**BIÊN BẢN PHỎNG VẤN**

# Thông tin chung

## Thời gian: 19h00 đến 19h15 ngày 06/03/2024

## Địa điểm: Quán cafe Big Home, 15 Hàm Tử, Mỹ An, Ngũ Hành Sơn, Đà Nẵng

## Thành phần tham gia phỏng vấn:

* Người phỏng vấn:
* Đỗ Thị Huyền Na
* Vũ Thị Thu Hằng
* Nguyễn Bích Thy
* Lê Thị Kim Yến
* Phan Minh Quân
* Khách hàng: Nguyễn Thanh Thảo – Quản lý dãy trọ

# Mục đích buổi phỏng vấn

* Dựa trên thông tin thu thập được từ các cuộc phỏng vấn để hiểu rõ hơn về những gì người dùng mong đợi và cần trong một ứng dụng quản lý trọ.
* Xây dựng mối quan hệ vững chắc giữa nhà phát triển và người dùng.

# Khái quát yêu cầu

* Ứng dụng quản lý dãy trọ bao gồm các yêu cầu sau:

1. Yêu cầu chức năng:
2. Tương tác của người thuê trọ
3. Quản lý hồ sơ
4. Quản lý hợp đồng
5. Quản lý thanh toán
6. Yêu cầu phi chức năng:
7. Bảo mật
8. Sao lưu
9. Giao diện

# Chi tiết yêu cầu

## Yêu cầu chức năng

### Tương tác của người thuê trọ (Yến)

* Chức năng xem các thông tin của người thuê trọ:
* Ứng dụng chỉ cho phép mỗi cá nhân chỉ được xem thông tin của bản thân mình để tránh có những người lấy những thông tin cá nhân người khác vào các mục đích lừa đảo hay làm việc xấu.
* Chức năng đánh giá và phản hồi:
* Ứng dụng cho phép người thuê trọ đánh giá và phản hồi về trải nghiệm sống trong phòng trọ và sẽ thông báo cho chủ trọ để cải thiện phòng trọ tốt hơn, tạo môi trường sống an toàn và lành mạnh hơn cho người thuê trọ.
* Chức năng yêu cầu bảo trì và sửa chữa:
* Người thuê trọ báo trên ứng dụng và ứng dụng báo cho chủ trọ để kịp thời sửa chữa và xử lý các vấn đề cho các bạn thuê trọ.

### Quản lý hồ sơ (Hằng)

* Chức năng quản lý hồ sơ:
* Ứng dụng có khả năng lưu trữ và quản lý các tài liệu liên quan đến hợp đồng thuê trọ, như ảnh hợp đồng hoặc các tài liệu pháp lý khác.
* Chức năng xác thực CCCD:
* Ứng dụng xác nhận khuôn mặt có phải của chính chủ hay không thông qua CCCD của người thuê trọ.
* Chức năng cập nhật thông tin cá nhân người thuê trọ:
* Ứng dụng có chỗ cập nhật các thông tin cá nhân của người thuê trọ và chỉnh sửa nếu có sự thay đổi.
* Chức năng xác thực người dùng chỉnh sửa thông tin hay thanh toán:
* Xác thực các việc chỉnh sửa thông tin hay thanh toán bằng mật khẩu, gương mặt hoặc vân tay.

### Quản lý hợp đồng (Yến)

* Chức năng quản lý hợp đồng:
* Ứng dụng chứa thông tin cá nhân của người thuê bao gồm thông tin về căn nhà, thời gian thuê (ngày bắt đầu và ngày kết thúc), các điều khoản về việc gia hạn hợp đồng, chấm dứt hợp đồng và phí phạt nếu có. Bên cạnh đó còn có chứa thêm thông tin về giá tiền thuê, chi phí đang đặt cọc và quy định về số tiền điện, tiền nước hay các chi phí phát sinh khác. Ngoài ra chứa thêm các thông tin về những quy định yêu cầu khác mà hai bên thỏa thuận với nhau.
* Chức năng lưu và tính toán tiền đặt cọc:
* Hệ thống lưu lại tiền đặt cọc để sau này thuận tiện hơn cho việc tính toán trả lại nếu người thuê trọ nếu họ muốn chấm dứt hợp đồng.

