NC-02 · Bài 4

Ghi chép trong buổi, và đọc lại tập ghi chép sao cho chữ người ta không lẫn với chữ của mình

Lớp Phỏng vấn và quan sát người dùng

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- chia được việc ghi giữa người dẫn và người ghi trước khi vào buổi.
- Tách được trên trang ghi chép ba loại chữ: chữ nguyên văn, điều nhìn thấy, điều mình suy.
- Gom một tập ghi chép của nhiều buổi thành các nhóm phát hiện, mà mỗi câu phát hiện vẫn chỉ ra được ai đã nói gì.

1 · Trên trang ghi chép có ba loại chữ, và mỗi loại phải được đánh dấu riêng

- Bài 1 đã nói một buổi có hai vai: người dẫn hỏi và giữ mạch chuyện, người ghi chép lại.
- Trên trang của người ghi có ba loại chữ khác nhau.
- Loại thứ nhất là chữ nguyên văn, tức là đúng chữ người được hỏi đã nói.
- Loại thứ hai là điều nhìn thấy.
- Loại thứ ba là điều mình suy.
- Vì sao phải tách ngay trong buổi, mà không để tới lúc viết lại.

2 · Ghi bằng sổ tay, ghi âm hay quay phim đều có chỗ được chỗ mất, và phải viết lại ngay trong ngày

- Sách của chúng tôi so chúng như sau.
- Theo quan điểm của chúng tôi, ghi âm không thay được ghi tay.
- Việc thứ hai, và là việc hay bị bỏ nhất: viết lại ngay trong ngày.
- Viết lại không có nghĩa là viết thành văn hoàn chỉnh.

3 · Một người đọc lại thì chỉ thấy được một phần, nên cần nhiều người đọc

- Sau một đợt phỏng vấn, bạn có một tập ghi chép, có khi hàng chục trang mỗi buổi.
- Cách làm hay gặp nhất là giao cho một người đọc, thường là chính người đã đi phỏng vấn.
- Người đọc nào cũng đọc qua những gì mình đã biết.
- Ba tới năm người đọc cùng một tập ghi chép, mỗi người đọc riêng, không bàn với nhau trước.
- Người đọc nên là người sẽ dùng kết quả: kỹ sư thiết kế, người làm bán hàng, người lo sản xuất.

4 · Gom các thẻ thành nhóm từ dưới lên, và mỗi nhóm phải có một câu phát hiện truy ngược được

- Khi đã có vài trăm thẻ, bạn cần gom chúng lại cho dễ nắm.
- Gom từ dưới lên nghĩa là không đặt sẵn các nhóm.
- Trong lúc gom sẽ có hai chuyện hay gặp.
- Tên nhóm là một câu phát hiện, viết bằng chữ gần với chữ của người dùng, và là một câu đủ ý chứ không phải một nhãn.
- Mỗi câu phát hiện phải chỉ ra được những thẻ nào đỡ nó, và mỗi thẻ chỉ ra được ai nói, ở buổi nào.
- Mỗi câu phát hiện là một câu đủ ý, có thẻ đỡ bên dưới, và mỗi thẻ truy ngược được về đúng người nói và đúng chỗ trong buổi. -->

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp từ trang ghi chép tới danh sách phát hiện

Bước	Ai làm	Khi nào	Dấu hiệu làm đúng
Ghi trong buổi	người ghi, người dẫn ghi vài chữ để hỏi lại	trong buổi	ba loại chữ đánh dấu riêng: nguyên văn trong ngoặc kép, điều nhìn thấy bằng động từ, điều mình suy ở chỗ riêng
Viết lại	người dẫn và người ghi cùng làm	trong ngày, tốt hơn là trong vài giờ	không còn chữ ghi tắt chỉ một người hiểu; câu nguyên văn quan trọng đã được đánh dấu để nghe lại

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp từ trang ghi chép tới danh sách phát hiện

tiếp

Bước	Ai làm	Khi nào	Dấu hiệu làm đúng
Đọc lại	ba tới năm người, mỗi người đọc riêng	sau khi viết lại	mỗi điều thấy được là một thẻ, có mã người nói
Gom nhóm	những người đã đọc, làm cùng nhau	sau khi ai cũng đọc xong	nhóm hình thành từ thẻ; tên nhóm là câu phát hiện; mỗi câu truy ngược được về người nói

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Chỉ một người đọc lại ghi chép của chính mình**

  Cách tránh: ít nhất ba người đọc, đọc riêng trước rồi mới gộp, và có ít nhất một người không đi phỏng vấn.

- **Gom nhóm theo các mục có sẵn trong khung câu hỏi**

  Cách tránh: cất khung câu hỏi đi khi gom nhóm, và để nhóm hình thành từ thẻ.

- **Đếm số người nói giống nhau, rồi viết thành phần trăm**

  Cách tránh: ghi số người như một dữ kiện, «bảy trong mười người nhắc tới», không đổi thành phần trăm, và không xếp thứ tự quan trọng theo số lần nhắc.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Một bài báo của hai nhà nghiên cứu, đăng năm 1993 trên tạp chí Marketing Science, kể một lần thử.
- Trung bình, mỗi bên đọc chỉ tìm ra khoảng một nửa số nhu cầu có trong tập bản ghi, thấp nhất khoảng bốn mươi lăm phần trăm, cao nhất khoảng sáu mươi tám phần trăm.
- Nhìn theo bài này: tập bản ghi giống nhau, thứ khác nhau chỉ là người đọc.

Điều rút ra: một người đọc giỏi không thay được nhiều người đọc khác nhau.

Ví dụ dưới đây lấy từ một nghiên cứu đã đăng trên tạp chí khoa học về tiếp thị, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy ghi chép của buổi phỏng vấn hay buổi quan sát gần nhất của bạn.
- [ ] Với từng dòng, ghi bên cạnh một trong ba chữ: nguyên văn, nhìn thấy, suy.
- [ ] Đếm xem mỗi loại có bao nhiêu dòng.
- [ ] Rồi nhờ một người không đi buổi đó đọc lại cùng ghi chép, mỗi người tự viết ra năm điều mình thấy đáng chú ý nhất, sau đó mới so hai danh sách.

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-04.html

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