



THU THẬP YÊU CẦU

Định nghĩa

- Quá trình
 - Hiểu bắt nhu cầu -> mục tiêu phần mềm
 - Làm rõ yêu cầu -> đáp ứng của phần mềm
 - Gợi mở yêu cầu

=> xác định phạm vi phần mềm

=> Có thể đề xuất việc cải tiến trên quy trình hiện tại với sự hỗ trợ của phần mềm

Phương pháp

- Phỏng vấn (interviewing)
 - Trực tiếp
 - Gián tiếp
- Khảo sát (survey, observing)
- Lập phân tích tình huống (scenarios)

➡ Phỏng vấn

- Phương pháp thực hiện:
 - Trực tiếp
 - Gặp mặt, điện thoại, họp trực tuyến
 - Cần có kế hoạch cụ thể (*LT04-InterviewPlan-Sample*)
 - Gián tiếp
 - Bảng câu hỏi
 - Email

➡ Phỏng vấn (tt)

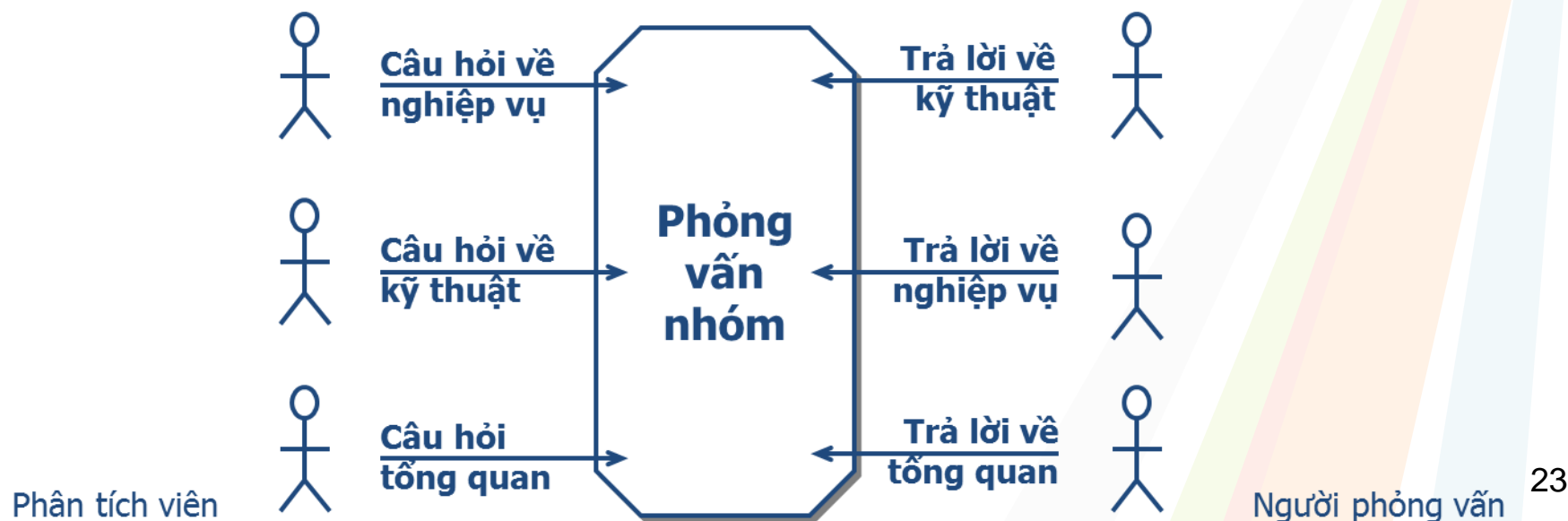
- Hạn chế:
 - Khó kiểm soát => lạc đề
 - Khó nắm bắt yêu cầu chi tiết
 - Thuật ngữ chuyên ngành?

➡ Phỏng vấn (tt)

	Câu hỏi mở	Câu hỏi đóng
Ưu điểm	<ul style="list-style-type: none">• Không ràng buộc kết quả trả lời• Có thể phát sinh ý tưởng mới	<ul style="list-style-type: none">• Thời gian trả lời ngắn• Nội dung trả lời tập trung, chi tiết
Khuyết điểm	<ul style="list-style-type: none">• Thời gian (dễ) kéo dài• Nội dung trả lời có thể vượt quá phạm vi câu hỏi	<ul style="list-style-type: none">• Mất nhiều thời gian chuẩn bị câu hỏi• Không mở rộng được kết quả trả lời

➡ Phỏng vấn nhóm

- Nhiều phân tích viên
- Nhiều đối tượng phỏng vấn
- Mỗi phân tích viên đặt câu hỏi và ghi nhận lại những ý kiến thuộc lĩnh vực của mình



➔ Phỏng vấn nhóm (tt)

