

FALLSTUDIE

„Aktivitäten und Herausforderungen an der
Schnittstelle zwischen RE und UX“

Interviewleitfaden

EINLEITUNG

Fragen sind ausgelegt auf Projektarbeit (Alternativleitfaden erstellen für andere Organisationsform?)

Vielen Dank für die Möglichkeit, heute gemeinsam dieses Interview zu führen.

Zusammen mit dem Vorab-Fragebogen hatten wir Ihnen ja eine **Einverständniserklärung** zur Verwendung der Daten zugeschickt. Außerdem hatten wir Sie um die Einwilligung gebeten, das **Interview aufzuzeichnen**, und sie hatten beidem zugestimmt. Wir möchten Sie heute nochmals ausdrücklich darauf hinweisen, dass die im Interview gewonnenen Informationen ausschließlich für **Forschungszwecke** genutzt werden, im Rahmen der Fallstudien unseres Arbeitskreises.

Sie können das Interview **jederzeit abbrechen** und Sie können der Verwendung der gesammelten Informationen jederzeit **widersprechen, auch nachträglich**. Haben Sie hierzu noch Fragen?

In dem Fragebogen, den wir Ihnen vorab zugeschickt hatten, hatten Sie ja bereits **erste Fragen** zu Ihrem Unternehmen beantwortet, zu Ihrer Tätigkeit und zu Ihrer Funktion im Unternehmen. Bei der Frage zum Nutzerzentrierten Designprozess hatten Sie angegeben, dass Sie vor allem in die Aktivität **< ... >** eingebunden sind.

Frage 1: Wir hatten vorgeschlagen, dass wir als Grundlage für die Datenerhebung im Rahmen des heutigen Interviews ein konkretes **Referenzprojekt** heranziehen, das von der **Größe, Teamzusammensetzung und Aufgabenstellung** besonders typisch für Ihre Arbeit ist bzw. wie es in Ihrem Unternehmen besonders oft vorkommt.

Daher würde ich Sie als erstes bitten, das ausgewählte **Referenzprojekt aus Ihrer Sicht zu schildern** (Dauer 10-15 Minuten)



NOTIZEN ZU FRAGE 1:

Während der Projektschilderung bereits auf folgende Informationen explizit achten:

- Mit welchen **Rollen** kommuniziert die interviewte Person?
- Welche **Verantwortlichkeiten** haben diese Rollen?
- In welcher der **UCD Hauptaktivität** findet die Kommunikation zwischen der interviewten Person und den anderen Rollen statt?
- Über welche **Kanäle** erfolgt die Kommunikation?

- Wer liefert **Anforderungen**? Welche **Erhebungstechniken** werden eingesetzt?



- Welche **Artefakte** werden erstellt?
- Werden schon **Probleme / Verbesserungspotentiale** genannt?

Fragenblock 2: Projektteams/Rollen

Vielen Dank für die Schilderung des Projektes. In den folgenden Frageblöcken möchten wir gerne etwas näher auf einige projekt-spezifische Aspekte eingehen.

Zunächst möchten wir etwas detaillierter auf **Personen bzw. Rollen** eingehen, mit denen Sie im Rahmen des typischen Projektes häufig zu tun haben bzw. kommunizieren.

Frage 2.1.a: Sie haben ja bereits in Ihrer Schilderung folgende Rollen genannt **<Wiederholung von Notizen Fragenblock 1>**. Welche dieser Rollen sind für Sie relevant, d.h. mit welchen Rollen kommunizieren Sie direkt bzw. arbeiten Sie zusammen? Gibt es weitere Rollen?

(Antworten in Tabelle linke Spalte eintragen)

Frage 2.1.b Alternativ (falls keine Rollen genannt wurden): Welche wichtigen Rollen im Unternehmen gibt es, die im Entwicklungsprozess bzw. in der Projektarbeit für Sie relevant sind, d.h. mit welchen Rollen kommunizieren Sie direkt bzw. arbeiten Sie zusammen?

(Antworten in Tabelle linke Spalte eintragen)

Frage 2.2: Nun möchten wir gerne die einzelnen Rollen etwas genauer betrachten. Beginnen wir zunächst mit **<ROLLE 1 der Liste>**.

- Welche **Verantwortlichkeit** hat diese Rolle typischerweise in Bezug auf die Anforderungen?
- In welchen der typischen Phasen des User Centered Designs findet die Kommunikation zwischen Ihnen und der Rolle statt:
 - Wenn es darum geht, den Nutzungskontext zu **verstehen** und zu beschreiben?
 - Wenn es darum geht, die Nutzungsanforderungen zu **spezifizieren**?
 - Wenn Gestaltungslösungen **entwickelt** werden?
 - Oder wenn diese Lösungen aus Nutzersicht **evaluiert** werden?

