TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÀI KHẢO SÁT YÊU CẦU VỀ WEBMAIL**

**XÂY DỰNG WEBSITE ĐỂ GỬI MAIL**

*Người hướng dẫn*: **TS VŨ ĐÌNH HỒNG**

*Người thực hiện*: **NGUYỄN HUY HÒA - 52100797**

**HOÀNG ĐỨC MINH -52100912**

**LÊ NGUYỄN NHẬT ANH - 52100597**

**NGUYỄN MẠNH HÙNG - 52100799**

**HOÀNG GIA KHẢI - 52100965**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2023**

TỔNG LIÊN ĐOÀN LAO ĐỘNG VIỆT NAM

**TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG**

**KHOA CÔNG NGHỆ THÔNG TIN**



**BÀI KHẢO SÁT YÊU CẦU VỀ WEBMAIL**

*Người hướng dẫn*: **TS VŨ ĐÌNH HỒNG**

*Người thực hiện*: **NGUYỄN HUY HÒA - 52100797**

**HOÀNG ĐỨC MINH -52100912**

**LÊ NGUYỄN NHẬT ANH - 52100597**

**NGUYỄN MẠNH HÙNG - 52100799**

**HOÀNG GIA KHẢI - 52100965**

**THÀNH PHỐ HỒ CHÍ MINH, NĂM 2023**

# LỜI CẢM ƠN

Nhóm em xin gửi lời cảm ơn đến thầy TS. Vũ Đình Hồng - Giảng viên khoa Công Nghệ Thông Tin - Trường Đại học Tôn Đức Thắng đã giúp đỡ nhóm em trong việc hoàn thành bài báo cáo đồ án cuối kỳ.

Thầy đã hết sức tận tình trong việc giảng dạy và truyền đạt kiến thức trong suốt quá trình học tập. Tạo động lực thúc đẩy chúng em có thể hoàn thành bài báo cáo một cách suôn sẻ và tốt nhất.

Trong suốt quá trình làm bài, có một số thiếu sót nhỏ mà chúng em không phát hiện ra mong nhận được sự đóng góp của Thầy để giúp nhóm em hoàn thiện hơn.

Xin chân thành cảm ơn Thầy!

TP Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 4 năm 2023

Nhóm sinh viên

*Nguyễn Huy Hòa*

*Hoàng Đức Minh*

*Lê Nguyễn Nhật Anh*

*Hoàng Gia Khải*

*Nguyễn Mạnh Hùng*

# MỤC LỤC

# 

[**LỜI CẢM ƠN 3**](#_30j0zll)

[**MỤC LỤC 4**](#_kkvsqlj3ik4y)

[**PHẦN XÁC NHẬN VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN 7**](#_1fob9te)

[**DANH MỤC KÍ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT 8**](#_oqdgkwmzqacv)

[**DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ 9**](#_2et92p0)

[**CHƯƠNG 1 – TÌM HIỂU VỀ WEBMAIL VÀ MÔ TẢ MỘT SỐ TÍNH NĂNG CỦA WEBMAIL 10**](#_tyjcwt)

[1.1 Giới thiệu về webmail 10](#_59i1yr3e7rm)

[1.2 Các tính năng có trong Gmail­ 10](#_bn7x2fh685ni)

[1.2.1 Gửi email 10](#_bkehhj2hmdu6)

[1.2.2 Tính năng tìm kiếm 11](#_wzc655cby29p)

[1.2.3 Tính năng đánh dấu quan trọng 12](#_kf8d5cllygw9)

[1.2.4 Tính năng xóa email 13](#_cqqk11kuhpn3)

[1.2.5 Tính năng đánh dấu chưa đọc/ đã đọc 14](#_v1wm1wo7r9a8)

[1.2.6 Tính năng lưu trữ 15](#_b76bh3br5fqr)

[2.2.7 Tính năng gửi email cho phép đính kèm 16](#_g6513ae20xzy)

[1.2.8 Tính năng gửi email cho phép gửi nhiều người cùng lúc, hỗ trợ tính năng CC và BCC 17](#_cw8ls64a3g6j)

