

OOSE - PS

Helder krijgen van een opdracht

OOSE - Professional Skills
Februari - maart 2017

Versienummer
Versie 1.0 | 20 februari 2017


Docent
Tineke Jacobs

Studenten

Déjan Gonlag	509333
Robin Bozan	567744
Jason Meyer	554313
Duncan van der Wiel	544413
Allard de Beer	567516
Louis Schrauwen	569900

Het versienummer van het voorliggende document is **1.0**.

0.1 20 februari 2017
Initiële versie.

Inleiding		3
Onderzoeksaanpak		4
1: De OOSE opdracht		6
2: Welke taken moeten uitgevoerd worden om tot een duidelijke opdracht te komen?		7
3: Wat is de rol van opdrachtgever en opdrachtnemer bij het duidelijk krijgen van een opdracht?		8
4: Welke gesprekstechnieken kan men gebruiken om een opdracht te verhelderen?		9
4.1 Inleiding		9
4.2 Het begin van een gesprek		9
4.3 Technieken		9
4.3.1 Terugkoppelen naar (begin)doelen		9
4.3.2 Situatie verduidelijken		9
4.3.3 Hardop denken		9
4.4 Eind van het gesprek		10
5: Hoe kan de communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden verbeterd		11
Conclusie		12
Bronnenlijst		13

Best Practices zijn een werkmethode voor het uitvoeren van een project. Dankzij best practices kom je als projectuitvoerder voor minder verrassingen te staan en kunnen de resultaten verbeteren. (Wikipedia, z.d.)



Tijdens het OOSE (Object Oriented Software Engineering) project zullen de projectgroepen ook gebruik gaan maken van best practices. Daarom worden tijdens de course best practices opgesteld. De practices kunnen onderverdeeld worden in een aantal segmenten. In dit onderzoek wordt het onderdeel 'Verkrijgen van een heldere opdracht' behandeld.

Het onderzoek bevat een onderzoeksplan, waarin behandeld wordt wat de achtergrond van de opdracht is en welke hoofd- en deelvragen aan bod komen. Daarnaast wordt per deelvraag wat voor een onderzoeksmethode gebruikt wordt. Hierop volgend worden de deelvragen uitgewerkt. Met het antwoord op de deelvragen wordt een conclusie en antwoord op de hoofdvraag geformuleerd. Ten slotte bevat het document een bronnenlijst.



<http://www.inzichtmarktonderzoek.nl/index.php/kennis/onderzoeksaanpak>

<https://scriptie.nl/scriptiehulp/onderzoeksvoorstel/onderzoeksaanpak-voor-het-onderzoeksvoorstel>

Achtergrond.

Zoals vermeld in de inleiding wordt tijdens de tweede helft van het OOSE semester een project uitgevoerd door een projectgroep. Wat de opdracht precies inhoudt is en wie de opdracht levert is nog onbekend, maar wel zijn er best practices op te stellen om van gebruik te maken tijdens het project. Denk bijvoorbeeld aan kwaliteit verbeteren, omgaan met belangen, plannen en bijsturen, teamfunctioneren en, waar in dit onderzoeksrapport op gericht wordt, het verhelderen van een opdracht. Het verhelderen van een opdracht is een best practise die voornamelijk te maken heeft met het voorbereiden van een project en het lospeuteren van informatie van de opdrachtgever.

Onderzoeksvraag.

Dit rapport betreft een onderzoeksrapport. Het is dus ook de bedoeling dat een antwoord gevonden wordt op de hoofdvraag die te maken heeft met het verhelderen van de opdracht.

De hoofdvraag luidt als volgt:

Wat is de rol van een product-owner van een OOSE-project?



Deelvragen.

De opgestelde hoofdvraag is op zichzelf te groot om goed te kunnen beantwoorden en te onderzoeken, daarom is deze onderverdeeld in deelvragen. Deze deelvragen worden afzonderlijk beantwoord en met dit antwoord wordt aan het einde de hoofdvraag beantwoord.

De deelvragen zijn als volgt:

Deelvraag 1:

Hoe ziet een OOSE opdracht er uit?

Deelvraag 2:

Welke taken moeten uitgevoerd worden om tot een duidelijke opdracht te komen?

Deelvraag 3:

Wat is de rol van opdrachtgever en opdrachtnemer bij het duidelijk krijgen van een opdracht?


Deelvraag 4:

Welke gesprekstechnieken kan men gebruiken om een opdracht te verhelderen?

Deelvraag 5:


Hoe kan de communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden verbeterd



Onderzoeksmethode.






