

OOSE - PS

# Helder krijgen van een opdracht

OOSE - Professional Skills  
Februari - maart 2017

**Versienummer**  
Versie 0.3 | 27 maart 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

## Versiebeheer

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

**0.1** 20 februari 2017

Initiële versie.

**0.2** 13 maart 2017

Feedback docent verwerkt, verdere invulling van deelvragen.

**0.3** 27 maart 2017

Aanvulling hoofdstukken; bronvermelding verbeterd.

<b>1: Inleiding</b>	<b>3</b>
<b>2: Onderzoeksaanpak</b>	<b>4</b>
2.1 Achtergrond	4
2.2 Onderzoeksvraag	4
2.3 Deelvragen	4
2.4 Onderzoeksmethode	5
<b>3: Hoe ziet een OOSE opdracht er uit?</b>	<b>6</b>
<b>4: Welke taken moeten uitgevoerd worden om tot een duidelijke opdracht te komen?</b>	<b>7</b>
4.1 Vaststellen van de taakeisen	7
4.2 Oriënteren op het onderwerp	7
4.3 Afbakenen van het onderwerp	7
4.4 Vragen stellen	7
<b>5: Wat is de rol van opdrachtgever en opdrachtnemer bij het duidelijk krijgen van een opdracht?</b>	<b>8</b>
<b>6: Welke gesprekstechnieken kan men gebruiken om een opdracht te verhelderen?</b>	<b>8</b>
6.1 Inleiding	8
6.2 Het begin van een gesprek	8
6.3 Technieken	8
6.3.1 Terugkoppelen naar (begin)doelen	8
6.3.2 Situatie verduidelijken	9
6.3.3 Hardop denken	9
6.4 Eind van het gesprek	9
<b>7: Hoe kan de communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden verbeterd</b>	<b>10</b>
<b>8: Wanneer komt de product owner in actie tijdens het OOSE-project, en wat is zijn/haar rol met betrekking tot de eduSCRUM projectmethode?</b>	<b>11</b>
<b>9: Stappenplan naar duidelijke opdracht</b>	<b>12</b>
<b>10: Conclusie</b>	<b>13</b>
<b>11: Bronnenlijst</b>	<b>14</b>

## 1: Inleiding

Best Practices zijn werkmethodes 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 onderzoeksanpak, 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.

### 2.1 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. (btn, 2016)

### 2.2 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 binnen het OOSE-project?*

### 2.3 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?*

**Deelvraag 6:**

*Wanneer komt de product owner in actie tijdens het OOSE-project, en wat is zijn/haar rol met betrekking tot de SCRUM projectmethode?*

## 2.4 Onderzoeksmethode

Deelvraag	Onderzoekstechnieken	Onderzoeksmethode	Soort bronnen
1	Kwalitatief	Bieb	Project handleiding/inter netpagina
2	Kwantitatief, kwalitatief	Desk research, veldonderzoek	Primair, secundair
3	Kwalitatief	Bieb, veldonderzoek	Primair, secundair
4	Kwalitatief	Bieb	Primair, secundair
5	Kwalitatief	Bieb	Primair, secundair
6	Kwalitatief	Bieb	Primair, secundair

(Scribbr, z.d.)

### 3: Hoe ziet een OOSE opdracht er uit?

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 (Middelkoop, 2016), welke dan aan de hand van de scrum methode moet worden uitgevoerd (Middelkoop, 2016). Een project hierbij is een enterprise application welk ontworpen en ontwikkeld moet worden voor een externe opdrachtgever. (Middelkoop, 2016)

Dit houdt in dat de studenten de kennis door ze 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 opgedeeld in drie rollen. De Scrummaster, de Productowner-by-proxy, de Proces verbetermanager, de Planner en de Kwaliteitsmanager. Bij een normaal Scrum project heb bestaan de volgende rollen: Scrummaster, Product Owner, Teammembers. (Middelkoop, 2016)

Door te werken aan de producten wordt er een projectportfolio opgebouwd. Hiermee wordt aangetoond of de projectgroep-leden vaardig zijn op de vereiste competenties. Dit wordt getoetst op drie momenten. (Middelkoop, 2016)

## 4: 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 (Gruwel-Brandt, 2010). Deze onderdelen worden hieronder verder uitgelegd.

### 4.1 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. Je doet dit aan de hand van de SMART methode.

### 4.2 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.

### 4.3 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 use cases. Hierin wordt duidelijk stap voor stap opgeschreven wat het eindproduct moet kunnen, en welke stappen/onderdelen wel en niet binnen het eindproduct vallen.

