

10.25 ראיונות

תרגם ותמצת: איציק סיון - מתוך BABOK 10.21

10.25.1 מטרה

ראיון הוא גישה שיטתית שנועדה לגלות מידע לצורך ניתוח עסקי מידע מאדם או מקבוצת אנשים על ידי שיחה עם המרואינים, שאלות רלוונטיות ותיעוד התשובות. הראיון יכול לשמש גם להקמת קשרים ובניית אמון בין BA לבין בעלי עניין על מנת להגדיל את מעורבות בעלי העניין או לבנות תמיכה לפתרון המוצע.

10.25.2 תיאור

הראיון הוא טכניקה נפוצה לגילוי דרישות. זה כרוך בתקשורת ישירה עם אנשים או קבוצות של אנשים שהם חלק מהפרויקט.

בראיון, המראיין מפנה שאלות לבעלי העניין על מנת לקבל מידע. ראיונות אחד על אחד הם הנפוצים ביותר. בראיון קבוצתי (עם יותר ממראיין אחד), המראיין מקפיד על תגובות של כל משתתף.

ישנם שני סוגים בסיסיים של ראיונות המשמשים לגילוי מידע לצורך ניתוח עסקי:

- ראיון מובנה: שבו יש למראיין קבוצת שאלות מוגדרת מראש.
- ראיון בלתי מובנה: שבו אין למראיין תבנית קבועה מראש או סדר שאלות. השאלות עשויות להשתנות בהתאם לתגובת המרואינים ולאינטראקציות.
- בפועל, BA יכולים להשתמש בשילוב של שני סוגים על ידי הוספת, הורדת, שינוי סדר השאלות לפי הצורך. ראיון מוצלח תלוי בגורמים כגון:
 - רמת ההבנה של התחום על ידי המראיין,
 - ניסיון של המראיין בעריכת ראיונות,
 - מיומנות של המראיין בתיעוד דיונים
 - נכונות המרואינים לספק את המידע הרלוונטי ואת המראיין לנהל את הראיון,
 - מידת הבהירות של המרואינים לגבי מטרת הראיון
 - יחסי המראיין עם המרואיין.

10.25.3 אלמנטים

1. מטרת הראיון

כאשר מתכננים ראיונות, BA חייב לשקול:

- המטרה הכוללת של ביצוע סדרה של ראיונות, על בסיס הצורך העסקי
- המטרות הפרטניות עבור כל ראיון, בהתבסס על מה שהמראיין יכול לספק.
- המטרות צריכות להיות ברורות ומועברות לכל מראיין.

2. מראיינים פוטנציאליים

מראיינים פוטנציאליים מזוהים בעזרתו של מנהל הפרויקט, נותני החסות, ובעלי עניין אחרים, על פי מטרות הראיון.

3. שאלות ראיון

שאלות הראיון יעוצבו על פי מטרות הראיון, כגון:

- איסוף מידע,
 - בחינה של השקפת בעלי העניין על השינוי או הפתרון המוצע,
 - פיתוח פתרון מוצע
 - בניית יחסי קרבה או תמיכה בפתרון המוצע מצד המראיין.
- שאלות פתוחות משמשות להפקת דיאלוג או סדרה של צעדים ואין לענות עליהן בצורה של כן/לא. שאלות פתוחות הן כלי טוב המאפשר למראיינים לספק מידע שהמראיין אינו מודע לו.
- שאלות סגורות משמשות לעורר תגובה אחת, כמו כן לא, או מספר מסוים. ניתן להשתמש בשאלות סגורות כדי להבהיר או לאשר תשובה קודמת.
- שאלות הראיון מאורגנות לעיתים קרובות על בסיס עדיפות ומשמעות. דוגמאות של סדר שאלות: מהכלל אל הפרט, מהתחלה לסיום, ומפורט לסיכום. ניתן גם לארגן שאלות בהתבסס על גורמים כגון רמת הידע של המראיין ונושא הראיון.

שאלות ראיון עשויות להיות מותאמות כאשר מטרת הראיון היא לאסוף מידע ייחודי לנקודת המבט של המראיין.

