

AP1 – Zielgruppengerechte Bedarfsanalyse

Die Bedarfsanalyse ist ein zentraler Bestandteil der IT-Anforderungsanalyse in der Abschlussprüfung Teil 1. Sie müssen demonstrieren, dass Sie Kundenbedarf systematisch ermitteln, verständlich zurückspiegeln und daraus nachvollziehbare, umsetzbare Anforderungen ableiten können. Diese Kompetenz zeigt Ihre Fähigkeit, zwischen technischen Lösungen und geschäftlichen Anforderungen zu vermitteln – eine Kernkompetenz für IT-Fachkräfte im professionellen Umfeld.

In der Prüfung wird erwartet, dass Sie nicht nur Methoden kennen, sondern diese auch situationsgerecht anwenden und begründen können.



Lernziele und Prüfungsschwerpunkte

Ihre Kompetenzen nach dieser Einheit

Nach Abschluss dieser Lerneinheit verfügen Sie über fundierte Kenntnisse in der systematischen Bedarfsanalyse. Sie können verschiedene Fragetechniken gezielt und situationsgerecht einsetzen, statt mit allgemeinen Fragen wie „Was brauchen Sie?“ ins Leere zu laufen. Durch aktives Zuhören vermeiden Sie Missverständnisse und stellen sicher, dass Sie die tatsächlichen Bedürfnisse des Kunden erfassen.

Sie werden in der Lage sein, Ergebnisse bedarfs- und adressatengerecht zu präsentieren – ob für IT-Kollegen, die Einkaufsabteilung oder die Geschäftsführung. Jede Zielgruppe benötigt unterschiedliche Informationen in angepasster Sprache und Detailtiefe. Darüber hinaus können Sie Datenerhebungen wie Kundenbefragungen methodisch planen, sauber durchführen und professionell dokumentieren.

Fragetechniken

Gezielter Einsatz verschiedener Fragetypen zur Bedarfsermittlung

Aktives Zuhören

Qualitätssicherung durch Verstehen und Rückspiegeln

Zielgruppengerechte Präsentation

Anpassung an IT, Einkauf oder Geschäftsführung

Datenerhebung

Planung und Durchführung von Befragungen

Datenauswertung

Übersetzung von Rohdaten in konkrete Anforderungen

Bedarfsanalyse – Grundlagen und Prinzipien



Der Unterschied zwischen Bedarf und Wunsch

In der professionellen Anforderungsanalyse ist die Unterscheidung zwischen echtem Bedarf und bloßen Wünschen fundamental. **Bedarf** bezeichnet das, was der Kunde wirklich braucht – basierend auf seinen Geschäftszielen, Prozessen und tatsächlichen Risiken. Ein **Wunsch** hingegen ist oft eine unscharfe Nice-to-have-Vorstellung ohne klare geschäftliche Begründung.

Das API-taugliche Analyseprinzip

Strukturieren Sie Ihre Bedarfsanalyse nach diesem bewährten Schema:

- **Ist-Situation:** Wie läuft es aktuell? Welche Systeme, Prozesse und Werkzeuge werden verwendet?
- **Soll-Ziele:** Was soll konkret verbessert werden? Welche messbaren Verbesserungen werden angestrebt?
- **Randbedingungen:** Budget, Zeitrahmen, Compliance-Anforderungen, technische Limitierungen
- **Abnahmekriterien:** Woran erkennt man, dass das Ziel erreicht wurde? Wie wird der Erfolg gemessen?