[**CHƯƠNG 2 – KHẢO SÁT VỀ WEBMAIL VỚI THÓI QUEN NGƯỜI DÙNG 18**](#_26in1rg)

[2.1 Phỏng vấn một số khách hàng về ứng dụng webmail 18](#_lnxbz9)

[2.2 Khảo sát 19](#_mcn909dw7ijo)

[2.2.1 Thống kê về việc sử dụng webmail 19](#_932419gtw7ft)

[2.2.2 Thống kê về mục đích sử dụng webmail 19](#_ma8cokeaigk0)

[2.2.3 Thống kê về thói quen sử dụng webmail 19](#_f7ufwm8a81c2)

[2.2.4 Kết luận 19](#_ys3srxj80tu0)

[**CHƯƠNG 3 – HƯỚNG GIẢI QUYẾT VÀ XÂY DỰNG TÍNH NĂNG VÀO ĐỒ ÁN CỦA NHÓM 20**](#_1ksv4uv)

[**TÀI LIỆU THAM KHẢO 21**](#_iw56b75ur8g5)

# 

**ĐỒ ÁN ĐƯỢC HOÀN THÀNH**

**TẠI TRƯỜNG ĐẠI HỌC TÔN ĐỨC THẮNG**

Tôi xin cam đoan đây là sản phẩm đồ án của riêng Chúng tôi và được sự hướng dẫn của TS Nguyễn Văn A;. Các nội dung nghiên cứu, kết quả trong đề tài này là trung thực và chưa công bố dưới bất kỳ hình thức nào trước đây. Những số liệu trong các bảng biểu phục vụ cho việc phân tích, nhận xét, đánh giá được chính tác giả thu thập từ các nguồn khác nhau có ghi rõ trong phần tài liệu tham khảo.

Ngoài ra, trong đồ án còn sử dụng một số nhận xét, đánh giá cũng như số liệu của các tác giả khác, cơ quan tổ chức khác đều có trích dẫn và chú thích nguồn gốc.

**Nếu phát hiện có bất kỳ sự gian lận nào tôi xin hoàn toàn chịu trách nhiệm về nội dung đồ án của mình.** Trường đại học Tôn Đức Thắng không liên quan đến những vi phạm tác quyền, bản quyền do tôi gây ra trong quá trình thực hiện (nếu có).

*TP. Hồ Chí Minh, ngày 22 tháng 4 năm 2023*

*Tác giả*

*(ký tên và ghi rõ họ tên)*

*Nguyễn Huy Hòa*

*Hoàng Đức Minh*

*Lê Nguyễn Nhật Anh*

*Hoàng Gia Khải*

*Nguyễn Mạnh Hùng*

# **PHẦN XÁC NHẬN VÀ ĐÁNH GIÁ CỦA GIẢNG VIÊN**

**Phần xác nhận của GV hướng dẫn**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

(kí và ghi họ tên)

**Phần đánh giá của GV chấm bài**

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

Tp. Hồ Chí Minh, ngày tháng năm

(kí và ghi họ tên)

# **DANH MỤC KÍ HIỆU VÀ CHỮ VIẾT TẮT**

**CÁC KÝ HIỆU**

**CÁC CHỮ VIẾT TẮT**

CC Carbon Copy

BCC Blind Carbon Copy

# **DANH MỤC CÁC BẢNG BIỂU, HÌNH VẼ, ĐỒ THỊ**

**DANH MỤC HÌNH**

**DANH MỤC BẢNG**

**Bảng 2.1 Phỏng vấn một số khách hàng**

# **CHƯƠNG 1 – TÌM HIỂU VỀ WEBMAIL VÀ MÔ TẢ MỘT SỐ TÍNH NĂNG CỦA WEBMAIL**

## 1.1 Giới thiệu về webmail

* Webmail là một dịch vụ email trực tuyến, cho phép người dùng truy cập vào tài khoản email của họ thông qua trình duyệt web.
* Webmail được phát triển với mục đích cung cấp sự tiện lợi cho người dùng khi truy cập email của mình. Người dùng không cần phải cài đặt và cấu hình phần mềm email trên máy tính của mình, chỉ cần truy cập vào trang webmail của nhà cung cấp dịch vụ email và đăng nhập vào tài khoản email của mình.
* Các nhà cung cấp dịch vụ webmail phổ biến hiện nay như Gmail, Yahoo Mail và Outlook.com. Chúng ta sẽ tham khảo 1 số tính năng có trong trang web Gmail do Google phát triển.

