

Mirjam mag ik je wat vragen?

Vroeger beantwoordde Mona in de Story de vragen van lezers. Vragen over over eenvoudige praktische problemen “Lieve Mona, hoe krijg ik vetvlekken uit mijn witte blouse?” en vragen over moeilijke keuzes en beslissingen “Lieve Mona, mijn man tennist met mijn beste vriendin ...”. In navolging van Mona laat het DREAMagazine een deskundige de vragen van haar lezers beantwoorden. Deze keer kruipt Mirjam van den Berg in de huid van Mona. Zij beantwoordt vragen van lezers over Requirements Engineering en communicatieve vaardigheden.

door Mirjam van den Berg

*Beste Mirjam,
In jouw workshop op het DREAM event heb je aandacht besteed aan het omgaan met belemmeringen bij het uitvragen van stakeholders. Daarbij gebruikte je het beeld van vlooiën die je moet trainen. Kun je nog eens uitleggen hoe dat beeld in elkaar zit en vertellen hoe jij zelf je vlooiën getraind hebt?*

*Met vriendelijke groet,
Dragoslav Sikanja*

Beste Dragoslav,
Tijdens het DEAMEvent heb ik inderdaad het verhaal verteld van vlooiën in een potje die bij het springen worden belemmerd door een deksel en daardoor steeds keihard hun hoofd stoten. Tot ze na zo'n 2 dagen zichzelf voor altijd geconditioneerd hebben om lager te springen, ook al heb je de deksel verwijderd. Nu is het zo dat ook wij mensen vaak keer op keer ons hoofd stoten tijdens het uitvragen van stakeholders. Met open ogen trappen we in aannames, praten we meteen over oplossingen, vergeten we de werkelijke behoefte te achterhalen, springen we met de stakeholder van de hak op de tak mee of zorgen we met onze vragen voor irritatie. Echter, in tegenstelling tot vlooiën kunnen wij mensen na training

en oefening wel weer tot grote hoogte springen. Als wij al onze deksels op het gebied van kennis, kunde en overtuigingen verwijderen dan halen we niet alleen méér informatie uit gesprekken met stakeholders, maar ook nog eens informatie die minder ruimte laat voor aannames.

In mijn trainingen adviseer ik deelnemers altijd om zich de komende gesprekken eerst te focussen op het bewust toepassen van slechts één gesprekstechniek of -model en pas een volgende te kiezen als ze de vorige écht onder de knie hebben.



Hoe ik nu mijn eigen deksels heb verwijderd? Eén voor één en door te doen! Door te ervaren in de praktijk dat een techniek of model ook echt werkt. Kennis opdoen is niet zo moeilijk, kennis blijvend en bewust toepassen des te meer. In mijn trainingen adviseer ik deelnemers dan ook altijd om zich de komende gesprekken eerst te focussen op het bewust toepassen van slechts één gesprekstechniek of -model en pas een volgende te kiezen als ze de vorige écht onder de knie hebben. Zo zorg je voor focus, regelmatige herhaling en positieve ervaringen. En dit zorgt er weer voor dat de techniek ook écht beklijft. En externe druk in de vorm van bijv. periodieke coachingsgesprekken helpt natuurlijk ook om nieuwe vaardigheden ook echt in de praktijk te gaan toepassen en niet in de waan van de dag verloren te laten gaan.

Groeten, Mirjam

Mirjam van den Berg

Mirjam van den Berg studeerde Algemene Economie. Na haar studie trad ze in dienst bij een klein software bedrijf. Ze begon daar als Business Analist. Later reisde zij voor hetzelfde bedrijf als Presales veel naar Turkije, Israël en Tsjechië. Ze bepaalde met de klant hoe het systeem op zijn of haar specifieke wensen moest worden aangepast. Vervolgens zette zij de testafdeling op. "Dan ervaar je de requirements van de andere kant. Als je geen goede requirements hebt, kun je ook geen goede testgevallen maken." Daarna ging ze werken bij een consultancy bureau en richtte ze voor een klant het requirementsproces binnen een Prince2-omgeving in. Gedurende die periode werd het haar steeds duidelijker dat je wel een goed proces en goede templates kon hebben, maar dat je er zonder de juiste soft skills nog niet bent. Als Lead Consultant Requirements is zij zich toen gaan richten op het trainen van soft skills voor requirement engineers in de ICT.



In 2011 richtte zij haar eigen bedrijf Bridging Minds op. "Mijn kracht is dat ik het zelf gedaan heb. Ik weet waarover ik praat. Er zijn wel anderen die trainingen in Soft Skills geven, maar er zijn er geen die net als ik uit de praktijk komen. Ik weet als iemand iets vertelt ook uit eigen ervaring waar hij of zij het over heeft." Mirjam is trainer en coach. Ze kan een workshop geven, maar het werkt beter om met een heel team een programma met intervisie te volgen. Voordeel daarvan is dat er meer focus is: vreemde ogen dwingen om na de training ook echt met de kennis aan de slag te gaan. Bovendien kost gedragsverandering tijd.

