BÀI 5:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Kỹ thuật** | Ưu điểm | Hạn chế | Khi nào nên dùng | Tình huống ví dụ |
| Phỏng vấn (Interview) | Thu được thông tin chi tiết, trực tiếp; dễ hiểu rõ nhu cầu người dùng. | Tốn thời gian, phụ thuộc vào kỹ năng người phỏng vấn. | Khi cần hiểu sâu quy trình hoặc ý kiến chuyên gia. | Phỏng vấn giảng viên để hiểu cách họ tổ chức lớp học trong hệ thống E-learning. |
| Quan sát (Observation) | Nắm bắt được quy trình thực tế; phát hiện vấn đề người dùng không nói ra. | Khó áp dụng với hệ thống ảo; người được quan sát có thể thay đổi hành vi. | Khi muốn hiểu cách người dùng thực sự làm việc. | Quan sát nhân viên nhập liệu sử dụng phần mềm quản lý kho. |
| Khảo sát (Survey/Questionnaire) | Thu thập ý kiến từ nhiều người nhanh chóng; tiết kiệm chi phí. | Thiếu chiều sâu; câu hỏi dễ bị hiểu sai. | Khi cần thu thập ý kiến số lượng lớn. | Gửi biểu mẫu Google Form để hỏi sinh viên về trải nghiệm học trực tuyến. |
| Phân tích tài liệu (Document Analysis) | Cung cấp thông tin chuẩn xác, chính thức; không phụ thuộc con người. | Có thể lỗi thời; không phản ánh thực tế hiện tại. | Khi cần hiểu hệ thống cũ hoặc quy trình hiện hành. | Xem lại quy định đào tạo và giáo trình để xây dựng hệ thống học trực tuyến. |