# **Interview Script – Hệ thống Quản lý Dân cư**

### **1. Introduction (Giới thiệu – xây dựng niềm tin, làm rõ phạm vi)**

* Cảm ơn anh/chị đã dành thời gian. Chúng tôi muốn tìm hiểu nhu cầu về một hệ thống quản lý dân cư.
* Anh/chị có thể chia sẻ vai trò và trách nhiệm của mình trong công tác quản lý dân cư không?

**BQL:** Tôi phụ trách quản lý chung thông tin cư dân, hộ gia đình, xử lý yêu cầu từ cư dân và báo cáo lên cấp trên.

**Cư dân:** Tôi chỉ cần cập nhật thông tin hộ khẩu của gia đình mình và đóng các loại phí dịch vụ.

**Công an:** Chúng tôi cần tra cứu, xác minh tạm trú, tạm vắng, quản lý biến động dân cư.

**Kế toán:** Tôi chịu trách nhiệm ghi nhận, theo dõi các khoản phí dịch vụ và lập báo cáo thu chi.

### **2. Context / As-Is (Hiện trạng)**

* Hiện tại anh/chị đang quản lý hộ gia đình, nhân khẩu bằng cách nào (Excel, giấy tờ, phần mềm khác)?

**BQL:** Chủ yếu Excel và giấy tờ, rất thủ công, dễ sai sót.

**Cư dân:** Tôi phải trực tiếp đến văn phòng Ban quản lý để làm thủ tục hoặc hỏi thông tin.

**Công an:** Dữ liệu từ Ban quản lý gửi bằng văn bản hoặc file Excel, đôi khi không cập nhật kịp thời.

**Kế toán:** Tôi dùng bảng Excel để theo dõi phí dịch vụ hàng tháng, nhưng dễ trùng lặp, nhầm lẫn.

* Khi có thay đổi nhân khẩu (tạm trú, tạm vắng, khai sinh, khai tử), quy trình hiện tại diễn ra như thế nào?

**Ban quản lý (BQL):**

Khi có thay đổi nhân khẩu, cư dân sẽ đến văn phòng Ban quản lý mang theo giấy tờ liên quan. Chúng tôi kiểm tra hồ sơ, sau đó ghi thông tin vào sổ tay hoặc Excel. Cuối tháng chúng tôi mới tổng hợp và gửi báo cáo lên công an phường. Nói chung hơi mất thời gian và dễ nhầm lẫn.”

**Cư dân**

Mỗi lần có thay đổi, ví dụ thêm người ở tạm trú hay có em bé mới sinh, tôi phải chuẩn bị giấy tờ rồi trực tiếp tới Ban quản lý để khai báo. Nhiều khi thiếu giấy tờ thì lại phải quay về bổ sung. Mất công và tốn thời gian.

**Công an phường**

Thông tin thay đổi nhân khẩu chúng tôi nhận được từ Ban quản lý, thường là theo đợt, chứ không cập nhật ngay. Nếu cần gấp thì phải gọi điện hoặc xuống trực tiếp xin danh sách. Vì vậy đôi khi dữ liệu không kịp thời, gây khó cho việc quản lý an ninh

**Kế toán**

Tôi chỉ được thông báo khi có biến động nhân khẩu để điều chỉnh các khoản phí dịch vụ. Tuy nhiên, thông tin thường đến chậm, có khi cuối tháng mới cập nhật, nên việc tính phí không sát thực tế và dễ nhầm lẫn.

* Thông tin báo cáo nhân khẩu hiện giờ thường được tổng hợp ra sao?

**Ban quản lý (BQL)**

Hiện giờ chúng tôi thường dùng Excel để nhập thông tin từng hộ gia đình, rồi cuối tháng hoặc khi có yêu cầu thì xuất file tổng hợp. Nếu cơ quan nhà nước cần thì chúng tôi in ra giấy hoặc gửi file qua email. Quá trình này thủ công, phải kiểm tra lại nhiều lần để tránh sai sót.

### **Cư dân**

“Thật ra tôi không trực tiếp tổng hợp, chỉ biết là nếu cần xác nhận tình trạng cư trú thì tôi phải lên văn phòng Ban quản lý để xin giấy xác nhận. Họ sẽ dựa vào danh sách cư dân lưu trong sổ hoặc file để in cho tôi.”