(dieses Schema mit weiteren Rollen wiederholen)

Frage 2.3: Hat irgendeine der Rollen, die für die Erhebung oder Dokumentation von Anforderungen verantwortlich sind, einen besonderen Ausbildungshintergrund oder besondere Kenntnisse, beispielsweise eine Zertifizierung, die benötigt wird?



NOTIZEN ZU FRAGE 2.1 bzw. FRAGE 2.2

Rolle	Verantwortlichkeit	UCD Aktivität	Ausbildung / Zertifikat (optional)
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	



NOTIZEN ZU FRAGE 2.1 bzw. FRAGE 2.2

Rolle	Verantwortlichkeit	UCD Aktivität	Ausbildung / Zertifikat (optional)
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	
		☐ Nutzungskontext verstehen ☐ Nutzungsanforderungen spezifizieren ☐ Gestaltungslösungen entwickeln ☐ Gestaltungslösungen evaluieren	

Fragenblock 3: ANFORDERUNGSERHEBUNG

Als nächstes würde ich Ihnen gerne ein paar Fragen stellen, die die Erhebung von Anforderungen betreffen.

Aus der Schilderung des Beispielprojektes haben wir bereits folgende Erkenntnisse gewinnen können (siehe **Notizen Fragenblock 1**)

Frage 3.1: Welches sind die **primären Quellen von Anforderungen** in dem typischen Projekt, für Ihre Tätigkeit? (Können neben Personen auch Dokumente oder andere Systeme sein). Und welche Art von Anforderungen liefern diese primären Quellen?

Primäre Quelle	Anforderungen

Frage 3.2: Kommunizieren Sie mit Personen, die Anforderungen **liefern direkt**, oder werden Ihnen diese Anforderungen über eine andere Rolle, z. B. in Ihrem Team vermittelt?

NOTIZEN:



Frage 3.3: Kommt dieser Lieferant mit Anforderungen **aktiv** auf Sie bzw. Ihr Team zu? Oder kontaktieren Sie bzw. ihr Team diese Lieferanten **aktiv bei Bedarf**?

NOTIZEN:

Frage 3.4: Gibt es **weitere sekundäre Stakeholder**, von denen Anforderungen kommen? Falls ja, welche Anforderungen liefern die sekundären Stakeholder?

Sekundäre Quellen	Anforderungen

Falls keine Antwort kommen, könnten mögliche Stakeholder beispielsweise sein:

- *Anforderungsingenieure*
- *Business Analysten*
- *Entwickler*
- *Kunden*
- *Marketing*
- *Nutzer*
- *Produktmanager*
- *Product Owner*
- *Projektleiter*
- *Support*
- *System- oder Softwarearchitekten*
- *Vertrieb*

Frage 3.5: In der Vorabbefragung hatten wir bereits ermittelt, welche Techniken bzw. Möglichkeiten im typischen Projekt genutzt werden, um Anforderungen zu erheben. Dazu haben Sie folgende Techniken genannt

(Spalte 1 in Tabelle vorab befüllen).

Gerne würden wir nun ermitteln, welche Rollen in die Durchführung der einzelnen Techniken involviert sind.

(Tabelle durchgehen und Spalte 2 ergänzen)

Technik	Durchführende Rolle(n)

Frage 3.6: Unter welchen **Rahmenbedingungen** werden die Techniken ausgewählt? Was ist entscheidend für die **Auswahl** einer Technik?

NOTIZEN:



Frage 3.6: Was funktioniert aus Ihrer Sicht **gut** im Bereich der Anforderungserhebung?

NOTIZEN:

Frage 3.7: Wo liegen **Probleme oder Herausforderungen** während der Anforderungserhebung?

NOTIZEN:

Frage 3.8: Welche **Verbesserungspotentiale** gibt es aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Anforderungserhebung?

NOTIZEN:

Fragenblock 4: ANFORDERUNGSDOKUMENTATION

Als nächstes würde ich gerne mit Ihnen ein paar Fragestellungen diskutieren, die das Dokumentieren von Anforderungen betreffen.

Aus der Schilderung des Beispielprojektes haben wir bereits folgende Erkenntnisse gewinnen können (siehe **Notizen Fragenblock 1**)

Wie auch im Falle der Anforderungserhebung hatten Sie uns im Vorfeld des Interviews über den Vorabfragebogen bereits Informationen im Hinblick auf Artefakte geliefert, die in dem typischen Projekt erstellt werden. Dazu gehören <....>

Vorab die ermittelten Antworten in Tabelle Spalte 1 eintragen

(Optional) Frage 4.1: Zu Artefakt xy hätten wir nochmal folgende Rückfrage <....>

Falls Artefakte bzw. die zugrundeliegende Technik unklar sind, hier nochmal konkret nachfragen

Frage 4.2: Nun würde uns interessieren, welche **Rollen** sind für die Erstellung der Artefakte verantwortlich sind?

