

# Interview

Dataindsamlingsmetoder

Trin i et interview

Udformning af spørgsmål



# Dataindsamling

- IT forundersøgelsen (lektion 1) tager udgangspunkt i kortlægning af brugernes arbejdsopgaver
- Teknikker til dataindsamling:
  - Spørgeskemaundersøgelse
  - **Interview**
  - Fokusgruppe (gruppeinterview)
  - Observationer

# Interviewet

- En samtale med et bestemt formål
- Tre hovedaktiviteter [Satzinger s. 140]:
  - Forberedelse
    - Klarlægning af formål
    - Beslutning om hvilke brugere, der skal deltage?
    - Udformning af spørgsmål (åbne og lukkede)
  - Udførelse
    - Kom til tiden, vær høflig, tag noter
    - Stil "what if" spørgsmål i dialogen
  - Analyse og dokumentation (jf lektion 1)
    - Kortlægning og beskrivelse af opgaver der skal IT understøttes
    - Scenarier, workflows, opgave-mål tabel, mock up's

# Emner for interview spørgsmål

THEME	QUESTIONS TO USERS
What are the business operations and processes?	What do you do?
How should those operations be performed?	How do you do it? What steps do you follow?
What information is needed to perform those operations?	What information do you use? What forms or reports do you use?

# Udformning af spørgsmål

- Åbne, ustrukturerede spørgsmål
  - Åbne spørgsmål - hvor svarmuligheder ikke er givet på forhånd
  - Form af samtale
  - "Hvordan...", "Hvorfor..." og "Hvilke..." spørgsmål – God til idegenerering
  - Den der bliver interviewet styrer -> stort analysearbejde
- Lukkede, strukturerede spørgsmål
  - Prædefinerede spørgsmål i en bestemt rækkefølge
  - Begrænsede svarmuligheder: Ja/Nej, Godt/middel/dårlig, Et antal osv..
  - Intervieweren styrer -> let at analysere data
- Semi – strukturerede spørgsmål
  - Kombination af ovennævnte

# Eks. Semi-struktureret interview

- Forretningsprocessen:
  - Hvad er jeres vigtigste opgaver? (hvad laver I?)
- Udførelsen af opgaverne:
  - Hvordan foregår ordreafgivelsen? (hvilke steps?)
  - Hvem udfører denne opgave?
  - Hvilke problemer oplever I typisk?
  - Hvad er årsagen?
  - **Hvad sker der hvis** en kunde ikke betaler? ("what if" spørgsmål til afvigelser)
- Information:
  - Har du et eksempel på en ordreseddel?
- .....
- Se også Satzinger s. 143

# Krav til interviewspørgsmål

- Undgå for lange spørgsmål – del hellere op i flere
- Tal i brugerens begreber – ikke IT!!
- Vær neutral – lad være med at fastlåse brugeren til bestemte holdninger

# Step i udførelse af interviewet

- **Introduktion**
  - Introduktion af interviewer, evt. etiske spørgsmål, tilladelse til at registrere data osv..
- **Opvarmning**
  - De lette ikke truende spørgsmål først. Fx Hvad er din funktion her i virksomheden
- **Hovedsession**
  - Spørgsmålene i en logisk sekvens
- **Afkølingsperiode**
  - Nogle få lette spørgsmål (imødegå evt. optræk til gnidninger)
- **Afslutning**
  - Takker for interviewet....



# Registrering af interview

- Notater

- Får ikke alle detaljer med
- Subjektiv hvad der lægges vægt på
- Flere bør tage notater

- Video

- God til at få alle detaljer med – såvel faglige som de mere følelsesmæssige.
- Stort analyse arbejde
- Ikke alle bryder sig om at blive optaget