**KỸ THUẬT PHỎNG VẤN CÁ NHÂN**

Việc phân tích các biểu mẫu, tập tin và văn bản là những kỹ thuật được sử dụng để lấy ra những thông tin cần thiết từ các tài liệu đang tồn tại. Điều không may là các tài liệu đang tồn tại thường không đầy đủ, đôi khi quá hạn sử dụng, hoặc mâu thuẫn nhau. Các tác vụ hay thao tác thực tế được thi hành bởi những người mà họ luôn thay đổi để đáp ứng với những biến động trong thực tế, và bỏ quên việc viết, cập nhật những thủ tục trong khi thực hiện công việc. Do vậy để hiểu một cách đầy đủ thực sự những cái đang xảy ra, Phân tích viên (PTV) cần nói chuyện với những người này.

Các phỏng vấn có thể được dùng để thu thập những thông tin không được sưu tập qua tài liệu. Phỏng vấn đặc biệt có ích trong việc xác định vấn đề nào đang tồn tại trong hệ thống hiện thời hoặc đang dự trù trong hệ thống tương lai. Nó là một nguồn thông tin tốt về các vấn đề mà PTV không thể phán đoán từ các thông tin tài liệu có sẳn.

Vấn đề chính để phỏng vấn thành công là làm các cuộc phỏng vấn thành dễ dàng và xây dựng được sự tin cậy nơi người được phỏng vấn. Điều này có thể thực hiện bằng cách lắng nghe tích cực và tham gia phỏng vấn.

Việc lắng nghe tích cực được dùng để nhấn mạnh rằng PTV ở đó để học về nhu cầu của người sử dụng chứ không phải ở đó để phô diễn kiến thức hoặc ý tưởng đã được nhận thức trước. Một số kỹ năng phỏng vấn mà PTV có thể dùng:

* **Dùng các câu hỏi mở**, tức là những câu hỏi mà nó không thể được trả lời một cách đơn giản là Có hoặc Không, Đúng hoặc Sai. Chúng thường được hỏi bắt đầu với cái gì (what) hay như thế nào, ra làm sao (how), hoặc nói cho tôi nghe về ... nhằm khuyến khích người sử dụng mô tả dữ liệu mà họ sử dụng và các hoạt động mà họ thi hành. Điều này khuyến khích người sử dụng mô tả môi trường của họ theo quan điểm của họ.
* **Cung cấp những dấu hiệu chấp nhận** bởi các dấu hiệu cơ thể. Liên hệ mắt, gật đầu xác nhận, ngã người ra trước một chút ... là những dấu hiệu lắng nghe và trao đổi tích cực. Ngồi tựa lưng ra sau, rủ người, khoanh tay, không nhìn vào người được phỏng vấn, ngồi quá xa, luôn tập trung vào việc ghi chép ... là những dấu hiệu không tích cực. PTV cũng nên nhớ rằng các dấu hiệu tích cực biểu lộ sự thích thú và hiểu biết, nhưng không phải luôn luôn là sự đồng ý. PTV phải là người vô tư trong việc thu thập dữ liệu, chứ không phải là người ủng hộ một ý kiến hay một quan điểm nào. PTV cần phân biệt sự kiện và ý kiến hay quan điểm, đánh giá.
* **Hãy cố gắng phát biểu lại các câu trả lời** giúp bảo đảm rằng PTV hiểu được NSD. Nói nôm na là nếu bạn phát biểu lại, theo ngôn ngữ của bạn, cái mà một ai đó đã phát biểu mà họ vẫn còn tiếp tục đồng ý với bạn tức là bạn đã hiểu được họ. Tránh việc phát lại y hệt các từ của người sử dụng, thay đổi nghĩa của người sử dụng, hoặc chuyển các phát biểu của họ thành câu hỏi.
* **Sử dụng các từ thích hợp** giúp tránh được việc hiểu lầm, các cảm xúc, và các đánh giá. Những từ lóng, từ hoa mỹ, các thuật ngữ máy tính có thể dễ dàng gây hiểu lầm và khó chịu cho người được phỏng vấn. PTV nên nhớ là họ ở đó để học hỏi, chứ không phải ở đó để đánh giá, cho nên những từ thiên về đánh giá hoặc biểu lộ cảm xúc nên được tránh đi.
* **Giữ im lặng** là một cách hiệu quả để khuyến khích người được phỏng vấn tiếp tục nói và làm kỹ càng các câu trả lời. Người được phỏng vấn có thể cần thời gian để tạo ra một câu trả lời kỹ càng và chi tiết. Nhưng nếu khoảng im lặng quá dài, người phỏng vấn nên phát biểu trở lại.