

# THIẾT KẾ GIAO DIỆN VÀ TRẢI NGHIỆM CHO HỆ THỐNG QUẢN LÝ HỌC TẬP (LMS)

# OUTLINE

1. Mô tả chân dung người dùng sản phẩm (Personas)
2. Bản đồ thấu cảm (Empathy map)
3. Hành trình người dùng (Customer journey map)
4. User Flow
5. Cấu trúc thông tin và vẽ wireframe của sản phẩm

# CHÂN DUNG NGƯỜI DÙNG BẢN ĐỒ THẤU CẢM HÀNH TRÌNH NGƯỜI DÙNG



*“Mình muốn học thêm để phát triển công việc, nhưng dễ nản nếu không có giảng viên và lộ trình cụ thể.”*

# Thu

**Age:** 33

**Location:** Hưng Yên

**Occupation:** Nhân Viên văn phòng.

## DESCRIPTION

Nhân viên văn phòng nâng cao kiến thức chuyên môn và phát triển bản thân. Thành thạo công nghệ cơ bản, quen học online nhưng cần hướng dẫn rõ ràng để tập trung.

## PERSONAL CHARACTERISTICS

- Kiên trì khi có lộ trình & giảng viên kèm sát
- Thích nền tảng dễ dùng, theo dõi tiến độ rõ
- Rành công nghệ cơ bản, quen học online.

## HOBBIES AND INTERESTS

- Đọc sách, nghe nhạc
- Thích kiếm kiếm tiền

## BUYING ROLES

Người tiêu dùng cá nhân, tự thanh toán học phí qua website

## GOALS

- Nâng cao kiến thức phục vụ công việc
- Tìm kiếm khóa học phù hợp, chất lượng, dễ hiểu
- Kết nối cộng đồng học tập cùng mục tiêu

## CHALLENGES

- Too busy for elaborate presentations
- No designer background

## BUYER'S JOURNEY

Nhận biết → Tìm hiểu → Đăng ký học thử miễn phí → Quyết định mua khóa học phù hợp.

## NEEDS

- Video bài giảng, dễ hiểu, chất lượng tốt
- Lộ trình rõ ràng, gợi ý khóa học phù hợp
- Công cụ AI gợi ý bài học, nhắc lịch học
- Cộng đồng, nhóm học chia sẻ kinh nghiệm
- Theo dõi tiến bộ qua dashboard

## SOURCES OF INFO

- Quảng cáo từ nền tảng LMS
- Facebook group/diễn đàn học tập
- Bạn bè, đồng nghiệp giới thiệu
-

# CUSTOMER EMPATHY MAP

Designed for : Độ tuổi 33  
Designed by : Trần Thị Thu

Date : 6/3/2025  
Version : 1

## 1 Chúng ta đang đồng cảm với ai?

- Thu\_một nhân viên văn phòng muốn nâng cao kiến thức để hỗ trợ cho công việc của mình.
- Muốn học thêm nhưng sợ phí công, tốn tiền vô ích.
- Muốn tự học chủ động nhưng vẫn cần người hướng dẫn, lộ trình rõ.
- Thích công cụ theo dõi tiến độ, có báo cáo minh bạch.

## GOAL

## 2 Họ cần phải làm gì?

- Tìm kiếm thông tin khóa học qua bạn bè, Google, Tiktok.
- Tham gia học thử miễn phí trước khi quyết định trả phí.
- Tham gia nhóm học tập để được hỗ trợ.
- Xem đánh giá, review khóa học thật kỹ.

## 6 Họ nghe thấy gì?

- Bạn bè, đồng nghiệp rủ học thêm để phát triển công việc.
- Quảng cáo Facebook, Google về các khóa học online.
- Podcast, video chia sẻ kinh nghiệm phát triển bản thân.
- Những video truyền cảm hứng “nên học thêm để không bị tụt lại”.

## What do they think and feel?

### Pains

- Thiếu động lực, dễ mất tập trung nếu không ai nhắc nhở.
- Bối rối vì quá nhiều khóa học không biết bắt đầu từ đâu.
- Lo lắng chất lượng khóa học không xứng đáng chi phí.

