| **Tiêu chí** | **Phỏng vấn** | **Quan sát** | **Khảo sát** | **Phân tích tài liệu** |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Ưu điểm** | Thu thập thông tin sâu, chi tiết ,có thể làm rõ ngay các điểm chưa rõ | Thấy trực tiếp quy trình thực tế,phát hiện vấn đề người dùng không nói ra,tăng tính chính xác | Tiếp cận số lượng người lớn, nhanh, tiết kiệm thời gian, dễ định lượng thống kê | Có dữ liệu sẵn có, khách quan,không tác động đến người dùng |
| **Hạn chế** | Tốn thời gian,phụ thuộc kỹ năng người phỏng vấn,người dùng có thể trả lời chủ quan | Có thể bị ảnh hưởng bởi sự xuất hiện của người quan sát | Thiếu chiều sâu,người trả lời có thể không nghiêm túc hoặc hiểu sai câu hỏi | Tài liệu có thể lỗi thời,không phản ánh được thực tế vận hành mới nhất |
| **Khi nào nên dùng** | Khi cần hiểu rõ yêu cầu, mong muốn của các bên liên quan | Khi cần quan sát quy trình làm việc thực tế | • Khi cần thu thập ý kiến từ số lượng lớn người dùng | Khi bắt đầu nghiên cứu hệ thống hiện tại |
| **Tình huống ví dụ** | Phỏng vấn nhân viên bán hàng | Quan sát nhân viên nhập kho | • Gửi khảo sát đến sinh viên | Phân tích báo cáo tài chính, quy định pháp lý |