

... en gaat de workshop helemaal mis

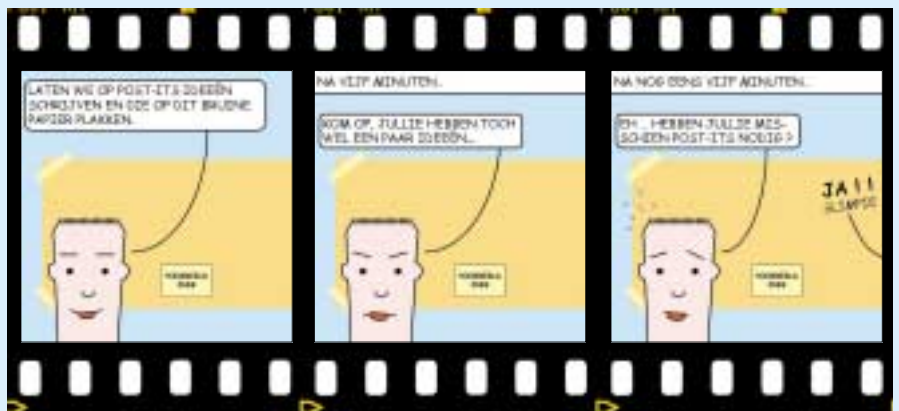
DSDM, IAD, RUP, het zijn allemaal mooie aanpakken om iteratief te ontwikkelen. Ze zijn voorzien van een uitgebreide set aan voorschriften hoe je uiteindelijk tot de gewenste software componenten kunt komen met daarbij een groep zeer tevreden eindgebruikers. Die groep zeer tevreden eindgebruikers krijg je door verschillende soorten workshops te doen met die gebruikers. Als je dat doet dan gaat het altijd goed beloven de aanpakken. Is dat nu werkelijk zo?

Een praktijkvoorbeeld. Je hebt een workshop te doen met een zestal gebruikers en drie ontwikkelaars. Het is de bedoeling dat de gebruikers gaan vertellen wat zij precies verwachten dat het nieuwe systeem gaat doen. Je hebt je agenda voorbereid, de nodige werkvormen bedacht om de gebruikers structureel te laten vertellen wat ze willen, er aan gedacht een voorstelrondje te doen dat leuker is dan het traditioneel noemen van je naam en wat je doet in het dagelijkse leven. Je bent er helemaal klaar voor. Het gaat volgens jou als een tierelier en keurig op tijd begin je aan de werkvorm om de specificaties boven water te krijgen. Je hebt uitgelegd wat de bedoeling is en aarzelend knikken de gebruikers dat ze wel aan het werk willen gaan. Na een half uur werktijd ontdek je dat twee van je deelnemers gewoon weg zijn, je kunt ze niet meer terug vinden. Helaas heb je niet voldoende tijd om ze te zoeken, je moet door met je workshop. Je besluit verder te gaan met het restant aan deelnemers. Je realiseert je ternauwernood dat je nu nog maar tweederde gebruikersparticipatie hebt...

Zelfde scenario. Je hebt voor het voorstelrondje een template voorbereid op een A4-tje. Het A4-tje showend leg je uit dat de deelnemers van een blanco A4-tje zo'n zelfde A4-tje voor zichzelf gaan maken, ze moeten daar iets opschrijven wat over hen zelf gaat. Zodat ze straks daar iets over kunnen zeggen. Je vraagt nog of de deelnemers de opdracht hebben begrepen en ze knikken. Verwachtingsvol kijk je de deelnemers aan terwijl tegelijkertijd bij jou een ongerust gevoel opkomt: waarom beginnen ze niet? Dan ontdek je tot je schrik dat er geen blanco A4-tje in de hele ruimte is te bekennen. Je holt weg om dit verzuim goed te

maken, je deelnemers aan hun lot overlatend. Het lot is je niet gunstig gezind, het kost je een kwartier om je materiaal ergens te vinden. In de tussentijd hebben je deelnemers zich in opperste verbazing afgevraagd wat er nu gaat gebeuren: is de workshop soms nu al afgelopen? Een aantal druk bezette mensen besluiten na tien minuten wachten dat ze maar gewoon weer aan hun dagelijkse werk gaan en zijn bij je terugkomst verdwenen. Weer heb je maar een beperkte gebruikersparticipatie.

Het succes van iteratieve aanpakken zit hem in die participatie. In bovenstaande voorbeelden is dat dus niet helemaal bereikt. Het is nu eenmaal verschrikkelijk moeilijk om in je eentje alles foutloos te laten verlopen, dat lukt bijna niet. De oplossing voor dit probleem? Begeleid workshops altijd met z'n tweeën. De een zoekt materiaal, de ander houdt de deelnemers bezig. De een is druk bezig met het proces en ziet niet dat gebruikers afhaken, de ander ziet het wel. En kan gaan vragen wat er aan de hand is om zo ervoor te zorgen dat gebruikers niet afhaken.



ILLUSTRATIES: © 2002 WWW.WE-TEAM.COM