### Quản lý thanh toán (Na)

* Chức năng thanh toán chi phí:
* Thanh toán chi phí trực tiếp trên ứng dụng để tiết kiệm thời gian cho cả chủ trọ và người thuê trọ.
* Chức năng xuất hoá đơn trực tuyến:
* Khi thanh toán xong sẽ xuất hoá đơn trực tuyến ngay trên ứng dụng.
* Chức năng nhắc nhở đến hạn thanh toán:
* Ứng dụng nhắc nhở người thuê trọ đã đến hạn thanh toán và thông báo mức phí phạt nếu quá hạn thanh toán.
* Chức năng cung cấp các tuỳ chọn thanh toán:
* Cung cấp nhiều tùy chọn thanh toán như thanh toán hàng tháng, thanh toán trước, trả góp hay thanh toán đầy đủ cho người thuê trọ.
* Chức năng thông báo khi đã thanh toán:
* Ứng dụng thông báo cho chủ trọ biết người thuê trọ nào đã thanh toán hay là chưa thanh toán.

## Yêu cầu phi chức năng (Quân)

### Bảo mật

* Thông tin cá nhân của mỗi người nên mỗi cá nhân chỉ được xem bản thân mình để tránh có những người lấy những thông tin cá nhân người khác vào các mục đích lừa đảo hay làm việc xấu.
* Xác thực CCCD, các việc chỉnh sửa thông tin hay thanh toán bằng mật khẩu, gương mặt hoặc vân tay.

### Sao lưu

* Sao lưu và khôi phục dữ liệu thường xuyên.

### Giao diện

* Thiết kế dễ dàng sử dụng, với các biểu tượng và menu rõ ràng, giúp người dùng dễ dàng tìm thấy thông tin và chức năng mà họ cần, nên thiết kế hiện đại, sử dụng màu sắc và hình ảnh phù hợp để gây ấn tượng cho người dùng.
* Làm nổi bật những mục quan trọng như thanh toán tiền thuê, hợp đồng cho thuê, thông tin hóa đơn, thông tin cá nhân…
* Có bảng thông báo chung về các sự kiện hay các thông tin cần cập nhật.2

# Chi tiết nội dung phỏng vấn

**Hằng:** Dạ chào chị chúng em là sinh viên của khoa Thống kê – Tin học trường Đại học Kinh tế Đà Nẵng, rất vui khi mà chị đã dành thời gian tham gia cuộc phỏng vấn xây dựng thiết kế ứng dụng quản lý trọ của tụi em ngày hôm nay ạ. Đầu tiên em có thể hỏi chị có thể giới thiệu một chút về bản thân mình được không ạ.

**Chị Thảo:** À chào em, chị tên là Thảo, năm nay chị 26 tuổi. Hiện tại chị đang làm lễ tân khách sạn và cũng đang quản lý một dãy trọ của gia đình chị.

**Hằng:** Vậy chị có thể giới thiệu sơ lược về dãy trọ của mình được không ạ?

**Chị Thảo:** À dãy trọ bên chị đã hoạt động chắc hơn 10 năm rồi, hiện tại dãy trọ đang có 5 phòng và 1 chỗ để xe và đặc biệt không chung chủ nên mang lại không gian sống thoải mái và tiện nghi cho các bạn thuê. Chị chọn đối tượng thuê nhà chỉ dành cho các bạn nữ, để có một môi trường an toàn và yên bình hơn. Mỗi phòng hiện đang có 2 người thuê với mức giá 1 triệu rưỡi mỗi tháng chưa bao gồm điện nước.

**Hằng:** Vậy ngoài tiền thuê trọ mình có chi phí phát sinh khác không ạ, chẳng hạn như tiền rác hay tiền dọn dẹp và hay chị có thường quản lý những khoản thu đó như thế nào?

**Chị Thảo:** Tất nhiên là có rồi, ngoài tiền thuê trọ, có thể có các chi phí phát sinh khác như tiền rác, tiền dọn dẹp khu vực chung, tiền điện, nước và tiền internet. Bình thường những tiền này chị cũng hay thu theo cùng tiền phòng mỗi tháng. Chẳng hạn như tiền điện, nước phụ thuộc vào việc mỗi phòng sử dụng còn về tiền internet hay tiền rác chị sẽ chia đều mỗi phòng.