### Gains

- Có giảng viên hỗ trợ, giải đáp thắc mắc.
- Lộ trình rõ ràng, gợi ý môn học phù hợp.
- Theo dõi tiến độ dễ dàng, thấy rõ kết quả.

## 5 Họ làm gì?

- Tìm kiếm khóa học qua từ khóa hoặc danh mục.
- So sánh giá và nội dung khóa học.
- Đăng ký học, theo dõi video bài giảng, làm bài tập.
- Tham gia các diễn đàn, nhóm học viên trao đổi.
- Tải tài liệu, tải video xem offline khi có thể.

## 3 Họ nhìn thấy gì?

- Các khóa học chất lượng, phù hợp, dễ tiếp cận.
- Giao diện đơn giản, dễ dùng.
- Feedback, review từ người đã học.
- Nội dung khóa học rõ ràng, có giảng viên theo sát.
- Dashboard báo cáo tiến độ minh bạch.

## 4 Họ nói gì?

- “Mình muốn học nhưng dễ bỏ ngang lắm.”
- “Không có người hướng dẫn thì học sao biết đúng hay sai?”
- “Thấy nhiều chỗ dạy nhưng không biết chỗ nào chất lượng.”
- “Muốn có ai nhắc nhở mình học đều đặn.”

	AWARENESS	CONSIDERATION	EXPERIENCE	ADVOCACY
HÀNH ĐỘNG	<ul style="list-style-type: none"><li>Muốn nâng cấp kỹ năng, tự tìm kiếm trên tiktok, Facebook và thấy LMS</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tìm hiểu chi tiết hơn về LMS, xem các review, học thử chương trình free và so sánh với các web tương tự.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Đăng ký học trả phí để có trải nghiệm tốt hơn.</li><li>Xem video hướng dẫn, làm bài tập, bài kiểm tra, tham gia thảo luận.</li><li>Theo dõi tiến độ học tập.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hoàn thành khóa học, chia sẻ với mọi người.</li><li>Tiếp tục đồng hành với LMS.</li></ul>
SUY NGHĨ	<ul style="list-style-type: none"><li>“Khóa học này liệu có đáp ứng được yêu cầu của mình không?”</li><li>“Chất lượng khoa học như thế nào?”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>“Giảng viên có uy tín không?”</li><li>“Lộ trình học có dễ và chất lượng không?”</li><li>“Khóa học này có tốt hay không?”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>“Giảng viên có hỗ trợ được mình không?”</li><li>“Nếu trả phí có giảng viên, bài giảng và kiến thức có tốt hơn không?”</li><li>“Kiến thức của mình tiến bộ hơn không?”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>“Khóa học này thực sự tốt”</li><li>“Mình muốn giới thiệu với mọi người”</li><li>“Mình sẽ quay lại học ở đây nếu cần bồi dưỡng thêm kiến thức”</li></ul>
NỖI ĐAU	<ul style="list-style-type: none"><li>Lo lắng mất tiền, mất thời gian mà không hiệu quả.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Lo lắng giảng viên không tốt, bài giảng khó hiểu, tiến độ học không rõ ràng</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mất hứng thú học khó hiểu, giảng viên không tận tình.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Không có phản hồi về kết quả học tập.</li><li>Không đặt được mong muốn.</li></ul>
CẢM XÚC	<ul style="list-style-type: none"><li>Băn khoăn, lo lắng, mong đợi</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cân nhắc, đắn đo.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Phản khởi khi đạt được yêu cầu đề ra và lo lắng không biết tương lai có như mong muốn.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hài lòng, tin tưởng, giới thiệu và đặt ưu tiên nếu muốn học tiếp.</li></ul>
CƠ HỘI	<ul style="list-style-type: none"><li>Truyền thông về Chất lượng tốt, giảng viên uy tín, học thử miễn phí.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Gợi ý các khóa học phù hợp.</li><li>Nhấn mạnh lợi ích mà LMS mang lại</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Có lịch học rõ ràng, theo dõi sát sao tiến độ học tập</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Tạo ưu đãi, giảm giá nếu tiếp tục.</li><li>Ghi nhận và cải thiện từ đánh giá người dùng.</li></ul>



