**Kế hoạch đánh giá tính khả dụng của ứng dụng cho người độc thân tìm bạn đời (TRUE LOVE)**

Họ tên: Đặng Thị Kim Ngân

Lớp: DA21TTC

Email: [iamkimngan197@gmail.com](mailto:iamkimngan197@gmail.com)

**Các bên liên quan:**

- Nguyễn Thị Huỳnh Như – Trưởng nhóm

- Lâm Huỳnh Như

**Tóm tắt dự án**

Ứng dụng kết nối người độc thân tìm bạn đời được thiết kế để giúp người dùng dễ dàng tìm kiếm và xây dựng mối quan hệ nghiêm túc. Tuy nhiên, qua các phản hồi ban đầu, ứng dụng đang gặp một số vấn đề như:

* Người dùng cảm thấy khó khăn khi hoàn thành hồ sơ cá nhân.

Nghiên cứu này nhằm mục đích xác định các vấn đề cụ thể trong trải nghiệm của người dùng và cung cấp giải pháp cải thiện để tăng hiệu quả sử dụng ứng dụng.

**Mục tiêu nghiên cứu:**

1. Xác định các vấn đề về tính khả dụng trong giao diện.

2. Đánh giá mức độ hài lòng của người dùng với các tính năng chính.

3. Tìm hiểu cách người dùng tương tác với hệ thống ghép đôi.

4. Xác định các rào cản tiềm ẩn trong quá trình đăng ký và tạo hồ sơ.

5. Thu thập phản hồi về tính năng nhắn tin và kết nối.

**Câu hỏi nghiên cứu:**

1. Người dùng có dễ dàng điều hướng và tìm thấy các tính năng chính của ứng dụng không?

2. Quá trình đăng ký và tạo hồ sơ có gặp khó khăn gì không?

3. Hệ thống ghép đôi có đáp ứng được kỳ vọng của người dùng không?

4. Tính năng nhắn tin có dễ sử dụng và hiệu quả không?

5. Người dùng có cảm thấy an toàn và thoải mái khi sử dụng ứng dụng không?

6. Có tính năng nào người dùng cảm thấy thiếu hoặc không cần thiết không?

7. Giao diện và thiết kế của ứng dụng có hấp dẫn và phù hợp với đối tượng người dùng không?

**Chỉ số hiệu suất chính (KPIs):**

1. Thời gian hoàn thành nhiệm vụ (đăng ký, tạo hồ sơ, tìm kiếm kết nối)

2. Tỷ lệ hoàn thành nhiệm vụ thành công

3. Số lần nhấp chuột/chạm để hoàn thành một nhiệm vụ

4. Tỷ lệ lỗi người dùng

5. Điểm số hệ thống thang đo khả năng sử dụng (SUS)

6. Tỷ lệ người dùng tiếp tục sử dụng sau khi đăng ký

7. Mức độ hài lòng của người dùng (thang điểm 1-5)

**Phương pháp:**

1. **Phỏng vấn người dùng (5-7 người):**

- Thời lượng: 20-35 phút mỗi buổi.

- Mục tiêu: Hiểu sâu hơn về cảm nhận và hành vi của người dùng khi sử dụng ứng dụng.

**2. Thử nghiệm khả dụng (Usability Testing):**

- Số lượng: 5-7 người tham gia.

- Hình thức:

* Quan sát trực tiếp khi người dùng thực hiện các nhiệm vụ chính như đăng ký, tìm kiếm đối tượng, gửi lời mời.
* Ghi lại thời gian, tỷ lệ lỗi, và phản hồi.
  + 1. **Khảo sát nhanh:**

Gửi bảng hỏi tới 50-100 người dùng hiện tại để thu thập dữ liệu định lượng về mức độ hài lòng và các khó khăn gặp phải.

* + 1. **Phân tích dữ liệu:**

- Phân tích định lượng: Tính toán các KPI, điểm số SUS.

- Phân tích định tính: Phân loại phản hồi từ phỏng vấn và ghi chú quan sát.

- Xác định các mẫu và xu hướng chung trong dữ liệu.

**Người tham gia:**

- Số lượng: 5 - 7 người

- Độ tuổi: 20-35

- Giới tính: Cân bằng giữa nam và nữ

- Trạng thái mối quan hệ: Độc thân, đang tìm kiếm mối quan hệ

- Kinh nghiệm sử dụng ứng dụng hẹn hò: Hỗn hợp giữa người mới và người có kinh nghiệm

- Kỹ năng công nghệ: Đa dạng từ cơ bản đến thành thạo

- Địa điểm: Đa dang vùng miền, khu vực sống.

Lý do chọn: Nhóm người tham gia này đại diện cho đối tượng mục tiêu chính của ứng dụng, bao gồm cả người dùng mới và người dùng có kinh nghiệm với các ứng dụng hẹn hò khác.

**Nhiệm vụ yêu cầu người tham gia thực hiện**

1. Đăng ký tài khoản:

- Thử nghiệm với các bước yêu cầu email, mật khẩu, và thông tin cơ bản.

- Quan sát xem người dùng có gặp khó khăn trong việc tạo mật khẩu hoặc xác minh email không.

1. Thiết lập hồ sơ cá nhân:

- Thêm ảnh đại diện, sở thích, và mô tả ngắn gọn.

- Quan sát xem người dùng có hiểu rõ từng trường thông tin và sử dụng hiệu quả không.

- Tìm kiếm đối tượng:

- Thực hiện tìm kiếm với các tiêu chí (độ tuổi, vị trí, sở thích).

- Quan sát xem người dùng có sử dụng hiệu quả bộ lọc và hiểu rõ kết quả tìm kiếm không.

1. Gửi lời mời kết bạn:

- Người dùng sẽ gửi lời mời kết bạn đến 2-3 đối tượng từ danh sách gợi ý.

- Ghi lại thời gian và mức độ hiểu rõ quy trình.

- Phản hồi lời mời:

- Người dùng phản hồi một lời mời kết bạn giả định (do hệ thống tạo sẵn).

**Câu hỏi phỏng vấn chi tiết:**

1. Bạn cảm thấy quá trình đăng ký tài khoản có đơn giản không? Có bước nào bạn gặp khó khăn?

2. Những thông tin nào trong hồ sơ cá nhân khiến bạn cảm thấy khó điền nhất?

3. Bạn có hài lòng với giao diện tìm kiếm đối tượng không? Điều gì bạn muốn thay đổi?

4. Tính năng gửi và nhận lời mời kết bạn có rõ ràng và dễ sử dụng không?

5. Điều gì sẽ khiến bạn quyết định tiếp tục hoặc ngừng sử dụng ứng dụng này?

**Mockups:**

1. Giao diện đăng ký tài khoản.

2. Trang thiết lập hồ sơ cá nhân.

3. Màn hình tìm kiếm đối tượng và danh sách gợi ý.

4. Giao diện gửi/nhận lời mời kết bạn.

**Kết quả dự kiến**

1. Danh sách các vấn đề cụ thể trong UX/UI.

2. Báo cáo KPIs với số liệu và biểu đồ minh họa.

3. Gợi ý thiết kế cải tiến dựa trên dữ liệu nghiên cứu.