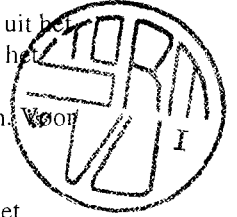


*Schriftelijke tentamenvragen voor het
vak Kwaliteit van de Informatievoorziening 2002-2003*

Inleiding:

Bij dit tentamen wordt gevraagd naar begrippen en begrip. Het tentamen is niet gericht op het uit het 'hoofd' kennen van definities en begrippen maar op het begrip en toepassing van definities en het geleerde. Van de student wordt verwacht deze kennis en kunde te tonen bij de vragen. De beantwoording van de vragen dient dus toepassinggericht en wetenschappelijk inzicht te tonen. Voor het tonen van deze kunde en inzicht wordt een cijfer gegeven.



Het cijfer is de helft van het totaalcijfer. Dit betekent dat het cijfer van de casus/opdracht en het schriftelijk tentamen bij elkaar worden opgeteld en gedeeld door twee. Het cijfer wordt verstrekt door de heren: Guus Delen, Jean Jacques Wintracken en Barry Derksen (hoofddocent). In geval van twijfel wordt het eindoordeel verstrekt door Barry Derksen.

Het tentamen is als volgt ingedeeld:

- DEEL 1: KWALITEITSLEER: 20 VRAGEN / 20 PUNTEN
- DEEL 2 KWALITEIT VAN INFORMATIEVOORZIENING 19 VRAGEN / 20 PUNTEN
- DEEL 3 CASUS: 20 PUNTEN

Totaal haalbaar is 60 punten (gedeeld door 6 = 10).

Wij wensen je veel succes met de beantwoording van de vragenlijst:
Guus, Jean Jacques en Barry

Deel 1: Kwaliteitsleer

Deel 1 A: Algemene begrippen

- 1 Geef een omschrijving van "kwaliteit".
- 2 Wat is een "kwaliteitsniveau"?
- 3 Geef een omschrijving van de volgende begrippen :
 - kwaliteitsbeleid
 - kwaliteitssysteem
 - kwaliteitsbeheersing
- 4 Welke soorten kwaliteitseisen kunnen worden onderscheiden?
- 5 Hoe dienen prestatie-eisen te worden gespecificeerd en waarom?
- 6 Noem enkele soorten prestatie-eisen en geef enkele voorbeelden per soort.

Deel 1 B: Kwaliteitsbeheersing

- 1 Hoe kan de kans worden vergroot dat het finale product aan eerder gestelde prestatie-eisen voldoet?
- 2 Welke vier soorten regelkringen kunnen worden onderscheiden?
- 3 Wat wordt meestal met vooruitkoppeling bereikt?
- 4 Geef een bijzondere vorm van terugkoppeling. Wat wordt hier mee bereikt?
- 5 Beschrijf het relatieve belang van de regelkringen wanneer de betrouwbaarheid van het eindproduct het belangrijkste is.
- 6 Beschrijf hoe je te werk gaat bij het onderzoeken van de kwaliteitsbeheersing van een informatieproces.
- 7 Welke twee basissoorten van organisatiestructuren kunnen worden onderscheiden?
- 8 Noem enkele voor- en nadelen van beide soorten organisatiestructuren (extra: beschrijf dit mede in het licht van het groeifasemodel van IT organisaties (groeiberg van KPMG Consulting)?
- 9 Beredeneer welk soort organisatiestructuur is het meest geschikt als:
 - de betrouwbaarheid van het eindproduct belangrijker is dan de beschikbaarheid,
 - de beschikbaarheid van het eindproduct belangrijker is dan de betrouwbaarheid,

Deel 1 C: Kwaliteitsborging

- 1 Beschrijf de ISO9000 norm.
- 2 Wat vind je van deze norm?

Deel 1 D: Totale kwaliteitszorg

- 1 Wat is 'totale kwaliteitszorg'?
- 2 Wat is het "EFQM-model" voor totale kwaliteitszorg?
- 3 Welke groeistadia voor kwaliteitszorg worden binnen het EFQM-model onderscheiden?

