



NHẬP MÔN CÔNG NGHỆ PHẦN MỀM

Giảng viên: TS. Lê Quyết Tiến

Năm học: 2021-2022

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Mục đích của khảo sát

- Nắm được hiện trạng bài toán.
- Nắm được yêu cầu của khách hàng.
- Đánh giá tổng quan tính khả thi.
- Xác định giải pháp sơ bộ để giải quyết bài toán

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các giai đoạn khảo sát

- Khảo sát sơ bộ:
 - + Xác định các nghiệp vụ chính.
 - + Đánh giá tính khả thi.
- Khảo sát chi tiết:
 - + Xác định chi tiết các công việc cần làm.
 - + Làm rõ các ràng buộc.
 - + Lên giải pháp sơ bộ.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các nội dung khảo sát

- Xác định môi trường làm việc trong đơn vị:
 - + Môi trường, tài nguyên liên quan đến việc vận hành nghiệp vụ trong đơn vị.
 - + Cơ cấu tổ chức đơn vị.
 - + Quyền hạn, nhiệm vụ các thành viên liên quan.
 - + Quy định, cách thức vận hành trong đơn vị.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các nội dung khảo sát

- Xác định môi trường làm việc ngoài đơn vị:
 - + Các yếu tố, các bên liên quan.
 - + Quyền hạn, trách nhiệm của các bên liên quan, ảnh hưởng từ các yếu tố bên ngoài.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các nội dung khảo sát

- Xác định quy trình, cách thức thực hiện các nghiệp vụ:
 - + Quy định, quy trình nghiệp vụ.
 - + Quyền hạn, trách nhiệm của các cá nhân, tập thể liên quan đến nghiệp vụ.
 - + Cách thức thực thi nghiệp vụ.
 - + Các tài liệu (hồ sơ, sổ sách, hóa đơn, biểu mẫu...) liên quan đến nghiệp vụ.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các nội dung khảo sát

- Đánh giá tình hình và đề xuất:
 - + Chỉ ra những ưu nhược điểm của hiện tại.
 - + Đưa ra các phương án phát huy ưu điểm và khắc phục nhược điểm.
 - + Dự đoán các vấn đề có thể có trong tương lai và đề xuất các cải tiến phục vụ cho những nhu cầu tương lai đó.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các nội dung cần thiết lập

- Báo cáo tổng thể về hiện trạng.
- Đánh giá, cân nhắc tính khả thi của dự án.
- Phác họa sơ bộ giải pháp.
- Lập kế hoạch cho dự án:
 - + Thời gian
 - + Chi phí
 - + Nhân lực...

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các cấp độ khảo sát

- Người làm việc trực tiếp:
 - + Đang tham gia vận hành trực tiếp.
 - + Người dùng tương lai của hệ thống mới.
 - + Hiểu rõ chi tiết nghiệp vụ nhất.
 - + Thiếu cái nhìn tổng quan.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các cấp độ khảo sát

- Người điều phối, quản lý:
 - + Hiểu được cách quản lý đơn vị.
 - + Hiểu được luồng công việc trong đơn vị.
 - + Hiểu tổng thể về nghiệp vụ.
 - + Thiếu cái nhìn bao quát toàn công ty.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các cấp độ khảo sát

- Lãnh đạo:
 - + Hiểu được vĩ mô về toàn công ty.
 - + Hiểu được sự tương tác, vai trò, quyền hạn trách nhiệm của các đơn vị.
 - + Hiểu tổng thể về chiến lược tương lai, lâu dài.
 - + Độ chi tiết của nghiệp vụ không nắm rõ được.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các cấp độ khảo sát

- Chuyên gia cố vấn:
 - + Hiểu được vĩ mô về toàn công ty.
 - + Hiểu được sâu hơn về các nghiệp vụ.
 - + Có kiến thức chuyên sâu trong các mảng.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Thu thập thông tin trực tiếp qua trao đổi.
 - + Đòi hỏi: kỹ năng giao tiếp, đọc tình huống.
 - + Nhiệm vụ:
 - / Đặt ra câu hỏi phỏng vấn.
 - / Phát hiện thông tin từ câu trả lời.
 - / Tư vấn ngược lại cho khách hàng.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Các nội dung thường phỏng vấn:
 - / Tìm hiểu thông tin:
 - +/ hiện trạng.
 - +/ nghiệp vụ.
 - +/ cách thức vận hành quản lý.
 - +/ cơ cấu tổ chức, nhân sự.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Các nội dung thường phỏng vấn:
 - / Làm rõ thông tin:
 - +/ mục tiêu, phạm vi dự án.
 - +/ yêu cầu kỹ thuật, kinh phí, thời gian.
 - / Đề xuất, góp ý, tư vấn giải pháp.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Các bước chuẩn bị phỏng vấn:
 - / Đọc tài liệu cơ bản.
 - / Xác định mục tiêu buổi phỏng vấn.
 - / Xác định người được phỏng vấn.
 - / Xác định người đi phỏng vấn.
 - / Liên lạc đặt lịch hẹn và lên nội dung.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Các kiểu câu hỏi:
 - / Câu hỏi mở.
 - / Câu hỏi đóng.
 - / Câu hỏi thăm dò.
 - / Câu hỏi lượng cực.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:

- + Các kiểu câu hỏi:

- / Câu hỏi mở.