Fragetechniken – Der professionelle Werkzeugkasten

Die gezielte Anwendung verschiedener Fragetechniken ist entscheidend für eine erfolgreiche Bedarfsanalyse. Jeder Fragetyp hat einen spezifischen Zweck und sollte situationsgerecht eingesetzt werden. In der Prüfung wird erwartet, dass Sie nicht nur die Techniken kennen, sondern auch begründen können, warum Sie welche Technik in welcher Situation einsetzen.

| | |
|---|---|
|  | Offene Fragen Zweck: Bedarf und Kontext erfassen, den Kunden zum Erzählen bringen Beispiele: „Was funktioniert aktuell gut, was verursacht Probleme?“ – „Woran merken Sie, dass der Arbeitsplatz zu langsam ist?“ – „Welche Arbeitsabläufe werden am häufigsten durchgeführt?“ Nutzen: Bringt Informationen ans Licht, die der Kunde sonst nicht erwähnen würde. Zeigt das große Bild. |
|  | Geschlossene Fragen Zweck: Klarheit schaffen, Entscheidungspunkte fixieren Beispiele: „Sind zwei Monitore Pflicht?“ – „Muss es Windows 11 sein?“ – „Ist Homeoffice-Nutzung vorgesehen?“ Nutzen: Konkrete Ja/Nein-Antworten, die Anforderungen eindeutig machen. Verhindert Interpretationsspielräume. |
|  | Alternativfragen Zweck: Entscheidungen steuern ohne zu drängen, Präferenzen ermitteln Beispiele: „Lieber Dockingstation oder fest verkabelt am Platz?“ – „Eher leise Geräte oder maximale Leistung?“ – „Mobile Geräte oder Desktop-Workstations?“ Nutzen: Hilft dem Kunden, Prioritäten zu setzen, wenn er unsicher ist. |
|  | Skalierungsfragen Zweck: Prioritäten quantifizieren und vergleichbar machen Beispiele: „Wie wichtig ist Mobilität von 1–10?“ – „Wie kritisch ist ein Ausfall: 1 = egal, 10 = Produktion steht?“ – „Wie bewerten Sie die aktuelle Performance?“ Nutzen: Macht subjektive Einschätzungen messbar und vergleichbar. |
|  | Konkretisierungsfragen Zweck: Unscharfe Aussagen präzisieren, Annahmen vermeiden Beispiel-Situation: Kunde sagt: „Der PC ist langsam.“ Sie fragen: „Bei welchen Programmen genau tritt das auf?“ – „Wie lange dauert der Systemstart?“ – „Seit wann besteht das Problem?“ – „Wie viele Dateien bearbeiten Sie gleichzeitig?“ Nutzen: Wandelt vage Beschwerden in technisch verwertbare Anforderungen um. |
|  | Kontroll- und Rückfragen Zweck: Missverständnisse frühzeitig erkennen und korrigieren Beispiele: „Wenn ich's richtig verstanden habe: Sie benötigen... Stimmt das so?“ – „Lassen Sie mich zusammenfassen...“ – „Meinen Sie damit...?“ Nutzen: Qualitätssicherung des Verständnisses, bevor falsche Anforderungen dokumentiert werden. |

Aktives Zuhören als Qualitätssicherungs-Tool

Was ist aktives Zuhören wirklich?

Aktives Zuhören bedeutet verstehen und zurückspiegeln – nicht einfach nur still sein. In der AP1-Prüfung wird diese Kompetenz häufig abgefragt, da sie eine zentrale Methode zur Vermeidung von Missverständnissen darstellt. Es ist kein psychologisches Instrument, sondern ein professionelles Qualitätssicherungs-Tool gegen falsche Annahmen und Fehlinterpretationen.

Viele Projektprobleme entstehen durch Kommunikationsfehler in der frühen Analysephase. Aktives Zuhören hilft, diese Fehler zu vermeiden, bevor sie zu teuren Fehlentwicklungen führen. Der Zeitaufwand für aktives Zuhören zahlt sich mehrfach durch reduzierte Nacharbeiten und Anpassungen aus.

