變異性

**內部變異性**：我們可以控制的軟體開發過程與專案管理

改善：看板方法、Scrum、使用者故事的規則

對於工作流程而言：持續改善代表的是流程更趨近於完善

**外部變異性**：客戶的需求或是市場的變化

改善：As a <role/角色>, I want <goal/desire/活動> so that <benefit/商業價值>

對於使用者故事而言：持續改善代表的是更接近客戶的需求