**Hằng:** Vậy chị có thể mô tả chi tiết hơn công việc quản lý trọ của chị là gì?

**Chị Thảo:** Thì mà khi có người vào ở thì chị sẽ lập hợp đồng cho thuê giữa hai bên để thống nhất các điều khoản và quy định chung thì bên cạnh quản lý hợp đồng cho thuê thì công việc hàng ngày của chị là thu tiền thuê và các chi phí phát sinh như tiền rác, tiền dọn dẹp và chị cũng đảm bảo bảo trì và sửa chữa các phòng trọ nếu các phòng có vấn đề.

**Hằng:** Vậy chị có cảm thấy cách quản lý ấy của mình có hiệu quả và thuận tiện không?

**Chị Thảo:** Tuy cách quản lý đó dễ dàng cho chị nhưng việc thuận tiện thì chị chưa thấy hiệu quả như việc thu tiền trọ bằng tiền mặt thì không linh hoạt do khi chị ở nhà, thì các bạn thuê phòng có thể đi và ngược lại thì gây khó khăn trong việc thu tiền đúng hạn. Hay việc quản lý hợp đồng thì hồ sơ giấy tờ lại khá nhiều và có thể bị lộn xộn nên chị vẫn chưa hài lòng mấy với cách quản lý ấy.

**Hằng:** Thì qua những bất lợi chị có đề cập đến thì chị có muốn sử dụng một ứng dụng nào đó tích hợp mọi thứ để quản lý trọ một cách dễ dàng hơn không ạ?

**Chị Thảo:** À nếu có một ứng dụng giải quyết thì chị rất sẵn sàng sử dụng ứng dụng đó.

**Hằng:** Vậy chị muốn sử dụng ứng dụng của mình trên nền tảng nào ví dụ như website hay điện thoại di động?

**Chị Thảo:** Theo chị nghĩ là điện thoại vì chị thấy nó tiện lợi hơn trong quá trình đi làm hay chị đi xa.

**Na:** Ngoài bản thân mình sử dụng, chị có muốn người thuê trọ có thể tương tác trên ứng dụng không?

**Chị Thảo:** Nếu được chị nghĩ các bạn thuê trọ cũng có thể tương tác trên ứng dụng thì sẽ tiện hơn.

**Na:** Vậy nếu người thuê trọ có thể thanh toán trực tiếp phí thuê trọ trên ứng dụng thì chị nghĩ việc này có thuận tiện cho mình hơn hay không?

**Chị Thảo:** Quá thuận tiện đi chớ, đó là việc chị nghĩ cần thiết cho cả hai bên để chị dễ dàng theo dõi việc thu tiền thuê trọ và các bạn thuê có thể thanh toán một cách linh hoạt hơn.

**Na:** Vậy thì khách thuê có thể xem được chi phí theo từng tháng của họ hay không? Và muốn theo dõi chi phí cụ thể ấy có cần thông qua kiểm duyệt của chủ trọ không?

**Chị Thảo:** Theo chị thì nên cho khách thuê xem để có thể thấy được các chi phí cần phải thanh toán của họ. Còn về việc kiểm duyệt từ phía chủ trọ thì chị thấy không cần thiết vì khi khách thuê chỉ xem thông tin chi phí của riêng mình.

**Na:** Vậy thì họ có thể vào xem được hợp đồng thuê trọ của bản thân không?

**Chị Thảo:** Chị nghĩ hợp đồng thuê trọ là thứ quan trọng của cả hai bên nên chị nghĩ việc này các bạn thuê phải được vào xem để có sai sót hay cần chỉnh sửa gì thì kịp thời báo cho chị để giải quyết.

**Na:** Chị muốn có khả năng liên lạc hay nhắn tin nhanh chóng với người thuê trọ thông qua ứng dụng không?

**Chị Thảo:** Ừm chị nghĩ cũng không cần thiết vì chị có thể liên lạc qua số điện thoại thì có lẽ sẽ tiện hơn.

**Na:** Chị có nghĩ người thuê có nên hiển thị trạng thái hôm nay mình có ở trọ hay đi vắng thông qua ứng dụng cho chủ trọ được biết hay là không?