Die vier Kerntechniken

Paraphrasieren

Inhalt in eigenen Worten wiedergeben: „Sie wollen also, dass alle Mitarbeiter...“

Verbalisieren

Gefühle/Prioritäten ansprechen: „Das klingt, als wäre Ihnen Sicherheit besonders wichtig.“

Zusammenfassen

Zwischenstände sichern: „Wir haben bisher drei Hauptpunkte identifiziert...“

Nachfragen

Unklarheiten beseitigen: „Was meinen Sie genau mit 'benutzerfreundlich'?“

Zielgruppengerechte Präsentation von Ergebnissen

Ein häufiger Fehler in der Praxis ist es, dieselbe Präsentation für alle Stakeholder zu verwenden. Erfolgreiche IT-Fachkräfte passen ihre Kommunikation an die jeweilige Zielgruppe an. In der AP1-Prüfung wird genau diese Kompetenz bewertet – die Fähigkeit, technische Informationen adressatengerecht aufzubereiten.

Der entscheidende Grundsatz



Gleiches Projekt, unterschiedliche Sprache: Während Sie der IT-Abteilung von „MFA + zentrale Richtlinien“ erzählen, sprechen Sie mit der Geschäftsführung über „reduziertes Sicherheitsrisiko, schnelleren Zugriff und weniger Ausfälle“. Der Inhalt ist derselbe – nur die Perspektive ändert sich.

IT-Administration

Fokus: Technische Umsetzbarkeit und Integration

- Detaillierte Schnittstellenbeschreibungen
- Rollenkonzepte und Berechtigungsstrukturen
- Security-Anforderungen und Compliance
- Wartungsaufwände und Supportkonzept
- Integration in bestehende Infrastruktur
- Technische Risiken und Mitigationsstrategien

Einkaufsabteilung

Fokus: Wirtschaftlichkeit und Vergleichbarkeit

- Transparente Kostenstruktur (CAPEX/OPEX)
- Total Cost of Ownership (TCO)
- Vertragslaufzeiten und Kündigungsfristen
- Vergleichbarkeit verschiedener Angebote
- Finanzielle Risiken und Absicherungen
- Skalierbarkeit der Kosten

Geschäftsführung

Fokus: Strategische Wirkung und ROI

- Geschäftlicher Nutzen und Mehrwert
- Risikominimierung und Compliance
- Zeitplan und kritische Meilensteine
- Entscheidungsgrundlagen (Go/No-Go)
- Auswirkungen auf Geschäftsprozesse
- Strategische Ausrichtung

Methoden der Datenerhebung

STRUCTURED INTERVIEW EVALUATION FORM

| Structured Interview Evaluation Form | | | | |
|--------------------------------------|---|--|--|--------|
| Name | age | gender | interview date | |
| apply for job | Education and Major | | intended arrival date | |
| interview content | assessment elements and score | standard | score | Remark |
| Appearance (10 points) | Dress up (3 points) | Professional, light makeup for women | | |
| | Business etiquette (2 points) | Generous and decent, understand basic etiquette | | |
| | Behavior (4 points) | Natural and informal | | |
| Basic ability (40 points) | Job hunting motivation (8 points) | Need to survive self-improvement; Self-actualization | | |
| | Professional ability (8 points) | Understand the work content and working methods of the unit, and be able to foresee and accept possible difficulties | | |
| | Communication skills (8 points) | Possess the awareness and skills of proactive communication; use appropriate words, express | | |
| | Execution (8 points) | Efficient execution and strong obedience | | |
| | Loyalty (8 points) | Past job motivation | | |
| Comprehensive ability (30 points) | Adaptability (10 points) | Can quickly integrate into the working environment of the enterprise | | |
| | Learning ability (10 points) | Whether they have the ability to learn about work and work-related work | | |
| | Development potential (10 points) | Do you have the potential to work in the company in the future? | | |
| Teamwork ability (20 points) | Team Awareness (10 points) | Whether the value of the team is mentioned in the past experience, whether the hobby is teamwork | | |
| | Self-awareness (10 points) | Can accurately judge their own strengths and weaknesses, and propose remedial measures for | | |
| Interviewer opinion | <input type="checkbox"/> Agree to retest <input type="checkbox"/> eliminated | | Whether to accept <input type="checkbox"/> Yes <input type="checkbox"/> No | |
| | Initial evaluation: | | Retest evaluation: | |
| Interviewer's signature: | | Interviewer's signature: | | |

