Phiếu phỏng vấn cho dự án

**“Xây dựng phần mềm quản lý và thu phí ở chung cư Blue Moon”**

| *Người được phỏng vấn:* ***Lý Công Tiến*** *(Kế toán)* | *Ngày 17/04/2025* |
| --- | --- |
| ***Câu hỏi*** | ***Ghi nhận*** |
| Câu hỏi 1:  Anh/Chị có thể mô tả quy trình thu phí quản lý chung cư hiện tại không ? | Trả lời:  - Khu chung cư thực hiện thu một số khoản phí và đóng góp của các hộ gia đình, công việc này do cán bộ kế toán phụ trách. Khoản phí vệ sinh là bắt buộc với tất cả các hộ gia đình, mỗi năm thu 1 lần với định mức 6.000VNĐ/ 1 tháng/ 1 nhân khẩu. Cán bộ kế toán sẽ lập danh sách các hộ gia đình và số nhân khẩu tương ứng, sau đó đến từng nhà thu phí và ghi nhận số tiền nộp.  - Đối với các khoản đóng góp thì không quy định số tiền mà phụ thuộc vào từng hộ, các khoản đóng góp này được thu theo từng đợt của các cuộc vận động như: “Ủng hộ ngày thương binh- liệt sỹ 27/07”, “Ủng hộ ngày tết thiếu nhi”, “Ủng hộ vì người nghèo”, … Cán bộ kế toán cũng cần thống kê tổng số tiền đã thu trong mỗi đợt, tổng số hộ đã nộp và có thể xem chi tiết mỗi hộ đã nộp những khoản tiền nào.  Kết quả quan sát:  Toàn bộ quy trình được thực hiện thủ công và các khoản đóng góp là không bắt buộc và tùy thuộc vào từng hộ gia đình. |
| Câu hỏi 2:  Những loại phí nào anh/chị thường xuyên phải xử lý trong một hệ thống chung cư ? | Trả lời:  Hiện tại, các loại phí thường xuyên cần xử lý bao gồm phí dịch vụ chung cư, phí gửi xe (theo lượt hoặc theo tháng) và các loại phí thu hộ (tiền điện, nước).  Kết quả quan sát:  Các loại phí liên quan đến tiền nước đôi khi sẽ xảy ra nhầm lẫn về số khối do sai sót với công ty cung cấp, ngoài ra phí gửi xe là thủ công, chưa có phần mềm nên vẫn phải viết vé theo lượt hoặc theo tháng, dễ gây mất mát . |
| Câu hỏi 3:  Trong quá trình quản lý chung cư, anh/chị cảm thấy công việc nào mất thời gian và dễ xảy ra sai sót nhất ? | Trả lời:  Trong quá trình quản lý chung cư, việc quản lý nhân khẩu ở mỗi hộ gia đình sẽ có nhiều lúc sai lệch thông tin do hộ gia đình chuyển đi nơi khác, có người mới ở cùng hoặc có người rời đi, việc thu phí sẽ bị lệch nếu không được cập nhật thông tin sớm, thiếu tính minh bạch. |
| Câu hỏi 4:  Anh/chị đã từng sử dụng phần mềm nào để hỗ trợ thu phí chưa ? | Trả lời:  Hiện tại chung cư chưa có phần mềm chính thức, hầu như đều làm việc bằng Excel là chính. Đã sử dụng thử một vài ứng dụng quản lý dân cư nhưng không phù hợp với mô hình nhỏ, nhiều thao tác dư thừa. |
| Câu hỏi 5:  Khi một hộ gia đình mới chuyển đến hoặc chuyển đi, quy trình cập nhật thông tin diễn ra như thế nào ? | Trả lời:  Cư dân sẽ báo với tổ trưởng hoặc tổ phó, sau đó kế toán sẽ cập nhật vào danh sách hộ gia đình chung cư trên Excel. Tuy nhiên việc này không đồng bộ do có trường hợp khai báo chậm làm sai lệch thông tin về nhân khẩu.  Kết quả quan sát:  Việc cập nhật thông tin thường được tổng hợp thủ công từ nhiều nguồn nên dễ gây nhầm lẫn, việc tìm kiếm thông tin nhanh khi làm việc với chính quyền địa phương đôi lúc gây khó khăn và mất thời gian. |
| Câu hỏi 6:  Anh/chị thường cần tra cứu thông tin theo tiêu chí nào (ví dụ: hộ gia đình, khoản thu, thời gian)? | Trả lời:  Tôi thường cần tra cứu theo hộ gia đình, tên khoản thu, và khoảng thời gian cụ thể.  Kết quả quan sát: Việc tra cứu theo các tiêu chí này hiện mất nhiều thời gian vì dữ liệu phân tán, không có công cụ lọc nhanh hay báo cáo tức thời. |