## 1.2 Các tính năng có trong Gmail­

### **1.2.1 Gửi email**

- Tính năng Gửi email trong Gmail là một tính năng rất quan trọng và cần thiết trong dịch vụ email của Gmail. Nó cho phép người dùng gửi và nhận email một cách dễ dàng và an toàn, đồng thời tích hợp nhiều tính năng khác để đáp ứng nhu cầu sử dụng email của người dùng.

*\* Mô tả tính năng:*

* Để gửi email, người dùng cần truy cập vào Gmail và bấm vào nút "Soạn thư".
* Sau đó, người dùng có thể điền thông tin người nhận, tiêu đề, nội dung email, đính kèm tập tin (nếu có), và thêm các tùy chọn khác như chữ ký, ưu tiên gửi, bảo mật email, v.v…
* Khi đã hoàn tất, người dùng bấm nút "Gửi" để gửi email.

*\* Phân tích cụ thể tính năng:*

* Khi sử dụng tính năng gửi email, người dùng có thể gửi email với nhiều địa chỉ gửi khác nhau bằng cách sử dụng tính năng "From" để chọn địa chỉ email mà họ muốn sử dụng. Ngoài ra, người dùng còn có thể chọn tùy chọn "Cc" hoặc "Bcc" để gửi email đến nhiều người cùng một lúc hoặc ẩn danh các địa chỉ email để giữ bí mật thông tin.
* Ngoài ra, tính năng Gửi email trong Gmail cũng cho phép người dùng đính kèm các tệp tin như hình ảnh, tài liệu văn bản, bảng tính và nhiều loại tệp tin khác với dung lượng tối đa lên đến 25MB. Người dùng cũng có thể sử dụng tính năng "Google Drive" để chia sẻ các tệp tin lớn hơn.
* Tính năng gửi email trong Gmail cũng được tích hợp với các tính năng khác của Gmail như lưu nháp, gửi lại, chuyển tiếp và phản hồi tự động, giúp người dùng quản lý email dễ dàng hơn.

### **1.2.2 Tính năng tìm kiếm**

- Tìm kiếm là một tính năng quan trọng trong Gmail, giúp người dùng nhanh chóng tìm kiếm email theo từ khóa hoặc các tiêu chí khác như người gửi, ngày tháng, tập tin đính kèm và nhãn.

*\* Mô tả tính năng:*

* Khung tìm kiếm của Gmail được đặt ở phía trên cùng của trang web.
* Người dùng có thể nhập từ khóa vào khung tìm kiếm để tìm kiếm email. Có thể sử dụng các từ khóa đơn giản hoặc các tiêu chí cụ thể để tìm kiếm những email cụ thể hơn.
* Tính năng tìm kiếm nâng cao cung cấp nhiều tùy chọn tìm kiếm hơn, bao gồm tìm kiếm theo ngày, theo người gửi, theo chủ đề, theo tập tin đính kèm và nhiều hơn nữa.
* Kết quả tìm kiếm được hiển thị trong một danh sách các email liên quan đến từ khóa hoặc tiêu chí tìm kiếm.

*\* Phân tích cụ thể tính năng:*

* Tính năng tìm kiếm giúp tiết kiệm thời gian và nâng cao hiệu suất công việc của người dùng, đặc biệt là khi họ phải xử lý hàng trăm hoặc hàng nghìn email mỗi ngày.
* Tính năng tìm kiếm trong Gmail được cải tiến liên tục, cung cấp cho người dùng nhiều tùy chọn tìm kiếm hơn, từ đó giúp tìm kiếm được những email cụ thể hơn và nhanh chóng hơn.
* Tính năng tìm kiếm trong Gmail được kết hợp với các tính năng khác như lọc email, đánh dấu là quan trọng hoặc đánh dấu là spam, giúp người dùng quản lý email dễ dàng hơn.

