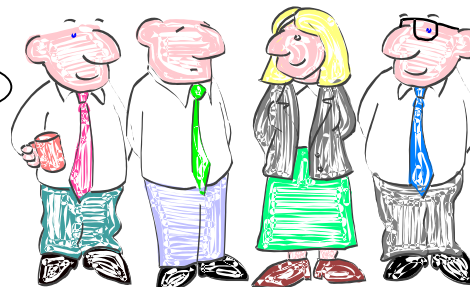


Quality Point München

**QM-Check einer Firma bzw. einer Struktureinheit
(Inhalte, Umfang, mögliche Ergebnisse, Probleme)**



Paul, hat Deine Firma schon einen QM-Check gemacht ?



Mein Chef macht erst mal den Basel-II-Check für unsere künftige Kreditwürdigkeit.

Warum und wann sollte ein QM-Check durchgeführt werden ?

- Die Qualität Ihrer Software wird von Kunden (intern oder extern) bemängelt.
- Ihre Gewährleistungsleistungen übersteigen regelmäßig das kalkulierte Maß.
- Sie sind mit der Effizienz Ihrer Softwareentwicklung nicht zufrieden.
- Sie wissen nicht, wie gut oder schlecht Ihre Software nach der Abnahme ist.
- Sie haben Vorgehensmodelle im Einsatz und haben dabei aber kein gutes Gefühl.
- Ihre Firma möchte oder soll sich nach xyz zertifizieren lassen und Sie brauchen eine Schätzung der notwendigen Aufwände zur Erreichung dieses Ziels.
- etc. pp. ...

mögliche Inhalte und Ziele von QM-Checks

- Untersuchung und Bewertung u.a.
 - des Software-Entwicklungsprozesses,
 - der Wirksamkeit eingesetzter Vorgehensmodelle,
 - des Know-hows Ihrer Mitarbeiter bezüglich der zu lösenden Aufgaben,
 - der eingesetzten Tools und ihrer Benutzung,
 - der Qualitäts-Motivation Ihrer Mitarbeiter
- Identifizierung von qualitätsbeeinflussenden Schwachstellen in ...
- Erarbeitung von Verbesserungsmaßnahmen für ...
- Bestätigung eines geforderten Niveaus (gemäß CMM etc.) von ...

Vorgehensweisen bei QM-Checks (1)

- Untersuchung der Prozesse u.a. mittels
 - Assessments der Mitarbeiter
 - Self-Assessments der Mitarbeiter
 - Analyse der implementierten Vorgehensmodelle, Verfahren und Hilfsmittel (Tools) auf
 - Angemessenheit und Korrektheit
 - Verfügbarkeit
 - Wirksamkeit („gelebt werden“)
 - Audits zu Prozessen, Projekten etc.
- Befragungen (durch Fragebögen oder Einzelbefragung) u.a.
 - der Mitarbeiter zu allen Aspekten (Prozesse, Management, Organisation, Motivation etc.)
 - der Kunden
 - des Managements

Vorgehensweisen bei QM-Checks (2)

- Black-box-Untersuchung der Qualität der Ergebnisse (der Anwendungssysteme) u.a. auf
 - Fehlerquoten und Fehlerarten
 - Handhabbarkeit
 - Kundenzufriedenheit
- White-box-Untersuchung der internen Qualität der Anwendungssysteme u.a. auf
 - Codequalität
 - Dokumentation

Ansprüche an die QM-Checks

- weitgehende Objektivität der Untersuchungen
- Sicherung der Anonymität der Mitarbeiterbefragungen
- statistisch abgesicherte Ergebnisse
- Trennung von Wesentlichem und Unwesentlichem
- umsetzbare und angemessene Vorschläge (notwendiger Detaillierungsgrad)
- bewertete Ergebnisse, z.B.
 - Priorisierung der gefundenen Schwachstellen nach abgestimmten Kriterien
 - Schätzung der Aufwände zur Behebung von Schwachstellen
 - Aufwände und Effekte für vorgeschlagene Verbesserungsmaßnahmen
 - Messverfahren für den Effekt vorgeschlagener Verbesserungsmaßnahmen

mögliche Probleme bei QM-Checks

- Ziele des Checks sind nicht klar formuliert oder kommuniziert (Kunde hat sich etwas anderes darunter vorgestellt)
- Verfahrensweisen sind nicht (eindeutig) abgestimmt
- Unterlagen sind unvollständig oder werden nicht offengelegt
- Management blockt Untersuchungen ab
- Management baut ‚potemkinsche Dörfer‘ auf (Scheindokumentationen, Schrankware)
- Mitarbeiter stehen nicht zur Verfügung
- Mitarbeiter boykottieren den Check (ablehnende Haltung, falsche Aussagen)
- Rahmenbedingungen sind unzureichend (Arbeitsplätze, technische Hilfsmittel)
- Zeit ist zu knapp bemessen

erfolgreiche QM-Checks

- hatten klare Zielstellungen
- wurden unter Einbeziehung des Managements und der Mitarbeiter durchgeführt
- waren angemessen und blieben im kalkulierten Aufwandslimit
- werden schon für eine Wiederholung geplant
- bringen klare, nachvollziehbare und verwertbare Ergebnisse,
 - Mindestumfang von Maßnahmen
 - Effekte und Aufwände von Maßnahmen
- wecken keine Illusionen (Nullfehlerrate o.ä.) sondern geben zu, dass nur die Wahrscheinlichkeit eines besseren Arbeitens und höherer Qualität erhöht werden kann

Manchem würde schon ein Licht aufgehen,



wenn er nicht beim kleinsten Schein die Schutzbrille aufsetzen würde.