*"Em muốn hiểu kỹ lý thuyết nền tảng để không bị 'đơ' khi đi phỏng vấn."*

# Thảo Vy

Age: 23

Location: TP.HCM

Occupation: Sinh viên năm cuối

Level: Chuẩn bị tốt nghiệp - Entry level

## DESCRIPTION

Thảo Vy là sinh viên năm cuối. Bạn đã học xong chương trình chính khóa nhưng cảm thấy nhiều kiến thức lý thuyết vẫn còn mơ hồ, đặc biệt khi chuẩn bị bước vào vòng phỏng vấn tuyển dụng. Vy ngại đi lại nên đang tìm một khóa học online.

## BUYING ROLES

Tự quyết định lựa chọn khóa học

## BUYER'S JOURNEY

Nhận ra vấn đề (mình chưa đủ kiến thức) → Tìm khóa học online → Đọc mô tả + đánh giá → Tham gia khóa học → Hoàn thành trước khi ra trường

## PERSONAL CHARACTERISTICS

- Ham học nhưng dễ mệt động lực nếu bài giảng khô khan
- Tự ti khi chuẩn bị phỏng vấn xin việc
- Không thích bị làm phiền nhiều, thích học chủ động và rõ ràng

## GOALS

- Nắm vững lại kiến thức quan trọng.
- Tự tin đi phỏng vấn

## CHALLENGES

- Khó tập trung khi học online một mình
- Không có ai hỗ trợ khi gặp chỗ không hiểu
- Sợ học sai trọng tâm
- Áp lực tốt nghiệp và tìm việc cùng lúc

## NEEDS

- Khóa học chia theo chủ đề cụ thể.
- Khóa học có video bài giảng
- Có bài kiểm tra ngắn sau mỗi phần học

## SOURCES OF INFO

- Bạn bè
- Mạng xã hội

# CUSTOMER EMPATHY MAP



	AWARENESS (NHẬN BIẾT)	CONSIDERATION (CÂN NHẮC)	EXPERIENCE (TRẢI NGHIỆM)	ADVOCACY ( ỦNG HỘ)
HÀNH ĐỘNG	<ul style="list-style-type: none"><li>Nhận ra điểm yếu về kiến thức phỏng vấn.</li><li>Lên mạng xã hội, hỏi bạn bè về các khóa học/tài liệu ôn tập.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>So sánh khóa học, xem review, demo.</li><li>Đăng ký &amp; mua khóa học.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Bắt đầu học các bài giảng video.</li><li>Làm bài kiểm tra ngắn sau mỗi chủ đề.</li><li>Theo dõi tiến độ học tập.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Chia sẻ kinh nghiệm, giới thiệu khóa học.</li><li>Học khóa mới.</li></ul>
SUY NGHĨ	<ul style="list-style-type: none"><li>“Kiến thức phỏng vấn của mình còn yếu quá.”</li><li>“Mình cần chuẩn bị kỹ lưỡng trước khi ra trường.”</li><li>“Có khóa học nào hiệu quả mà không cần đi lại không?”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>“Khóa nào chất lượng, sát thực tế, video dễ hiểu?”</li><li>“Có đáng tiền không?”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>“Bài giảng dễ hiểu không, có tiền bô không?”</li><li>“Có hỗ trợ không?”</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>“Khóa này hữu ích, nên giới thiệu!”</li><li>“Mình có nên học thêm khóa khác không?”</li></ul>
NỖI ĐAU	<ul style="list-style-type: none"><li>Sợ hãi không đủ năng lực để tìm được việc.</li><li>Không biết bắt đầu ôn luyện từ đâu.</li><li>Ngại đi lại học thêm.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Sợ chọn sai, lãng phí, nội dung khô khan.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Mất động lực, thiếu hỗ trợ, khó tập trung.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Người khác hỏi mà mình không biết giới thiệu khóa học nào tốt.</li><li>Không có nền tảng để chia sẻ thành công.</li></ul>
CẢM XÚC	<ul style="list-style-type: none"><li>Lo lắng, áp lực.</li><li>Bối rối, không biết nên làm gì.</li><li>Mong muốn tìm được giải pháp nhanh chóng.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Cân nhắc, kỳ vọng, quyết tâm.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Ban đầu hào hứng.</li><li>Có lúc nản chí, chán nản nếu gặp khó khăn.</li><li>Vui mừng khi hiểu bài và làm đúng.</li><li>Cảm thấy cô đơn khi học một mình.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Hài lòng, tự hào.</li><li>Muốn chia sẻ và giúp đỡ người khác.</li><li>Trung thành với nền tảng đã giúp mình.</li></ul>
CƠ HỘI	<ul style="list-style-type: none"><li>Quảng cáo, nội dung trên mạng xã hội nhắm mục tiêu đúng.</li><li>Nội dung blog/website cung cấp giải pháp cho vấn đề phỏng vấn.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Demo khóa học, review, thông tin rõ ràng, ưu đãi.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Video chất lượng, hỗ trợ nhanh.</li><li>Theo dõi tiến độ, gamification.</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>Chương trình giới thiệu, khóa học nâng cao.</li></ul>