**Chị Thảo:** Vì đây là trọ không chung chủ nên chị cũng không quản việc có hay không có ở trọ của các bạn với việc riêng tư của mỗi người nên chị cũng không cần phải biết á.

**Na:** Chị nghĩ như thế nào về tính năng người thuê trọ có thể đánh giá và đưa ra phản hồi về trải nghiệm sống trong phòng trọ trên ứng dụng?

**Chị Thảo:** À điều này cũng khá quan trọng đây, nếu có vấn đề gì thì chị cũng dễ dàng biết hơn và giúp chị cải thiện phòng trọ tốt hơn, tạo môi trường sống an toàn và lành mạnh cho các bạn. Và cũng tốt cho các bạn ngại chia sẻ trực tiếp á thì có thể phản hồi lên trên ứng dụng luôn.

**Na:** Vậy thì cơ sở vật chất đôi lúc sẽ bị trục trặc nên chúng em muốn thiết kế một mục về yêu cầu bảo trì hoặc sửa chữa phòng cho người thuê trọ, chị nghĩ mục này có cần thiết đối với dãy trọ của mình không?

**Chị Thảo:** Theo chị thì nếu có thêm mục này thì quá là tốt luôn, tại vì chị cũng đi làm nên đôi lúc không có ở nhà để các bạn thuê qua báo bị hư đồ này kia. Nếu được thì các bạn báo trên ứng dụng và ứng dụng báo cho chị thì chị sẽ kịp thời sửa chữa và xử lý các vấn đề cho các bạn thuê trọ.

**Hằng:** Về việc quản lý hồ sơ người thuê trọ thì làm thế nào chị thu thập thông tin của người thuê trọ khi họ chuyển vào ở?

**Chị Thảo:** Thường thì chị có một biểu mẫu đăng ký thuê nhà để các bạn điền các thông tin cá nhân vào đó. Bên cạnh đó chị cũng photo CCCD của các bạn thuê để xác thực hơn các thông tin.

**Hằng:** Vậy với những hợp đồng cho thuê, thông tin cá nhân của người thuê trọ chị quản lý những thông tin đó bằng cách nào? Và chị có gặp khó khăn với cách đó không?

**Chị Thảo:** Thì mỗi bạn chị sẽ lưu trữ trong tập hồ sơ riêng bao gồm giấy đăng kí thuê, hợp đồng cho thuê, bản sao CCCD hay các giấy tờ liên quan khác. Tuy phân ra từng bạn nhưng cũng khá nhiều hồ sơ nên chị lúc tìm lại hơi khó khăn và tốn thời gian.

**Hằng:** Chúng em sẽ thiết kế một ứng dụng cho phép chị quản lý những thông tin cần thiết cho việc thuê trọ và chị nghĩ thông tin nào về người thuê trọ mà hệ thống quản lý phải thu thập và lưu trữ?

**Chị Thảo:** Thì như chị đã nói thì thông tin cá nhân của các bạn phải có và nếu được thì thêm các giấy tờ liên quan khác để khi mà tìm kiếm thì sẽ dễ dàng hơn cho chị.

**Hằng:** Thì chị nghĩ việc xác nhận CCCD có cần xác thực khuôn mặt chính chủ hay không?

**Chị Thảo:** Việc này chị nghĩ khá cần thiết vì điều đó để đảm bảo tính chính xác và bảo mật trong quá trình xác minh danh tính của người thuê trọ.

**Hằng:** Thông tin này chỉ mỗi cá nhân được xem hay những người dùng ứng dụng khác vẫn xem được?

**Chị Thảo:** Theo chị vì đây là thông tin cá nhân của mỗi người nên chị nghĩ mỗi cá nhân chỉ được xem bản thân mình để tránh có những người lấy những thông tin cá nhân người khác vào các mục đích lừa đảo hay làm việc xấu.

**Hằng:** Vậy ở những trường hợp người thuê di chuyển hoặc thay đổi thông tin cá nhân, chị có muốn cơ chế nào để cập nhật và duy trì tính chính xác của hồ sơ này?

**Chị Thảo:** Chị nghĩ ứng dụng nên có chỗ cập nhật các thông tin nếu có sự thay đổi nhưng cũng phải cần xác minh thông tin đó có phải chính xác hay không để tránh người lạ lợi dụng vào chỉnh sửa chứ không phải chính chủ.