| Câu hỏi 7:  Anh/chị mong muốn giao diện phần mềm như thế nào để dễ dàng thao tác (ví dụ: danh sách hiển thị, tìm kiếm nhanh)? | Trả lời:  Giao diện đơn giản, dễ sử dụng, có bảng danh sách hộ dân, các khoản thu rõ ràng. Cần có chức năng tìm kiếm nhanh theo tên hộ, giới tính, địa chỉ. Nên có bộ lọc theo thời gian, loại phí.  Kết quả quan sát: Người dùng lớn tuổi nên ưu tiên chữ to, bố cục rõ ràng, không quá nhiều tab. |
| Câu hỏi 8:  Ngoài các tính năng quản lý phí và cư dân, anh/chị có mong muốn phần mềm tích hợp thêm những chức năng gì không? | Trả lời:  Mong muốn có thêm chức năng phản ánh sự cố (ví dụ: điện, nước hỏng), gửi thông báo nội bộ chung cư, quản lý lịch họp tổ dân phố, tổng hợp báo cáo gửi phường.  Kết quả quan sát: Quản lý chung cư hiện tại còn rời rạc, phần mềm có thể giúp gắn kết cư dân và quản lý hiệu quả hơn. |

| *Người được phỏng vấn:* ***Nguyễn Đình Phúc Thành*** *(Tổ trưởng)* | *Ngày 17/04/2025* |
| --- | --- |
| ***Câu hỏi*** | ***Ghi nhận*** |
| Câu hỏi 1:  Anh/Chị có thể mô tả quy trình thu phí quản lý chung cư hiện tại không ? | Trả lời: Thông thường, kế toán sẽ gửi danh sách dự kiến số tiền cần thu cho từng hộ dựa trên số nhân khẩu. Sau đó tôi xác minh lại thông tin nhân khẩu, hỗ trợ thông báo cho các hộ dân. Sau khi thu xong, tôi kiểm tra danh sách các hộ đã nộp và ký xác nhận. |
| Câu hỏi 2:  Những loại phí nào anh/chị thường xuyên phải xử lý trong một hệ thống chung cư ? | Trả lời: Phí vệ sinh là định kỳ hàng năm, ngoài ra còn có các khoản đóng góp như ủng hộ ngày lễ, hỗ trợ hộ nghèo, tết thiếu nhi… Thường thì các khoản đóng góp này không bắt buộc, nên mỗi hộ đóng một mức khác nhau. |
| Câu hỏi 3:  Trong quá trình quản lý chung cư, anh/chị cảm thấy công việc nào mất thời gian và dễ xảy ra sai sót nhất ? | Trả lời: Khâu cập nhật thông tin nhân khẩu thủ công rất dễ sai. Khi có người mới về mà chưa kịp khai báo, hoặc có hộ chuyển đi nhưng vẫn còn trong danh sách, việc thu phí sẽ bị lệch. Tổng hợp danh sách bằng tay cũng dễ nhầm lẫn. |
| Câu hỏi 4:  Anh/chị đã từng sử dụng phần mềm nào để hỗ trợ thu phí chưa ? | Trả lời: Chưa có phần mềm chính thức, chỉ có dùng Excel là chính. Có thử dùng app quản lý dân cư nhưng không phù hợp với mô hình nhỏ, nhiều thao tác dư thừa. |
| Câu hỏi 5:  Khi một hộ gia đình mới chuyển đến hoặc chuyển đi, quy trình cập nhật thông tin diễn ra như thế nào ? | Trả lời: Người dân báo cho tôi, tôi ghi lại vào sổ và cập nhật danh sách Excel. Nhưng đôi khi bị sót vì không phải ai cũng báo ngay khi có thay đổi. |
| Câu hỏi 6:  Anh/chị thường cần tra cứu thông tin theo tiêu chí nào (ví dụ: hộ gia đình, khoản thu, thời gian)? | Trả lời:Tôi thường tra theo số nhà hoặc tên chủ hộ. Cũng có lúc cần biết theo khu vực (tầng, block) hoặc lọc ra danh sách hộ chưa nộp phí. |
| Câu hỏi 7:  Anh/chị mong muốn giao diện phần mềm như thế nào để dễ dàng thao tác (ví dụ: danh sách hiển thị, tìm kiếm nhanh)? | Trả lời:  Danh sách hộ gia đình hiển thị rõ ràng, có thể lọc theo tên, số nhà, tình trạng đóng phí. Tìm kiếm nhanh theo từ khóa, tự động gợi ý khi gõ. Bấm vào từng dòng để xem chi tiết và chỉnh sửa được ngay  Kết quả quan sát: Kiểm soát quyền chỉnh sửa đối với người dùng là cư dân, nếu không sẽ gây sai lệch thông tin |