### **Công an phường**

“Báo cáo nhân khẩu hiện nay thường được Ban quản lý gửi theo định kỳ, thường là hàng tháng hoặc khi có biến động lớn. Họ gửi bằng văn bản giấy hoặc file Excel. Nhìn chung không có hệ thống trực tuyến nên thông tin không cập nhật ngay lập tức.”

### **Kế toán**

### “Tôi không trực tiếp tổng hợp báo cáo nhân khẩu, nhưng khi cần lập báo cáo thu phí thì phải xin dữ liệu từ Ban quản lý. Thông tin đó thường dưới dạng file Excel đã được lọc sẵn theo hộ gia đình.”

### **3. Pain Points (Khó khăn / khoảng trống)**

* Điều gì khiến việc quản lý dân cư hiện nay gặp khó khăn nhất?

**BQL:** Mất nhiều thời gian khi cần tổng hợp báo cáo.

**Cư dân:** Khó tiếp cận thông tin căn hộ và phí dịch vụ của mình.

**Công an:** Thông tin không kịp thời, gây khó trong việc kiểm soát an ninh.

**Kế toán:** Khi dân cư đông, việc theo dõi nợ phí hoặc sai lệch số liệu rất khó tránh.

* Có tình huống nào mà dữ liệu nhân khẩu không chính xác hoặc cập nhật chậm gây rắc rối không?

### **Ban quản lý (BQL)**

Có, đôi khi cư dân quên khai báo tạm trú, khiến danh sách không khớp thực tế.

### **Cư dân**

Có lần thông tin hộ khẩu của gia đình tôi chưa được cập nhật, nên bị tính sai phí dịch vụ.

### **Công an phường**

Có, khi kiểm tra tạm trú ban đêm thì danh sách từ BQL không khớp, gây khó khăn xác minh.

### **Kế toán**

Có trường hợp nhân khẩu mới chưa cập nhật kịp, dẫn đến thu phí thiếu hoặc sai.

* Việc phối hợp với cơ quan chức năng khi cần báo cáo có gặp trở ngại gì?

**Ban quản lý (BQL)**

**M**ỗi lần cơ quan chức năng yêu cầu gấp thì chúng tôi phải lọc lại dữ liệu thủ công, mất nhiều thời gian.

### **Cư dân**

Tôi không trực tiếp phối hợp, nhưng khi cần giấy xác nhận cư trú thì phải chờ lâu do Ban quản lý tổng hợp chậm.

**Công an phường**

Có, báo cáo gửi đến thường trễ so với thực tế, đôi khi phải gọi điện giục hoặc xuống trực tiếp lấy dữ liệu.

### **Kế toán**

Có, khi cơ quan chức năng cần báo cáo tài chính kèm nhân khẩu thì tôi phải xin lại dữ liệu từ BQL, khá chậm.

### **4. Wishlist / Needs (Mong muốn / nhu cầu cải thiện)**

* Nếu có thể thay đổi một điểm trong hệ thống quản lý hiện tại, anh/chị muốn thay đổi gì?

### **Ban quản lý (BQL)**

Tôi muốn có hệ thống tự động cập nhật và báo cáo dân cư thay vì làm thủ công trên Excel.

### **Cư dân**

Tôi muốn khai báo tạm trú, tạm vắng và xem thông tin hộ gia đình trực tuyến, không cần đến trực tiếp.

### **Công an phường**

Tôi muốn nhận được dữ liệu nhân khẩu kịp thời, đồng bộ với Ban quản lý để dễ kiểm soát an ninh.

### **Kế toán**

Tôi muốn có hệ thống tự động tính và nhắc nợ phí dịch vụ theo số nhân khẩu, không phải nhập tay.

* Anh/chị mong muốn hệ thống mới hỗ trợ thêm chức năng gì để công việc thuận tiện hơn?

**BQL:** Quản lý tập trung thông tin hộ gia đình, nhân khẩu, biến động dân cư.

**Cư dân:** Có app hoặc cổng web để tôi tra cứu phí, lịch sử thanh toán, đăng ký tạm trú online.

**Công an:** Hệ thống kết nối dữ liệu trực tiếp để tra cứu nhanh tình trạng dân cư.

**Kế toán:** Tự động hóa việc ghi nhận phí, nhắc nợ, xuất báo cáo tài chính.

* Cư dân cần những tính năng nào để tự tra cứu thông tin của họ?