"Em muốn nâng cao kỹ năng để tự tin đi phỏng vấn"

## NGUYỄN THỊ LAN

- 20 tuổi
- Sinh viên năm 2  
ngành Kinh tế
- Đang học tại Trường  
ĐH Kinh tế Quốc dân
- Trình độ công nghệ:  
Trung bình

### DESCRIPTION

Lan là một sinh viên năm 2, học chuyên ngành Kinh tế. Cô đang tìm kiếm các khóa học online để cải thiện kỹ năng mềm như giao tiếp, thuyết trình, và tin học văn phòng. Vì thời khóa biểu học tập dày đặc nên Lan thích học online, có thể học mọi lúc, mọi nơi. Cô quan tâm đến các khóa học có chứng chỉ để bổ sung hồ sơ xin việc sau này.

### BUYING ROLES

Awareness → Consideration →  
Purchase → Retention

### BUYER'S JOURNEY

- Awareness: Biết qua bạn bè và mạng xã hội
- Purchase: Ưu tiên miễn phí hoặc học thử
- Retention: Nếu nội dung phù hợp và có động lực → tiếp tục học thêm khóa khác

### PERSONAL CHARACTERISTICS

- Có trách nhiệm với việc học
- Thích ứng dụng công nghệ nhưng không quá giỏi
- Muốn phát triển bản thân để chuẩn bị cho công việc tương lai

### GOALS

- Học kỹ năng Excel thành thạo
- Tăng kỹ năng mềm (thuyết trình, teamwork)
- Có chứng chỉ để ghi vào CV

### NEEDS

- Video ngắn gọn, dễ hiểu, có phụ đề
- Quiz kiểm tra sau mỗi bài học

### HOBBIES AND INTERESTS

- Xem YouTube về kỹ năng mềm & học tập
- Nghe podcast về phát triển bản thân
- Đọc sách kỹ năng (ví dụ: "Tuổi trẻ đáng giá bao nhiêu")

### CHALLENGES

- Nhiều khóa học nhưng không biết chọn cái nào phù hợp
- Dễ bỏ cuộc nếu bài học dài và khô khan
- Lo sợ tốn thời gian mà không hiệu quả

### SOURCES OF INFO

- Group Facebook chia sẻ tài liệu học tập
- Giảng viên giới thiệu khóa học
- Bạn bè trong lớp
- YouTube / TikTok (học review trước khi đăng ký)

## ① Who are we empathizing with?

- Sinh viên đại học năm 2
- Có nhu cầu cải thiện kỹ năng để chuẩn bị xin việc
- Không có nhiều thời gian, thích học vào buổi tối
- Chưa có thói quen học online lâu dài