Systematische Bedarfsermittlung

Das Ziel jeder Datenerhebung ist es, den Bedarf nicht zu erraten, sondern mit Fakten zu belegen. In der AP1-Prüfung müssen Sie verschiedene Erhebungsmethoden kennen und deren Vor- und Nachteile einschätzen können. Die Wahl der richtigen Methode hängt vom Kontext, der Zielgruppe und den verfügbaren Ressourcen ab.

AP1-relevante Erhebungsmethoden

- **Strukturiertes Interview:** Persönliches Gespräch mit vorbereitetem Leitfaden. Ideal für detaillierte Bedarfsanalyse und komplexe Anforderungen. Zeitintensiv, aber sehr ergiebig.
- **Fragebogen:** Online oder papierbasiert. Gut für große Nutzerzahlen und quantitative Daten. Standardisiert und effizient auswertbar.
- **Beobachtung:** Direktes Beobachten von Arbeitsabläufen vor Ort. Deckt Probleme auf, die Nutzer selbst nicht benennen würden.
- **Ticket-/Log-Auswertung:** Analyse vorhandener Daten aus Support-Systemen. Zeigt objektiv häufigste Probleme und deren Zeitpunkte.
- **Inventarisierung:** Bestandsaufnahme von Hardware, Software und Peripherie. Schafft Grundlage für Austausch- und Modernisierungsplanung.

Praxis: Kundenbefragung für Büroarbeitsplätze

Eine strukturierte Kundenbefragung ist ein zentrales Werkzeug der Bedarfsanalyse. Am Beispiel einer Befragung für Büroarbeitsplätze lässt sich das methodische Vorgehen exemplarisch darstellen. Diese Art von Projekt kommt in AP1-Prüfungen häufig vor, da sie realitätsnah und gut strukturierbar ist.

Thematische Fragenblöcke



Prüfungsfalle: Ein Fragebogen ohne klare Zielgruppenorientierung wird nutzlos. Fragen wie „Welche CPU möchten Sie?“ überfordern Endanwender und liefern keine verwertbaren Anforderungen. Fragen Sie nach Tätigkeiten und Problemen, nicht nach technischen Spezifikationen.

Von Rohdaten zu konkreten Anforderungen

Die Auswertung von Befragungsdaten ist der entscheidende Schritt, der aus Informationen umsetzbare Anforderungen macht. Dieser Übersetzungsprozess ist eine Kernkompetenz, die in der AP1-Prüfung intensiv geprüft wird. Sie müssen zeigen, dass Sie nicht nur Daten sammeln, sondern diese auch interpretieren und in strukturierte, nachprüfbare Anforderungen überführen können.

Das Übersetzungsprinzip

Rohdaten aus Befragungen sind noch keine Anforderungen. Sie müssen systematisch übersetzt werden in:

- **MUSS-Anforderungen:** Unverzichtbar, ohne sie funktioniert die Lösung nicht
 - **SOLL-Anforderungen:** Wichtig für optimale Funktion, aber nicht kritisch
 - **KANN-Anforderungen:** Nice-to-have, erhöht Komfort oder Effizienz
- Anforderungen müssen **messbar** formuliert sein (wenn möglich) und sich **prüfen/abnehmen** lassen. Vermeiden Sie unscharfe Formulierungen wie „ausreichend schnell“ – definieren Sie stattdessen: „Systemstart unter 30 Sekunden“.

