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

* 角色: 第一層列出使用者的腳色
* 目標: 第二層列該角色的目標
* 活動: 第三層列出達成目標所需要的活動
* 任務: 第四層列出實現活動所需要的任務