## GOAL

## ② Who do they need to do?

- Tìm và đăng ký khóa học phù hợp (kỹ năng mềm, Excel, v.v.)
- Xem video bài giảng, làm quiz và bài tập
- Theo dõi tiến độ học và hoàn thành từng module
- Nhận chứng chỉ sau khi hoàn thành khóa học

## ⑥ What do they hear?

- “Coursera có chứng chỉ xịn lắm.”
- “Khóa này trên trường cũng hay đấy.”
- “Udemy đang giảm giá kìa, mua học thử đi.”
- “Học Excel phải làm thực tế mới nhớ được.”

## ⑦ What do they think and feel?

### Pains

Lo không biết bắt đầu học từ đâu  
Nhiều khóa học quá, khó lựa chọn  
Để bỏ cuộc nếu không có người nhắc nhở  
Sợ học xong không áp dụng được vào thực tế

### Gains

Có thể học mọi lúc mọi nơi  
Có tiến trình rõ ràng và chứng chỉ cuối khóa  
Tự tin hơn với kỹ năng mềm & Excel khi đi xin việc  
Học từ từ, phù hợp với lịch trình sinh viên

## ③ What do they see?

- Giao diện học tập LMS đơn giản, dễ dùng
- Danh sách khóa học được phân loại rõ ràng
- Có hướng dẫn học từng bước, có video + bài tập đi kèm
- Biểu đồ tiến độ, thông báo nhắc nhở học bài

## ④ What do they say?

- “Mình muốn học Excel để đi thực tập.”
- “Khóa học này có chứng chỉ không?”
- “Mình dễ bị xao nhãng nếu không có gì nhắc nhở.”
- “Mình cần bài học ngắn gọn, dễ hiểu và có ví dụ thực tế.”

## ⑤ What do they do?

- Đăng ký học khóa học trên LMS hoặc các nền tảng khác
- Xem video, làm bài tập, quiz online
- Chia sẻ tài liệu học với bạn bè
- Lưu lại lịch học vào Google Calendar hoặc Notion

	AWARENESS	CONSIDERATION	EXPERIENCE	ADVOCACY
HÀNH ĐỘNG	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Thấy bạn bè chia sẻ hoặc giảng viên giới thiệu khóa học LMS.</li> <li>- Tìm trên Google, TikTok, Facebook nhóm sinh viên.</li> </ul>	<p>Tìm hiểu nội dung, yêu cầu khóa học trên LMS.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Đọc đánh giá từ sinh viên khóa trước.</li> <li>- So sánh với các nền tảng khác (Coursera, Udemy).</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Đăng ký khóa học, bắt đầu xem video, làm bài tập.</li> <li>- Theo dõi tiến độ học.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Chia sẻ khóa học hữu ích trên mạng xã hội.</li> <li>- Giới thiệu cho bạn bè hoặc nhóm học tập.</li> </ul>
SUY NGHĨ	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Khóa này có chứng chỉ không?”</li> <li>- “Có học phù hợp cho sinh viên không?”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Giáo trình có dễ hiểu không?”</li> <li>- “Có cần kiến thức nền không?”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Mình có học đúng lộ trình không?”</li> <li>- “Có ai hỗ trợ mình nếu không hiểu bài không?”</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- “Khóa học này giúp mình học hiệu quả hơn hẳn!”</li> <li>- “Có khóa nào tương tự không?”</li> </ul>
NỖI ĐAU	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không biết khóa học nào phù hợp với trình độ.</li> <li>- Sợ tốn thời gian nếu không hiệu quả.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Giao diện khó tìm bài học.</li> <li>- Lịch học không rõ ràng.</li> <li>- Thiếu phân loại theo mục tiêu.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Video giảng dài, không có phụ đề.</li> <li>- Mạng chậm khiến gián đoạn.</li> <li>- Thiếu quiz sau bài.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Không có gợi ý khóa học tiếp theo.</li> <li>- Không nhận phản hồi về kết quả học.</li> </ul>
CẢM XÚC	Lo lắng, bối rối, mong đợi	Cẩn trọng, đắn đo	Hào hứng nhưng vẫn lo	Hài lòng, muốn giới thiệu
CƠ HỘI	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cung cấp video giới thiệu khóa học.</li> <li>- Nhấn mạnh chứng chỉ và thời lượng khóa học.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gợi ý lộ trình học theo mục tiêu nghề nghiệp.</li> <li>- Có phần dành riêng cho sinh viên.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tích hợp chức năng nhắc nhở lịch học và tiến độ.</li> <li>- Hỗ trợ đa ngôn ngữ, đặc biệt là tiếng Việt.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Gửi mã giảm giá cho khóa học kế tiếp.</li> <li>- Tạo chương trình giới thiệu nhận thưởng.</li> </ul>