### **5. Vision / To-Be (Tầm nhìn – mong muốn tương lai)**

* Theo anh/chị, một hệ thống quản lý dân cư lý tưởng sẽ trông như thế nào?

**BQL:** Có dashboard trực quan, thống kê tự động, dễ dàng in báo cáo.

**Cư dân:** Dễ dùng như ứng dụng ngân hàng, thao tác vài bước là xong.

**Công an:** Khi cần tra cứu tạm trú, chỉ mất vài giây để có dữ liệu chính xác.

**Kế toán:** Dữ liệu tài chính và dân cư đồng bộ, hạn chế nhập tay.

* Nếu hệ thống hoạt động tốt, công việc quản lý sẽ thay đổi ra sao?

**Ban quản lý**

Nếu hệ thống hoạt động tốt, chúng tôi không còn phải nhập liệu thủ công, báo cáo được tạo tự động, tiết kiệm rất nhiều thời gian và giảm sai sót.

### **Cư dân**

Tôi có thể tự tra cứu thông tin và đóng phí online, không cần đến trực tiếp văn phòng, thủ tục nhanh gọn hơn nhiều.

### **Công an phường**

Chúng tôi có dữ liệu kịp thời để kiểm tra dân cư, hỗ trợ công tác an ninh chính xác và thuận tiện hơn.

### **Kế toán**

Tôi sẽ dễ dàng theo dõi thu phí, đối soát tự động, lập báo cáo tài chính nhanh chóng và ít nhầm lẫn.

* Anh/chị hình dung việc báo cáo nhân khẩu cho cơ quan chức năng trong tương lai sẽ thế nào?

**Ban quản lý (BQL)**

Tôi hình dung chỉ cần vài thao tác trên hệ thống là có báo cáo tự động, xuất đúng mẫu quy định và gửi trực tiếp cho cơ quan chức năng, không phải tổng hợp thủ công như bây giờ.

### **Cư dân**

Tôi mong khi cần giấy xác nhận nhân khẩu thì có thể tải ngay từ hệ thống, không phải chờ Ban quản lý in ra.

### **Công an phường**

Tôi muốn có quyền truy cập trực tiếp vào dữ liệu dân cư đã được chuẩn hóa, để khi cần kiểm tra thì có báo cáo cập nhật ngay lập tức.

### **Kế toán**

Tôi mong các báo cáo liên quan đến dân cư và phí dịch vụ có thể tích hợp chung, xuất file nhanh chóng để nộp cho cơ quan chức năng.

### **6. Non-Functional / Constraints (Yêu cầu phi chức năng & ràng buộc)**

* Anh/chị có yêu cầu gì về tốc độ xử lý hoặc khả năng hoạt động và bảo mật khi số lượng dân cư tăng lên nhiều?

**BQL:** Hệ thống phải chạy ổn định, không bị gián đoạn khi truy cập nhiều người.

**Cư dân:** Tôi muốn truy cập qua điện thoại, đăng nhập an toàn

**Công an:** Bảo mật dữ liệu phải cao, tránh rò rỉ thông tin cá nhân.

**Kế toán:** Hệ thống phải sao lưu thường xuyên để tránh mất dữ liệu.

* Hệ thống cần chạy trên những thiết bị nào (máy tính, điện thoại, web)?

### **Ban quản lý (BQL)**

Chúng tôi cần hệ thống chạy tốt trên máy tính để bàn/laptop vì thường làm việc tại văn phòng.

### **Cư dân**

Tôi muốn có ứng dụng điện thoại và web để dễ tra cứu và thanh toán ở bất cứ đâu.

### **Công an phường**

Chúng tôi cần web và cả mobile để tra cứu nhanh khi đi kiểm tra thực tế ngoài hiện trường.

### **Kế toán**

Tôi ưu tiên dùng máy tính để nhập liệu, tổng hợp và xuất báo cáo, nhưng có web/mobile thì càng tiện

* Có yêu cầu gì về khả năng tích hợp với các hệ thống khác (ví dụ Cơ sở dữ liệu quốc gia)?