Deelvraag	Onderzoekstechnieken	Onderzoeksmethode	Soort bronnen
1	kwalitatief	Literatuur onderzoek 	Project handleiding/inte rnetpagina
2	Kwantitatief, kwalitatief	Desk research, veldonderzoek.	Primair, secundair
3	Kwalitatief	Bieb,veldonderzoek	Primair, secundair
4	Kwalitatief	Bieb	Primair, secundair
5			

1: De OOSE opdracht

De OOSE opdracht, ook bekend als het OOSE Project, is een project dat wordt uitgevoerd in groepen van meerdere studenten, wat bekend staat als een projectgroep. Binnen dit project kan jou één van de mogelijke projecten toegewezen worden[1], welk dan aan de hand van de scrum methode moet worden uitgevoerd[2]. Een project hierbij is een enterprise application welk ontworpen en ontwikkeld moet worden voor een externe opdrachtgever.

Dit houdt  dat de studenten hun kennis die hun is opgedaan in DEA en OOAD moeten benutten om een werkend product op te brengen aan het einde van de sprints. Met het OOSE project wordt er afgeweken van de normale wijze van werken binnen scrum. Hierbij wordt er bij ons een sprint afgesloten met de sprintretrospective, de sprintplanning van de volgende sprint en een sprintreview.

Het team wordt hierbij opgedeelt in  rollen. De Scrummaster, de Productowner-by-proxy, de Proces verbetermanager, de Planner en de Kwaliteitsmanager. 

Door te werken aan de producten wordt er een projectportofolio op  hiermee wordt aangetoond  the  projectgroep  den vaardig zijn op de vereiste competenties. Dit wordt getoetst op  mmenten[2].

2: Welke taken moeten uitgevoerd worden om tot een duidelijke opdracht te komen?

Bij het verduidelijken van een opdracht moeten er enkele taken worden uitgevoerd. Hierbij kan men denken aan het vaststellen van taakeisen, het oriënteren op het onderwerp, het afbakenen van het onderwerp en het stellen van vragen[7]. Deze onderdelen worden hieronder verder uitgelegd.

Vaststellen van de taakeisen



Het vaststellen van de taakeisen is vrij simpel het opstellen van requirements. Je kijkt wat er in de opdracht van jou of het eindproduct verwacht wordt en maakt hier een lijst van. Dan geef je elk punt in deze lijst een prioriteit.

Oriënteren op het onderwerp

Bij het Oriënteren op het onderwerp moet je weten wat de opdracht is. Wat moet je maken en wat moet er opgeleverd worden. Probeer een duidelijk beeld te krijgen van wat er gemaakt moet worden.

Afbakenen van het onderwerp

Het afbakenen van het onderwerp valt samen met het Oriënteren op het onderwerp. In beide gevallen kijk je naar wat de opdracht is, en bepaal je wat er wel en niet binnen je opdracht valt.

In ons geval kan dit worden gedaan aan de hand van UseCases. Hierin wordt duidelijk stap voor stap opgeschreven wat het eindproduct moet kunnen, en welke stappen/onderdelen wel en niet binnen het eindproduct vallen.

Vragen Stellen

Vragen stellen kan je doen aan de hand van een 'Ik weet het niet' lijst [8]. Hierop leg je alles vast wat je niet weet over de opdracht. Bovenaan de lijst noteer je "Ik kan deze opdracht niet uitvoeren, omdat..." en dan daaronder schrijf je alle punten op waarom je de opdracht niet kan uitvoeren.

Aan de hand van deze lijst heb je een duidelijk overzicht van wat je nog niet weet. Probeer deze lijst zo klein mogelijk te krijgen door eerst onderdelen weg te halen waar je zelf iets aan kan doen (zoals bijvoorbeeld "...Ik geen Maven op mijn pc geïnstalleerd heb"). Dan, als je alleen nog dingen heb waarbij je vragen moet stellen aan een ander, ga je op gesprek met de opdrachtgever en je team om deze lijst leeg te maken.

3: Wat is de rol van opdrachtgever en opdrachtnemer bij het duidelijk krijgen van een opdracht?

-- Jason --

K

4: Welke gesprekstechnieken kan men gebruiken om een opdracht te verhelderen?

4.1 Inleiding

Formele gesprekken zijn niet altijd even gemakkelijk voor iedereen.

Er zijn verschillende manieren om een opdracht te verhelderen, waaronder verschillende gesprekstechnieken.