# Phạm thị A

- **Tuổi:** 40
- **Địa điểm:** TP. Hồ Chí Minh
- **Chức danh:** Giảng viên Khoa Kinh tế
- **Cấp bậc:** Học thuật

## MÔ TẢ

là một giảng viên giàu kinh nghiệm, dạy nhiều lớp khác nhau ở bậc đại học. Thầy thường xuyên phải quản lý bài giảng, giao bài tập và chấm điểm hàng trăm sinh viên mỗi học kỳ. Thầy mong muốn một hệ thống hỗ trợ quản lý lớp học hiệu quả mà không cần kỹ năng công nghệ cao.

## NHU CẦU

- Giao diện dễ dùng, hỗ trợ tiếng Việt
- Tính năng chấm điểm tự động và thống kê
- Tải tài liệu, video nhanh chóng và có phân quyền

## SỞ THÍCH CÁ NHÂN

- Đọc sách
- Dạy học ngoài giờ
- Uống cà phê và gấp gỡ đồng nghiệp

## TÍNH CÁCH

- Tận tâm, chuyên nghiệp
- Thích ứng công nghệ ở mức vừa phải
- Cẩn thận và có kế hoạch rõ ràng

## MỤC TIÊU

- Quản lý bài giảng và sinh viên hiệu quả
- Tự động hóa việc chấm điểm quiz
- Tăng tương tác với sinh viên qua diễn đàn

## THÁCH THỨC

- Không có nhiều thời gian làm quen phần mềm mới
- Khó khăn khi giảng dạy online hoặc kết hợp
- Cần hỗ trợ kỹ thuật khi hệ thống lỗi hoặc bị gián đoạn

## NGUỒN THÔNG TIN

- Đồng nghiệp
- Bộ phận CNTT nhà trường
- Hội nhóm giảng dạy trên mạng xã hội

# CUSTOMER EMPATHY MAP

Designed for : Độ tuổi 18\_40  
Designed by : Trần Thị Thu

Date : 6/3/2025  
Version : 1

## 1 Chúng ta đang đồng cảm với ai?

- Mong muốn ứng dụng công nghệ để quản lý lớp học hiệu quả hơn.
- Có kiến thức công nghệ ở mức vừa phải – sẵn sàng học nhưng không muốn bị làm khó.
- Đang giảng dạy nhiều lớp, nhiều sinh viên, nên quan tâm đến tính hiệu quả, tự động và dễ dàng của hệ thống.

## GOAL

## 2 Họ cần phải làm gì?

- Làm quen và sử dụng hệ thống LMS thành thạo
- Tạo bài giảng, bài tập, quiz cho sinh viên
- Theo dõi tiến độ học tập và chấm điểm
- Giao tiếp, tương tác với sinh viên qua hệ thống

## 6 Họ nghe thấy gì?

- Lời khuyên từ bạn bè, đồng nghiệp đã học online.
- Các review tích cực hoặc phản nản về khóa học.
- Quảng cáo trên mạng xã hội, Youtube, blog về khóa học Coursera.
- Các lời khích lệ từ giảng viên hoặc mentor qua email.
- Tin tức về xu hướng học trực tuyến và nhu cầu kỹ năng mới.

