NC-01 · Bài 5

Nhìn lại: một việc tìm hiểu người dùng làm được trong tuần này

Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- nói cho một đồng nghiệp hiểu được, trong vài phút, vì sao câu «anh có cần cái này không» không cho biết điều cần biết, và nên hỏi gì thay cho nó.
- Ngồi trong một cuộc họp về sản phẩm mà chỉ ra được ba dấu hiệu nghe thấy được cho thấy quyết định đang dựa vào phỏng đoán.
- Nói chuyện xong với ba người đang dùng sản phẩm của bạn ngay trong tuần này, xin họ kể lại một lần làm việc thật, và ghi lại đúng chữ họ dùng.

1 · Cả bốn bài trước nói về hai lần thông tin từ người dùng bị làm lệch trước khi tới tay bạn

- Đặt cạnh nhau thì cả bốn bài nói về cùng một chuyện: điều người dùng thật sự cần bị làm lệch hai lần trước khi bạn dùng nó để quyết.
- Lần lệch thứ nhất là việc của bài 1 và bài 3.
- Lần lệch thứ hai là việc của bài 4, và nó khó thấy hơn vì nó xảy ra ở phía bạn.
- Bài 2 thì đặt tên cho chính việc bạn đang làm.
- Thứ chống được cả hai lần lệch là chuyện đã xảy ra, vì nó có ngày, có chỗ, có dấu vết để kiểm lại.
- Điều người dùng cần bị làm lệch hai lần trước khi tới tay bạn: một lần lúc người ta nói, một lần lúc bạn nghe và ghi. -->

2 · Có ba dấu hiệu nghe thấy được trong phòng họp cho biết quyết định đang dựa vào phỏng đoán

- Phỏng đoán và hiểu biết được nói ra bằng cùng một giọng chắc chắn, nên ngồi trong phòng họp rất khó tách hai thứ.
- Dấu hiệu thứ nhất: không câu nào trong cuộc họp có ngày và có người
- Dấu hiệu thứ hai: hỏi về một điều cả phòng đang tin thì không ai nói được nó thuộc lớp thông tin nào
- Dấu hiệu thứ ba: cả phòng nói rõ được người dùng muốn gì, nhưng không ai tả được hôm nay họ đang xoay xở thế nào khi chưa có sản phẩm này
- Có dấu hiệu không có nghĩa là quyết định sai.

3 · Tuần này bạn có thể nghe ba người đang dùng sản phẩm kể lại một lần làm việc thật

- Đây là bài tập để bạn thử nguyên lý của bài 1 trên người thật.
- Người nên chọn là ba người đang làm đúng cái việc mà sản phẩm của bạn giúp họ làm.
- Thứ bạn xin ở họ chỉ có một: kể lại lần gần nhất họ làm việc đó, từ lúc bắt đầu tới lúc xong.
- Trong lúc nghe, giữ người kể ở trong chuyện đã xảy ra, và ghi lại đúng chữ họ dùng.
- Hết tuần, đọc lại ba bản ghi và tách mỗi bản theo ba lớp của bài 3: phần nghe được, phần thấy tận mắt, và phần bạn tự suy.
- Bài tập trong tuần gồm bốn việc, và thứ bạn mang về là những chỗ mình tưởng đã biết, không phải một tỉ lệ. -->

4 · Lớp này dừng ở cách nghĩ, còn phần cách làm sẽ có ở hai lớp sau của bộ môn

- Năm bài của lớp cho bạn cách nghĩ khi đi tìm hiểu người dùng: biết câu trả lời bị lệch ở đâu, biết thông tin mình mang về thuộc lớp nào, và biết soi lại chính mình.
- Thứ nhất là cách làm một cuộc phỏng vấn theo từng bước: hỏi câu nào trước câu nào sau, lái thế nào khi người kể trôi sang nói chung, dừng lúc nào, ghi chép và đọc lại ra sao.
- Học xong năm bài thì bạn biết phải làm gì.