**Hằng:** Vậy chị mong muốn hệ thống có những biện pháp nào để bảo vệ dữ liệu cá nhân của người thuê trọ và thông tin quan trọng khác?

**Chị Thảo:** Chị nghĩ nên có việc xác thực các việc chỉnh sửa thông tin hay thanh toán bằng mật khẩu hay gương mặt hoặc vân tay để bảo mật hơn thì ứng dụng cũng nên sao lưu và khôi phục dữ liệu để tránh mất mát thông tin sau này.

**Na:** Vậy thì thường thì hợp đồng thuê trọ bên mình thì sẽ vào khoảng bao lâu?

**Chị Thảo:** Thường thì bên chị hợp đồng thuê trọ tầm khoảng 6 tháng á.

**Na:** Vậy thì nội dung trong hợp đồng có quy định như thế nào về số tiền điện và số tiền nước không ạ?

**Chị Thảo:** Về tiền điện, nước thì trong hợp đồng cũng đã nói thì chị quy định theo giá nhà nước chứ không tự quy định. Nên các bạn xài bao nhiêu thì trả bấy nhiêu.

**Na:** Chị nghĩ hệ thống cần phải có khả năng lưu trữ và quản lý các tài liệu liên quan đến hợp đồng thuê trọ, như ảnh hợp đồng hoặc các tài liệu pháp lý khác không?

**Chị Thảo:** Chị nghĩ thì rất là cần á, đó là vấn đề mà chị đang cần giải quyết mà khi có quá nhiều giấy tờ. Điều đó giúp chị đỡ thất lạc và quản lý các thông tin theo từng hợp đồng của mỗi người thuê một cách dễ dàng hơn.

**Na:** Vậy thì đối với việc quản lý hợp đồng thuê trọ thì hệ thống cần chứa điều khoản và thông tin gì?

**Chị Thảo:** Thì trong hợp đồng thuê nhà thì chị chứa thông tin cá nhân của người thuê, thông tin về căn nhà, thời gian thuê bao gồm ngày bắt đầu và ngày kết thúc cũng như các điều khoản về việc gia hạn hợp đồng, chấm dứt hợp đồng và phí phạt nếu có. Thì bên cạnh đó còn có giá tiền thuê và chi phí đang đặt cọc và quy định về số tiền điện, tiền nước hay các chi phí phát sinh khác. Và có thể cũng có những quy định yêu cầu khác mà hai bên thoả thuận với nhau.

**Na:** Vậy thì khi vào thuê có đặt cọc thì trên hệ thống có cần phải lưu lại hay không? Và sau khi kết thúc hệ thống có cần tính toán trả lại cho họ hay không?

**Chị Thảo:** Nếu được thì chị nghĩ hệ thống nên lưu lại để sau này thuận tiện hơn cho việc tính toán trả lại nếu người thuê trọ muốn chấm dứt hợp đồng.

**Na:** Vậy thì khi muốn chấm dứt hợp đồng thì có thể hủy trên ứng dụng có được không ạ?

**Chị Thảo:** Theo chị nghĩ thì chắc là không. Tại vì đây là việc quan trọng nên cả hai bên nên gặp trực tiếp để quyết định thì tốt hơn việc đơn phương chấm dứt hợp đồng trên ứng dụng như vậy.

**Hằng:** Vậy về phần quản lý thanh toán thì chị thường sử dụng phương thức thanh toán nào cho việc thu tiền thuê trọ?

**Chị Thảo:** Thì để thuận tiện cho chị và các bạn thì thường là chuyển khoản nhưng bên cạnh đó cũng có những bạn đưa tiền mặt. Tuy chuyển khoản nhanh nhưng nhiều lúc có những bạn quên ghi nội dung chuyển nên cũng khá rắc rối trong việc xác định ai đã nộp hay chưa. Nếu ứng dụng có thể giúp các bạn chuyển khoản luôn thì chị nghĩ sẽ rất là thuận tiện cho chị khi quản lý những ai đã nộp tiền thuê trọ.

