



METODA

Jakość przed jakością

Oprogramowanie naprawdę przydatne (2)

Robert Ganowski <rganowski@metoda.com.pl>

II Krajowa Konferencja Jakości Systemów Informatycznych,
Warszawa, 21-22 czerwca 2005 r.



Prawda jest względna – powiedział Marks.
Uwierzyłem.

Nazajutrz po rewolucji przyniesiono mi
pięć wersji mojego życiorysu,
do optymalizacji ze względu
na kryterium społeczne.

Prawda jest absolutna – rzekł kaznodzieja.
Uwierzyłem.

I zapłonął stos.

Prawda jest jak wiersz, co najdoskonalszy,
gdy nienapisany – powiedział poeta.

Domyśliłem się.

- ● **3.1.1**
jakość
stopień, w jakim zbiór inherentnych
właściwości (3.5.1) spełnia wymagania (3.1.2)

- ● Uwaga 2 „inherentny”, jako przeciwstawny do
„przypisany”, oznacza istniejący sam
w sobie, szczególnie jako stała właściwość

- ● Uwaga 1 Termin „jakość” można stosować
z przymiotnikami takimi jak niska,
dobra, doskonała

* Polski Komitet Normalizacyjny, PN-EN ISO 9000:2000, Systemy zarządzania jakością
– podstawy i terminologia, str. 23

- Jakość systemu informatycznego jest wprost proporcjonalna do stopnia, w jakim zbiór posiadanych przez ten system właściwości – rzeczywiście w nim istniejących, a nie jedynie mu przypisywanych – spełnia wymagania
- Jakość systemu informatycznego może być określana jako niska, dobra, doskonała

- ● **3.5.1 ***
właściwość
cecha wyróżniająca

- ● **3.1.2 ****
wymaganie
potrzeba lub oczekiwanie, które zostało ustalone,
przyjęte zwyczajowo lub jest obowiązkowe

* Polski Komitet Normalizacyjny, PN-EN ISO 9000:2000, Systemy zarządzania jakością – podstawy i terminologia, str. 27

** *ibid.*, str. 23

- Jakość systemu informatycznego jest wprost proporcjonalna do stopnia, w jakim zbiór posiadanych przez ten system cech wyróżniających – rzeczywiście w nim istniejących, a nie jedynie mu przypisywanych – spełnia potrzeby lub oczekiwania, które zostały ustalone, przyjęte zwyczajowo lub są obowiązkowe.
- Jakość systemu informatycznego wciąż może być określana jako niska, dobra, doskonała

●● 0.2 Zasady zarządzania jakością *

...

a) Orientacja na klienta

Organizacje są zależne od swoich klientów i dlatego zaleca się, aby rozumiały obecne i przyszłe potrzeby klienta, aby spełniały wymagania klienta oraz podejmowały starania, aby wykraczać ponad jego oczekiwania.

●● 3.1.4 **

zadowolenie klienta

percepcja klienta dotycząca stopnia, w jakim **wymagania (3.1.2)** zostały spełnione

* Polski Komitet Normalizacyjny, PN-EN ISO 9000:2000, Systemy zarządzania jakością – podstawy i terminologia, str. 9

** *ibid.*, str. 27

v. Teoria jakości SI (3)

- Klient jest na tyle zadowolony z systemu informatycznego, na ile postrzega jego jakość, ale ...
- UWAGA 2 Nawet wówczas, gdy wymagania klienta zostały z nim uzgodnione i są spełnione, niekoniecznie oznacza to, że zostanie zapewniony wysoki poziom jego zadowolenia *
- Nawet jeśli jakość systemu jest doskonała, klient może nie być zadowolony!

* Polski Komitet Normalizacyjny, PN-EN ISO 9000:2000, Systemy zarządzania jakością – podstawy i terminologia, str. 27 (do definicji 3.1.4 zadowolenie klienta)

**System informatyczny
jest jak wiersz,
co najdoskonalszy,
gdy nienapisany**

Zadowolenie klienta poza zadowoleniem z jakości

- Pewność w trakcie trwania projektu, że system powstanie na czas i że nie przekroczy budżetu?
- Faktyczna dostawa na czas?
- Faktyczne zmieszczenie się w budżecie?
- Jakież inne wymagania odnoszące się do projektu, w ramach którego powstaje produkt, a nie samego produktu?