### **1.2.3 Tính năng đánh dấu quan trọng**

-Tính năng đánh dấu quan trọng (star) trong Gmail cho phép người dùng đánh dấu các email quan trọng và dễ dàng tìm kiếm lại chúng sau này trong mục “Quan Trọng”.

*\* Mô tả tính năng:*

* Để đánh dấu một email quan trọng, người dùng chỉ cần bấm vào biểu tượng sao bên cạnh email đó. Email đó sẽ được đánh dấu và hiển thị trong thư mục "Quan trọng" trên thanh bên trái của Gmail.
* Người dùng cũng có thể đánh dấu nhiều email cùng một lúc bằng cách chọn chúng và bấm vào biểu tượng sao (★).
* Khi email đã được đánh dấu sao, người dùng có thể tìm kiếm các tin nhắn được đánh dấu bằng cách sử dụng thanh tìm kiếm hoặc truy cập vào thư mục "Quan trọng" trên thanh bên trái.

*\* Phân tích cụ thể tính năng:*

* Tính năng đánh dấu quan trọng trong Gmail giúp người dùng quản lý email hiệu quả hơn bằng cách đánh dấu các email quan trọng, dễ dàng tìm kiếm chúng sau một thời gian.
* Ngoài việc đánh dấu email quan trọng, người dùng có thể sử dụng để đánh dấu các email cần phản hồi hoặc xử lý sau này.
* Tính năng đánh dấu quan trọng được tích hợp với các tính năng tìm kiếm trong Gmail giúp cho người dùng có thể dễ dàng tìm kiếm các email đã được đánh dấu.
* Gmail cung cấp cá tùy chọn đánh dấu sao khác nhau, cho phép người dùng tùy chỉnh và phân loại email theo mức độ quan trọng.

### **1.2.4 Tính năng xóa email**

- Tính năng xóa email trong Gmail là một trong những tính năng quan trọng giúp người dùng quản lý hộp thư đến của mình. Tính năng này cho phép người dùng xóa email đã nhận, email đã gửi hoặc các email đã lưu trữ trong thư mục.

*\* Mô tả tính năng:*

* Khi xóa một email trong Gmail, email đó sẽ được chuyển đến thùng rác của tài khoản Gmail của người dùng.
* Trong thùng rác, email vẫn có thể được khôi phục lại hoặc xóa vĩnh viễn. Nếu người dùng xóa email một cách vĩnh viễn, email sẽ bị xóa hoàn toàn khỏi tài khoản Gmail của họ và không thể khôi phục lại được nữa.

*\* Phân tích cụ thể tính năng:*

* Xóa email cá nhân hoặc hàng loạt: Người dùng có thể chọn xóa một email cá nhân hoặc chọn nhiều email để xóa cùng lúc.
* Xóa vĩnh viễn hoặc di chuyển vào thùng rác: Người dùng có thể chọn xóa email vĩnh viễn khỏi hộp thư hoặc di chuyển vào thùng rác để lưu trữ trong một khoảng thời gian nhất định trước khi bị xóa vĩnh viễn.
* Tự động xóa email: Người dùng có thể thiết lập tính năng tự động xóa email theo một thời gian nhất định, ví dụ như sau một số ngày hoặc sau khi đã đọc email đó.
* Khôi phục email đã xóa: Người dùng có thể khôi phục các email đã xóa trong thùng rác nếu cần thiết.
* Xóa email theo định kỳ: Người dùng có thể sử dụng tính năng xóa email theo định kỳ để tự động xóa các email không cần thiết hoặc email quá cũ.

### **1.2.5 Tính năng đánh dấu chưa đọc/ đã đọc**

- Tính năng đánh dấu chưa đọc/đã đọc trong Gmail là tính năng cho phép người dùng đánh dấu các email đã được đọc hoặc chưa đọc trong hộp thư đến của mình.

