



Pizza!

Jan Hemel

» Goedemorgen, spreek ik met de Word-specialist?

» Zegt u het maar..

» Ik heb een vraag over voetnoten in Word...

» Mag ik u even onderbreken?

Wij van het RC zijn voortdurend bezig met verbetering van onze dienstverlening, en in dat kader heb ik zojuist een cursus DSDM (Dynamic Systems Development Method) gevolgd. Ik zou daar graag wat mee oefenen. Zou u misschien proefkonijn willen zijn?

...

» Fijn, daar gaan we dan.

Eerst zullen we aan de hand van de *Suitability Risk List* even bepalen of DSDM in dit geval wel een geschikte methode is.

Vraag 1: begrijpt en onderschrijft u de principes van DSDM? Die kent u niet? Nou, de hoofdlijnen zijn dat u en ik gezamenlijk verantwoordelijk zijn voor het oplossen van uw probleem, en dat dat probleem op een afgesproken tijdstip grotendeels, maar niet geheel, is opgelost.

...

» U hebt liever dat ik het probleem geheel oplos, en in mijn eentje? Nee, zo werkten wij vroeger. Uit onderzoek is gebleken dat u veel tevredener bent als u er zelf voor hebt moeten zwoegen, dus laten we dat dan maar doen, niet?

Vraag 2: bent u wel *empowered*?

... en dat was dan vraag 17. De realiteit verschilt weer eens van ons ideaal, maar we laten ons daar na-

tuurlijk niet door ontmoedigen en passen toch DSDM toe, lijkt me. Dan moeten we nu bepalen wat het belang van het oplossen van uw probleem is voor uw organisatie. Dragen voetnoten eigenlijk wel bij aan uw doelstellingen?

...

» Ja, dat zegt u nu wel, maar ik heb geleerd niet lichtvaardig over deze fase heen te stappen. Het lijkt me goed als we hiervoor een workshop beleggen. Dan kunnen we alle processen precies visualiseren met behulp van gele plak-etiketjes. Dit zal het inzicht in de problematiek aanzienlijk verscherpen. We kunnen daarbij bovendien prachtig MoSCoW-en.

...

» Ha, ha, nee, niet mos kauwen!, MoSCoW-en, onderscheid maken tussen *Must have's*, *Should have's*, *Could have's*, en *Would have's*, zodat we het project op de afgesproken datum gegarandeerd klaar hebben.

...

» Ja, ik wist wel dat dat u zou aanspreken.

...

» Ah, het antwoord op uw vraag is eigenlijk de enige *Have*? Ja, dat klinkt wel gemakkelijk, maar ik mag toch echt niet meer dan 60 procent van mijn tijd besteden aan *must have's*. Weet u, als ik allerlei beren tegenkom, dan moeten er wat onderdelen zijn die ik kan laten vallen, zonder dat u dat heel erg vindt.

OK, u begrijpt het, dus ik kan veertig procent van de tijd besteden

aan schriftelijke rapportage die ik in geval van nood mag laten vervallen, mits ik u mondeling antwoord geef op uw vraag.

Klinkt redelijk.

Dan komen we nu toe aan de eerste van de drie pizza's!

...

» Nee, dat is een vakterm.

We gaan nu in een aantal iteraties gezamenlijk tot een functioneel model komen dat precies beschrijft welke deelproblemen moeten worden getackeld. En verder zullen we ook aandacht moeten hebben voor niet-functionele eisen. U kunt daarbij denken aan hoe snel het antwoord komt en hoe duidelijk het geformuleerd is. Want het antwoord alleen is natuurlijk niet genoeg, het gaat er ook om dat het op een prettige manier tot u komt.

Hiervoor is een workshop weer het ideale medium.

...

» En morgen dan?

...

» Oh, u belt mobiel? En de kosten lopen nogal op? Tja, om niet hals-over-kop in oplossingen te gaan denken, zou ik zeggen dat dit punt ook zeker aan bod moet komen bij de workshop...

...

» Hallo...? Hallo ...?

Opgehangen...

Eens kijken, hoeveel tijd hebben we nu besteed ... 3 uur? Hoe kom ik zo ooit tot een volwaardig DSDM-project, van tenminste 100 uur?

ICY TEA

