|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **KỸ THUẬT** | **ƯU ĐIỂM** | **HẠN CHẾ** | **KHI NÀO NÊN DÙNG** | **TÌNH HUỐNG VÍ DỤ** |
| Phỏng vấn (Interview) | Linh hoạt, sâu sắc: Có thể đặt câu hỏi đào sâu, làm rõ ý ngay lập tức. Xây dựng quan hệ: Giúp tạo niềm tin với các bên liên quan (stakeholder). Nắm bắt thông tin phi ngôn ngữ (cảm xúc, sự do dự). | Tốn thời gian: Cần chuẩn bị kỹ, lên lịch và thực hiện với từng người (hoặc nhóm nhỏ). Dễ bị sai lệch: Người phỏng vấn có thể đặt câu hỏi mang tính định hướng, hoặc người được phỏng vấn hiểu sai ý. | Khi cần hiểu suy nghĩ, quan điểm, và các vấn đề phức tạp mà không thể diễn tả bằng văn bản. Khi cần lấy yêu cầu từ các quản lý cấp cao. | Phỏng vấn một trưởng phòng nghiệp vụ để hiểu tại sao quy trình hiện tại của họ không hiệu quả và họ kỳ vọng gì ở phần mềm mới. |
| Quan sát (Observation) | Thông tin thực tế: Thấy được chính xác người dùng *làm gì* trong thực tế, thay vì họ *nói* họ làm gì. Phát hiện vấn đề ngầm: Tìm ra các bước thừa, các vấn đề mà người dùng coi là "hiển nhiên" và không kể ra khi phỏng vấn. | Tốn thời gian và nguồn lực: Phải có mặt tại nơi làm việc của người dùng trong thời gian dài. Hiệu ứng "bị quan sát": Người dùng có thể thay đổi hành vi/làm việc khác đi khi biết có người đang theo dõi họ. Khó diễn giải: Cần kinh nghiệm để hiểu đúng *tại sao* họ lại làm như vậy. | Thông tin thực tế: Thấy được chính xác người dùng *làm gì* trong thực tế, thay vì họ *nói* họ làm gì. Phát hiện vấn đề ngầm: Tìm ra các bước thừa, các vấn đề mà người dùng coi là "hiển nhiên" và không kể ra khi phỏng vấn. | Ngồi cạnh một nhân viên thu ngân tại siêu thị để quan sát cách họ sử dụng máy POS, xử lý các tình huống giảm giá, trả hàng. |
| Khảo sát (Survey) | Phạm vi rộng, chi phí thấp: Có thể thu thập thông tin từ số lượng lớn người dùng ở nhiều địa điểm khác nhau với chi phí rẻ (qua email, form online). Dễ thống kê: Dữ liệu (thường là trắc nghiệm, có cấu trúc) dễ dàng tổng hợp thành biểu đồ, số liệu. | Thông tin hời hợt: Khó đào sâu vấn đề, không thể hỏi "tại sao" khi nhận được câu trả lời bất ngờ. Tỷ lệ phản hồi thấp: Nhiều người sẽ không tham gia trả lời khảo sát. Dễ hiểu lầm câu hỏi: Nếu câu hỏi thiết kế không rõ ràng, người trả lời có thể hiểu sai. | Khi cần lấy thông tin từ nhiều người dùng cuối (ví dụ: hàng trăm sinh viên). Khi cần đánh giá mức độ hài lòng hoặc ưu tiên các tính năng. | Gửi một Google Form cho toàn bộ sinh viên trong trường để khảo sát xem họ muốn ứng dụng điểm danh có thêm tính năng gì nhất. |
| Phân tích tài liệu (Document Analysis) | Tiết kiệm thời gian: Thông tin đã có sẵn, không cần làm phiền người khác. Thông tin nền tảng: Cung cấp bối cảnh, các quy định, luật lệ, biểu mẫu mà hệ thống *phải* tuân theo. Tìm ra quy tắc nghiệp vụ: Giúp hiểu rõ các quy trình chính thống. | Lỗi thời: Tài liệu có thể đã cũ, không phản ánh đúng quy trình thực tế hiện tại. Không đầy đủ: Tài liệu thường bỏ qua các quy trình "không chính thức" hoặc các trường hợp ngoại lệ. Mâu thuẫn: Các tài liệu khác nhau có thể mô tả cùng một quy trình một cách khác nhau. | Khi bắt đầu dự án để hiểu bối cảnh. Khi cần phân tích các biểu mẫu, báo cáo, và quy định có sẵn để đưa vào hệ thống mới. | Đọc "Quy chế đào tạo" của trường đại học để xác định các quy tắc tính điểm, điều kiện qua môn khi xây dựng phần mềm quản lý điểm. |