**Ban quản trị**

Có, chúng tôi muốn hệ thống tích hợp với **Cơ sở dữ liệu quốc gia về dân cư** để tránh phải nhập lại thông tin và đảm bảo dữ liệu chính xác.

### **Cư dân**

Tôi muốn khi khai báo tạm trú, tạm vắng thì thông tin tự động đồng bộ với cơ quan nhà nước, không cần nộp nhiều lần.

### **Công an phường**

Có, cần đồng bộ trực tiếp với hệ thống của Bộ Công an để xác thực nhân khẩu nhanh chóng và quản lý an ninh hiệu quả hơn.

### **Kế toán**

Nếu hệ thống tích hợp với cơ sở dữ liệu dân cư thì việc tính phí, đối soát số nhân khẩu sẽ chính xác hơn, giảm sai sót.

### **7. Prioritization (Ưu tiên yêu cầu)**

* Trong số các tính năng như quản lý nhân khẩu, quản lý hộ gia đình (tạm trú tạm vắng), báo cáo, thu phí dịch vụ, anh/chị cho rằng đâu là quan trọng nhất để làm trước?

**BQL:** Quản lý hộ gia đình & nhân khẩu.

**Cư dân:** Xem phí dịch vụ và lịch sử thanh toán.

**Công an:** Tra cứu tạm trú, tạm vắng.

**Kế toán:** Quản lý phí dịch vụ, xuất báo cáo thu chi.

### **8. Validation (Xác thực hiểu biết)**

* Chúng tôi hiểu rằng một trong những vấn đề chính là cập nhật dữ liệu nhân khẩu chưa kịp thời, đúng không?

### **Ban quản lý (BQL)**

Đúng vậy. Do cư dân không phải lúc nào cũng khai báo ngay, nên chúng tôi thường bị chậm trong việc cập nhật.

### **Cư dân**

Đúng. Có khi chúng tôi bận hoặc không biết phải báo ngay, dẫn đến thông tin chưa lên hệ thống kịp thời.

### **Công an phường**

Đúng. Đây là vấn đề thường xuyên, khiến danh sách cư trú trên giấy tờ không khớp với thực tế.

### **Kế toán**

Đúng. Khi dữ liệu nhân khẩu chưa cập nhật, việc tính phí dịch vụ dễ bị sai lệch.

* Nếu hệ thống mới giúp giảm 70% thời gian làm báo cáo, điều đó có giải quyết nhu cầu chính của anh/chị không?

**BQL:** Hoàn toàn đúng, báo cáo nhanh và chính xác là ưu tiên hàng đầu.

**Cư dân:** Tôi sẽ hài lòng nếu không phải chờ quá lâu để nhận thông tin.

**Công an:** Đúng, tốc độ và chính xác là quan trọng.

**Kế toán:** Giảm thời gian báo cáo tài chính là rất cần thiết.

### **9. Risk Identification (Nhận diện rủi ro)**

* Anh/chị có lo ngại gì khi chuyển từ cách quản lý hiện tại sang phần mềm mới?

**BQL:** Lo nhân viên chưa quen sử dụng.

**Cư dân:** Ngại phải học thêm ứng dụng mới.

**Công an:** Ngại dữ liệu không đồng bộ giữa các bên.

**Kế toán:** Ngại sai sót khi chuyển đổi dữ liệu cũ sang hệ thống mới.

* Có khả năng người dùng (cư dân, nhân viên) khó thích nghi với hệ thống không?

### **Ban quản lý (BQL)**

Có thể có, vì một số nhân viên đã quen làm thủ công bằng Excel và giấy tờ, nên lúc đầu sẽ mất thời gian để làm quen.

### **Cư dân**

Một số cư dân lớn tuổi hoặc ít dùng công nghệ sẽ khó sử dụng, cần có hướng dẫn hoặc hỗ trợ trực tiếp.

### **Công an phường**

Ban đầu có thể hơi khó thích nghi nếu giao diện phức tạp, nhưng nếu hệ thống đơn giản và có đào tạo thì chúng tôi sẽ dùng được.

### **Kế toán**

Có thể mất chút thời gian ban đầu để chuyển đổi cách làm, nhưng nếu hệ thống hỗ trợ xuất báo cáo chuẩn thì tôi nghĩ mọi người sẽ nhanh chóng thích nghi.