## 7 What do they think and feel?

### Pains

- Khó tìm khóa học đúng nhu cầu, dễ bị rối giữa nhiều lựa chọn.
- Khó duy trì động lực học khi không có giám sát trực tiếp.
- Một số bài giảng quá dài hoặc thiếu thực hành thực tế.
- Chứng chỉ có giá trị thực sự hay không?
- Vấn đề kỹ thuật khi học trên nền tảng (lag, lỗi phụ đề,...)

### Gains

- Học tập linh hoạt, dễ dàng phù hợp với thời gian cá nhân.
- Nội dung chất lượng, giảng viên uy tín, cập nhật kiến thức mới.
- Chứng chỉ có giá trị hỗ trợ nghề nghiệp.
- Hỗ trợ đa nền tảng (mobile, desktop) và học offline được.
- Cộng đồng học viên hỗ trợ trao đổi, giải đáp thắc mắc.

## 3 Họ nhìn thấy gì?

- Giao diện LMS với nhiều chức năng và biểu tượng
- Thông báo về hạn nộp bài, bài tập mới trên hệ thống
- Báo cáo điểm, tiến độ học tập của sinh viên

## 5 Họ làm gì?

- Tìm kiếm khóa học qua từ khóa hoặc danh mục.
- So sánh giá và nội dung khóa học.
- Đăng ký học, theo dõi video bài giảng, làm bài tập.
- Tham gia các diễn đàn, nhóm học viên trao đổi.
- Tải tài liệu, tải video xem offline khi có thể.

## 4 Họ nói gì?

- "Khóa học này có chất lượng thật không?"
- "Tôi muốn học theo lịch của mình, không bị gò bó."
- "Mình cần chứng chỉ để nâng cao hồ sơ xin việc."
- "Có ai đã học rồi cho mình review với."
- "Tôi thích khóa học có bài tập thực hành và dự án thực tế."

	AWARENESS	CONSIDERATION	EXPERIENCE	ADVOCACY
HÀNH ĐỘNG	- Nghe đồng nghiệp giới thiệu hệ thống LMS	- Tham gia buổi tập huấn hướng dẫn sử dụng LMS - Xem tài liệu hướng dẫn LMS	- Tạo khóa học, upload bài giảng - Giao bài, chấm điểm, theo dõi tiến độ sinh viên	- Đề xuất LMS cho đồng nghiệp - Hỗ trợ người mới sử dụng hệ thống
SUY NGHĨ	- “Hệ thống này có khó dùng không?” - “Dùng có tiết kiệm thời gian không?”	- “Có hỗ trợ chấm điểm tự động không?” - “Sinh viên có dễ tiếp cận không?”	- “Tôi dùng đúng chức năng chưa?” - “Có lỗi thì ai hỗ trợ?”	- “LMS này phù hợp với lớp tôi.” - “Nên có thêm tính năng thống kê nâng cao.”
NỖI ĐAU	- Không quen với công nghệ - Sợ mất thời gian làm quen hệ thống mới	- Giao diện chưa thân thiện - Thiếu phân loại rõ ràng các tài nguyên	- Lỗi khi upload tài liệu - Chấm bài nhiều bước, thao tác phức tạp	- Không có phản hồi từ sinh viên - Không có nơi đóng góp ý kiến cải tiến
CẢM XÚC	Lo lắng, nghi ngờ	Cân nhắc, so sánh, mong đợi	Phản khởi khi hệ thống hoạt động tốt, nhưng vẫn lo lắng khi có lỗi	Hài lòng, tin tưởng và sẵn sàng giới thiệu
CƠ HỘI	- Gửi video giới thiệu ngắn qua email nội bộ - Nhấn mạnh lợi ích thực tế	- Tài liệu hướng dẫn trực quan theo vai trò giảng viên - Hỗ trợ cá nhân hóa	- Cải tiến giao diện đơn giản - Tích hợp tính năng nhắc hạn chấm bài	- Ghi nhận đóng góp người dùng - Tạo cơ chế “đại sứ LMS” trong trường

# User Flow

# Cấu trúc thông tin và vẽ wireframe

