NC-02 · Bài 3

Quan sát người ta khi đang làm việc thật, và nhìn vào đâu

Lớp Phỏng vấn và quan sát người dùng

Học xong bài này bạn sẽ

- chọn được một trong ba cách quan sát cho câu hỏi cần trả lời của mình, và nói được vì sao chọn cách đó.
- Gọi tên được ba loại điều đáng ghi khi quan sát, và chỉ ra được mỗi loại trên một việc cụ thể.
- Kể ra được ba việc người quan sát làm để bớt thay đổi điều mình đang xem.

1 · Có những điều người ta không kể được, vì họ làm mà không còn nghĩ tới nó

- Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì, mã NC-01, bài 3 đã nói ba lớp thông tin: điều người ta nói, điều người ta làm, điều người ta nghĩ.
- Vì sao phải đến tận nơi, khi đã có thể hỏi.
- Lý do thứ hai là đồ vật và hoàn cảnh.
- Vậy quan sát khác phỏng vấn ở đâu.
- Vì vậy trong thực tế, hai việc thường đi cùng nhau.

2 · Có ba cách quan sát, và mỗi cách hợp với một loại câu hỏi khác nhau

- Cách thứ nhất là đứng ngoài nhìn.
- Cách thứ hai là quan sát tại chỗ có hỏi (contextual inquiry), tên do Beyer và Holtzblatt đặt.
- Cách thứ ba là đi theo một người (shadowing) trong cả một ca hay một ngày làm việc.

2 · Có ba cách quan sát, và mỗi cách hợp với một loại câu hỏi khác nhau tiếp

- Một bối cảnh ở Việt Nam cho thấy vì sao cách thứ ba cần thiết: công việc của một người giao hàng bằng xe máy.
- Trong một ca giao hàng, phỏng vấn ở văn phòng chỉ nghe được các bước lớn, ngồi ở điểm lấy hàng chỉ thấy bước đầu, còn đi theo trọn ca mới thấy các bước nối giữa các việc. -->
- Chọn cách nào là do câu hỏi cần trả lời quyết định, như bài 1 đã nói, chứ không phải do cách nào dễ sắp xếp hơn.

3 · Khi quan sát, có ba loại điều đáng ghi lại hơn cả

- Ở chỗ làm việc thật, cái gì cũng có thể ghi.
- Loại thứ nhất là cách làm tạm (workaround), tức là thứ người dùng tự chế ra để bù cho chỗ sản phẩm hay quy trình chưa làm được.
- Loại thứ hai là chỗ người ta dừng lại để nhớ hoặc tra.
- Loại thứ ba là việc người ta làm theo thói quen, không cần nghĩ.
- Ngoài ba loại đó, có một thứ nên ghi kèm mỗi lần quan sát: hoàn cảnh lúc ấy.
- Ba loại điều nên ghi trước hết khi quan sát, mỗi loại chỉ ra một kiểu chỗ khó, và lần nào cũng ghi kèm hoàn cảnh lúc ấy. -->

4 · Người quan sát làm thay đổi điều mình đang quan sát, nhưng có cách để giảm bớt

- Lớp Làm sao biết người ta thật sự cần gì, mã NC-01, bài 3 đã nói: người biết mình đang bị xem thường làm cẩn thận hơn và đúng quy trình hơn ngày thường.
- Việc thứ nhất là ở lâu hơn.
- Việc thứ hai là để người ta làm việc của họ, theo nhịp của họ.
- Việc thứ ba là không sửa giúp và không chỉ cách.
- Cuối buổi, có một câu đáng hỏi: «hôm nay có gì khác một ngày bình thường không?».

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp ba cách quan sát

Cách quan sát	Hợp khi	Bạn được gì	Giới hạn
Đứng ngoài nhìn	việc ngắn, lặp lại nhiều lần, ở nơi đông người	thấy nhiều lượt trong một buổi, không ai bị làm phiền	chỉ thấy làm gì, không biết vì sao
Quan sát tại chỗ có hỏi	cần biết cả làm thế nào lẫn vì sao	hỏi ngay lúc đang làm, khi người ta còn nhớ rõ	mỗi buổi chỉ được một người, dễ làm thay đổi việc đang xem
Đi theo một người trong một ca	việc trải dài, đổi chỗ liên tục	thấy các bước nối giữa các việc	tốn nhiều thời gian, khó ghi đủ khi đang di chuyển

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Quan sát một buổi được dàn sẵn cho khách xem**

  Cách tránh: nói rõ khi hẹn rằng bạn muốn xem một ngày như mọi ngày, kể cả chỗ lộn xộn; xin xem người làm việc đó hằng ngày, không phải người giỏi nhất...

- **Giúp người ta làm cho nhanh trong lúc đang quan sát**

  Cách tránh: thoả thuận trước trong nhóm rằng người quan sát không chạm vào việc; ghi lại chỗ lúng túng, đo nó mất bao lâu, rồi hỏi sau.

- **Chỉ quan sát lúc mọi việc trơn tru**

  Cách tránh: liệt kê các hoàn cảnh xấu có thể gặp ngay khi viết câu hỏi cần trả lời, rồi chọn ít nhất một buổi rơi vào hoàn cảnh xấu nhất.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Intuit làm phần mềm quản lý tài chính cho gia đình và doanh nghiệp nhỏ.
- Nhìn theo bài này: đây là quan sát tại chỗ, ở đúng nơi người dùng làm việc thật, và người xem là chính người làm ra sản phẩm.

Điều rút ra: thứ đáng ghi nhất trong một buổi quan sát là điều làm bạn bất ngờ.

Ví dụ dưới đây là một cách làm có thật của hãng phần mềm Intuit ở Mỹ, đã được báo chí và sách tham khảo về kinh doanh thuật lại, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy câu hỏi cần trả lời bạn đã viết ở bài 1.
- [ ] Chọn một trong ba cách quan sát và viết hai câu nói vì sao chọn cách đó.
- [ ] Rồi xin xem một người đang làm cái việc mà sản phẩm của bạn nhắm tới, trong ít nhất bốn mươi lăm phút, vào lúc họ có việc thật phải làm.
- [ ] Trong buổi, ghi riêng ba cột: cách làm tạm, chỗ dừng lại để nhớ hoặc tra, việc làm theo thói quen.
- [ ] Ghi kèm hoàn cảnh: giờ nào, ở đâu, có gì cắt ngang.

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-03.html

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