| Câu hỏi 8:  Ngoài các tính năng quản lý phí và cư dân, anh/chị có mong muốn phần mềm tích hợp thêm những chức năng gì không? | Trả lời: Tôi mong phần mềm có thể hỗ trợ in danh sách thông báo cho từng hộ dân, để tôi có thể phát tận tay hoặc dán tại bảng thông báo của khu. Ngoài ra, phần mềm nên có chức năng thống kê nhanh những hộ chưa nộp phí, hoặc trễ hạn nhiều lần để dễ theo dõi. Nếu có thêm lịch sử thay đổi thông tin nhân khẩu, phí từng năm thì sẽ tiện hơn khi cần kiểm tra lại. |

| *Người được phỏng vấn:* ***Lê Mạnh Tùng*** *(Tổ phó)* | *Ngày 17/04/2025* |
| --- | --- |
| ***Câu hỏi*** | ***Ghi nhận*** |
| Câu hỏi 1:  Anh/Chị có thể mô tả quy trình thu phí quản lý chung cư hiện tại không ? | Trả lời: Cán bộ kế toán sẽ lập danh sách dựa trên số nhân khẩu, rồi tôi hỗ trợ đi thu cùng hoặc xác nhận thông tin hộ nào có thay đổi. Danh sách thu phí được in ra, ghi tay và sau đó cập nhật lại vào file tổng hợp |
| Câu hỏi 2:  Những loại phí nào anh/chị thường xuyên phải xử lý trong một hệ thống chung cư ? | Trả lời: Phí vệ sinh là bắt buộc, ngoài ra có những khoản đóng góp tự nguyện như ủng hộ lễ Tết, các quỹ từ thiện hoặc hoạt động cộng đồng của khu dân cư. |
| Câu hỏi 3:  Trong quá trình quản lý chung cư, anh/chị cảm thấy công việc nào mất thời gian và dễ xảy ra sai sót nhất ? | Trả lời: Khó nhất là cập nhật biến động nhân khẩu. Có người chuyển đến nhưng quên báo, có người chuyển đi vẫn còn trong danh sách, gây sai sót khi tính phí. Còn việc thống kê tiền thu nếu làm thủ công cũng dễ bị nhầm. |
| Câu hỏi 4:  Anh/chị đã từng sử dụng phần mềm nào để hỗ trợ thu phí chưa ? | Trả lời: Chưa có phần mềm riêng biệt nào. Chủ yếu dùng Excel, nhưng dữ liệu dễ bị sửa nhầm, mất thời gian tổng hợp. Nếu có hệ thống thì sẽ tốt hơn. |
| Câu hỏi 5:  Khi một hộ gia đình mới chuyển đến hoặc chuyển đi, quy trình cập nhật thông tin diễn ra như thế nào ? | Trả lời: Người dân báo với tổ trưởng hoặc tổ phó, rồi tôi cập nhật vào danh sách Excel. Nhưng việc này không đồng bộ, có trường hợp chậm báo làm sai lệch thông tin hộ khẩu. |
| Câu hỏi 6:  Anh/chị thường cần tra cứu thông tin theo tiêu chí nào (ví dụ: hộ gia đình, khoản thu, thời gian)? | Trả lời: Tôi hay tra cứu theo số nhà, tên chủ hộ hoặc theo phường xã. Cũng cần lọc các hộ chưa nộp phí để nhắc nhở. |
| Câu hỏi 7:  Anh/chị mong muốn giao diện phần mềm như thế nào để dễ dàng thao tác (ví dụ: danh sách hiển thị, tìm kiếm nhanh)? | Trả lời:  Giao diện đơn giản, dễ sử dụng, có bảng danh sách hộ dân, các khoản thu rõ ràng. Cần có chức năng tìm kiếm nhanh theo tên hộ, giới tính, địa chỉ. Nên có bộ lọc theo thời gian, loại phí.  Kết quả quan sát: Nên ưu tiên sử dụng cỡ chữ lớn, bố cục đơn giản, rõ ràng và hạn chế số lượng tab để phù hợp với người dùng lớn tuổi. |
| Câu hỏi 8:  Ngoài các tính năng quản lý phí và cư dân, anh/chị có mong muốn phần mềm tích hợp thêm những chức năng gì không? | Trả lời: Tôi mong hệ thống có phân quyền rõ ràng, tổ phó chỉ được xem và cập nhật nhân khẩu, không được sửa dữ liệu tài chính. Ngoài ra, nên có tính năng lưu lịch sử thay đổi nhân khẩu và nhắc hạn cập nhật. |