*\* Mô tả tính năng:*

* Đánh dấu chưa đọc: Khi một email mới được nhận, nó sẽ được đánh dấu chưa đọc mặc định. Người dùng có thể đánh dấu email đã đọc hoặc đánh dấu lại email chưa đọc bằng cách click vào biểu tượng đánh dấu chưa đọc.
* Đánh dấu đã đọc: Người dùng có thể đánh dấu email đã đọc bằng cách click vào biểu tượng đánh dấu đã đọc. Email đó sẽ được đánh dấu màu nhạt để người dùng biết rằng email đó đã được đọc.

*\* Phân tích cụ thể tính năng:*

* Tính năng này rất hữu ích đối với những người dùng nhận được nhiều email mỗi ngày. Họ có thể dễ dàng phân biệt những email đã đọc và những email chưa đọc. Điều này giúp họ dễ dàng quản lý email, tìm kiếm và phản hồi email một cách hiệu quả hơn.
* Ngoài ra, tính năng đánh dấu chưa đọc/đã đọc trong Gmail cũng được sử dụng để tổ chức các email theo độ ưu tiên. Người dùng có thể đánh dấu một số email quan trọng là chưa đọc để dễ dàng tìm kiếm và phản hồi trong thời gian ngắn nhất. Tính năng này cũng giúp người dùng tránh bỏ sót những email quan trọng khi nhận nhiều email cùng lúc.

### **1.2.6 Tính năng lưu trữ**

- Tính năng lưu trữ của Gmail là một phần quan trọng trong việc quản lý email. Nó cho phép người dùng lưu trữ email một cách an toàn và tiện lợi. Với việc lưu trữ email, người dùng có thể dễ dàng truy cập lại những email quan trọng và cần thiết sau này.

- Ngoài ra, tính năng lưu trữ của Gmail cũng hỗ trợ cho việc lưu trữ tệp đính kèm của email. Người dùng có thể lưu trữ các tệp đính kèm trực tiếp vào Google Drive hoặc tải về máy tính của mình để lưu trữ ở định dạng tệp.

*\* Mô tả tính năng:*

* Gmail cho phép người dùng lưu trữ email vào các thư mục khác nhau, bao gồm Inbox, Thư rác, Chờ gửi, Đã gửi và Thư đã xóa.
* Ngoài ra, người dùng có thể tạo ra các thư mục riêng để lưu trữ email theo các chủ đề khác nhau. Tính năng này giúp cho việc tìm kiếm email dễ dàng hơn và giúp cho việc sắp xếp email trở nên ngăn nắp hơn.

*\* Phân tích cụ thể tính năng:*

* Tính năng lưu trữ của Gmail giúp cho người dùng có thể sắp xếp email một cách dễ dàng và chính xác. Việc tạo ra các thư mục riêng giúp cho người dùng có thể phân loại email theo từng chủ đề riêng biệt và lưu trữ một cách tiện lợi.
* Tính năng lưu trữ của Gmail cũng giúp cho việc tìm kiếm email trở nên nhanh chóng và hiệu quả hơn. Người dùng có thể sử dụng chức năng tìm kiếm của Gmail để tìm kiếm email trong các thư mục khác

### **2.2.7 Tính năng gửi email cho phép đính kèm**

- Tính năng gửi email với đính kèm trong Gmail cho phép người dùng đính kèm các tập tin như tài liệu văn bản, hình ảnh, video và tệp âm thanh vào email để gửi cho người nhận. Tính năng này rất hữu ích trong việc chia sẻ tài liệu, hình ảnh, video hoặc tệp âm thanh giữa các thành viên trong một dự án hoặc trao đổi thông tin trong công việc.

*\* Mô tả tính năng:*

* Để sử dụng tính năng này, người dùng chỉ cần nhấp vào biểu tượng "Đính kèm tệp tin" trong cửa sổ soạn thảo email. Sau đó, họ có thể chọn tệp tin muốn đính kèm từ máy tính hoặc thiết bị lưu trữ trực tuyến của mình, chẳng hạn như Google Drive, Dropbox hoặc OneDrive. Người dùng có thể đính kèm nhiều tệp tin cùng lúc bằng cách chọn nhiều tệp hoặc thư mục cùng lúc.

