

## Exkurs: Interviews

Wie kommt man an die Informationen? → Beispiel: Interviews

# Interviews

---

- Sind die meistgenutzte Methode zur Anforderungserhebung.
- Interviewer müssen für den Input der Benutzer / Kunden offen sein und dürfen hinsichtlich der Anforderungen keine vorgefassten Meinungen haben
- Man muss den Beteiligten einen Startpunkt für die Diskussion bieten
  - ◆ eine Frage
  - ◆ eine vermutete Anforderung
  - ◆ ein bestehendes System
- Interviewer müssen sich der Politik und Machtspielchen in dem auftraggebenden Unternehmen bewusst sein
  - ◆ Bestimmte Anforderungen werden eventuell wegen ihrer politischen Implikationen nicht angesprochen
- Interviews mit verschiedenen Interessensvertretern (stakeholder)
  - ◆ Verschiedene Standpunkte
  - ◆ → übergreifendes Verständnis der Anforderungen

# Interviews: Verschiedene Techniken

---

- Strukturierte (geschlossene) Interviews
  - ◆ Anwender beantwortet einen Fragebogen
  - ◆ Einfache Auswertung (+)
  - ◆ Gut formulierte Fragen führen zu gut formulierten Antworten (+)
  - ◆ Setzt Wissen darüber voraus was und wie man Fragen will (-)
- Unstrukturierte (offene) Interviews
  - ◆ Keine vordefinierte Agenda
  - ◆ Erzeugt neue Ideen (experimental, Brainstorming) (+)
  - ◆ Manchmal problematischer Verlauf (Dynamik der Diskussion) (-)
- In der Praxis ist eine Mischform aus beiden Formen normal.

# Interviews: schriftlich vs. persönliche Interviews, Gruppe- vs. Einzelinterview

---

- Persönliche Interviews
  - ◆ Möglichkeit der Diskussion (+)
  - ◆ Interviewer kann den Befragten beeinflussen (-)
- Schriftliche Interviews
  - ◆ Verständnisschwierigkeiten (-)
  - ◆ Liegt in schriftlicher Form, daher einfach auszuwerten (+)
- Einzelinterview
  - ◆ Individuelle Meinungen (+)
- Gruppeninterview
  - ◆ Viel verschiedene Ansichten
  - ◆ Entwickler braucht Erfahrung im Moderieren (-)
  - ◆ Einzelmeinungen oder nicht geäußerte Ansichten gehen unter (-)
  - ◆ → Unabhängiger Moderator kann die Moderation zwischen den Parteien übernehmen

# Interviews: Empfehlungen (Auswahl)

---

- Kurze Einführung um den Zweck des Interviews darzulegen
- Anonymität zusichern (wenn gewünscht)
- Ein Zeitlimit für das Ausfüllen des Fragebogens (ca. 1 Stunde)
  - ◆ Das Zeitlimit vorher bekannt geben
- Vorbereitete Einstiegsfragen → gute Anfangspunkte
- Dem Befragten Zeit lassen und ihn nicht unter Druck setzen
- Den Befragten nicht unterbrechen
- Das Nichtbeantworten von Fragen zulassen
- Notizen machen
  - ◆ Zweck der Notizen erklären (reduziert mögliche Ängste!)
- Eine Rückmeldung zusagen (Evaluation)

# Interviews: Niederschrift

---

- Die Niederschrift
  - ◆ Ist eine Zusammenfassung der Kommunikation in einem Dokument.
  - ◆ Sie basiert hauptsächlich auf Gesprächsmitschnitten oder Protokollen.
  - ◆ Sollte durch einem am Interview unbeteiligten erfolgen
  
- Niederschriftssysteme
  - ◆ Sind Regelsystem die festlegen wie das Gesprochene festgehalten werden soll. Dabei sollten beachtet werden:
    - ⇒ Gesprächslautstärke
    - ⇒ Sprechpausen
    - ⇒ Gesten, Gesichtsausdrücke
    - ⇒ Betonung auf besondere Wörter oder Phrasen
    - ⇒ Wiederholung von Phrasen
    - ⇒ Externe Faktoren
  - ◆ Software Unterstützung kann genutzt werden (z.B. syncWRITER)

# Interviews: Verschiedene Zielsetzungen

---

- Erhebungsphase
  - ◆ Verstehen der Rolle des Befragten in der Organisation
  - ◆ Verstehen des Arbeitskontexts
  - ◆ Sammeln der Anforderungen an das neue System
  - ◆ Überprüfen der ersten Szenarios (→ durchspielen)
  - ◆ **Ziel: Beschreibung der kompletten Szenarien**
  
- Analysephase
  - ◆ Besprechung der Use Cases mit Kunde und Anwendern
  - ◆ Korrekturen und Verfeinerungen (Anforderungen und Funktionalitäten)
  - ◆ **Ziel: Vollständige Use Cases**