- +/ Người được hỏi có thể trả lời tự do, không gò bó.

- +/ Phù hợp với việc tìm hiểu thông tin, không biết trước phạm vi câu trả lời, cần ý kiến đa chiều.

- +/ Đòi hỏi kỹ năng người đi phỏng vấn.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

-/ Câu hỏi mở.

+/ Ưu điểm:

*/ Tạo không khí thoải mái, tự nhiên, thú vị.

*/ Phản ánh thông tin qua cách biểu đạt.

*/ Phản ánh trình độ, tính cách khách hàng.

*/ Mức độ chi tiết cao.

*/ Phát hiện các thông tin mới chưa tính đến.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

-/ Câu hỏi mở.

+/ Ưu điểm:

*/ Có thể điều chỉnh nhịp độ, linh hoạt.

*/ Phù hợp khi khó chuẩn bị trước nội dung phỏng vấn, nội dung phỏng vấn có thể được quyết định trong lúc phỏng vấn tùy vào câu trả lời.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

-/ Câu hỏi mở.

+/ Nhược điểm:

*/ Thu được nhiều chi tiết không liên quan.

*/ Có thể bị lạc nhịp nếu khách hàng quá lan man.

*/ Tốn thời gian thực hiện.

*/ Câu trả lời khách hàng có thể dẫn tới “ngõ cụt”.

*/ Câu trả lời mang màu sắc quan điểm cá nhân.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Các kiểu câu hỏi:
 - / Câu hỏi đóng.
 - +/ Hạn chế về phương án trả lời.
 - +/ Phù hợp với việc thu thập dữ liệu chính xác tin cậy.
 - +/ Đòi hỏi ít kỹ năng phỏng vấn hơn so với câu hỏi mở.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

-/ Câu hỏi đóng.

+/ Ưu điểm:

- */ Tiết kiệm thời gian phỏng vấn, ít thông tin dư thừa.
- */ Thuận tiện đối chiếu câu trả lời.
- */ Kiểm soát được buổi phỏng vấn.
- */ Dữ liệu chính xác, ít quan điểm cá nhân.
- */ Thu được thông tin rộng, chi tiết nhanh chóng.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

-/ Câu hỏi đóng.

+/ Nhược điểm:

*/ Không khi không được thoải mái.

*/ Nội dung khó đi sâu chi tiết.

*/ Có thể bị bỏ sót thông tin khi không mở rộng nội dung phỏng vấn.

*/ Khó tạo được mối quan hệ với khách hàng.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

	Câu hỏi mở	Câu hỏi đóng
Độ tin cậy	Thấp	Cao
Hiệu quả thời gian	Thấp	Cao
Độ rộng thông tin	Rộng	Hẹp
Độ sâu thông tin	Sâu	Nông
Đòi hỏi kỹ năng phỏng vấn	Cao	Thấp
Phân tích thông tin thu thập được	Khó	Dễ

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Các kiểu câu hỏi:
 - / Câu hỏi thăm dò.
 - +/ Gợi ra tính chi tiết hơn về câu hỏi trước đó.
 - +/ Làm rõ vấn đề.
 - +/ Tìm hiểu ý nghĩa.
 - +/ Khai thác, mở rộng quan điểm khách hàng.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Các kiểu câu hỏi:
 - / Câu hỏi lưỡng cực.
 - +/ Dùng để xác thực vấn đề.
 - +/ Câu trả lời đơn giản: có / không, đồng ý / không...
 - +/ Cần cẩn trọng khi sử dụng.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Thứ tự đặt câu hỏi:
 - / Cấu trúc kim tự tháp.
 - / Cấu trúc hình phễu.
 - / Cấu trúc kim cương.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Thứ tự đặt câu hỏi:
 - / Cấu trúc kim tự tháp.
 - +/ Bắt đầu với câu hỏi đóng để thu được câu trả lời về các vấn đề cốt lõi cần có.
 - +/ Với các hướng chưa rõ cần mở rộng thêm thông tin sử dụng câu hỏi mở và câu hỏi thăm dò.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Thứ tự đặt câu hỏi:
 - / Cấu trúc hình phễu.
 - +/ Bắt đầu với câu hỏi mở để bao quát các vấn đề.
 - +/ Đi vào chi tiết hơn bằng các câu hỏi đóng và câu hỏi thăm dò để thu hẹp câu trả lời mở ban đầu.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Thứ tự đặt câu hỏi:
 - / Cấu trúc kim cương.
 - +/ Bắt đầu với câu hỏi đóng để có câu trả lời về các vấn đề cốt lõi chi tiết.
 - +/ Đi vào các vấn đề tổng quan bằng câu hỏi mở.
 - +/ Kết thúc bằng các câu hỏi đóng để chốt vấn đề.

Chương 5: Khảo sát thu thập yêu cầu

Các hình thức khảo sát

- Phỏng vấn:
 - + Kết thúc buổi phỏng vấn:
 - / Xác nhận lại khách hàng còn muốn nói gì không.
 - / Xác nhận lại các câu trả lời.
 - / Lên kế hoạch cho lần phỏng vấn tới: phỏng vấn ai, lúc nào, cần sự giới thiệu nào không.
 - / Cảm ơn, chào tạm biệt.