

Exkurs: Interviews

Wie kommt man an die Informationen? → Beispiel: Interviews

Wie finden wir Szenarien?

- Stelle dir selbst oder dem Kunden die folgenden Fragen
 - ◆ Was sind die primären Aufgaben des Systems?
 - ◆ Welche Daten möchte der Akteur im System anlegen, speichern, ändern, löschen oder einfügen?
 - ◆ Über welche externen Änderungen muss das System informiert sein?
 - ◆ Bei welchen Änderungen oder Ereignissen soll der Akteur des Systems informiert werden?
 - ◆ ...
- Wenn ein System existiert, bestehede darauf zu beobachten, wie die Aufgaben damit bearbeitet werden (z.B. bei Interface-Engineering oder Reengineering)
 - ◆ Bitte um ein Gespräch mit dem Endbenutzer, nicht nur mit dem Auftraggeber!
 - ◆ Erwarte Widerstand und versuche ihn zu überwinden → Erkläre dem Auftraggeber die Bedeutung der Akzeptanz durch Benutzer

Interaktion mit Kunden / Benutzern

- Erwarte teilweise **unklare** Aussagen vom Kunden, solange das System noch nicht existiert („greenfield engineering“)
 - ◆ Vorstellungen klären sich erst wenn man etwas Konkretes sieht / nutzen kann
- Erwarte auch bei existierendem Alt-System teilweise **unzuverlässige** Informationen
 - ◆ Diskrepanz zwischen Soll und Ist
 - ◆ Kann nicht bewusst sein oder darf nicht offiziell genannt werden
- Versuche einen dialektischen Ansatz (evolutionär, inkrementell)
 - ◆ Du hilfst dem Kunden, die Anforderungen zu formulieren
 - ◆ Der Kunde hilft dir, sie zu verstehen
 - ◆ Die Anforderungen entfalten sich während der Entwicklung der Szenarien

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
- Interviews mit verschiedenen Interessensvertretern („stakeholder“)
 - ◆ Verschiedene Standpunkte
 - ◆ → übergreifendes Verständnis der Anforderungen
- Interviewer müssen sich der Politik und Machtspielchen in dem auftraggebenden Unternehmen bewusst sein
 - ◆ Bestimmte Anforderungen werden eventuell wegen ihrer politischen Implikationen nicht angesprochen

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**