**Hằng:** Thì mình thường thanh toán vào ngày bao nhiêu hàng tháng?

**Chị Thảo:** Chị thường thu vào ngày cuối tháng á.

**Hằng:** Khi thanh toán có viết hóa đơn cho họ hay không?

**Chị Thảo:** Có chứ em

**Hằng:** Trên hóa đơn đó có những khoản thanh toán như thế nào ạ?

**Chị Thảo:** À trên hoá đơn thường thể hiện ngày thu tiền, người nộp tiền và các khoản thu như tiền thuê, tiền điện, tiền nước hay tiền wifi chẳng hạn.

**Hằng:** Vậy chị có muốn ứng dụng trích xuất hoá đơn trực tuyến cho mỗi người thuê trọ khi mà thanh toán không ạ?

**Chị Thảo:** Nếu các bạn thanh toán ngay trên ứng dụng thì chị nghĩ nên xuất hoá đơn luôn để sau này có tranh chấp gì thì có giấy tờ để dễ dàng giải quyết hơn và cũng thuận tiện hơn cho chị khỏi mắc công viết hoá đơn.

**Hằng:** Chị có kế hoạch và quy trình cụ thể để xử lý các trường hợp chậm trễ thanh toán hoặc là nợ phí thuê hàng tháng không?

**Chị Thảo:** Nếu thanh toán trễ thì thường chị sẽ ra phòng nhắc nhở các bạn. Còn nếu vẫn chưa đóng tiền thuê thì chị sẽ áp dụng các phí phạt theo hợp đồng cho thuê. Tuy vậy vẫn nhiều có trường hợp chị cho các bạn nợ hay trả góp vì cũng nhiều bạn là sinh viên nên chị vẫn tạo điều kiện cho các bạn.

**Hằng:** Vậy nếu trong trường hợp đó, thì chị nghĩ hệ thống nên làm gì?

**Chị Thảo:** Nếu được thì hệ thống nhắc nhở cho các bạn đến ngày thanh toán thay vì chị phải ra từng phòng và tính toán các phí phạt nếu các bạn quá hạn theo quy định.

**Hằng:** Như vậy chị có muốn cung cấp các tùy chọn thanh toán hàng tháng, như thanh toán trước, trả góp hay thanh toán đầy đủ các khoản hay không?

**Chị Thảo:** Nếu có thì quá tốt, như chị cũng nói thì cũng có những bạn khó khăn phải trả góp thì nếu ứng dụng tính toán được luôn việc đó thì sẽ đỡ tốn thời gian khá nhiều cho chị.

**Hằng:** Thanh toán xong thì hệ thống có cần phải báo lại cho bên chủ trọ không ạ?

**Chị Thảo:** Thuận tiện thì nên báo luôn để chị có thể thống kê được ai đã thanh toán hay ai chưa thanh toán.

**Na:** Thì về phần giao diện thì giao diện và trải nghiệm người dùng về ứng dụng sẽ là yếu tố quan trọng do đó chị muốn giao diện ứng dụng sẽ như thế nào?

**Chị Thảo:** Theo chị thì chị muốn giao diện của ứng dụng nên được thiết kế dễ dàng sử dụng, với các biểu tượng và menu rõ ràng, giúp người dùng dễ dàng tìm thấy thông tin và chức năng mà họ cần. và chị cũng nghĩ là nên thiết kế hiện đại, sử dụng màu sắc và hình ảnh phù hợp để gây ấn tượng thú vị cho người dùng.

**Na:** Vậy chị nghĩ những mục quan trọng nào cần được làm nổi bật trong ứng dụng để dễ dàng hơn cho việc sử dụng và quản lý phòng trọ của mình?

**Chị Thảo:** Thì mà để tạo trải nghiệm thuận tiện và dễ dàng cho việc sử dụng và quản lý phòng trọ thì chị nghĩ ứng dụng cần làm nổi bật những mục quan trọng như thanh toán tiền thuê, thông tin hóa đơn, thông tin cá nhân, quản lý hợp đồng… Và hơn hết chị muốn có thêm một bảng thông báo chung để cung cấp thông tin cập nhật về các sự kiện quan trọng, thay đổi trong chính sách, hoặc thông tin khẩn cấp khác thông qua hệ thống thông báo để mọi người trong khu trọ đều được biết đến.

**Na:** Dạ vậy thì cảm ơn chị đã đến với buổi phỏng vấn ngày hôm nay thì nếu mà có trở ngại hay thắc mắc gì thì chúng em sẽ liên lạc chị sau.