4.2 Het begin van een gesprek

Bij het begin van een gesprek moeten duidelijk verteld worden over de doelen van het gesprek, en moet er een begin gemaakt worden voor de toekomstige samenwerking. Dit houdt in:

- Er word voor een goede sfeer gezorgd.
- Beide groepen vertellen hun verwachtingen en doelen aan elkaar.
- Als dit van belang is is het ook handig om te vertellen wat jouw gesprekspartner niet van jou kan verwachten.
- Schets globaal het verloop van het gesprek (agenda).
- Bedenk voor jezelf hoeveel tijd je aan dit gesprek gaat gebruiken. In een gesprek van vijf minuten kan je misschien beter details achterwege laten die je bij een gesprek van dertig minuten beter wel kunt vertellen
- Stel vast hoeveel tijd er is voor het gesprek.

4.3 Technieken

Er zijn 3 technieken om het gesprek optimaal te laten verlopen:

4.3.1 Terugkoppelen naar (begin)doelen

In het loop van het gesprek is het verstandig om soms even terug te wijzen naar wat je precies behandeld hebt.

4.3.2 Situatie verduidelijken

Als er dan toch onduidelijkheid of misverstanden ontstaan is het goed om een klein 'gesprekje' tussen de grote lijnen te doen. Dit kun je bijvoorbeeld doen door te zeggen 'Ik merk dat we niet aan de kern van de zaak toekomen. Volgens mij gaat het erom dat we...'. Na dit kleine gesprekje is het duidelijker wat de verwachtingen zijn en heb je meer inzicht op de grote lijnen.

4.3.3 Hardop denken

Bij een gesprek dat vastloopt is het handig om hardop na te denken. Met hardop denken:

- vertel je de ander hoe je te werk gaat en hoe je tot bepaalde resultaten en conclusies komt;
- voorkom je dat je eigen gedachten geblokkeerd worden;
- geef je de mogelijkheid aan je gesprekspartner om te reageren op jouw gedachten;
- geef je de gesprekspartner iets om over na te denken en te leren, omdat jouw gesprekspartner niet dezelfde kennis heeft als jij;
- motiveer je de ander om samen te werken wat ervoor zorgt dat het gemakkelijker is om problemen op te lossen;

4.4 Eind van het gesprek

Aan het eind van het gesprek is het handig om eventjes samen te vatten wat er in het begin gebeurde, omdat sommige dingen nou eenmaal niet onthouden is. Het samenvatten is niet alleen handig voor jezelf maar ook voor de ander: als jij een samenvatting geeft heeft de gesprekspartner nog de mogelijkheid om jou te verbeteren wanneer dat nodig is, en als de gesprekspartner een samenvatting geeft heb jij nog de mogelijkheid om hem te verbeteren wanneer dat nodig is. Niet alleen dat, maar door het allemaal samen te vatten heb je aan het eind ook nog de mogelijkheid om te kijken of er eventueel een vervolgesprek geregeld moet worden.



5: Hoe kan de communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden verbeterd

-- Allard --

K

Conclusie

-- Aan het einde --

Bronnenlijst

- [1] Middelkoop, R. (2016). *Huidige uitvoering*. Geraadpleegd op 20-02-2017, van <http://wiki.icaprojecten.nl/display/WEB/Huidige+uitvoering>
- [2] Jacobs, T. Middelkoop, R. Portier, M. van Heesch, U. (2016). *OOSE Project*. Reader Project Handleiding Studiecentra HAN. Nijmegen.
- [3] Wikipedia. (z.d.). Best practices. Geraadpleegd op 20-02-2017, van https://nl.wikipedia.org/wiki/Best_practice
- [4] Rijksuniversiteit Groningen, Faculteit der Letteren, project Communicatieve Vaardigheden (2002). *Gesprekstechnieken*. Geraadpleegd op 20 februari 2017, van <http://www.rug.nl/society-business/language-centre/academische-communicatievaardigheden/hacv/mondelinge-vaardigheden/voor-studenten/gesprekstechnieken>
- [5] Lang, G., & Molen, H.T. van der. (1998). *Psychologische gespreksvoering, een basis voor hulpverlening*. Baarn: H. Nelissen.
- [6] Molen, H.T. van der, Kluytmans, F., & Kramer, M. (1995). *Gespreksvoering. Vaardigheden en modellen*. Heerlen: Open Universiteit/Groningen: Wolters-Noordhoff.
- [7] Gruwel-Brandt, S. Wopereis, I (2010). *Stap 1 Opdracht verduidelijken*. Geraadpleegd op 20-02-2017, van http://hoadd.noordhoff.nl/sites/7550/_assets/7550d10.pdf
- [8] Science-Web (z.d.) *De opdracht verduidelijken*. Geraadpleegd op 20-02-2017, van <http://science-web.nl/groepswerk/probleemstelling-verduidelijken>
- [9]