Deel 2: De informatievoorziening

Deel 2 A: De informatie-infrastructuur

- 1 Is de informatievoorziening een primair of een secundair proces van organisaties?
- 2 Beschrijf een model voor de informatie-infrastructuur.
- 3 Hoe worden de producten van de informatie-infrastructuur beschreven?
- 4 Waaruit bestaat een beschrijvingstechniek voor producten van de informatie-infrastructuur?

Deel 2 B: De levenscyclus van de informatie-infrastructuur

- 1 Beschrijf uit welke stappen bestaat het proces "Ontwikkeling en Onderhoud" van de levenscyclus van de informatie-infrastructuur?
- 2 Beschrijf uit welke stappen bestaat het proces "Beheer en Exploitatie" van de levenscyclus van de informatie-infrastructuur?
- 3 Wat is het belang van operationeel beheer binnen ontwikkeling- en onderhoudsprojecten?

Deel 2 C: De kwaliteit van de informatievoorziening

- 1 In welke soorten (en eventuele deelsoorten) kunnen de kwaliteitseisen voor de informatievoorziening worden onderverdeeld?
- 2 Beschrijf deze soorten en deelsoorten.
- 3 Geef enkele voorbeelden van kwaliteitseisen binnen deze (deel)soorten.

Deel 2 D: Kwaliteitszorg van de informatievoorziening

- 1 Beschrijf kwaliteitsbeheersing van ontwikkeling- en onderhoudsprojecten aan de hand van de vier soorten regelingen.
- 2 Waar worden ontwikkel- en onderhoudsprojecten op gestuurd?
- 3 Als jij kwaliteitsmanager van groot IT-ontwikkelingsproject zou zijn, welke maatregelen zou jij dan treffen?
- 4 Noem enkele aspecten met betrekking tot de kwaliteit van ontwikkelproducten?
- 5 Noem enkele voor- en nadelen van ITIL.

6 Wat is de relevantie van ITIL voor de kwaliteit van de informatievoorziening?

Deel 2 E: Integrale kwaliteitszorg van de informatievoorziening

- 1 Beschrijf het Capability Maturity Model.
- 2 Beschrijf de groeifasen van het CMM.
- 3 Welke niveaus van kwaliteitszorg komen in de fasen van het CMM voor?

Deel III Casus (uit KIV reader):

Een semi-overheidsorganisatie wordt door wettelijke maatregelen en marktomstandigheden gedwongen, om meer commercieel te gaan opereren. Zodoende dient ze te gaan concurreren met ondernemingen, die op dezelfde markt actief zijn. Dit betekent een grote verandering qua benodigde informatievoorziening om de administratie zodanig in te richten dat tijdigheid, juistheid, klantgerichtheid en flexibiliteit zijn gewaarborgd.

Eén van de onderkende processen uit de waardeketen van de IV-functie betreft exploitatie en beheer. De afdeling Systeembeheer is hiervoor binnen de betreffende organisatie verantwoordelijk. Voor dit deel van de IV-functie wordt een onderzoek opgestart om te bepalen:

- in hoeverre de kosten en prestaties marktconform zijn;
- in welke fase van het groeimodel de processen zich bevinden;
- in hoeverre de klanten tevreden zijn over de geleverde diensten.