### **10. User Behavior & Expectation (Hành vi & kỳ vọng của người dùng)**

* Nhân viên quản lý hoặc cư dân thường truy cập hệ thống vào thời điểm nào (giờ hành chính, 24/7…)?

**BQL:** Trong giờ hành chính, đặc biệt cuối tháng khi làm báo cáo.

**Cư dân:** Bất cứ lúc nào, kể cả ngoài giờ hành chính.

**Công an:** Chủ yếu khi cần kiểm tra dân cư ban đêm hoặc sự kiện an ninh.

**Kế toán:** Cuối tháng hoặc khi cần tổng hợp số liệu tài chính.

* Họ mong đợi giao diện sử dụng sẽ đơn giản ra sao (ví dụ: dễ thao tác như Zalo, Facebook…)?

### **Ban quản lý (BQL)**

Chúng tôi mong giao diện rõ ràng, nhiều chức năng nhưng bố trí khoa học, dễ tìm kiếm và thao tác nhanh như dùng Word hoặc Excel cơ bản.

### **Cư dân**

Tôi muốn giao diện đơn giản như Zalo hoặc Facebook, chỉ cần vài nút bấm là có thể khai báo hoặc tra cứu thông tin.

### **Công an phường**

Chúng tôi cần giao diện gọn gàng, ưu tiên tìm kiếm nhanh như Google, để tra cứu nhân khẩu ngay ngoài hiện trường.

### **Kế toán**

Tôi mong giao diện thân thiện như các ứng dụng ngân hàng điện tử, dễ nhập số liệu, dễ xuất báo cáo chỉ với vài cú nhấp chuột.

### **11. Prototyping Basis (Làm cơ sở cho bản mẫu)**

* Khi tra cứu thông tin, anh/chị mong muốn kết quả hiển thị theo dạng bảng, biểu đồ, hay file báo cáo?

### **Ban quản lý (BQL)**

Chúng tôi muốn kết quả có dạng bảng để xem chi tiết và có thể xuất ra file báo cáo khi cần nộp cho cấp trên.

### **Cư dân**

Tôi chỉ cần hiển thị đơn giản trên màn hình hoặc tải file xác nhận để sử dụng, không cần biểu đồ phức tạp

### **Công an phường**

Chúng tôi mong muốn có bảng tra cứu nhanh theo từng hộ/cá nhân, và có thể xuất báo cáo chuẩn mẫu khi làm việc

### **Kế toán**

Tôi cần cả bảng để đối chiếu số liệu và biểu đồ thống kê để dễ nhìn xu hướng, đồng thời xuất file Excel/PDF cho báo cáo tài chính.

### **12. Closing (Kết thúc – bổ sung yêu cầu tiềm ẩn)**

* Có điều gì quan trọng mà chúng tôi chưa hỏi đến không?

**BQL:** Hệ thống cần xuất báo cáo theo đúng mẫu của cơ quan nhà nước.

**Cư dân:** Tôi muốn nhận thông báo qua SMS/Email khi có phí mới.

**Công an:** Cần cơ chế phân quyền rõ ràng, chỉ người có thẩm quyền mới truy cập dữ liệu.

**Kế toán:** Mong có tính năng đối soát phí tự động qua ngân hàng.

* Anh/chị có đề xuất nào thêm để hệ thống quản lý dân cư thực sự hữu ích?

### **Ban quản lý (BQL)**

Tôi mong hệ thống có chức năng nhắc nhở tự động khi cư dân cần gia hạn tạm trú hoặc khi có biến động nhân khẩu

### **Cư dân**

Tôi muốn có **ứng dụng di động** để khai báo nhanh, nhận thông báo tức thì, và theo dõi trạng thái xử lý hồ sơ

### **Công an phường**

Tôi đề xuất có **cơ chế đồng bộ dữ liệu trực tiếp với cơ sở dữ liệu quốc gia** và quyền tra cứu theo phân cấp để đảm bảo an ninh

### **Kế toán**

Tôi mong hệ thống hỗ trợ **tự động tính phí dịch vụ theo nhân khẩu** và **tích hợp thanh toán online** để giảm việc thu trực tiếp