

Radboud Universiteit Nijmegen



Communicatieve kwaliteits-invloeden op modelschema's en beheersing hiervan (door Nederlandse IT bedrijven)

Samenvatting afstudeerscriptie Informatiekunde

Auteur: Harvey Victoria (0440043)
Supervisor: Dr. P. (Patrick) van Bommel
Afstudeernummer: 69IK

Samenvatting

De kwaliteit van informatiesystemen is vaak onderwerp van discussie. Er worden vele test- en controle methodes gecreëerd om deze kwaliteit te waarborgen, te garanderen en te verbeteren. Dit onderzoek richt zich op een onderzoeksgebied wat nog niet vaak in theorie wordt behandeld om te kijken of hieruit interessante resultaten naar voren komen.

Het doel van dit onderzoek is om ten eerste te bepalen wat voor communicatieaspecten een rol kunnen uitoefenen op een modelschema van een informatiesysteem en om ten tweede na te gaan wat voor rol deze communicatieaspecten momenteel spelen binnen Nederlandse IT bedrijven. De belangrijkste communicatiedialoog bij het bouwen van een modelschema vindt plaats tussen de systeemanalist en de domeinexpert. In de IT vakterminologie wordt deze communicatiedialoog een modelleersessie genoemd.

Om de bovenstaande doelstelling te bereiken is er een onderzoeksvraag opgesteld:
"Wat voor communicatieaspecten hebben tijdens een modelleersessie invloed op een modelschema en hoe staan Nederlandse IT bedrijven hier tegenover?"

Met het verkregen antwoord op deze onderzoeksvraag kunnen vergelijkingen gemaakt worden tussen bedrijven of landen. Verder draagt dit bij tot de verrijking van de wetenschap.

Aan de hand van literatuurstudie zijn er negen communicatieaspecten vastgesteld die invloed kunnen uitoefenen tijdens een modelleersessie. Deze communicatieaspecten worden communicatieproblemen genoemd. Binnen hoofdstuk 3 worden deze negen communicatieproblemen weergegeven.

Binnen dit onderzoek wordt er vervolgens, door middel van voorbeelden, bewezen dat al deze negen communicatieproblemen daadwerkelijk invloed kunnen hebben op een modelschema. Het bewijs wordt geleverd door te laten zien dat een door een communicatieprobleem beïnvloede dialoog een andere vorm van modelschema oplevert dan het juiste modelschema. Voor een bewijs hiervan wordt u verwezen naar hoofdstuk 4. Tot slot wordt er in dit onderzoek, door middel van resultaten verkregen uit interviews, aangegeven wat de rol van deze communicatieproblemen is binnen IT bedrijven en hoe hiermee wordt omgegaan. Voor deze resultaten wordt u naar hoofdstuk 5 verwezen.

Dit onderzoek geeft aan dat veel IT bedrijven op de hoogte zijn van de negen communicatieproblemen en denken dat ze deze beheersen. De werkelijkheid is dat ze maar de helft van deze communicatieproblemen beheersen en vaak is dit ook nog een indirecte beheersing. Door een volwassen validatie proces worden de meeste communicatieproblemen toch wel direct of indirect beheerst, maar om mee te gaan met de trend van globalisering binnen de IT branche blijkt dat voor de meeste bedrijven er een (nog) onbeheerste communicatieprobleem in de weg zit, namelijk: "Culturele barrières voor effectief communiceren".