| **Kỹ thuật** | **Ưu điểm** | **Hạn chế** | **Khi nào nên dùng** | **Tình huống ví dụ** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Phỏng vấn** | Thu được thông tin chi tiết, hiểu rõ nhu cầu người dùng. | Tốn thời gian, phụ thuộc vào kỹ năng người phỏng vấn. | Khi cần hiểu sâu quy trình hoặc thu thập ý kiến từ chuyên gia. | Phỏng vấn giảng viên và sinh viên để xác định yêu cầu của hệ thống học trực tuyến. |
| **Bảng câu hỏi** | Thu thập dữ liệu nhanh, từ nhiều người. | Ít chi tiết, có thể hiểu sai câu hỏi. | Khi cần khảo sát nhóm lớn, có nhiều người dùng. | Gửi form khảo sát về trải nghiệm người dùng với hệ thống E-learning. |
| **Quan sát** | Hiểu rõ cách làm việc thực tế, phát hiện vấn đề ẩn. | Tốn thời gian, khó thực hiện nếu môi trường phức tạp. | Khi muốn nắm quy trình thật thay vì lời mô tả. | Quan sát nhân viên thư viện khi ghi nhận mượn – trả sách. |
| **Nghiên cứu tài liệu** | Dễ tiếp cận thông tin chuẩn, chính xác. | Có thể lỗi thời hoặc thiếu chi tiết. | Khi cần hiểu quy định, quy trình có sẵn. | Đọc tài liệu hướng dẫn vận hành của hệ thống cũ trước khi nâng cấp. |