Praktisches Übersetzungsbeispiel

Erhobene Rohdaten:

- 70% der Befragten arbeiten mit 2 Monitoren
- 30% nutzen Homeoffice an 2 Tagen/Woche
- Häufigste Beschwerden: „Teams ruckelt“, „Outlook hängt sich auf“
- Typische Arbeitsdaten: große PDFs, viele Browser-Tabs gleichzeitig

Daraus abgeleitete Anforderungen:

- **MUSS:** 2x Monitoranschluss (HDMI/DisplayPort) + Docking-Möglichkeit
- **MUSS:** Webcam/Headset-Kompatibilität für stabile Videokonferenzen
- **SOLL:** Mindestens 16 GB RAM für parallele Nutzung von Videocalls + Office
- **SOLL:** SSD statt HDD für schnellere Dateizugriffe und Systemstart
- **KANN:** Leichte, kompakte Geräte für mobile User (unter 1,8 kg, max. 14 Zoll)

Typische Auswertungsmethoden (AP1-Niveau)



Häufigkeitsanalyse

Wie oft tritt ein bestimmtes Merkmal oder Problem auf? Identifikation von Mustern und Mehrheitsmeinungen.



Top-3-Probleme

Welche drei Probleme werden am häufigsten genannt? Priorisierung basierend auf Häufigkeit und Schweregrad.



Cluster-Bildung

Gruppierung in Nutzertypen: Standarduser, Poweruser, Mobile User. Ermöglicht differenzierte Lösungen.



MoSCoW-Priorisierung

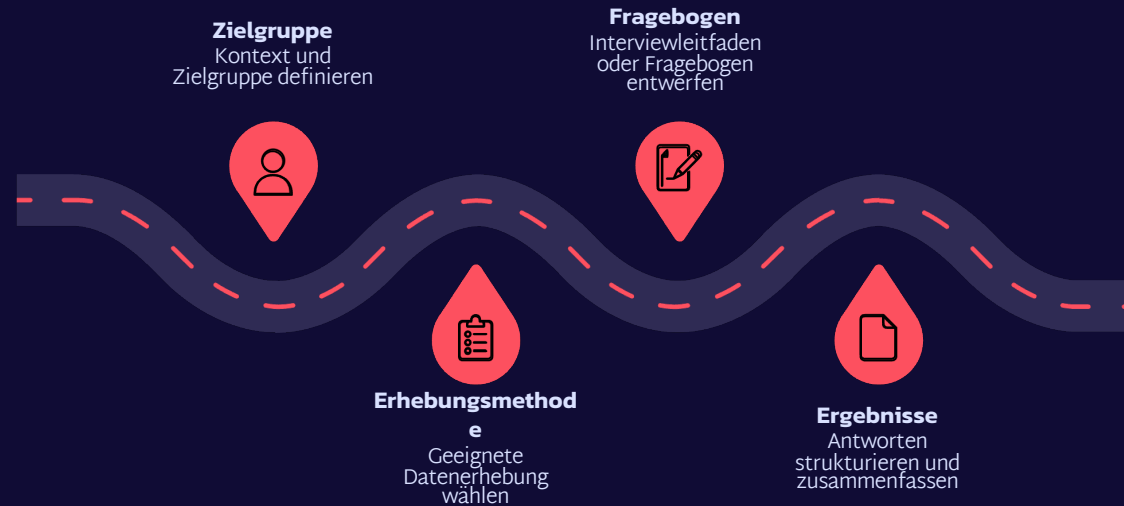
Kategorisierung nach Must-have, Should-have, Could-have, Won't-have. Strukturiert die Anforderungen nach Wichtigkeit.



Grobe TCO-Sicht

Kostenabschätzung für verschiedene Ausstattungsvarianten (Standard/Power/Mobile). Grundlage für Budget-Diskussionen.

Strukturierte Antwortmethodik für die AP1



Für eine erfolgreiche AP1-Prüfung ist eine klare, nachvollziehbare Struktur Ihrer Antworten entscheidend. Die Prüfer bewerten nicht nur Ihr Fachwissen, sondern auch Ihre Fähigkeit, dieses systematisch und verständlich darzustellen. Diese Checkliste hilft Ihnen, in der Prüfungssituation nichts zu vergessen.