- Ưu điểm:
 - Giảm thiểu thời gian phỏng vấn
 - Cho phép các đối tượng phỏng vấn nghe được ý kiến chủ đạo của cấp trên khi gặp vấn đề bất đồng ý kiến
- Nhược điểm:
 - Khó có thể tổ chức buổi phỏng vấn (thời gian, vị trí thích hợp)

Bảng câu hỏi

- Phân loại câu hỏi thành nhóm
- Phân loại đối tượng thành nhóm
 - Đối tượng tích cực, ngẫu nhiên
 - Thỏa tiêu chuẩn nào đó
 - Có kinh nghiệm 2 năm trở lên
 - Thường xuyên sử dụng hệ thống
 - Theo loại: người dùng, quản lý, ...

Phỏng vấn vs. Bảng câu hỏi

	Phỏng vấn	Bảng câu hỏi
Sự phong phú thông tin	Cao (cách trả lời, cử chỉ)	Trung bình – thấp (chỉ trả lời)
Thời gian	Có thể kéo dài	Thấp, vừa phải
Chi phí	Có thể cao	Vừa phải
Cơ hội nắm bắt & phát hiện	Tốt (phát hiện và chọn lọc các câu hỏi)	Hạn chế (sau khi thu thập dữ liệu)
Bảo mật	Mọi người biết lẫn nhau	Không biết người trả lời
Vai trò tham gia	Người được phỏng vấn đóng vai trò quan trọng và có thể quyết định kết quả	Trả lời thụ động, không chắc chắn quyết định kết quả

➡ Phỏng vấn (tt)

- Chất lượng yêu cầu
 - Chính xác (rõ ràng, không mơ hồ)
 - Tránh dùng từ nhiều nghĩa
 - Giải thích các thuật ngữ nghiệp vụ
 - Đầy đủ (đáp ứng trọn vẹn nhu cầu)
 - Làm việc với tất cả stakeholder
 - Làm rõ các yêu cầu phi chức năng
 - Nhất quán (không mâu thuẫn)
 - Thống nhất ý kiến giữa các stakeholder
 - Phân loại, gom nhóm các yêu cầu liên quan

Khảo sát

- Mục tiêu:
 - Quan sát, kiểm nghiệm thực tế
 - Nắm bắt nghiệp vụ
 - Tìm hiểu khó khăn, hạn chế
- Phương pháp thực hiện:
 - Tham quan nơi làm việc
 - Dự thính quy trình nghiệp vụ
 - Tham gia thực tập

➡ Khảo sát hiện trạng tin học

- Phần cứng:
 - Trang thiết bị, máy móc
 - Mạng
- Phần mềm:
 - OS
 - Các phần mềm đang sử dụng
- Con người:
 - Trình độ tin học của nhân viên

Khảo sát nghiệp vụ

- Tên nghiệp vụ
- Biểu mẫu, giấy tờ
- Thông tin liên quan
- Quy định, ràng buộc liên quan
- Người thực hiện (cá nhân, bộ phận thực hiện)
- Tần suất thực hiện
- Thời điểm thực hiện
- Điều kiện thực hiện
- Cách thức tiến hành

➡ Phân tích tình huống

- Ý tưởng:
 - Ví dụ thường dễ hiểu hơn giải thích lý thuyết
 - Thảo luận trên tình huống cụ thể hiệu quả hơn
- Mục tiêu:
 - Làm rõ yêu cầu ở mức chi tiết
 - Xác định các tình huống cần sử dụng hệ thống
 - Xác định các tương tác trong từng tình huống

➡ Phân tích tình huống (tt)

- Ưu điểm:
 - Dễ hiểu
 - Yêu cầu được tổ chức có cấu trúc
 - Yêu cầu được mô tả chi tiết & rõ ràng

➔ Phân tích tình huống (tt)

Xét yêu cầu “Đăng nhập”

Tình huống

Kịch bản

Người dùng đăng nhập thành công

- Hệ thống: đề nghị cung cấp UID, PWD
- Người dùng: cung cấp thông tin & đề nghị đăng nhập
- Hệ thống: kiểm tra thông tin đăng nhập
- Hệ thống: chuyển đến màn hình chính

Người dùng đăng nhập thất bại 1 lần

- Hệ thống: đề nghị cung cấp UID, PWD
- Người dùng: cung cấp thông tin & đề nghị đăng nhập
- Hệ thống: kiểm tra thông tin đăng nhập
- Hệ thống: thông báo SAI, đề nghị cung cấp lại

Người dùng đăng nhập thất bại 3 lần

- Hệ thống: đề nghị cung cấp UID, PWD
- Người dùng: cung cấp thông tin & đề nghị đăng nhập
- Hệ thống: kiểm tra thông tin đăng nhập
- Hệ thống: thông báo SAI 3 LẦN & khoá tài khoản