Ứng dụng hỗ trợ tìm kiếm gia sư Seeker

Version 1.0

Revision History

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Date** | **Version** | **Description** | **Author** |
| 20 Apr, 22 | 1.0 | Hoàn thiện nội dung các phần | Huỳnh Tấn Thọ |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |

Table of Contents

1. Introduction 4

1.1 Purpose 4

1.2 Scope 4

1.3 Definitions, Acronyms, and Abbreviations 4

1.4 References 4

1.5 Overview 4

2. Establish Stakeholder or User Profile 4

3. Assessing the Problem 5

4. Understanding the User Environment 5

5. Recap for Understanding 6

6. Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions) 6

7. Assessing Your Solution (if applicable) 7

8. Assessing the Opportunity 7

9. Assessing Reliability, Performance, and Support Needs 8

10. Wrap-Up 8

11. Analyst’s Summary 8

# Introduction

* + Tài liệu Stakeholder Requests này nhằm mô tả quá trình thu thập yêu cầu từ những người có nhu cầu tìm gia sư, đồng thời ghi nhận, đánh giá, tổng hợp các yêu cầu của họ dành cho dự án này một cách có hệ thống. Từ đó nhận xét, tìm hiểu, đưa ra giải pháp và đánh giá tầm quan trọng cho các vấn đề, khó khăn mà họ gặp phải.

## Purpose

* Mục đích của tài liệu này là nhằm mô tả quá trình thu thập yêu cầu từ các stakeholder, ghi nhận những yêu cầu của họ dành cho dự án
* Tài liệu này cũng được sử dụng để thảo luận hoặc đề xuất cách thức giải quyết các yêu cầu đã thu thập được từ các stakeholder.

## Scope

* Tài liệu Stakeholder Requests này được sử dụng trong phạm vi của dự án Ứng dụng hỗ trợ tìm kiếm gia sư Seeker.
* Các phân tích, giải pháp được đưa ra có thể làm ảnh hưởng, thay đổi nội dung của một số tài liệu khác như Tài liệu Tầm nhìn, Tài liệu Đặc tả Use-Case, …

## Definitions, Acronyms, and Abbreviations

## References

* + Biên bản phỏng vấn, video và ghi âm của buổi phỏng vấn người tìm gia sư.
  + Kết quả khảo sát người tìm gia sư.

## Overview

Tài liệu Stakeholder Requests này bao gồm các mục sau:

* Establish Stakeholder or User Profile: giới thiệu sơ lược về stakeholder hoặc người dùng.
* Assessing the Problem: đánh giá vấn đề mà họ gặp phải
* Understanding the User Environment: tìm hiểu môi trường người dùng
* Recap for Understanding: tóm tắt thông tin thu thập được
* Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem: thẩm định lại vấn đề stakeholder gặp phải
* Assessing Your Solution: đưa ra và đánh giá các giải pháp
* Assessing the Opportunity: đánh giá cơ hội, tiềm năng sử dụng
* Assessing Reliability, Performance, and Support Needs: đánh giá độ tin cậy, hiệu năng, …
* Wrap-Up: kết luận và trao đổi thông tin liên lạc
* Analyst’s Summary: tóm tắt và đánh giá độ ưu tiên cho các yêu cầu

# Establish Stakeholder or User Profile

* Chức vụ, nghề nghiệp: học sinh, sinh viên, phụ huynh
* Nhu cầu: Người có nhu cầu tìm gia sư
* Nhu cầu được thỏa mãn khi tìm được gia sư phù hợp yêu cầu.
* Một số khó khăn gặp phải trong quá trình tìm gia sư: ít gia sư để lựa chọn, khoảng cách di chuyển xa, phí trung gian cao, dễ bị lừa đảo, trình độ gia sư không đáp ứng yêu cầu,…
* Các yếu tố khiến cho việc tìm gia sư dễ dàng hơn: xem được thông tin chi tiết gia sư, phí trung gian thấp, học viên và gia sư có thể trao đổi với nhau trước khi theo học,…