### 4.4 Vragen stellen

Vragen stellen kan je doen aan de hand van een 'Ik weet het niet' lijst (Science-Web, z.d.). 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.



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

Een opdrachtgever en een opdrachtnemer hebben samen de taak om de opdracht te verhelderen. De opdrachtgever moet hierbij eerst zijn opdracht voorleggen hij is dus een zender (Groen, z.d.). De opdrachtnemer moet hierbij constateren of de opdracht duidelijk is, hij is hierbij een ontvanger (Groen, z.d.). Als dit niet zo is dan vraagt de opdrachtnemer om verduidelijking. De opdrachtgever probeert het dan duidelijk te maken. Daarna constateert de opdrachtnemer of het duidelijk is. Dit gaat zo door tot het project duidelijk is. Dit doe je elke sprint opnieuw om te controleren of alles nog goed verloopt.

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

### 6.1 Inleiding

Formele gesprekken zijn niet altijd even gemakkelijk voor iedereen. Er zijn verschillende manieren om een opdracht te verhelderen, waaronder verschillende gesprekstechnieken.

### 6.2 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: (Rijksuniversiteit, 2002)




- 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.

### 6.3 Technieken

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

#### 6.3.1 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. 

### 6.3.2 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.

### 6.3.3 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.

## 6.4 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. (Lang, 1998)

## 7: Hoe kan de communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer worden verbeterd


De communicatie tussen de opdrachtgever en opdrachtnemer kan alleen verbeterd worden als deze nog niet perfect is. De eerste stap is dus om te bekijken wat er niet goed werkt en wat er fout gaat.

Als er onduidelijkheid is over wat de opdrachtnemer precies doet dan moet er vooraf meer gesproken worden over de opdracht. De opdrachtnemer moet om verduidelijking vragen en de opdrachtgever moet goed uitleggen wat er gewenst wordt.

Als er tijdens het project niet genoeg communicatie is dan moet je specifieke tijden afspreken voor communicatie.


Als de opdrachtgever of opdrachtnemer zich niet aan de verbale afspraken houdt dan moet ervoor gezorgd worden dat alles op papier staat en nagekeken wordt door beiden partijen. Ook is het van belang dat je persoonlijke aandacht hebt voor de opdrachtgever. Weet wat er bij hen leeft. (ManagementSite, z.d.)

## 8: Wanneer komt de product owner in actie tijdens het OOSE-project, en wat is zijn/haar rol met betrekking tot de eduSCRUM projectmethode?

Tijdens het OOSE-project wordt gebruik gemaakt van de projectmethode (eduSCRUM). 

De Product Owner maakt samen met de klant en andere stakeholders een lijst van de eisen en taken. Dit noemen we ook wel een 'User Story'  waarbij is het belangrijk dat de belangrijkste features als eerste geïmplementeerd worden  (Mountain Goat Software, z.d.)

Deze gaan vervolgens naar het team. Het team maakt, van elke user story, een inschatting van de hoeveelheid ontwikkelcapaciteit en tijd er nodig is. De user stories worden regelmatig met de opdrachtgever en het hele team besproken. Daardoor kan het team een betrouwbare inschatting afgeven en loopt het werk bijna nooit uit.


Communicatie is een groot deel van de verantwoordelijkheden van de product owner  Het is van belang dat de product owner de verschillende berichten van het team en de opdrachtgevers kan begrijpen en deze voor iedereen duidelijk kan uitleggen. (ProWareNess, z.d.)

## 9: Stappenplan naar duidelijke opdracht

Om tot een duidelijke opdracht te komen kan men een stappenplan volgen. Dit stappenplan staat hieronder beschreven, en toelichtingen hierop kunnen worden gevonden in de hoofdstukken hierboven.

### **Begin van het project**

Aan het begin van het project moet de productowner het volgende doen:

1. Het doorlezen van de opdracht. 
2. Oriënteren op het onderwerp
3. Afbakenen onderwerp
4. Vaststellen taakeisen
5. Vragenlijst opmaken
6. In gesprek gaan met de opdrachtgever
7. Vragenlijst voorleggen aan de opdrachtgever
8. Duidelijk antwoord krijgen op de vragen
9. Antwoorden op de vragen verwerken om de taakeisen te verbeteren
10. Een duidelijke requirement lijst maken aan de hand van het SMART model


### **Onduidelijkheden tijdens het project**

Wanneer er tijdens het project onduidelijkheden naar boven komen over de opdracht, moet de productowner het volgende doen:

