện đã xảy ra, và lý do không phải vì người ta nói dối

- Câu này hay bị hiểu thành người dùng không trung thực.
- Lý do chính là nói thì không phải trả giá, còn làm thì phải trả.
- Hai lý do còn lại thì bài 1 đã giảng: câu nói thường là lời đoán về tương lai của chính người nói, và nó hình thành lúc có bạn ngồi đó...
- Nhưng hành vi cũng hỏng, theo đường riêng của nó.
- Đường thứ nhất: hành vi cho biết người ta đã làm gì, không cho biết vì sao.
- Đường thứ hai: hành vi bị bó bởi những gì đang có sẵn.

3 · Chỗ lệch giữa ba lớp là chỗ có một việc chưa ai giải cho người ta

- Khoảng cách giữa điều người ta nói và điều người ta làm không phải là chỗ người ta nói dối bạn.
- Người ta nói điều thứ nhất vì điều đó đáng mong và nói ra được; làm điều thứ hai vì đó là thứ làm được với những gì đang có trong tay.
- Chỗ lệch có ba dạng, mỗi dạng chỉ sang một loại việc khác.
- Dạng thứ nhất: người ta nói là cần, nhưng không làm gì cả
- Dạng thứ hai: người ta nói là không quan tâm, nhưng vẫn làm việc đó hằng ngày
- Dạng thứ ba: người ta nói một đường, làm một đường, mà chính họ không thấy có gì mâu thuẫn

4 · Cùng một người có thể cho bạn ba câu trả lời khác nhau, và cả ba đều đúng ở chỗ của nó

- Một người nói rằng họ chọn thiết bị theo độ bền.
- Chuyện này xảy ra vì ba lớp hình thành ở ba chỗ khác nhau.
- Câu trả lời còn đổi theo ba thứ nữa, cả ba nằm ở phía bạn: ai hỏi, hỏi về quá khứ hay về tương lai, và lúc đó họ đang đứng ở vai nào.
- Hệ quả cho cách ghi chép thì gọn.
- Việc một người cho ba câu trả lời khác nhau không phải lỗi của ai, nên đừng chọn một câu rồi bỏ hai câu còn lại.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba lớp thông tin

	Điều người ta nói	Điều người ta làm	Điều người ta nghĩ
Lấy nó bằng cách nào	nghe: hỏi rồi ghi lại lời họ	xem việc thật, hoặc đọc dấu vết nó để lại	không lấy được, chỉ suy ra từ hai lớp kia
Tin được tới đâu	tin được là họ đã nói câu đó; chưa chắc họ sẽ làm	chắc nhất về chuyện đã xảy ra	thấp nhất, vì luôn có phần của người suy

Bảng tổng hợp ba lớp thông tin tiếp

	Điều người ta nói	Điều người ta làm	Điều người ta nghĩ
Nó hỏng vì lý do gì	nói thì không phải trả giá; có người nghe nên muốn được nhìn nhận tốt	không cho biết vì sao; bị bó bởi cách sẵn có; đổi khi có người đứng xem	sau vài tuần, điều bạn suy ra dễ bị nhớ thành điều người ta đã nói
Dùng để kết luận chuyện gì thì an toàn	họ muốn được nhìn nhận thế nào, họ gọi việc của họ bằng chữ gì	việc đó có xảy ra không, bao lâu một lần, họ đã trả giá gì	chỉ dùng để đặt câu hỏi tiếp, không để quyết

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Chép lời người dùng thành một dòng trong bản yêu cầu, rồi coi như xong phần tìm hiểu**

  Cách tránh là mỗi dòng lấy từ lời nói thì phải có một dấu vết của việc làm đặt cạnh; không có dấu vết thì dòng đó vẫn là phỏng đoán, đừng để vào bản yêu cầu.

- **Gặp chỗ lệch thì kết luận rằng người dùng không biết họ muốn gì**

  Cách tránh là đổi câu kết luận thành câu hỏi: họ đang xoay xở bằng cách nào, và cách đó cho biết chỗ nào đang bị chắn.

- **Suy ra điều người ta nghĩ, rồi ghi vào sổ như điều người ta đã nói**

  Cách tránh là ghi ba phần tách hẳn như mục bốn đã nói, và mỗi dòng ở phần suy ra thì ghi kèm nó dựa trên dòng nào ở hai phần kia.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Ở những khu đất đã có đường trải sẵn, rất hay thấy một vệt cỏ chết cắt ngang bãi cỏ, chỗ không ai thiết kế đường.
- Lối trải sẵn là điều người thiết kế tin rằng người đi sẽ dùng.

Điều rút ra: vệt cỏ chết cho biết chắc con đường chưa được làm đúng nơi người ta cần đi, nhưng không cho biết vì sao; phần đó vẫn phải đi hỏi.

Ví dụ dưới đây là một hiện tượng thật, có tên riêng trong tài liệu quy hoạch nên bạn tra lại được: lối mòn do chính người đi tạo ra (desire path).

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy một sản phẩm bạn đang làm hoặc đang bán.
- [ ] Viết ra ba điều người dùng đã nói với bạn, hoặc nói với người bán hàng của bạn, trong nửa năm qua; mỗi điều một dòng, và viết lại đúng chữ họ dùng.
- [ ] Sau đó với mỗi dòng, đi tìm một dấu vết của việc làm để đặt cạnh: số lần họ dùng tính năng đó, một thứ họ tự chế thêm vào sản phẩm, một lần họ bỏ tiền mua thứ khác thay thế...
- [ ] Dòng nào không tìm được dấu vết nào thì đánh dấu lại.
- [ ] Cuối cùng chọn dòng có lời nói và dấu vết lệch nhau rõ nhất, rồi viết một câu: chỗ lệch này cho bạn câu hỏi gì.

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-03.html

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