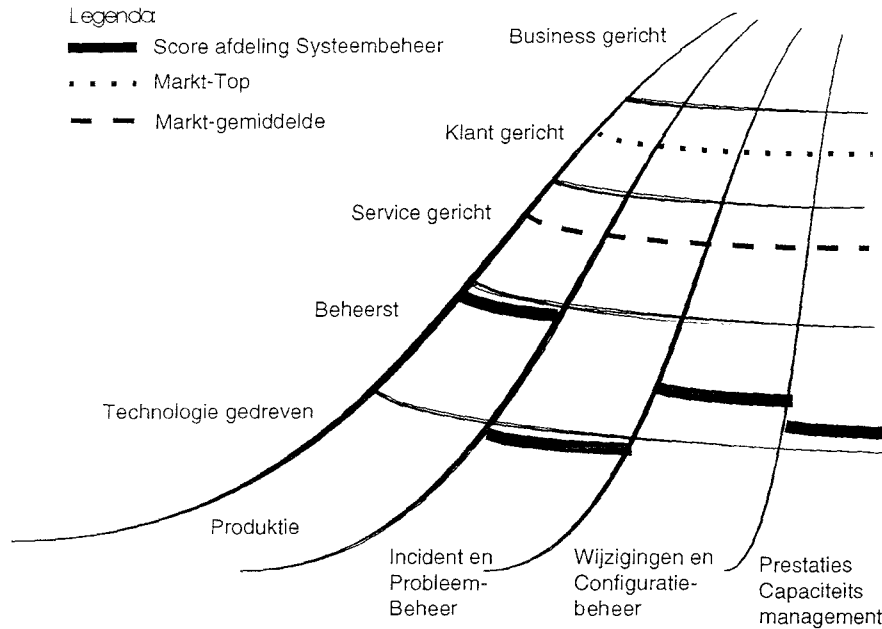
Tezamen met de systeembeheerders en de verantwoordelijke controller, in zijn rol als prestatiebeheerder, worden aan de hand van vragenlijsten de totale uitgaven aan technologie (hardware- en softwarekosten), de personele bezetting, de responstijden en de benutting van de technische infrastructuur in kaart gebracht. Voor alle aspecten wordt onderzocht in hoeverre men marktconform opereert.

Vervolgens wordt het proces van exploitatie en beheer door de medewerkers van de afdeling Systeembeheer in een aantal workshops onder de loep genomen. Exploitatie en beheer wordt opgesplitst in de volgende deelprocessen:

- productie;
- incident- en probleembeheer;
- wijzigingen- en configuratiebeheer;
- prestatie- en capaciteitsmanagement.

Per deelproces worden de sterke en zwakke punten vastgesteld, om via kenmerken uit het groeimodel te bepalen in welke groeifase het deelproces zich bevindt (zie figuur 6). Daarbij wordt tevens aangegeven wat de hoogste en gemiddelde groeifase voor de processen in de markt is. Al snel blijkt dat de deelprocessen van exploitatie en beheer nog niet marktconform zijn. Gemiddeld bevindt exploitatie en beheer zich in groeifase twee, terwijl het marktgemiddelde rond groeifase drie ligt. De huidige groeifase wordt ook bevestigd door het feit dat er nu nog weinig meetbare prestatie-indicatoren zijn, waardoor de rol van de controller als prestatiebeheerder tot op heden beperkt is gebleven.

*Schriftelijke tentamenvragen voor het
vak Kwaliteit van de Informatievoorziening 2002-2003*



Figuur: casus exploitatie en beheer

Daarna worden er enkele gesprekken gevoerd met de klanten van de afdeling Systeembeheer, waaronder de controller in zijn rol als gebruiker, om de klanttevredenheid van de dienstverlening per deelproces vast te stellen. Deze tevredenheid wordt gerelateerd aan de onderkende groeifase per deelproces. Daaruit blijkt dat met name het deelproces incident- en probleembeheer onvoldoende hoog scoort.

De afdeling Systeembeheer concludeert dat ze aan de vooravond staat van een herinrichting om marktconform te worden, ondanks dat de klanten over de huidige dienstverlening redelijk tevreden zijn.

Vraag:

U bent adviseur van deze onderneming en krijgt de opdracht het veranderingsproces te begeleiden. Wat adviseert u aan activiteiten om deze klant op het niveau van marktconform te brengen? Wat is uw plan van aanpak? Welke randvoorwaarden stelt u aan de herinrichting? Wees zo concreet mogelijk in uw beantwoording!

Geef een korte uitleg van u advies.