*\* Phân tích cụ thể tính năng:*

* Tính năng này giúp người dùng có thể chia sẻ các tài liệu quan trọng một cách nhanh chóng và thuận tiện. Ví dụ như gửi bản thảo công việc, tài liệu học tập, hình ảnh hoặc video, tài liệu giấy tờ, và nhiều hơn nữa.
* Tính năng này rất hữu ích cho các doanh nghiệp và cá nhân khi gửi email có nhu cầu đính kèm các tệp tin quan trọng. Nó giúp tiết kiệm thời gian và tiện lợi cho người dùng khi gửi email có chứa nhiều tệp đính kèm. Ngoài ra, tính năng đính kèm tệp tin của Gmail cũng được tích hợp với các ứng dụng khác của Google như Google Drive, Google Docs và Google Sheets, giúp người dùng truy cập dễ dàng đến các tệp liên quan đến email của họ.

### 

### **1.2.8 Tính năng gửi email cho phép gửi nhiều người cùng lúc, hỗ trợ tính năng CC và BCC**

- Tính năng gửi email cho phép gửi nhiều người cùng lúc và hỗ trợ tính năng CC và BCC là một trong những tính năng cơ bản của Gmail.

- Tính năng CC (Carbon Copy) cho phép người dùng gửi một bản sao của email đến một số người, trong khi vẫn gửi email chính đến người nhận chính.

- Tính năng BCC (Blind Carbon Copy) cho phép người dùng gửi một bản sao của email đến một số người, mà không tiết lộ địa chỉ email của những người đó đến người nhận chính.Tính năng đánh dấu quan trọng trong Gmail giúp người dùng quản lý email hiệu quả hơn bằng cách đánh dấu các email quan trọng và dễ dàng tìm kiếm chúng sau này.

* Ngoài việc đánh dấu các email quan trọng, người dùng cũng có thể sử dụng tính năng này để đánh dấu các email cần phản hồi hoặc cần xử lý sau này.
* Tính năng đánh dấu quan trọng cũng được tích hợp với tính năng tìm kiếm trong Gmail, giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm các email đã đánh dấu quan trọng trước đó.
* Gmail cũng cung cấp các tùy chọn đánh dấu sao khác nhau, cho phép người dùng tùy chỉnh và phân loại email theo mức độ quan trọng khác nhau.
* Tính năng đánh dấu quan trọng trong Gmail cũng tích hợp với các tính năng khác của Gmail như lưu nháp, gửi lại, chuyển tiếp và phản hồi tự động, giúp người dùng quản lý email dễ dàng hơn.

# **CHƯƠNG 2 – KHẢO SÁT VỀ WEBMAIL VỚI THÓI QUEN NGƯỜI DÙNG**

## 2.1 Phỏng vấn một số khách hàng về ứng dụng webmail

| Câu hỏi | Trả lời |
| --- | --- |
| Webmail được hình thành dựa trên những trang web phổ biến nào hiện nay? | Hiện nay, có nhiều ứng dụng có chức năng giao tiếp với mọi người bằng internet như: messenger của Meta, gmail của Google, Skypie, …. Web mail được xây dựng tương tự như các ứng dụng đó. |
| Webmail khác gì với email thông thường? | Webmail và email thông thường đều giúp người dùng gửi và nhận thư điện tử, tuy nhiên, webmail có thể truy cập từ bất kỳ đâu trên thế giới thông qua internet và không cần phải cài đặt một phần mềm email trên máy tính cá nhân. |
| Khi truy cập vào webmail thì người dùng có thể xem được những gì? | Có thể xem được giao diện của web, các chức năng thiết yếu, thông tin của người dùng và các tin nhắn của mỗi tài khoản. |
| Webmail có thể giúp ích gì cho người dùng? | Giúp việc giao tiếp trở nên thuận tiện hơn, ngoài ra webmail có thể bảo mật thông tin của khách hàng và bảo vệ tài khoản khách hàng khỏi tin nhắn gây hại. |
| Webmail có độ bảo mật cao không? | Độ bảo mật của webmail phụ thuộc vào cách cấu hình và quản lý của nhà cung cấp dịch vụ. Tuy nhiên, những nhà cung cấp dịch vụ webmail lớn như Google hay Microsoft đều có các biện pháp bảo mật đáng tin cậy để bảo vệ thông tin của người dùng. |
| Webmail có hạn chế gì không? | Webmail có thể bị giới hạn bởi dung lượng lưu trữ của nhà cung cấp dịch vụ và tốc độ kết nối internet. Ngoài ra, sự phụ thuộc vào kết nối internet có thể làm cho việc truy cập webmail trở nên chậm hơn so với việc sử dụng phần mềm email trên máy tính. |

