



Interview verslag: Agile & functioneel beheer

Communication Skills

Geschreven Door

Naam: Bas van der Linden

Studentnummer: 500735218

Klas: IS105



Inhoudsopgave

Inhoudsopgave	1
Introductie	2
Het soort interview	2
Selectieve vaardigheden	3
Non-verbale vaardigheden	3
Regulerende vaardigheden	3
Ontwikkeldoel: wat ging goed wat zou beter kunnen	4
Wat de expert heeft toegevoegd aan mijn conclusie	4

Introductie

Ik heb voor mijn interview gesproken met een functioneel beheerder over de vraag: Hoe kan agile projectmanagement effectief ingezet worden bij functioneel beheer? Deze vraag relateert aan de hoofdvraag van mijn onderzoeksrapport voor het vak Research Skills.

Deze hoofdvraag luidde: *Hoe kunnen bedrijven uit de IT-sector projectwerk met Agile en Scrum stroomlijnen op basis van producteisen over tijd, kosten en kwaliteit zodat projectfalen voorkomen kan worden?*

Ik zal in dit verslag uitgebreid reflecteren op het verloop van het interview proces en mijn rol daarin.

Het soort interview

Voordat ik het interview zou afnemen, heb ik eerst nagedacht over hoe ik het interview ging structureren en wat mijn interview doelen waren.

Informatie verhelderen of geven en het analyseren van het bedrijfsproces waren voor mij belangrijke interview doelen. Om deze interview doelen te bereiken, heb ik gereflecteerd op mijn communicatievaardigheden en een interview strategie bedacht.

Het type interview waarvoor ik heb gekozen is een open interview. Ik heb één hoofdthema uitgekozen en dit thema voorgelegd aan de expert. Dit hoofdthema was: De succesvolle implementatie van Agile projectmanagement in functioneel beheer.

Ik had van te voren enkele vragen opgesteld, maar deze vragen waren vooral bedoeld het interview een bepaalde richting in te sturen. Ik ben flexibel met de volgorde en de inhoud van de vragen die ik stelde geweest, zodat ik beter kon reageren op de reacties die ik terugkreeg van de expert.

Ik heb mij voorafgaand het interview nog extra ingelezen over functioneel beheer en Agile.

Selectieve vaardigheden

Ik heb ervoor gekozen niet te veel te samenvatten tijdens het interview, maar eerder een klein deel van de inhoud te parafraseren en dit op te volgen met een vraag.

Ik heb de expert enkele vragen gesteld over wat hij van bepaalde ideeën en implementaties van het Agile vond, zodat de antwoorden meer persoonlijk werden.

De expert was vrij gedetailleerd in zijn antwoorden dus was het belangrijk hierbij concrete vervolgvragen bij te bedenken.

Non-verbale vaardigheden

Ik heb tijdens het interview gelet op de lichaamstaal van de geïnterviewde. Hieraan merkte ik vooral op dat de expert zich op zijn gemak voelde en enthousiast was over wat hij aan het vertellen was. Hij maakte bijvoorbeeld veel gebruik van handgebaren als hij over iets aan het vertellen was.

Zelf nam ik ook een rustige maar geïnteresseerde houding aan. Ik heb mijn interview via skype afgenomen en heb daarom ook extra aandacht vooraf besteed aan mijn verstaanbaarheid en volume. Ook probeerde ik goed oogcontact te houden met de geïnterviewde.

Regulerende vaardigheden

Ik heb via Whatsapp vooraf contact gehad met de expert zodat ik de structuur van het interview aan hem kon vertellen en zodat we een tijd konden afspreken voor het afnemen van het interview.

Ik heb het gesprek geopend door de expert te bedanken voor zijn tijd en gaf ik het doel van het interview: Inzicht krijgen over hoe Agile projectmanagement kan worden ingezet bij functioneel beheer.

Ik vond het belangrijk dat de geïnterviewde de ruimte had om een vraag uitgebreid te beantwoorden dus ik heb hem gedurende het interview weinig onderbroken. Wanneer de expert bijvoorbeeld begon over zijn vorige baan als tester van software bij de ANWB liet ik hem de ruimte te vertellen over zijn ervaring als tester en de rol die Agile in dit proces speelde. Wel heb ik tussendoor kleine aantekeningen gemaakt op basis van wat de expert zei over een onderwerp waarmee ik vervolgvragen stelde die de richting in gingen die ik wilde.

Ik heb het interview afgesloten door nogmaals de geïnterviewde te bedanken voor zijn tijd en inbreng en.

Ontwikkeldoel: wat ging goed wat zou beter kunnen

Ik ben over het algemeen heel tevreden met de manier waarop ik het interview heb afgenomen. Ik denk dat mijn vrije manier van interviewen met hier en daar wat sturing, heeft geleid tot, een voor beiden, interessant gesprek.

Op plekken was het wel moeilijk goed te luisteren en tegelijkertijd een nieuwe vraag of invalshoek te bedenken waarin ik het gesprek wilde leiden. Ik denk dat ik op dit vlak wel kan verbeteren.

Wat de expert heeft toegevoegd aan mijn conclusie

De expert probeert samen met zijn team van andere functioneel beheerders Agile succesvol in hun werk te implementeren. De implementatie verloopt echter moeilijk, omdat er bij functioneel beheer geen producten zijn om op te leveren; het gaat bij functioneel beheer om het onderhouden van applicaties niet het opleveren. Dit maakt de implementatie van Agile moeilijk.



Mijn hoofdvraag van mijn onderzoeksverslag ging over de vraag hoe bedrijven uit de IT-sector succesvol kunnen implementeren. Uit het interview blijkt dat implementatie van Agile projectmanagement niet altijd even soepel verloopt of handig is. Het systeem is in veel plekken toe te passen, maar is niet een wondermiddel waarmee men elk team in elke branche succesvol kan managen.