1. Het vaststellen van de onduidelijkheden
2. Het opstellen van een vragenlijst over deze onduidelijkheden
3. Deze vragenlijst voorleggen aan de opdrachtgever
4. De antwoorden verwerken en uitleggen aan de projectgroep

### **Onduidelijkheden tijdens het project bij afwezigheid van de opdrachtgever**

Wanneer de opdrachtgever afwezig is, kan het zijn dat de product owner bepaalde keuzes moet maken. Hieronder staat wat er gedaan moet worden

1. Stel de onduidelijkheden vast.
2. Stel een vragenlijst op over de onduidelijkheden
3. Kijk welke vragen/onduidelijkheden kunnen worden uitgesteld tot de opdrachtgever weer terug is.
4. Indien dat kan, stel de onduidelijkheden uit totdat er weer contact kan worden gemaakt met de opdrachtgever
5. Indien dat niet kan, dan moet de product owner zich inleven in  de opdrachtgever en proberen te bedenken wat hij wilt.
6. Dit moet dan worden voorgelegd aan de projectgroep
7. Dit wordt uitgewerkt
8. De product owner moet dit dan alsnog voorleggen aan de opdrachtgever en nagaan of dit inderdaad zo moet.
9. Is dit niet het geval, dan moet het alsnog worden aangepast.

## 10: Conclusie

Het helder krijgen van de opdracht is belangrijk voor zowel de opdrachtgever als opdrachtnemer. Beide hebben ook een belangrijke rol bij het helder krijgen van de opdracht.

De opdrachtnemer heeft voordeel aan het helder krijgen van de opdracht omdat anders de opdracht, of delen van de opdracht opnieuw moeten worden gedaan. Dit zorgt er dan ook meteen voor dat irritatie binnen het team voorkomen kan worden, irritatie dat volgt uit een onderdeel dat opnieuw gemaakt moet worden.

De opdrachtnemer kan de opdracht duidelijk krijgen door middel van het afbakenen van de opdracht en deze dan in requirements opdelen. Alles wat niet duidelijk is moet aan de opdrachtgever gevraagd worden tijdens gesprekken met de opdrachtgever, tijdens deze gesprekken kan de opdrachtgever ook kijken of alle onderdelen die af zijn inderdaad naar wensen voldoen. Deze gesprekken kan je wekelijks houden of aan het einde van elke sprint, als er maar duidelijke afspraken over zijn.

De opdrachtgever heeft voordeel aan het helder krijgen van de opdracht omdat het development team anders de opdracht niet goed kan uitvoeren, wat leidt tot een product dat verschillend is van de visie van de opdrachtgever. Dit zorgt ervoor dat er weer meer tijd in het project moet worden gestopt om deze verschillen aan te passen, wat ook weer extra geld kost.

De opdrachtgever kan ervoor zorgen dat de opdracht helder is door in contact te blijven met het development team en elke vraag zo concreet mogelijk te beantwoorden. Als de opdrachtgever nog niet zeker weet wat hij of zij wilt, dan kan er een professional ingehuurd worden om samen concreet te krijgen wat de opdrachtgever wilt.

## 11: 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](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](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]. ManagementSite (z.d.). *Interne communicatie & samenwerking*. Geraadpleegd op 27-03-2017, van <https://www.managementsite.nl/kennisbank/interne-communicatie>
- [10]. Mountain Goat Software (z.d.). *Product Owner*. Geraadpleegd op 27-03-2017, van <https://www.mountaingoatsoftware.com/agile/scrum/roles/product-owner>
- [11]. ProWareNess (z.d.). *Wat is SCRUM*. Geraadpleegd op 27-03-2017, van <http://www.scrum.nl/site/Wat-is-Scrum-agile-scrum>
- [12] Groen, M. Jongman, H. Mengelen, A van. *Praktijkgerichte sociale vaardigheden: met aandacht voor de ander*(2e druk).
- [13]. Scriptie (09-03-2016). *Onderzoeksaanpak voor het onderzoeksvoorstel*. Geraadpleegd op 27-03-2017, van <https://scriptie.nl/scriptiehulp/onderzoeksvoorstel/onderzoeksaanpak-voor-het-onderzoeksvoorstel>

[14]. Scribbr (z.d.). *Overzicht van onderzoeksoorten*. Geraadpleegd op 27-03-2017, van <https://www.scribbr.nl/category/onderzoeksmethoden/>

[15] Jacobs, T. Middelkoop, R. Portier, M. van Heesch, U (2016). OOSE Project (pp. 4).  
Gedownload op 27-03-2017 van <https://onderwijsonline.han.nl/elearning/lesson/ODKKXBDP>