



Geobjectiveerde subjectiviteit?

Kwaliteit is een subjectief gegeven dat door middel van afspraken, audits en certificaten wordt geobjectiveerd. Van Dale schrijft over kwaliteit het volgende: "bepaalde gesteldheid, hoe-danigheid, mate waarin iets geschikt is om voor een bepaald doel gebruikt te worden". Met die geschiktheid voor een bepaald doel onderschrijft men dus de subjectiviteit van kwaliteit, maar wat koop je daar nu voor?

Misschien is het een goed idee om het begrip kwaliteit eens anders te benaderen. We definiëren criteria voor kwaliteit als de 'fitness-for-use'. De markt heeft een aantal regels vastgesteld om die fitness-for-use te meten, door middel van de British Standards, de ISO-standaarden en de NNI-normen. Voor zover deze standaarden op de ICT-markt van toepassing zijn, zijn ze op metaniveau gedefinieerd. De generieke beleving van kwaliteit is daarmee ingekaderd tot het meten vanuit die normen. Niets subjectiefs aan dus..... of toch wel?

Om in de praktijk binnen het bedrijf een norm tot wet te verheffen zal men per product of project dat metani-

veau moeten invullen. Dat betekent het opstellen van criteria die enerzijds als leidraad dienen bij het maken van het product en anderzijds dienen om de fitness-for-use van het product vast te stellen. De ISO-standaarden kan men als handvat gebruiken voor het opstellen van kwalitatieve criteria. Die lijken dan heel erg objectief, maar denk eens aan een informatiesysteem. Wanneer is dat kwalitatief goed en hoe kan dat worden gemeten? Veel is goed meetbaar en daarmee objectief, maar wat heeft de gebruiker er aan? Die zit te wachten op een maximale responsetijd voor de activiteit die hij heeft opgestart en is tevreden met een responsetijd van "niet te lang". Dat is geobjectiveerde subjectiviteit en dat is dus fitness-for-use.

Voor wat betreft de zorg rondom het product bestaan er minder heldere standaarden. Denk bijvoorbeeld aan de ISO 9000-familie, die is ontwikkeld om organisaties te ondersteunen bij de implementatie en hantering van kwaliteitsmanagementsystemen. In praktijk blijkt het eenvoudiger om criteria vast te stellen voor een concreet product, dan om de ISO-900x in te vullen. Deze normfamilie leidt veelal tot procedures. De ICT-branche heeft nog andere middelen om kwaliteit te bevorderen. In de creatiefase zijn er projectmanagementmethoden en technieken, in de beheerfase helpen beheermodellen als ITIL. Projectmanagement houdt zich in hoofdzaak bezig met het managen van de omgeving van het project van productcreatie. Natuurlijk wordt de prestatie van de makers gemeten en de tijdigheid van het leveren van die

prestatie, maar projectmanagement is beduidend meer dan dat. Vanuit kwalitatieve optiek heeft projectmanagement een tweeledige rol: het managen van objectieve productkwaliteit op basis van vooraf vastgestelde criteria door middel van audits en het op basis van uitkomsten daarvan managen van de subjectieve kwalitatieve aspecten naar de projectomgeving toe. Projectmanagement is dus een integraal onderdeel van het kwaliteitssysteem. Houd daar rekening mee als u een projectovereenkomst aangaat. In de postcreatieperiode spelen beheermodellen als ITIL een rol. ITIL is eigenlijk een geformaliseerde verzameling van praktijkervaringen die een handreiking geven waarlangs een bedrijf de zorg rondom producten kan inrichten.

Duidelijk wordt dat kwaliteit inspanning vergt in de ontwerpfase, de creatiefase en niet stopt in de gebruiken beheerfase van een product. Kwaliteit wordt, ook in de definitiefase, in belangrijke mate beïnvloed door subjectiviteiten. Kwaliteit is niet het exclusieve domein van ISO-normen, kwaliteitsprogramma's en audits. Er is plaats voor de inzet van andere methoden, modellen en technieken, zoals projectmanagement en ITIL-conforme beheersituaties. Buiten dat alles is kwaliteit ook nog eens emotie. Het imago van kwaliteit wordt gevormd door en bestaat bij de gratie van de beleving ervan.

Bert van der Linde

U kunt op deze column reageren via e-mail: a.c.vd.linde@freeler.nl.