KT-01 · Bài 1

Nhu cầu và yêu cầu là hai thứ khác nhau

Lớp Từ điều khách muốn tới yêu cầu kỹ thuật đo được

Học xong bài này bạn sẽ

- chỉ ra được đâu là nhu cầu và đâu là yêu cầu trên một bản đề bài có thật, và nói được từng dòng trong đó thuộc loại nào.
- Nói được vì sao việc lẫn hai thứ này là nguồn sai lớn nhất ở đầu một dự án, bằng cơ chế cụ thể chứ không bằng cảm nhận.
- Viết lại được một câu nhu cầu thành một câu yêu cầu, rồi chỉ ra được chỗ nào trong câu mới là phần chính bạn vừa tự quyết.

1 · Nhu cầu là điều người dùng muốn làm cho xong, nói bằng chữ của chính họ

- Nhu cầu (customer need) là một điều người dùng muốn làm cho xong, hoặc một điều đang làm khó họ trong lúc làm việc đó.
- Thứ nhất, nó viết bằng chữ của người dùng.
- Thứ hai, nó nói về việc cần đạt, không nói cách làm.
- Thứ ba, chủ của nhu cầu là người dùng, không phải bạn.
- Thứ tư, kiểm một nhu cầu thì không đo, mà hỏi lại và xem lại.
- Còn một loại nhu cầu người dùng không nói ra, vì họ coi là hiển nhiên hoặc đã quen chịu.

2 · Yêu cầu là điều sản phẩm phải đạt, viết cho người thiết kế và người nghiệm thu cùng đọc

- Yêu cầu (requirement) là một câu nói rõ sản phẩm phải đạt điều gì, kèm cách biết là đã đạt.
- Chỗ khác nhau quan trọng nhất so với nhu cầu là người đọc.
- Một câu yêu cầu đủ dùng thì có ba phần.
- Có một phần thứ tư hay bị bỏ, là điều kiện đo.
- Yêu cầu còn khác nhu cầu ở chỗ ai là chủ, và ở đây phải tách hai tầng.
- Cách viết một câu yêu cầu cho đạt là việc của bài 2 trong lớp này.

3 · Đường đi từ nhu cầu sang yêu cầu có bốn chỗ làm mất thông tin

- Giữa điều người dùng cần và dòng chữ người thiết kế đọc có một đoạn đường dài hơn người ta tưởng.
- Chỗ thứ nhất, lúc người dùng kể lại
- Chỗ thứ hai, lúc người đi hỏi ghi lại
- Chỗ thứ ba, lúc dịch sang yêu cầu
- Chỗ thứ tư, lúc bản yêu cầu đi tiếp mà không mang theo gốc
- Bốn chỗ này không chặn hết được.

4 · Cùng một nhu cầu có thể ra hai bản yêu cầu khác nhau, và cả hai đều đúng

- Đây là điều cho thấy rõ nhất hai thứ này không phải một.
- Một cái bàn gá trong xưởng nặng tới mức một người không chuyển được, mỗi lần chuyển chỗ phải gọi thêm người.
- Từ đúng một nhu cầu đó, viết ra được hai bản yêu cầu rất khác nhau.
- Bản thứ nhất đi theo đường giảm khối lượng
- Bản thứ hai đi theo đường cho nó chạy
- Cả hai bản đều làm xong đúng cái nhu cầu ban đầu, nhưng dẫn tới hai sản phẩm khác nhau hẳn và hai mức giá khác nhau.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp hai thứ đặt cạnh nhau

	Nhu cầu	Yêu cầu
Nói về cái gì	việc người dùng muốn làm cho xong, và chỗ đang làm khó họ	điều sản phẩm phải đạt
Viết bằng chữ của ai	chữ của người dùng, giữ nguyên, không sửa cho gọn	chữ của nghề, có động từ rõ, có đơn vị
Ai là chủ, ai chịu	người dùng; bạn chỉ ghi lại	bản bên đặt hàng gửi thì bên đặt hàng làm chủ; bản giao cho người thiết kế thì nhóm làm sản phẩm làm chủ

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp hai thứ đặt cạnh nhau tiếp

	Nhu cầu	Yêu cầu
Có con số hay không	thường không có, và không cần có	phải có mức, có cách đo, có điều kiện đo
Kiểm bằng cách nào	đọc lại cho người đã nói nghe, hoặc ra xem việc diễn ra thật	đo, rồi so với mức đã ghi
Viết sai thì lộ ra lúc nào	muộn, lúc hàng đã bán mà người ta không dùng	lúc nghiệm thu, khi hai bên đo ra hai kết quả

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Chép nguyên lời khách thành yêu cầu**

  Cách tránh là một phép thử gọn: đọc từng dòng và hỏi đo cái này bằng gì, mức nào là đạt.

- **Nhảy thẳng sang giải pháp mà bỏ hẳn bước yêu cầu**

  Cách tránh là một thói quen nhỏ: trước khi vẽ, viết ra ba tới năm dòng yêu cầu đo được, chưa cần đủ nhưng phải có mức.

- **Hỏi khách cho luôn con số, rồi lấy con số đó làm yêu cầu**

  Cách tránh là nhận con số của khách như một đầu mối, rồi hỏi con số ấy ở đâu ra, và nếu lệch đi một chút thì công việc của họ có gì khác.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Nhiều xưởng nhựa ở Việt Nam nhận gia công hộp đựng thực phẩm cho các bên đặt hàng.
- Ba chữ ấy là nhu cầu, và là nhu cầu đúng: điều bên đặt hàng muốn làm cho xong là bán hết lô mà không bị người mua trả lại.
- Viết thành yêu cầu thì phải trả lời được mấy câu.

Điều rút ra: lời của bên đặt hàng là nhu cầu, và nó vẫn chưa phải yêu cầu, dù đã được viết trên giấy có đóng dấu.

Đoạn dưới đây là một bối cảnh thường gặp ở Việt Nam, không phải ca cụ thể của một công ty nào.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy bản đề bài của một sản phẩm bạn đang làm.
- [ ] Nếu không có bản nào, lấy thư đặt hàng hoặc bản ghi buổi họp với khách.
- [ ] Đọc từng dòng và xếp mỗi dòng vào một trong ba ô.
- [ ] Ô thứ nhất là nhu cầu: dòng nói về việc người dùng muốn làm cho xong.
- [ ] Ô thứ hai là yêu cầu: dòng nói sản phẩm phải đạt gì, có mức và có cách đo.

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/KT-01/bai-01.html

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