**Bảng 2.1 Phỏng vấn một số khách hàng**

## 2.2 Khảo sát

Số lượng người tham gia khảo sát: 20 người

### 2.2.1 Thống kê về việc sử dụng webmail

- 90% người dùng sử dụng Gmail, 5% sử dụng Outlook, 5% sử dụng Yahoo Mail.

- 70% người dùng sử dụng webmail hàng ngày, 25% sử dụng webmail từ 2-5 lần một tuần, 5% sử dụng webmail ít hơn 2 lần một tuần.

### 2.2.2 Thống kê về mục đích sử dụng webmail

- 80% người dùng sử dụng webmail để gửi và nhận email.

- 20% người dùng sử dụng webmail để trao đổi tài liệu.

### 2.2.3 Thống kê về thói quen sử dụng webmail

- 65% người dùng kiểm tra email trước khi đi ngủ.

- 45% người dùng lưu trữ email sau khi đọc.

- 55% người dùng xóa email sau khi đọc.

### 2.2.4 Kết luận

- Từ kết quả khảo sát, chúng tôi nhận thấy rằng Gmail là dịch vụ webmail phổ biến nhất và hầu hết người dùng sử dụng webmail hàng ngày để gửi và nhận email. Hơn nữa, hơn một nửa số người dùng xóa email thay vì lưu trữ chúng và ít người dùng sử dụng tính năng đặc biệt của webmail.

- Hầu hết người dùng sử dụng webmail để gửi và đọc email, và một số người dùng sử dụng nó để trao đổi tài liệu và quản lý thời gian làm việc. Thói quen kiểm tra email trước khi đi ngủ và lưu trữ email sau khi đọc cũng là thói quen phổ biến của một số người dùng.

# **CHƯƠNG 3 – HƯỚNG GIẢI QUYẾT VÀ XÂY DỰNG TÍNH NĂNG VÀO ĐỒ ÁN CỦA NHÓM**

* Qua việc khảo sát các tính năng của Gmail, tiến hành phỏng vấn, khảo sát thói quen sử dụng webmail của người dùng, nhóm em đã xây dựng nên các yếu tố mà một trang web mail cần phải có:
  + Đơn giản: nhiều người dùng không quá am hiểu về công nghệ hiện nay, vì vậy chúng em xây dựng giao diện người dùng một cách đơn giản, dễ nhìn và nổi bật lên các chức năng thiết yếu được sử dụng nhiều nhất để người dùng sử dụng không gặp nhiều khó khăn trong việc tiếp cận web.
  + Tốc độ: việc gửi và nhận tin nhắn được cập nhật một cách nhanh chóng, thông tin địa chỉ người nhận và thông tin người gửi được hiển thị nhanh chóng và chính xác nhất để tránh việc gửi nhầm cho tài khoản khác.
  + Chi tiết, rõ ràng: Thông tin người gửi được thể hiện rõ ràng như: họ tên, địa chỉ mail, chủ đề tin nhắn để người nhận tin biết được ai gửi và nội dung của mail đó qua chủ đề của mail. Mail sau khi gửi hoặc nhận sẽ được hiển thị toàn bộ trên giao diện người dùng để khi truy cập vào ứng dụng, người dùng có thể thấy các tin nhắn đó.

# **TÀI LIỆU THAM KHẢO**

**Tiếng Việt**

WebMail là gì? Cách sử dụng WebMail để gửi và nhận mail. Link: <https://wiki.matbao.net/webmail-la-gi-cach-su-dung-webmail-de-gui-va-nhan-mail/>

**Tiếng Anh**

Webmail – Wikipedia: <https://en.wikipedia.org/wiki/Webmail>