# Assessing the Problem

* Khoảng cách di chuyển đến trung tâm gia sư khá xa
  + Vấn đề này xảy ra do khoảng cách từ nơi ở đến nơi tìm gia sư khá xa.
  + Mong muốn có một ứng dụng giúp tìm và nhận gia sư tại nhà, nhằm tiết kiệm thời gian, chi phí đi đến trung tâm.
* Ít gia sư để lựa chọn
  + Vấn đề xảy ra khi tìm kiếm gia sư thông qua người quen.
  + Có thể đến trung tâm gia sư để tìm gia sư, tuy nhiên lại e ngại phí trung gian cao và sợ lừa đảo.
  + Mong muốn có một ứng dụng cung cấp nhiều lựa chọn đa dạng hơn khi tìm gia sư.
* Phí trung gian cao
  + Vấn đề xảy ra khi tìm kiếm gia sư thông qua các trung tâm gia sư.
  + Có thể đến trung tâm gia sư khác để tìm gia sư, tuy nhiên việc này tốn thời gian và chi phí.
  + Mong muốn có một ứng dụng thu phí trung gian hợp lý khi hỗ trợ tìm gia sư.
* Dễ bị lừa đảo
  + Vấn đề xảy ra khi tìm kiếm gia sư thông qua các trung tâm gia sư không uy tín.
  + Vấn đề này khó giải quyết do không thể đánh giá được một trung tâm có uy tín hay không từ vẻ bề ngoài.
  + Mong muốn có một ứng dụng có thể xác thực danh tính của gia sư cũng như có chính sách hoàn tiền khi xảy ra tình trạng lừa đảo.
* Trình độ gia sư không như mong đợi
  + Vấn đề xảy ra khi gia sư không cung cấp hoặc cung cấp rất ít các chứng chỉ, bằng cấp liên quan.
  + Vấn đề này có thể giải quyết bằng cách từ chối các gia sư không đáp ứng đầy đủ giấy tờ.
  + Mong muốn có một ứng dụng có thể yêu cầu gia sư cung cấp các giấy tờ cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng.

# Understanding the User Environment

* + Đối với người dùng sử dụng ứng dụng để tìm gia sư
  + Đối tượng sử dụng chính: học sinh, sinh viên, phụ huynh.
  + Trình độ học vấn: cấp 2 trở lên nếu đối tượng sử dụng là học sinh, yêu cầu biết đọc chữ nếu đối tượng sử dụng là phụ huynh.
  + Đã từng tiếp xúc với máy tính và điện thoại thông minh.
  + Người dùng hiếm khi sử dụng qua các ứng dụng tương tự trên điện thoại thông minh để tìm gia sư.
  + Ứng dụng được dự định phát hành trên nền tảng di dộng, cụ thể là điện thoại thông minh
  + Ứng dụng được thiết kế sao cho người dùng mới có thể thành thạo sử dụng sau 1 giờ thao tác.
  + Ứng dụng có tích hợp hướng dẫn sử dụng.
  + Đối với người dùng sử dụng ứng dụng để tìm công việc gia sư
  + Đối tượng sử dụng chính: sinh viên, giáo viên.
  + Trình độ học vấn: tốt nghiệp cấp 3 trở lên.
  + Đã từng tiếp xúc với máy tính và điện thoại thông minh.
  + Người dùng hiếm khi sử dụng qua các ứng dụng tương tự trên điện thoại thông minh để tìm công việc gia sư.
  + Ứng dụng được dự định phát hành trên nền tảng di dộng, cụ thể là điện thoại thông minh.
  + Ứng dụng được thiết kế sao cho người dùng mới có thể thành thạo sử dụng sau 1 giờ thao tác.
  + Ứng dụng có đi kèm hướng dẫn sử dụng.

# Recap for Understanding

* Các vấn đề mà stakeholder cũng như người dùng gặp phải:
  + Số lượng gia sư không đa dạng
  + Khoảng cách di chuyển đến trung tâm tìm gia sư xa
  + Phí trung gian cao khi tìm gia sư
  + Dễ bị lừa đảo nếu không may gặp các trung tâm không uy tín
  + Trình độ của gia sư không đáp ứng yêu cầu
* Một số vấn đề nhỏ khác
  + Không được trao đổi kỹ càng với gia sư trước khi theo học.
  + Không biết đánh giá của các học viên cũ với gia sư.

