

Lyckas med intervjuer i kravhanteringsarbetet

En kritisk framgångsfaktor i kravhanteringsarbetet är att förstå de krav som olika intressenter ställer. Intressenterna kan vara beställare, användare, beslutsfattare och andra som har påverkan på det kommande systemet. Intervjuer hjälper kravhanteraren att uppnå en djupare insikt i intressenternas problem och syften. Med hjälp av dessa insikter blir det lättare att åstadkomma ett system som är väl anpassat till intressenternas behov. Förhoppningsvis leder det till nöjdare användare och högre kvalitet.

Intervjuer är en av flera viktiga tekniker för att identifiera krav. Tekniken har ett antal fördelar, bland annat är den både kostnadseffektiv och lätt att lära sig. Dessutom är den lämplig för väldigt många olika situationer inom kravhanteringsarbetet. Alla som arbetar med kravhantering kan lära sig att genomföra intervjuer genom att förbereda sig och arbeta på ett strukturerat sätt.

I den här artikeln får du lära dig att göra intervjuer inom många områden såsom funktionalitet, användbarhet, tillförlitlighet och prestanda.

Innan du gör en intervju bör du ta reda på fakta om intressenten och om dennes organisation (t ex avdelning och/eller företag). Det är också mycket bra om du låter en eller flera kollegor granska intervjufrågorna. Du kan använda det här dokumentet för att ta fram ett eget manus som du kan använda under intervjun men tänk på att det inte är nödvändigt att följa manuset slaviskt, då kan det bli ett hinder snarare än en hjälp. Anteckna svaren på frågorna eller använd bandspelare och ställ följdfrågor.

Lycka till med intervjuerna!

Fakta om intressenten

- Namn:
- Företag/avdelning:
- Titel/roll:
- Huvudsakligt ansvarsområde:
- Vilka är dina uppgifter?
- Åt vem utför du dessa uppgifter?
- Vilka problem hindrar dig från att utföra dina uppgifter?

Identifiera problem

- Vilka problem upplever du i dag där du saknar fungerande lösningar?
 - Varför finns detta problem?
 - Hur löser du problemet i dag?
 - Hur skulle du vilja lösa problemet?
- Ställ följdfrågan ”någonting ytterligare?” så länge den intervjuade upplever fler problem.

Användarmiljön

- Vilka är användarna?
- Vilken utbildningsnivå har användarna?
- Vilken datorvana har användarna?
- Är användarna vana vid den här typen av IT-system?
- Vilka plattformar används i dag?
- Vilka planer finns för framtida plattformar?
- Vilka andra IT-system används i dag som systemet behöver ha kopplingar till?
- Vad har du för förväntningar på systemets användbarhet?
- Vad har du för förväntningar på utbildningsbehov för det kommande systemet?
- Vilket slags dokumentation förväntar du dig?

Sammanfattning av problemet

- Jag har uppfattat att du upplever följande problem/behov (beskriv med egna ord hur du har uppfattat intervjupersonens problem och behov).
- Är detta de problem du upplever med den nuvarande lösningen?
- Finns det några andra problem som du upplever? I så fall vilka?

Kravhanterarens komplettering av intressentens problem

Om du under ditt arbete inför intervjun eller under intervjun har identifierat områden som du tror kan vara problem för intressenten men denne ännu inte har tagit upp något av dessa som problem, kan du ställa dessa frågor här.

Exempel:

- Upplever du att xx är ett problem för dig i dag?

För varje problem ställer du dessa följdfrågor:

- Är detta ett problem?
- Varför finns det här problemet?
- Hur löser du problemet i dag?
- Hur skulle du vilja lösa problemet?
- Hur stort är det här problemet i förhållande till de problem som du har nämnt tidigare?

Identifiera lösning på problemen

Om det är möjligt kan du här föreslå lösningar på de identifierade problemen.

- Hur skulle du se på en lösning som skulle kunna se ut så här: ...
- Hur skulle du prioritera de föreslagna lösningarna?

Identifiera ickefunktionella krav

- Vilka förväntningar har du på systemets tillgänglighet?
- Vilka förväntningar har du på systemets prestanda?
- Vem kommer att sköta support för systemet?
- Vad finns det för krav på support?
- Vad finns det för krav på underhåll av systemet?
- Vad finns det för krav på säkerhet?
- Vad finns det för krav på installation och konfiguration?
- Hur kommer systemet att distribueras?
- Finns det några legala krav eller andra regelkrav som måste uppfyllas?
- Kan du komma på några ytterligare krav som vi borde känna till?

Avslutning

- Finns det några andra frågor som jag borde ta upp?
- Får jag ta kontakt med dig igenom jag behöver ställa några följdfrågor?
- Kan du tänka dig att delta i en granskning av kraven?

Kravhanterarens sammanfattning av intervjun

Summera de tre-fyra högst prioriterade problemen för den här intressenten.

Tips för vidare läsning

- Boken kravhantering för IT-system av Ulf Eriksson behandlar intervjuer och andra kravinsamlingstekniker. Boken finns att beställa på vår hemsida.
- Grundkurs i kravhantering behandlar intervjuer och andra kravinsamlingstekniker. Se hemsidan för information om kursen.
- Faktabanken på www.konsultbolag1.se innehåller kostnadsfria dokument inom test och krav.

Om författaren



Ulf Eriksson är seniorkonsult inom kravhantering och test av IT-system på Konsultbolag1 i Stockholm. Han har erfarenhet av såväl nyutveckling som förvaltning och har arbetat i många roller på både beställar- och leverantörssidan. Ulf har skrivit de bästsäljande böckerna "Kravhantering för IT-system" samt "Test och kvalitetssäkring av IT-system", bägge utgivna på förlaget Studentlitteratur. Ulf är en flitigt anlitad utbildningskonsult och håller regelbundet kurser och föreläsningar inom området. Han är en av grundarna av Konsultbolag1.