**1. Câu hỏi mở (Khởi đầu – tổng quát)**

* Anh/chị có thể mô tả ngắn gọn các hoạt động quản lý thư viện hiện nay không?
* Theo anh/chị, một trang web quản lý thư viện cần hỗ trợ những chức năng chính nào?
* Người dùng nào sẽ thường xuyên sử dụng hệ thống (sinh viên, giảng viên, thủ thư, quản trị viên)?
* Các khó khăn hoặc hạn chế của hệ thống quản lý thư viện hiện tại (nếu có) là gì?

**2. Câu hỏi khai thác chi tiết (Đi vào trọng tâm)**

**Về người dùng:**

* Sinh viên/giảng viên thường làm những thao tác nào với hệ thống (tra cứu, mượn, đặt chỗ, gia hạn)?
* Thủ thư cần các chức năng gì để quản lý sách (thêm, sửa, xóa, thống kê)?
* Quản trị viên có cần phân quyền cho từng loại người dùng không?
* Sinh viên/giảng viên có cần xem **lịch sử mượn trả** của mình không?
* Người dùng có thể **đánh giá hoặc bình luận** về sách không?
* Có cần hỗ trợ **gợi ý sách liên quan** dựa trên lịch sử mượn/tra cứu không?

**Về tài liệu & dữ liệu:**

* Ngoài sách giấy, thư viện có quản lý ebook, luận văn, tạp chí không?
* Hệ thống có cần phân loại tài liệu theo chuyên ngành/khoa/bộ môn không?
* Người dùng có cần xem tình trạng sách (đang mượn, còn bao nhiêu bản) trực tuyến không?
* Có cần chức năng **gắn mã QR hoặc RFID** để quản lý sách không?
* Có cần cho phép người dùng **tải ebook** hoặc chỉ xem online?

**Về quy trình:**

* Khi sinh viên muốn mượn sách, quy trình hiện nay diễn ra như thế nào?
* Có cần hỗ trợ đặt trước sách online không?
* Khi sách bị trễ hạn, hệ thống có cần gửi thông báo (email, SMS) không?
* Có cần quản lý phí phạt khi trả sách trễ không?
* Khi người dùng **làm mất sách**, hệ thống cần hỗ trợ xử lý như thế nào (phạt tiền, thay thế sách)?
* Có cần hỗ trợ **mượn theo nhóm/lớp** (ví dụ giảng viên mượn sách cho cả lớp)?

**Về báo cáo & quản lý:**

* Quản trị viên cần những loại báo cáo/thống kê nào (sách mượn nhiều nhất, lượng sách theo khoa, tình trạng mượn trả...)?
* Có yêu cầu gì về xuất báo cáo (Excel, PDF)?
* Có cần báo cáo **tài liệu ít được sử dụng** để tối ưu hóa kho sách?
* Có cần theo dõi **thói quen người dùng** (loại sách được quan tâm nhiều nhất theo từng khoa, bộ môn)?
* Có cần thống kê **tình trạng hư hỏng, mất mát** của sách không?
* Có cần **biểu đồ trực quan** trong báo cáo hay chỉ xuất file dữ liệu?

**Về kỹ thuật & tích hợp:**

* Hệ thống có cần tích hợp với cổng thông tin sinh viên hoặc email trường không?
* Có yêu cầu gì về bảo mật và phân quyền (ví dụ đăng nhập bằng tài khoản sinh viên)?
* Có cần truy cập được cả trên điện thoại di động không?
* Hệ thống có cần tích hợp chatbot để trao đổi với người người mượn sách không ?
* Hệ thống có cần **API mở** để tích hợp với các hệ thống khác (ví dụ phần mềm học tập, Moodle)?
* Có cần quản lý **log hoạt động người dùng** để truy vết khi có sự cố không?

**3. Xác nhận, làm rõ yêu cầu**

* Trong số các chức năng đã nêu, đâu là **ưu tiên cao nhất** khi xây dựng hệ thống?
* Nếu hệ thống chỉ triển khai giai đoạn 1, anh/chị mong muốn có những tính năng nào trước tiên?
* Những tính năng nào có thể phát triển ở giai đoạn sau?
* Có ràng buộc nào về ngân sách, thời gian triển khai, hay công nghệ sử dụng không?
* Có cần quy định rõ về **khả năng mở rộng hệ thống** để sau này thêm tính năng mới (ví dụ hỗ trợ ebook hoặc tích hợp phần mềm khác) ?