KT-02 · Bài 1

Bảng đối chiếu nhu cầu với thông số là gì, và vì sao một danh sách thông số là chưa đủ

Lớp Chuyển nhu cầu người dùng thành thông số kỹ thuật

m.school by MES LAB

Học xong bài này bạn sẽ

- vẽ được trên giấy khung sáu phần của một bảng đối chiếu nhu cầu với thông số cho một sản phẩm bạn quen, và nói được mỗi phần trả lời câu hỏi gì.
- Chỉ ra được trong bản thông số đang có những dòng không truy ngược được về nhu cầu nào.
- Nói được bảng này giúp được việc gì và không giúp được việc gì.

1 · Nhu cầu và thông số nối với nhau theo kiểu nhiều với nhiều, nên một danh sách không giữ được đường đi

- Trong lớp này, nhu cầu là điều người dùng muốn làm cho xong, nói bằng chữ của họ, đúng nghĩa đã dùng ở lớp trước.
- Cách làm hay gặp nhất là đi từng nhu cầu, viết ra một thông số cho nó, rồi xếp thành một danh sách.
- Một nhu cầu thường cần nhiều thông số mới đo đủ.
- Chiều ngược lại cũng đúng: một thông số thường chạm nhiều nhu cầu cùng lúc.
- Quan hệ như vậy gọi là quan hệ nhiều với nhiều.
- Một nhu cầu cần nhiều thông số, một thông số chạm nhiều nhu cầu, nên chỉ một bảng mới giữ được cả hai chiều. -->

2 · Phương pháp này có tên, có gốc, và có nhiều tầng mà lớp này chỉ học tầng đầu

- Bảng đối chiếu nhu cầu với thông số không phải cách làm riêng của một công ty.
- Phương pháp ra đời ở Nhật Bản.
- Phương pháp đầy đủ có nhiều tầng nối tiếp nhau.
- Lý do là tầng đầu là chỗ nhu cầu đổi thành con số, và là chỗ hay hỏng nhất.
- Cũng cần biết có hai cỡ bảng.

3 · Một ngôi nhà chất lượng có sáu phần, và mỗi phần trả lời một câu hỏi

- Tường trái là danh sách nhu cầu
- Trần nhà là danh sách thông số
- Thân nhà là các ô quan hệ
- Tường phải là phần người dùng chấm điểm
- Nền nhà là phần số đo
- Mái nhà là tam giác trên đỉnh

4 · Bảng này gỡ được ba chỗ, và có những chỗ nó không gỡ được

- Chỗ thứ nhất, giữ đường đi khi phải đánh đổi
- Chỗ thứ hai, lộ ra nhu cầu không ai lo và thông số không lo cho ai
- Chỗ thứ ba, đưa các bộ phận về cùng một tờ giấy
- Bảng cũng có những chỗ không gỡ được, và nên biết trước.

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp sáu phần của ngôi nhà chất lượng

Phần	Câu hỏi nó trả lời	Lấy từ đâu	Dấu hiệu phần này đang yếu
Tường trái: nhu cầu và mức quan trọng	Người dùng cần gì, cái nào nặng hơn	ghi chép phỏng vấn và quan sát người dùng	Nhu cầu viết bằng chữ kỹ thuật, hoặc mọi mức quan trọng gần bằng nhau
Trần: thông số	Đo sản phẩm bằng đại lượng nào	nhóm kỹ thuật, đi theo từng nhu cầu	Có thông số không đơn vị, hoặc chỉ đúng với một phương án
Thân nhà: ô quan hệ	Thông số nào phục vụ nhu cầu nào, mạnh tới đâu	cả nhóm cùng bàn	Ô nào cũng có dấu, hoặc có hàng không có ô mạnh nào

Bảng tổng hợp

Bảng tổng hợp sáu phần của ngôi nhà chất lượng tiếp

Phần	Câu hỏi nó trả lời	Lấy từ đâu	Dấu hiệu phần này đang yếu
Tường phải: người dùng chấm điểm	Người dùng thấy mình hơn hay kém ở đâu	người dùng chấm sản phẩm mình và sản phẩm khác	Nhóm tự chấm thay người dùng
Nền: số đo và mức mục tiêu	Đo thật thì đang ở đâu, cần đạt tới đâu	đo sản phẩm thật, kèm nguồn của từng mức	Số chép từ tài liệu chào hàng, không ghi nơi lấy
Mái: thông số kéo nhau	Đổi thông số này thì thông số nào bị kéo theo	nhóm kỹ thuật	Để trống, nên đánh đổi chỉ lộ ra khi đã làm mẫu

Phần giá trị nhất của bài

Chỗ người ta hay làm sai

- **Lập bảng sau khi thông số đã chốt**

  Cách tránh là lập bảng trước khi đặt mức cho bất kỳ thông số nào, lúc còn thêm bớt được hàng và cột.

- **Dựng bản đầy đủ quá to ngay lần đầu**

  Cách tránh là bắt đầu bằng bản rút gọn với khoảng năm tới tám nhu cầu quan trọng nhất, rồi mở rộng khi đã quen.

- **Để một bộ phận lập bảng một mình**

  Cách tránh là chia việc theo hai nửa của ngôi nhà: phía gần người dùng lo tường trái và tường phải, phía kỹ thuật lo trần và nền, còn thân nhà thì cả hai cùng ngồi.

Ví dụ để khái niệm sáng ra

Ví dụ minh hoạ

- Để giải thích ngôi nhà chất lượng, bài báo dùng một sản phẩm ai cũng biết: cánh cửa xe hơi.
- Trong ví dụ ấy, cột lực cản của gioăng chạm cả ba hàng nhu cầu kể trên.

Điều rút ra: trước khi đổi một thông số, hãy đọc hết cột của nó, không chỉ đọc hàng mà nó được viết ra cho.

Ví dụ dưới đây nằm trong bài báo của Hauser và Clausing năm 1988, nên bạn tra lại được.

Bài tập tự chấm

Thử nhìn lại việc của mình

- [ ] Lấy bản thông số của một sản phẩm bạn đang làm hoặc vừa làm xong.
- [ ] Chọn mười dòng thông số đầu tiên.
- [ ] Với mỗi dòng, viết bên cạnh, bằng chữ của người dùng, những nhu cầu mà dòng đó phục vụ.
- [ ] Dòng nào không viết được nhu cầu nào thì đánh dấu.
- [ ] Sau đó viết ra năm nhu cầu bạn tin là quan trọng nhất với người dùng của sản phẩm này, và soi xem mỗi nhu cầu đang được những dòng thông số nào 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-02/bai-01.html

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