NC-02 · Bài 1

Một buổi phỏng vấn người dùng gồm những phần nào, và phải chuẩn bị gì trước khi đi

Lớp Phỏng vấn và quan sát người dùng

Học xong bài này bạn sẽ

- viết được một câu hỏi cần trả lời cho cả đợt phỏng vấn, rồi từ câu đó viết ra một khung câu hỏi gồm ba tới năm chủ đề.
- Chọn được giữa phỏng vấn riêng từng người và phỏng vấn theo nhóm, và nói được vì sao chọn như vậy.
- Chia được một buổi phỏng vấn thành bốn phần và nói được mỗi phần phải làm xong việc gì.

1 · Phỏng vấn người dùng là một cuộc nói chuyện có chủ đích, khác bảng hỏi và khác buổi gặp bán hàng

- Trong lớp này, phỏng vấn người dùng là một cuộc nói chuyện giữa bạn và một người đang làm cái việc mà sản phẩm của bạn nhắm tới, với mục đích hiểu việc đó diễn ra thế nào.
- Bảng hỏi là một danh sách câu hỏi cố định, ai cũng nhận đúng những câu đó theo đúng thứ tự đó.
- Thứ hai là buổi gặp bán hàng.
- Thứ ba là buổi nói chuyện không chuẩn bị.
- Cách làm đứng giữa ba cách trên gọi là phỏng vấn bán cấu trúc (semi-structured interview).
- Một buổi như vậy thường có hai người đi phía bạn.

2 · Trước khi đi, hãy viết ra điều bạn cần biết, rồi mới viết câu hỏi

- Việc chuẩn bị quan trọng nhất không phải là viết câu hỏi.
- Câu hỏi cần trả lời là việc của bạn, không phải việc của người được hỏi, nên không bao giờ đọc to nó lên.
- Từ câu hỏi cần trả lời, bạn viết ra ba tới năm chủ đề phải đi qua.
- Câu hỏi cần trả lời là việc của bạn và không đọc to lên; thứ mang tới buổi là các chủ đề, mỗi chủ đề mở bằng một câu hỏi về việc đã xảy ra. -->
- Có thêm ba việc nên làm xong trước ngày đi.
- Viết ra điều gì sẽ làm cho ý của bạn sai.

3 · Tính trên cùng số giờ, phỏng vấn riêng từng người không thua phỏng vấn theo nhóm

- Phỏng vấn riêng là bạn ngồi với một người.
- Nhóm thảo luận trông có lợi: một buổi gặp được nhiều người.
- Còn có những lý do không nằm trong con số.
- Nhóm thảo luận vẫn có chỗ dùng.

4 · Một buổi phỏng vấn có bốn phần, và mỗi phần có một việc riêng phải làm xong

- Một buổi phỏng vấn người dùng thường dài bốn mươi lăm phút tới một giờ.
- Việc phải làm xong: người được hỏi biết bạn là ai, buổi này để làm gì, và đồng ý cho ghi âm.
- Phần khởi động, khoảng năm tới mười phút.
- Phần chính, khoảng ba mươi tới bốn mươi phút.
- Việc phải làm xong: cho người ta cơ hội nói điều bạn chưa hỏi.
- Ngay sau buổi, hai người đi cùng ngồi lại mười lăm phút để ghi những gì vừa thấy, khi còn nhớ rõ.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp bốn phần của một buổi phỏng vấn

Phần	Khoảng thời gian	Việc phải làm xong	Dấu hiệu chưa xong
Mở đầu	khoảng năm phút	người được hỏi biết mục đích, đồng ý cho ghi âm	bạn bật máy ghi âm mà chưa hỏi; người ta hỏi lại «thế anh bán cái gì»
Khởi động	năm tới mười phút	người ta quen với việc nói dài về công việc của mình	câu trả lời vẫn chỉ dài một hai câu

Bảng tổng hợp bốn phần của một buổi phỏng vấn tiếp

Phần	Khoảng thời gian	Việc phải làm xong	Dấu hiệu chưa xong
Phần chính	ba mươi tới bốn mươi phút	đi qua các chủ đề trong khung, mỗi chủ đề bằng một lần cụ thể đã xảy ra	bạn nghe toàn ý kiến chung, chưa nghe được lần nào có ngày giờ, có đồ vật
Khép lại	khoảng năm phút	người ta được nói điều bạn chưa hỏi; bạn xin được liên lạc lại	buổi kết thúc khi bạn hết câu hỏi chứ không phải khi người ta hết chuyện

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Cầm một bảng hỏi ba mươi câu rồi đọc lần lượt**
  Cách tránh là cắt danh sách xuống còn ba tới năm chủ đề, mỗi chủ đề một câu mở đầu.
- **Một người vừa hỏi vừa ghi, hoặc kéo cả phòng đi theo**
  Cách tránh: hai người, chia vai trước khi tới, người ghi chỉ hỏi ở phần khép lại.
- **Không nói mục đích, không xin phép trước khi ghi âm**
  Cách tránh là nói mục đích bằng một hai câu ngay lúc hẹn, và hỏi lại lần nữa ngay trước khi bật máy ghi.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Luật Bảo vệ dữ liệu cá nhân số 91/2025/QH15 có hiệu lực từ ngày 1 tháng 1 năm 2026.
- Trước đó, Điều 11 Nghị định 13/2023/NĐ-CP, hiệu lực từ ngày 1 tháng 7 năm 2023, đã viết rõ thế nào là một sự đồng ý dùng được.
- Nhìn theo bài này: phần mở đầu của buổi phỏng vấn là chỗ làm đúng việc ấy.

Điều rút ra: xin phép là việc đầu tiên của phần mở đầu, không phải thủ tục làm chậm buổi phỏng vấn.

Ví dụ dưới đây là văn bản pháp luật công khai của Việt Nam, tra được bằng số hiệu.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Chọn một quyết định về sản phẩm của bạn đang chờ trong một hai tháng tới.
- [ ] Viết ra một câu hỏi cần trả lời: sau năm buổi phỏng vấn, bạn cần biết điều gì để ra được quyết định đó.
- [ ] Từ câu đó, viết ba tới năm chủ đề phải đi qua.
- [ ] Với mỗi chủ đề, viết một câu mở đầu hỏi về một lần đã xảy ra.
- [ ] Cuối cùng viết hai câu bạn sẽ nói ở phần mở đầu: bạn là ai, buổi này để làm gì, và bạn xin phép ghi âm.

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-02/bai-01.html

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