ניתן להשתמש בשאלות סטנדרטיות כאשר תוצאות הראיון יהיו מסכמות ומנותחות, לדוגמה כאשר תוצאות הראיון יסוכמו במאצעות תוכנה

ניתן לבנות מדריך לראיון, הכולל את שאלות הראיון, עיתוי מוצע ושאלות מעקב. זה יהיה מבוסס על סוג הראיון, על פי מטרות הראיון, מצב התקשורת, ומשך. המדריך לראיון יכול להיות מסמך שבו תשובות המראיינים נרשמים בקלות. מדריך הראיון יזהה אילו שאלות ראיון ניתן להשמיט בהתבסס על אילוצי זמן.

4. לוגיסטיקה לראיון

הבטחת ראיון מוצלח דורשת תשומת לב ללוגיסטיקה הכוללת:

- מיקום הראיון. הראיון מותאם ללוח הזמנים והזמינות של המראיין ולמצב התקשורת (שיחות פנים אל פנים, שיחות טלפון או שיחות מקוונות).
- האם להקליט את הראיון או לא, אשר עשוי לדרוש שימוש בעובד נוסף שיסכם.
- האם לשלוח את השאלות למראיינים מראש או לא. שליחת שאלות מראש מומלצת רק כאשר המראיין צריך לאסוף מידע כדי להתכונן לראיון.
- האם תוצאות הראיון יהיו חסויות ואם כן, כיצד יסוכמו התוצאות על מנת למנוע זיהוי של מראיינים בודדים

5. רצף הראיון

פתיחת הראיון כוללת

- תיאור מטרת הראיון, ובכלל זה מדוע נדרש זמן המראיינים
- לאשר את תפקידי המראיינים ולטפל בכל החששות הראשוניים שהעלו המראיינים
- הסבר כיצד מידע מהראיון יירשם וישותף עם המראיינים ובעלי עניין אחרים במהלך הפרויקט.

במהלך הראיון, המראיין

- מקפיד להתמקד ביעדים שנקבעו ובשאלות מוגדרות מראש, ומבצע התאמות על סמך המידע המסופק והמידע הלא מילולי של המראיינים
- בוחן הן את נכונות המראיינים להשתתף בראיון ולספק את המידע הנדרש
- בוחן אם יידרשו מספר ישיבות על מנת להשלים את הראיון כולו
- מנהל את החששות שהועלו על-ידי המראיינים על-ידי פניה אליהם במהלך הראיון או תיעודם למעקב
- מפעיל הקשבה פעילה כדי לאשר את מה שהמראיין אמר
- רושם הערות בכתב או מקליט את הראיון לפי הצורך
- שואל את המראיינים לגבי נושאים שניתן והתעלמו מהם בפגישה,
- מוסר מידע ליצירת קשר עם המראיינים לצורך מעקב אחר מידע נוסף לאחר הפגישה לפי הצורך
- סיכום המפגש
- מתאר את אופן השימוש בתוצאות הראיון
- מודה למראיינים על זמנם.

6. מעקב אחר הראיון

חשוב למראיין לארגן את המידע ולאשר תוצאות עם המרואיינים בהקדם האפשרי לאחר הראיון. שיתוף המידע שנלמד מאפשר למרואיינים להצביע על כל הפריטים שהוחמצו או פריטים שגויים

10.25.4 שיקולי שימוש

1. חוזקות

- מעודד השתתפות על ידי וקשרי קרבה עם בעלי העניין.
- טכניקה פשוטה, ישירה שניתן להשתמש בה במגוון מצבים.
- מאפשר למראיין ולמשתתף לקיים דיונים מלאים והסברים על השאלות והתשובות.
- מאפשר תצפיות על התנהגות לא מילולית.
- המראיין יכול לשאול שאלות מעקב ובדיקות כדי לאשש את הבנתו.
- שמירה על מיקוד באמצעות מטרות ברורות עבור הראיון שסוכמו על ידי כל המשתתפים וניתנות למימוש בזמן שהוקצב.
- מאפשר למרואיינים להביע דעות בפרטיות, דעות שעלולים שלא להביע בפומבי, במיוחד כאשר תוצאות הראיון נשמרות בסוד.

2. מגבלות

- נדרש זמן משמעותי לתכנון ראיונות.
- דורש מחויבות ומעורבות רבה של המשתתפים.
- נדרשת הכשרה לצורך עריכת ראיונות יעילים.
- בהתבסס על רמת הבהירות שסופקה במהלך הראיון, ייתכן שהתיעוד המתקבל כפוף לפרשנותו של המראיין.
- קיים סיכון להובלת המראיין שלא במתכוון