Tránh "sớm nhất có thể"

Mơ hồ: "Gửi báo cáo sớm nhất có thể."

Rõ ràng hơn: "Gửi báo cáo trước 17h ngày mai."

Tránh "dễ sử dụng"

Mơ hồ: "Tạo giao diện dễ sử dụng."

Rõ ràng hơn: "Tạo giao diện có điều hướng rõ ràng, nút lớn và hướng dẫn đơn giản."

Tránh "tốt hơn"

Mơ hồ: "Làm cho trang web tốt hơn."

Rõ ràng hơn: "Cải thiện thời gian tải trang web xuống dưới 2 giây."

Tránh "xử lý"

Mơ hồ: "Xử lý khiếu nại của khách hàng."

Rõ ràng hơn: "Giải quyết khiếu nại của khách hàng trong vòng 24 giờ và gửi email theo dõi."

Khi viết các yêu cầu (requirement) cho một dự án, việc sử dụng ngôn ngữ rõ ràng và chính xác là rất quan trọng để tránh gây hiểu nhầm.

Tránh những từ ngữ mơ hồ

Mơ hồ: "Hệ thống phải hoạt động tốt."

Rõ ràng: "Hệ thống phải có thời gian phản hồi dưới 2 giây cho mỗi yêu cầu của người dùng."

2. Sử dụng các từ ngữ định lượng

Mơ hồ: "Ứng dụng phải có giao diện thân thiện."

Rõ ràng: "Ứng dụng phải có giao diện thân thiện với người dùng, cho phép họ hoàn thành quy trình đăng ký trong vòng không quá 3 phút."

3. Xác định rõ hành động và điều kiện

Mơ hồ: "Nếu người dùng gặp lỗi, thông báo lỗi sẽ hiển thị."

Rõ ràng: "Nếu người dùng nhập sai mật khẩu, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi với nội dung 'Mật khẩu không đúng, vui lòng thử lại' trong vòng 1 giây sau khi nhấn nút đăng nhập."

4. Định nghĩa rõ các thuật ngữ

Mơ hồ: "Hệ thống sẽ hỗ trợ đa ngôn ngữ."

Rõ ràng: "Hệ thống sẽ hỗ trợ đa ngôn ngữ, bao gồm tiếng Anh, tiếng Việt và tiếng Pháp, cho phép người dùng thay đổi ngôn ngữ trong mục cài đặt."

6. Định rõ giới hạn và phạm vi

Mơ hồ: "Ứng dụng phải có khả năng lưu trữ dữ liệu người dùng."

Rõ ràng: "Ứng dụng phải có khả năng lưu trữ dữ liệu người dùng bao gồm tên, email, số điện thoại và địa chỉ, với dung lượng tối đa 50MB cho mỗi người dùng."

7. Sử dụng các từ ngữ chắc chắn

Mơ hồ: "Hệ thống nên hỗ trợ nhiều người dùng."

Rõ ràng: "Hệ thống phải hỗ trợ ít nhất 1,000 người dùng đồng thời mà không làm giảm hiệu suất."

### Bằng cách sử dụng ngôn ngữ rõ ràng và chính xác, bạn sẽ giúp đảm bảo rằng tất cả các bên liên quan hiểu đúng và nhất quán về các yêu cầu của dự án, từ đó giảm thiểu các lỗi và sự cố trong quá trình thực hiện. Khi viết các yêu cầu (requirement) cho một dự án, việc sử dụng ngôn ngữ rõ ràng và chính xác có nghĩa là:

### Tránh các từ ngữ mơ hồ: Sử dụng ngôn ngữ cụ thể, tránh các từ ngữ chung chung hoặc không rõ ràng. Ví dụ, thay vì "hệ thống phải hoạt động tốt," hãy nêu rõ tiêu chí như "hệ thống phải có thời gian phản hồi dưới 2 giây cho mỗi yêu cầu của người dùng."

### Sử dụng các từ ngữ định lượng: Đưa ra các con số cụ thể hoặc tiêu chí đo lường để đảm bảo yêu cầu có thể kiểm tra được. Ví dụ, thay vì "giao diện thân thiện," hãy nói "giao diện cho phép hoàn thành quy trình đăng ký trong vòng không quá 3 phút."

### Xác định rõ hành động và điều kiện: Mô tả cụ thể các hành động và điều kiện trong yêu cầu. Ví dụ, thay vì "thông báo lỗi sẽ hiển thị," hãy nói "nếu người dùng nhập sai mật khẩu, hệ thống sẽ hiển thị thông báo lỗi trong vòng 1 giây."

### Định nghĩa rõ các thuật ngữ: Xác định rõ các thuật ngữ chuyên môn hoặc cụ thể để tránh hiểu nhầm. Ví dụ, thay vì "hỗ trợ đa ngôn ngữ," hãy liệt kê cụ thể các ngôn ngữ được hỗ trợ.

### Tránh các từ ngữ tương đối: Sử dụng các tiêu chí cụ thể thay vì các từ ngữ mang tính tương đối như "nhanh" hay "tốt". Ví dụ, thay vì "trang web phải tải nhanh," hãy nói "trang web phải tải trong vòng không quá 3 giây trên mạng kết nối 4G."

### Định rõ giới hạn và phạm vi: Xác định rõ phạm vi và giới hạn của yêu cầu. Ví dụ, thay vì "khả năng lưu trữ dữ liệu người dùng," hãy nói "lưu trữ dữ liệu người dùng bao gồm tên, email, số điện thoại và địa chỉ, với dung lượng tối đa 50MB cho mỗi người dùng."

### Sử dụng các từ ngữ chắc chắn: Tránh các từ ngữ như "nên" hoặc "có thể" và thay bằng "phải" hoặc "bắt buộc" để yêu cầu rõ ràng hơn. Ví dụ, thay vì "hệ thống nên hỗ trợ nhiều người dùng," hãy nói "hệ thống phải hỗ trợ ít nhất 1,000 người dùng đồng thời."

### Tóm lại, viết yêu cầu với ngôn ngữ rõ ràng và chính xác giúp đảm bảo mọi người hiểu đúng và nhất quán, từ đó giảm thiểu rủi ro và sai sót trong quá trình thực hiện dự án.