# Analyst’s Inputs on Stakeholder’s Problem (validate or invalidate assumptions)

* Khoảng cách di chuyển xa
  + Nguyên nhân: khoảng cách từ nơi ở đến nơi tìm gia sư khá xa.
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Hiện tại, họ không thể giải quyết được vấn đề này.
  + Stakeholder mong muốn ứng dụng giúp tìm và nhận gia sư tại nhà.
* Số lượng gia sư không đa dạng
  + Nguyên nhân: kiếm gia sư thông qua người quen.
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Stakeholder giải quyết vấn đề bằng cách đến trung tâm gia sư để tìm gia sư.
  + Stakeholder mong muốn ứng dụng có khả năng cung cấp nhiều lựa chọn đa dạng khi tìm gia sư.
* Phí trung gian cao
  + Nguyên nhân: tìm kiếm gia sư thông qua các trung tâm gia sư.
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Stakeholder giải quyết vấn đề bằng cách đến trung tâm gia sư khác để tìm gia sư.
  + Stakeholder mong muốn ứng dụng thu phí trung gian hợp lý khi hỗ trợ tìm gia sư.
* Dễ bị lừa đảo nếu không may gặp các trung tâm không uy tín
  + Nguyên nhân: trung tâm gia sư không uy tín.
  + Đây là vấn đề thực tế mà stakeholder gặp phải.
  + Hiện tại, họ không thể giải quyết được vấn đề này.
  + Stakeholder mong muốn ứng dụng chức năng xác thực danh tính của gia sư hoặc chính sách hoàn tiền khi xảy ra tình trạng lừa đảo.
* Trình độ gia sư không như mong đợi
  + Nguyên nhân: gia sư không cung cấp hoặc cung cấp rất ít các chứng chỉ, bằng cấp liên quan.
  + Stakeholder chưa gặp phải vấn đề này.
  + Stakeholder giải quyết vấn đề bằng cách từ chối các gia sư không đáp ứng đầy đủ giấy tờ.
  + Stakeholder mong muốn ứng dụng yêu cầu gia sư cung cấp các giấy tờ cần thiết nhằm đảm bảo chất lượng gia sư.

# Assessing Your Solution (if applicable)

* Mức phí trung gian hợp lý, dưới 30%
  + Giài quyết cho vấn đề: mức phí trung gian cao
  + Stakeholder đánh giá vấn đề này là quan trọng, giải pháp đưa ra là hợp lý.
* Yêu cầu người dùng đăng ký làm gia sư phải xác thực danh tính
  + Giài quyết cho vấn đề: bị lừa đảo
  + Stakeholder đánh giá vấn đề này là rất quan trọng, giải pháp đưa ra là hợp lý.
* Yêu cầu người dùng đăng ký làm gia sư phải cung cấp một số giấy tờ nhằm đảm bảo chất lượng
  + Giài quyết cho vấn đề: trình độ gia sư không như mong đợi
  + Stakeholder đánh giá vấn đề này là rất quan trọng, giải pháp đưa ra là hợp lý.

# Assessing the Opportunity

* Việc giải quyết thành công những vấn đề mà các stakeholder đã đưa ra bằng những giải pháp đã để xuất, sẽ giúp cho
  + Ứng dụng được biết đến rộng rãi.
  + Thu hút người dùng mới.
  + Nâng cao chất lượng dịch vụ.
  + Cải thiện trải nghiệm người dùng.
  + Thúc đẩy người tìm gia sư ưu tiên tìm kiếm thông qua ứng dụng.

# Assessing Reliability, Performance, and Support Needs

* Ứng dụng có thể chạy ổn định ít nhất 2 năm kể từ lúc phát hành.
* Khi sử dụng, ứng dụng không chiếm quá 500 MB bộ nhớ điện thoại.
* Ứng dụng cung cấp các thông tin của đội ngũ chăm sóc khách hàng, giúp người dùng liên lạc khi cần hỗ trợ.
* Ứng dụng không để lộ tài khoản, thông tin khách hàng cho bên thứ ba.
* Ứng dụng được phát hành trên Google Play và App Store.
* Giao diện ứng dụng thân thiện với người dùng, dễ nhìn, dễ làm quen, không được quá sơ sài.

# Wrap-Up

* Các bên của cuộc phỏng vấn đã trao đổi thông tin liên lạc với nhau

# Analyst’s Summary

1. Dễ bị lừa đảo trong quá trình tìm kiếm gia sư

2. Trình độ gia sư không như mong đợi

3. Mức phí trung gian chưa hợp lý