| **Kỹ thuật** | **Ưu điểm** | **Hạn chế** | **Khi nào nên dùng** | **Tình huống ví dụ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **1. Phỏng vấn (Interview)** | - Thu thập thông tin chi tiết, sâu sắc.- Có thể đặt câu hỏi mở và linh hoạt theo người được hỏi.- Giúp hiểu rõ mong muốn thật của người dùng. | - Tốn thời gian và công sức.- Phụ thuộc vào kỹ năng người phỏng vấn.- Khó tổng hợp nếu có nhiều người được hỏi. | - Khi cần hiểu sâu quy trình nghiệp vụ hoặc vấn đề cụ thể.- Khi số lượng người dùng ít. | Phỏng vấn thủ thư để hiểu quy trình mượn/trả sách trong hệ thống quản lý thư viện. |
| **2. Bảng hỏi (Questionnaire)** | - Nhanh, dễ gửi cho nhiều người.- Thu thập được dữ liệu định lượng (thống kê).- Chi phí thấp. | - Thiếu chiều sâu.- Có thể bị bỏ qua hoặc trả lời qua loa.- Không phù hợp khi cần hiểu chi tiết. | - Khi cần khảo sát ý kiến từ số lượng lớn người dùng.- Khi cần thống kê xu hướng chung. | Gửi biểu mẫu Google Form hỏi sinh viên về trải nghiệm khi dùng hệ thống học trực tuyến. |
| **3. Quan sát (Observation)** | - Hiểu rõ cách người dùng thực sự làm việc.- Phát hiện vấn đề tiềm ẩn mà họ không nói ra.- Tăng tính thực tế cho yêu cầu. | - Tốn thời gian.- Có thể gây khó chịu cho người được quan sát.- Không thu thập được động cơ, cảm xúc của người dùng. | - Khi người dùng không diễn tả được quy trình của họ.- Khi cần hiểu hành vi thực tế thay vì lời nói. | Quan sát nhân viên lễ tân nhập dữ liệu khách hàng để thiết kế phần mềm CRM. |
| **4. Workshop (Hội thảo nhóm)** | - Kết hợp ý kiến từ nhiều bên liên quan.- Tăng khả năng đồng thuận và hiểu biết chung.- Giải quyết xung đột yêu cầu nhanh chóng. | - Khó tổ chức, đặc biệt với nhóm đông người.- Dễ bị chi phối bởi người có quyền lực hoặc nói nhiều.- Cần điều phối viên giỏi. | - Khi cần xác định yêu cầu ban đầu.- Khi có nhiều bên liên quan cần thống nhất. | Tổ chức buổi họp với giảng viên, sinh viên, IT để thảo luận yêu cầu hệ thống học trực tuyến. |