*Beste Mirjam,
Ik heb steeds weer dezelfde discussie met mijn baas. Hij vindt, dat ik pas ingezet kan worden bij een klant, als ik goed thuis ben op het werkterrein van die klant. In mijn ogen loop ik hierdoor passende opdrachten mis, omdat volgens mij een goede, praktische kennis van technieken voor requirements engineering voldoende is. Hoe overtuig ik mijn baas ervan, dat ik zonder materiekkennis naar een klant mag, om requirements te achterhalen?
Met vriendelijke groet,
Andre van den Brink*

Beste Andre,
Een heel herkenbare situatie. In veel aanvragen en vacatures voor functies waarbij requirements moeten worden opgesteld zie je dat diepgaande domein- of productkennis een absolute MUST is voor de ideale kandidaat. De gedachte hierachter is vaak 'snelheid', omdat de kandidaat dan direct aan de slag kan. Echter bij een kandidaat met diepgaande domeinkennis is de kans op aannames, het al denken in oplossingen en denken wat gebruikers 'nodig hebben' veel groter. En dus de kans op goed doorvragen en goede requirements kleiner. Ik ben het dan ook met je eens dat er bij de selectie veel meer nadruk zou moeten liggen op goede communicatieve vaardigheden en kennis van analysetechnieken. Temeer omdat bijscholen in materiekkennis veel minder tijd kost dan bijscholen in goede communicatieve vaardigheden. Lees ook eens mijn artikel: [Een MUST voor goede requirements: domeinkennis of vaardigheden?](#) Hierin heb ik mijn visie op jouw vraag iets uitgebreider beschreven.

De grootste uitdaging zit 'm wat mij betreft niet zozeer in het overtuigen van je baas, maar in het overtuigen van de klant. Mijn advies is om samen met je baas te onderzoeken wat hij (nog) nodig heeft om de argumenten van de klant (zoals snelheid en inwerktijd) te pareren. Heb je bijv. al referenties waaruit blijkt dat je je nieuwe materiekkennis snel eigen kunt maken?
Groeten, Mirjam

Heb je bijv. al referenties waaruit blijkt dat je je nieuwe materiekkennis snel eigen kunt maken?

*Hoi Mirjam,
Tijdens het DREAM event vertelde Chris Rupp over onder andere onbewuste en onderbewuste kennis. Ik denk dat wij als requirements engineers het verschil kunnen maken als we in staat zijn zoveel mogelijk van die kennis boven water te krijgen. Omdat dit niet de kennis is die mensen in een interview als eerste melden, ben je hiervoor volgens mij aangewezen op aanvullende technieken. Ik ben benieuwd welke technieken jij graag gebruikt of aanbeveelt voor het helder krijgen van deze kennis?
Met vriendelijke groet,
Geertje Appel*

Mirjam mag ik je wat vragen

Hoihoi Geertje,

Je hebt helemaal gelijk. Voor het achterhalen van requirements die mensen niet als eerste melden in een interview heb je aanvullende technieken nodig. In een interview vertellen de mensen je nl. vooral zaken als nieuwe functies, handigheidjes en nieuwe technologische snufjes die beslist niet mogen ontbreken of problemen die ze met het huidige systeem ervaren en graag opgelost zien. De zaken die voor hen 'top of mind' zijn.

Vooral het missen van onderbewuste requirements, d.w.z. requirements die voor stakeholders zo vanzelfsprekend zijn dat ze die vergeten te melden, kan later bij de implementatie tot grote teleurstelling en ontevredenheid leiden. Het is dus zaak om stakeholders zich weer bewust te maken van deze requirements. Dit kun je doen door een lijst te maken met de functionaliteit van het huidige systeem. Vervolgens laat je stakeholders aangeven hoe vaak ze er gebruik van maken en wat de consequenties voor hen zouden zijn als het zou ontbreken in het nieuwe systeem. Zo maak je niet alleen impliciete requirements expliciet, maar krijg je ook inzicht in overbodige functionaliteit. In mijn artikel: [Requirements achterhalen die stakeholders je niet 1-2-3 zullen vertellen](#) ga ik hier nog iets dieper op in.

Vooral het missen van onderbewuste requirements, d.w.z. requirements die voor stakeholders zo vanzelfsprekend zijn dat ze die vergeten te melden, kan later bij de implementatie tot grote teleurstelling en ontevredenheid leiden.

Onbewuste requirements zijn requirements waarvan stakeholders zich niet bewust zijn dat ze die hebben, bijvoorbeeld omdat ze de allernieuwste technologische ontwikkelingen niet kennen. Ken jij die ontwikkelingen wel dan kun je technieken inzetten om ze er kennis mee te laten maken, zoals bijv. een filmpje tonen, een demonstratie regelen of op bezoek gaan bij een ander bedrijf. Draait het project om echte vernieuwing of innovatie dan kun je het beste mensen uit diverse disciplines bij elkaar brengen om ideeën te genereren, vooronderstellingen te doorbreken, risico's te identificeren of onverwachte en verrassende combinaties te bedenken. Hiervoor zijn vele technieken en varianten te bedenken. De meeste mensen zijn inmiddels bekend met het brainstormen via 'geeltjes plakken'. Experimenteer dus ook eens met een andere techniek of variant, want hoe verrassender de werkvorm hoe groter de kans op originele ideeën.
Groeten, Mirjam