4 · Lớp này dừng ở cách nghĩ, còn phần cách làm sẽ có ở hai lớp sau của bộ môn tiếp

- Trường sẽ mở hai lớp đi tiếp theo hai hướng.
- Lớp Phỏng vấn và quan sát người dùng, mã NC-02, sẽ dạy phần cách làm mà lớp này dừng lại: đặt câu hỏi sao cho không mớm sẵn câu trả lời...
- Lớp Đọc thị trường bằng dữ liệu công khai, mã NC-03, sẽ nói có những nguồn công khai nào và đọc được gì ở đó.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp năm bài và thứ mỗi bài để lại cho bạn

Bài	Chỗ lệch bài đó chỉ ra	Những chữ bài đó đặt tên	Việc bạn tự làm được khi học xong bài
1	người được hỏi làm câu trả lời lệch theo ba đường	lời khai về sở thích, sở thích bộc lộ qua hành vi, thiên lệch muốn được nhìn nhận tốt	soi danh sách câu hỏi, đổi câu về dự định thành câu về lần gần nhất
2	lấy con số thị trường đi trả lời câu hỏi thiết kế	nghiên cứu người dùng, bão hoà thông tin	xếp một câu hỏi vào loại đo tỉ lệ hay loại tìm cơ chế
3	điều người ta nói, làm và nghĩ không khớp nhau	ba lớp thông tin, chỗ lệch giữa lời nói và việc làm	tách sổ ghi chép thành ba phần

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp năm bài và thứ mỗi bài để lại cho bạn tiếp

Bài	Chỗ lệch bài đó chỉ ra	Những chữ bài đó đặt tên	Việc bạn tự làm được khi học xong bài
4	người đi hỏi tự làm lệch kết quả	thiên lệch xác nhận, chọn mẫu theo chỗ tiện, chữ nguyên văn, chi phí đã chìm	chấm lại một việc tìm hiểu vừa làm bằng bốn dấu hiệu tự soi
5	phòng họp quyết bằng phỏng đoán	ba dấu hiệu nghe thấy được	nghe ba người kể lại một lần làm việc thật

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Nghe ba người xong rồi nói về cả thị trường**

  Cách tránh là giữ số người ngay trong câu: viết hai trong ba người đã phải tháo máy ra rửa giữa ca, chứ không viết người dùng cần máy dễ rửa.

- **Đi gặp người dùng mà vẫn mang theo câu hỏi cũ**

  Cách tránh là viết sẵn câu mở ra giấy và mang theo, và tự đặt một luật: chưa nghe xong một chuyện đã xảy ra thì chưa đưa sản phẩm ra bàn.

- **Ghi xong rồi để đó, không đọc lại theo ba lớp**

  Cách tránh là đặt lịch đọc lại ngay khi hẹn người thứ ba, rồi viết năm dòng cho người cùng làm, mỗi dòng ghi rõ nó thuộc lớp nói, lớp làm hay lớp suy ra.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Một xưởng làm hàng gia công lâu năm nhận mọi đề bài từ bên đặt hàng: kiểu dáng, kích cỡ, vật liệu, mức chất lượng đều đã có người khác quyết.
- Khi xưởng ấy bắt đầu làm hàng mang nhãn của chính mình, không còn ai đưa đề bài xuống nữa.

Điều rút ra: xưởng quen làm theo đề bài của người khác thì mạnh ở khâu làm cho đúng, còn khâu tự đi nghe người dùng để ra đề bài thì phải tập từ đầu.

Đoạn dưới đây tả một bối cảnh hay gặp ở các xưởng Việt Nam, không phải chuyện của một công ty cụ thể nào.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Chọn một quyết định về sản phẩm của bạn sẽ được chốt trong tháng này.
- [ ] Ghi ra ba điều nhóm bạn đang tin về người dùng mà quyết định đó dựa vào.
- [ ] Với mỗi điều, xếp nó vào một trong ba lớp của bài 3: có người đã nói, có người đã làm, hay là nhóm suy ra.
- [ ] Nếu là nói hoặc làm thì ghi kèm tên người hoặc dấu vết cụ thể, và thời điểm.
- [ ] Không ghi được thì xếp nó vào lớp suy ra.

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-05.html

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