NC-01 · Bài 4

Những cách tự lừa mình khi đi tìm hiểu người dùng

Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- gọi tên được bốn cách tự lừa mình thường gặp khi đi tìm hiểu người dùng, và chỉ ra dấu hiệu của từng cách bằng thứ nhìn thấy được trong ghi chép và trong lịch làm việc của bạn.
- Soi lại được một việc tìm hiểu bạn vừa làm xong và nói ra được nó mắc cách nào.
- Trả lời được một câu kiểm tra cho mỗi cách, trước khi bắt đầu việc tìm hiểu tiếp theo.

1 · Cách thứ nhất là bạn chỉ đi tìm những thứ chứng minh mình đã nghĩ đúng

- Việc một người tìm và nhớ thông tin khớp với điều mình đã tin, rồi bỏ qua thông tin trái lại, được gọi là thiên lệch xác nhận (confirmation bias).
- Bạn đi gặp người dùng với một ý đã nghĩ mấy tuần trong đầu.
- Vì sao người cẩn thận vẫn mắc.
- Cách chặn lại là viết ra trước khi đi: nếu ý của mình sai thì người dùng sẽ kể chuyện gì.
- Sau mỗi buổi, đếm xem bạn ghi được bao nhiêu câu làm cho ý ban đầu của bạn yếu đi — câu cụ thể khiến bạn phải sửa lại điều mình tưởng, không phải câu phản đối chung chung.

2 · Cách thứ hai là bạn hỏi những người dễ gặp, chứ không phải những người cần hỏi

- Việc chọn người tham gia theo mức dễ tiếp cận, chứ không theo việc họ có đúng là người mình cần biết hay không, được gọi là chọn mẫu theo chỗ tiện (convenience sampling).
- Bạn cần nói chuyện với mười người dùng trong hai tuần.
- Vì sao người cẩn thận vẫn mắc.
- Cách chặn lại là chọn người trước, xếp lịch sau.
- Viết ra danh sách những người bạn đã hỏi, cạnh mỗi tên ghi bạn quen người đó qua đường nào.

3 · Cách thứ ba là bạn ghi lại điều mình hiểu, chứ không phải điều người ta nói

- Chữ ghi đúng như người ta đã nói, không sửa, không gọn lại, được gọi là chữ nguyên văn (verbatim).
- Mở lại ghi chép một buổi nói chuyện, bạn thấy những dòng như: khách cần giao diện đơn giản hơn; người vận hành muốn ít bước hơn.
- Vì sao người cẩn thận vẫn mắc.
- Đây là chỗ cần hiểu ở tầng nguyên lý.
- Diễn giải lúc ghi là nén: phần bị bỏ được chọn theo ý sẵn có của người ghi, và người đọc sau không còn kiểm lại được. -->
- Mở ghi chép của buổi gần nhất và thử tách hai loại chữ: chữ nào là của người được hỏi, chữ nào là của bạn.

4 · Cách thứ tư là bạn đi tìm hiểu sau khi đã chốt thiết kế

- Trong kế hoạch dự án có một ô tên là lấy ý kiến người dùng, và ô đó nằm sau ô chốt phương án.
- Vì sao người cẩn thận vẫn mắc.
- Phía dự án thì thông tin thu về không còn chỗ nào để tác động, nên nó chỉ còn làm cho quyết định đã có trông đúng hơn.
- Trước khi đi, trả lời hai câu: nếu điều nghe được hôm nay ngược hẳn với phương án đang có thì ai có quyền đổi, và đổi thì mất gì, tính bằng tuần và bằng tiền.
- Đi hỏi sau ô chốt phương án thì không điều gì nghe được còn đổi được gì, nên phải đi hỏi trước khi chốt. -->

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp bốn cách tự lừa mình

Việc bạn đang làm	Nó trông thế nào	Vì sao vẫn mắc	Dấu hiệu tự soi	Cách chặn lại
Chỉ đi tìm thứ chứng minh mình đã nghĩ đúng	ghi chép cùng một chiều	ý đã có trước khi đi hỏi	đếm câu làm ý ban đầu yếu đi	viết trước điều gì sẽ làm ý đó sai
Hỏi người dễ gặp chứ không phải người cần hỏi	danh sách toàn người quen	người khó hẹn đang bận đúng việc đó	quá nửa danh sách cùng một đường quen	chọn người trước, xếp lịch sau

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp bốn cách tự lừa mình tiếp

Việc bạn đang làm	Nó trông thế nào	Vì sao vẫn mắc	Dấu hiệu tự soi	Cách chặn lại
Ghi điều mình hiểu chứ không phải điều người ta nói	hết chữ của người được hỏi	diễn giải nhanh hơn và trông tử tế	tách chữ của họ khỏi chữ của bạn	giữ nguyên văn, kết luận viết riêng
Đi tìm hiểu sau khi đã chốt thiết kế	ô lấy ý kiến nằm sau ô chốt	công bỏ ra không lấy lại được	hôm nay ai có quyền đổi phương án	đi hỏi trước khi chốt

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Chữa quá tay tới mức không dám kết luận gì nữa**

  Cách tránh là với mỗi kết luận, ghi rõ nó dựa trên bao nhiêu người và nó trả lời loại câu hỏi nào.

- **Đi tìm người phản biện, nhưng tìm người sẽ nói cho vui lòng mình**

  Cách tránh là đổi câu nhờ: đừng hỏi người ta thấy ý này thế nào, hãy đưa ghi chép nguyên văn và hỏi họ đọc ra kết luận gì.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Năm 1936, tạp chí Literary Digest ở Mỹ làm một cuộc thăm dò trước ngày bầu cử tổng thống.
- Chỗ thứ nhất là cách dựng danh sách: thời đó, ba nhóm người ấy khá giả hơn mức trung bình.

Điều rút ra: hỏi thêm thật nhiều người không sửa được một danh sách đã chọn lệch, nó chỉ làm cho con số sai trông chắc chắn hơn.

Ví dụ dưới đây nằm trong gần như mọi giáo trình thống kê, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- Lấy việc tìm hiểu người dùng gần nhất mà bạn đã làm thật trên sản phẩm của mình: một cuộc nói chuyện, một bảng hỏi đã gửi đi, hay một lần ra đứng xem người ta làm việc.
- Mở lại ghi chép và lịch của việc đó rồi viết một trang gồm ba phần.
- Phần một, đi qua bốn cách tự lừa mình trong bài, chấm từng cách bằng đúng dấu hiệu tự soi ghi ở cuối mục đó, và với mỗi cách ghi một dòng bằng chứng chỉ ra được: một câu trong sổ...
- Phần hai, chọn cách bạn mắc nặng nhất và viết một câu nói rõ nó đã làm lệch kết luận nào của bạn.
- Phần ba, viết một việc bạn sẽ làm khác đi trong lần tìm hiểu tới, và việc đó phải là việc làm được trong tuần.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình tiếp

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-04.html

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