



Titel, samenvatting en biografie

Heini Veneberg De WAARHEID die niet (altijd) gehoord wil worden Najaarsevent Testnet: 16 september 2008

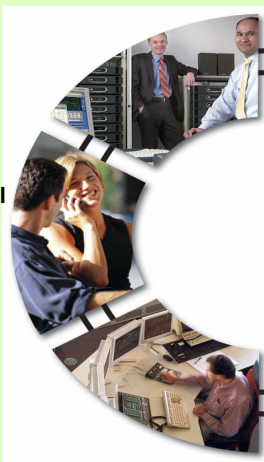
Samenvatting:

Tijdens de diverse TestNET avonden hoor je steeds vaker: "Men ziet testen als vak", "We worden serieus genomen in de uitoefening van ons vak". Dat geeft aan dat men bewust is, dat het kennen van de status van het product en/of project een belangrijk thema is. Men is zich bewust van de kosten als fouten tijdens productie pas zichtbaar worden. Vaak roepen we als test: "we komen in tijdnood, want alles vertraagd". Vervolgens worden de testen uitgevoerd en is het resultaat zichtbaar. Zoals zo vaak is het advies negatief. Wij testers snappen vervolgens de discussies niet rond het door ons gegeven en op feiten en 'waarheid' gebaseerde resultaat. We worden overspoeld met commentaar als "er is niet goed getest", "er is verkeerd getest", etc. Men zoekt argumenten om te kunnen verdedigen dat het systeem wel in productie kan en dat dit testresultaat eigenlijk wel positief benoemd kan worden. Soms gaan we volop mee in de discussie. Wat kunnen wij als testers eraan doen dat men ons (negatief) advies serieus neemt. Wij kunnen daar meer invloed op uit oefenen, dan dat we ons ervan bewust zijn. Deze presentatie geeft inzage in hoe we de waarheid gehoord kunnen krijgen, ook als die voor anderen minder goed uit lijkt te komen

Biografie:

Mijn naam Heini Veneberg, 42 jr. . Sinds 1988 actief in de automatisering. Bij meerdere werkgevers, waaronder CIMSOLUTIONS. In deze projecten diverse rollen vervuld op gebied van Testen, Testmanagement, Projectmanagement en Supportmanagement. De opdrachten hebben een raakvlak met Industrie (Defensie, Telecom) en Business (Belastingdienst). In al deze opdrachten zijn aspecten terug te vinden waar de begrippen Time-to-market en Kwaliteit op gespannen voet met elkaar hebben geleefd.

Heini Veneberg



CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business

Process
CMM
TMap, Testframe
ITIL

ICT Experiences
20 year
Test, Test Manager,
Project Manager, Problem
Manager, Support Manager,
FieldManager

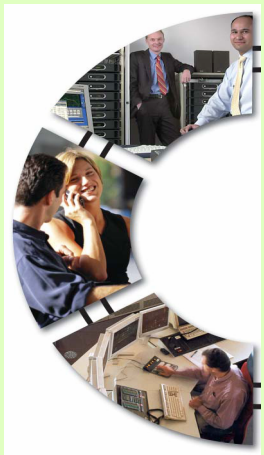
Defense

- Small proj. with new test approach
- Navy frigates for Turkey, South Korea, Germany, Netherlands
- Projects in coop. with other vendors
- Telecom
- Product Cell-Broadcast
- UMTS Solution (multiple dev. Centre)
- Business
- Project Toeslagen



CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business

1. **Wat is de waarheid**
2. De valkuilen
3. De gevolgen van deze valkuilen
4. Dichtgooien van de valkuil
5. Conclusies



CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business

- De test discipline brengt een advies uit op basis van de uitgevoerde testen. Dit advies kan positief dan wel negatief zijn.
- Wat is de definitie van advies?



CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business

- Advies: **'wat men tegen een ander zegt om hem te helpen'**

[illegible]

CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business

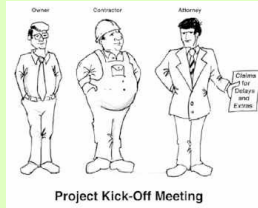
- Gevolgen van een positief advies?



CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business

1. Wat is de waarheid

□ Gevolgen van een negatief advies?



Agenda

1. Wat is de waarheid
2. De Valkuilen
3. De gevolgen van deze valkuilen
4. Dichtgooien van de valkuil
5. Conclusies



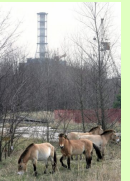
2. De Valkuilen 1/2

- Het gelijk willen hebben
- Resultaat komt als een donderslag bij heldere hemel
- Rapportage kan op meerdere manieren uitgelegd worden (positief/negatief)
- Rapportage laat ruimte om het positieve gedrag te versterken



2. De Valkuilen 2/2

- De projectleider ervaart het als zijn/haar persoonlijk falen
- De ontwikkelaar ontwijkt de `aanval` door tegenargumenten
- Men versterkt de positieve aspecten uit het negatief advies



Agenda

1. Wat is de waarheid
2. De valkuilen
3. De gevolgen van deze valkuilen
4. Dichtgooien van de valkuil
5. Conclusies



3. De gevolgen van deze valkuilen

- Project manager kan de rapportage niet goed interpreteren
- Neemt de verkeerde beslissing
- Frustratie bij de testgroep
- Sfeer in het team verminderd

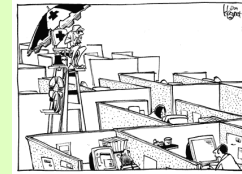


Agenda

1. Wat is de waarheid
2. De valkuilen
3. De gevolgen van deze valkuilen
4. Dichtgooien van de valkuil
5. Conclusies



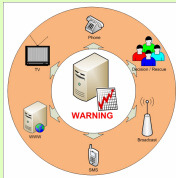
4. Dichtgooien van de valkuilen (1/4)



4. Dichtgooien van de valkuilen (2/4)



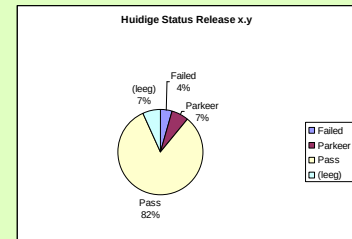
Wie een kuil graaft....



SMART (Specific, Measurable, Attainable, Realistic en Timely)

4. Dichtgooien van de valkuilen (3/4)

Zorg dat de grafiek eenduidig uitgelegd kan worden



4. Dichtgooien van de valkuilen (4/4)

- Artikel Computable 08 juli 2008
 - 'Tester moet betere feedback geven'
- De strekking:
 - "De tester wordt geacht feedback te geven op een product dat nog te wensen overlaat, maar mag ook weer niet te kritisch zijn"
- 8 reacties op dit artikel geven aan dat het nut van testen en communicatie onderwerp zijn

Agenda

1. Wat is de waarheid
2. De valkuilen
3. De gevolgen van deze valkuilen
4. Dichtgooien van de valkuil
5. Conclusies



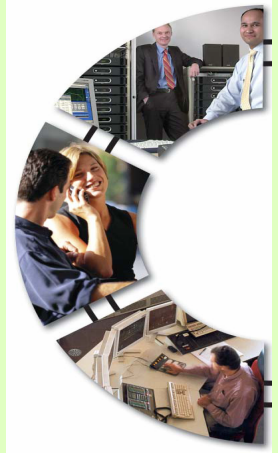
5. Conclusies

1. Oorzaak ligt NIET altijd bij de ontvanger, maar meestal bij
2. Bouw het advies goed op
 - a. Samenvatting
 - b. Detaillering
3. Begin vroegtijdig met rapportages verstrekken
4. Let op communicatie wijze



CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business

Vragen?



CIMSOLUTIONS
Automation for Industry & Business