Genannte Antworten in Tabelle Spalte 2 eintragen

Artefakt	Rolle



Frage 4.3: Handelt es sich hierbei um andere Personen als die, welche für die Erhebung der Anforderungen verantwortlich sind? Falls ja, führt dies zu Problemen?

NOTIZEN:



Frage 4.3: Wie schätzen Sie die **Qualität** der erhobenen und dokumentierten Anforderungen ein?

Falls keine spontane Antwort kommt, kann man folgende Kriterien abfragen:

- Sind die Anforderungen aus Ihrer Sicht vollständig?
- Sind die Anforderungen verständlich und eindeutig?
- Sind die Anforderungen frei von Widersprüchen, konfliktfrei?

NOTIZEN:

Frage 4.4: Was funktioniert aus Ihrer Sicht **gut** im Bereich der Anforderungsspezifikation?

NOTIZEN:



Frage 4.5: Sehen Sie (neben bereits diskutierten Aspekten) noch weitere **Probleme oder Herausforderungen** in Bezug auf die Anforderungsspezifikation?

NOTIZEN:

Frage 4.6: Welche **Verbesserungspotentiale** gibt es aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Anforderungsspezifikation?

NOTIZEN:

Fragenblock 5: KOMMUNIKATION

Die folgenden Fragen beschäftigen sich mit dem Thema **Kommunikation von Anforderungen** in Projekten.

Aus der Schilderung des Projektes haben wir bereits folgende Erkenntnisse gewinnen können (siehe **Notizen Fragenblock 1**)

Frage 5.1: Welche **Kanäle** werden zur Kommunikation von Anforderungen genutzt? (z.B. mündliche Kommunikation in Meetings, Email, Werkzeuge)

NOTIZEN:

Frage 5.2: Im Vorabfragebogen haben Sie angegeben, dass **<....>** Wie relevant ist die **räumliche Nähe bzw. Distanz** zwischen RE und UX? Kann es passieren, dass räumliche Entfernung die Zusammenarbeit blockiert?

NOTIZEN:



Frage 5.3: Was funktioniert aus Ihrer Sicht **gut** im Bereich der Kommunikation von Anforderungen?

NOTIZEN:

Frage 5.4: Wo sehen Sie **Probleme oder Herausforderungen** in Bezug auf die Kommunikation von Anforderungen?

NOTIZEN:

Frage 5.5: Welche **Verbesserungspotentiale** gibt es aus Ihrer Sicht im Hinblick auf die Kommunikation von Anforderungen?

NOTIZEN:

(optional) Fragenblock 6: RE UND UX AGIL

In der Vorabbefragung hatten Sie ja angegeben, dass bei Ihnen (zumindest teilweise) agil entwickelt wird beziehungsweise die Organisationsentwicklung agil ist. Hierzu hätte ich noch ein paar konkrete Fragen.

Frage 6.1: Gibt es aus Ihrer Sicht **Besonderheiten und Herausforderungen** in Bezug auf RE und UX im agilen Umfeld?

Potentielle Rückfragen bzw. Diskussionspunkte:

- *Wie können aus Ihrer Sicht die RE-Verantwortlichen und UX-Verantwortlichen ihre Aufgaben im agilen Kontext (beispielsweise in einem Sprint) am besten erledigen bzw. agil zusammenarbeiten (z.B. Designsprints)*
- *Wie viel RE muss vorab gemacht werden, wie viel RE während dem Sprint?*
- *Was funktioniert gut im Zusammenspiel RE und UX im agilen Kontext?*
- *Was funktioniert nicht so gut im Zusammenspiel RE und UX im agilen Kontext?*
- *Wo sehen Sie Probleme oder Herausforderungen im Zusammenspiel RE und UX im agilen Kontext?*
- *Welche Verbesserungspotentiale gibt es aus Ihrer Sicht im Hinblick auf das Zusammenspiel RE und UX im agilen Kontext?*

NOTIZEN:

Fragenblock 7: ABSCHLUSS DES INTERVIEWS

Frage 7.1: Damit wären wir am **Ende des Interviews** angekommen. Gab es aus Ihrer Sicht **Fragestellungen, die gefehlt haben**, die wir untersuchen sollten oder die wir gegebenenfalls jetzt noch besprechen können? Haben Sie noch **sonstige Kommentare / Fragen** zur Fallstudie?

NOTIZEN:

BEIM TEILNEHMER BEDANKEN. Nochmals nächste Schritte (Nachbereitung, Klärung möglicher Nachfragen) besprechen.