Die sechs Schritte zur vollständigen Antwort

01

Zielgruppe und Kontext benennen

Definieren Sie präzise, für wen Sie analysieren: „25 Büromitarbeiter im Verwaltungsbereich, gemischte Tätigkeiten von Office bis CAD“

02

Methode der Datenerhebung nennen

Welche Erhebungsmethode(n) setzen Sie ein und warum? „Strukturierter Online-Fragebogen ergänzt durch Interviews mit Abteilungsleitern“

03

Gesprächsleitfaden skizzieren

Konkrete Beispiel-Fragen oder Themenblöcke nennen, die Sie abfragen würden

04

Ergebnisse zusammenfassen

Zentrale Erkenntnisse aus der Datenerhebung kompakt darstellen

05

Prüfungstipps für die Praxis

Achten Sie in der Prüfung besonders auf diese Punkte:

- Verwenden Sie durchgängig Fachbegriffe korrekt und konsistent
- Begründen Sie Ihre Methodenwahl – nicht nur „was“, sondern auch „warum“
- Zeigen Sie Problembewusstsein: Nennen Sie mögliche Schwierigkeiten und wie Sie diese vermeiden
- Arbeiten Sie mit konkreten Zahlen und Beispielen statt vagen Aussagen
- Strukturieren Sie Ihre Antwort optisch (Absätze, Aufzählungen, Überschriften)
- Prüfen Sie zum Schluss: Habe ich alle Aspekte der Aufgabenstellung beantwortet?

Übungsaufgaben zur Selbstkontrolle

Prüfen Sie Ihr Verständnis mit diesen praxisnahen Übungsaufgaben. Bearbeiten Sie diese eigenständig und vergleichen Sie Ihre Lösungen mit den Anforderungen aus dieser Lerneinheit. In einer echten Prüfungssituation hätten Sie etwa 15-20 Minuten für diese Aufgaben.

Szenario: Erneuerung von 25 Büroarbeitsplätzen

Ein mittelständisches Unternehmen plant die Erneuerung von 25 Büroarbeitsplätzen. Die bisherige Ausstattung ist 6 Jahre alt. Die Mitarbeiter haben unterschiedliche Tätigkeitsprofile: Sachbearbeitung, Grafik, Buchhaltung und Vertrieb.



Aufgabe 1: Offene Fragen

Formulieren Sie 5 sinnvolle offene Fragen für das Erstgespräch mit dem Auftraggeber. Achten Sie darauf, dass die Fragen unterschiedliche Aspekte der Bedarfsanalyse abdecken.



Aufgabe 2: Konkretisierung

Ein Mitarbeiter sagt im Interview: „Mein PC ist zu langsam.“ Nennen Sie mindestens 3 Konkretisierungsfragen, die Sie stellen würden, um die tatsächlichen Anforderungen zu ermitteln.



Aufgabe 3: Anforderungen ableiten

Erstellen Sie 6 Anforderungen (2 MUSS / 2 SOLL / 2 KANN) aus folgenden Befragungsdaten:

- 10 Mitarbeiter führen täglich Videocalls durch
- 5 Mitarbeiter arbeiten mit großen Excel-Dateien (>50 MB)
- 8 Mitarbeiter nutzen regelmäßig Homeoffice
- 15 Mitarbeiter wünschen sich 2 Monitore



Aufgabe 4: Zielgruppengerechte Präsentation

Beschreiben Sie, wie Sie die Ergebnisse der Bedarfsanalyse unterschiedlich für a) die IT-Abteilung und b) die Einkaufsabteilung aufbereiten und präsentieren würden. Nennen Sie jeweils 3 Schwerpunkte.

Tipp für die Bearbeitung: Nehmen Sie sich Zeit für strukturierte, vollständige Antworten. In der echten Prüfung zählt nicht nur das Fachwissen, sondern auch Ihre Fähigkeit, dieses klar und nachvollziehbar zu kommunizieren. Nutzen Sie Fachbegriffe präzise und begründen Sie Ihre Entscheidungen.