Oprogramowanie naprawdę przydatne

- Kluczową rolę w podnoszeniu efektywności funkcjonowania organizacji powinna stanowić nie informatyzacja, a optymalizacja procesów dostarczania wartości klientom.
- Zapewne, do środków, jakie umożliwiają dziś istnienie procesów w postaci najdoskonalszej, należą również narzędzia informatyczne, ale ...
 - nie są to środki jedyne, a
 - zastosowane niewłaściwie, lub w niewłaściwych miejscach mogą przynieść więcej szkód niż korzyści

●● 0.2 Zasady zarządzania jakością *

d) Podejście procesowe

Pożądaný wynik osiąga się z większą efektywnością, gdy działania i związane z nimi zasoby są zarządzane jako proces

●● Wprowadzenie **

0.2 Podejście procesowe

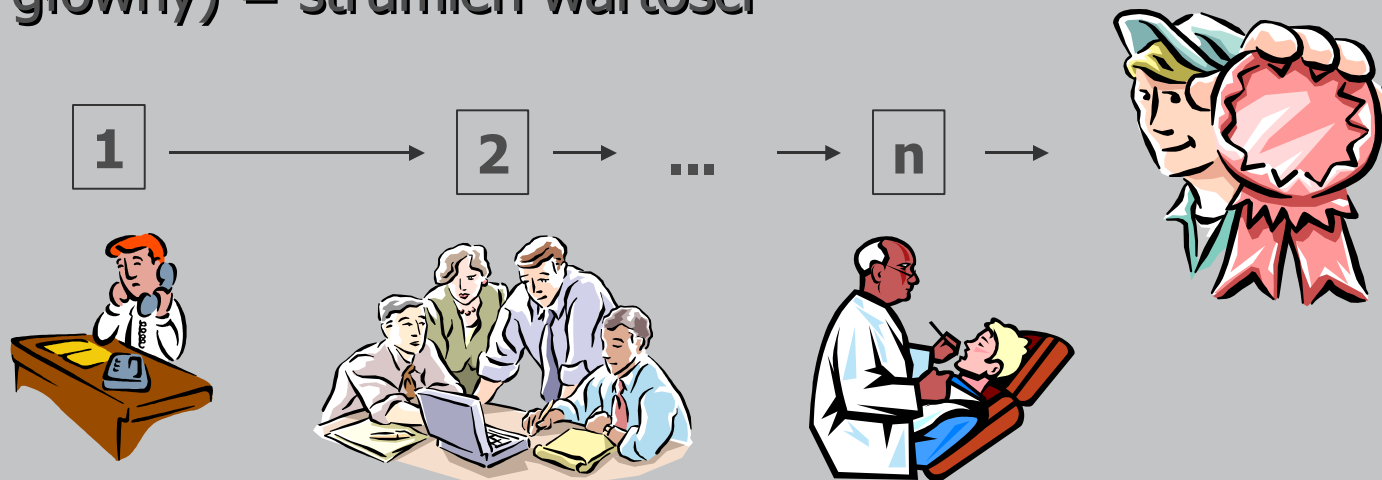
W niniejszej normie międzynarodowej zachęca się do przyjęcia podejścia procesowego podczas opracowywania, wdrażania i doskonalenia skuteczności systemu zarządzania jakością w celu zwiększenia zadowolenia klienta przez spełnienie jego wymagań

* Polski Komitet Normalizacyjny, PN-EN ISO 9000:2000, Systemy zarządzania jakością – podstawy i terminologia, str. 11

** Polski Komitet Normalizacyjny, PN-EN ISO 9001:2000, Systemy zarządzania jakością – wymagania, str. 13

Proces, przypadek użycia, strumień wartości

- ● Co to jest proces? – każdy doskonale wie, choć każdy wie swoje *
- ● Sekwencja standardowa przypadku użycia (scenariusz główny) = strumień wartości



* Robert Ganowski, Procesy biznesowe a informatyzacja administracji publicznej w: Systemy informatyczne w administracji, WNT 2004

Producent oprogramowania do klienta:

- Co byś chciał mieć?
- W jakiej kolejności?
- Jak chciałeś, tak masz.



Producent oprogramowania do klienta:

- Twoje procesy będą doskonalsze,
gdy Twój system IT będzie miał
takie właściwości ..., oto dowód.

- Oprogramowanie musi być przydatne, dopiero później ma sens myślenie o metodach zapewniania jego najdoskonalszej jakości
- Oprogramowanie naprawdę przydatne osadzone jest w kontekście procesów dostarczania wartości klientom
- W optymalizacji procesów biznesowych, w roli doradców właścicieli procesów, powinni aktywnie uczestniczyć reprezentanci różnych branż, których narzędzia mogą być wykorzystane w ulepszonych procesach.