

Idea to Business



Consultancy for those who change the world

Intro

I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit
10 vuistregels

10 Regels

Genootschap SW testen 2033

Slot

Wim Blommaert
Wim.blommaert@I2B.be

Idea to Business (I2B)

I2B cvba
Tervuursesteenweg 161
B-3001 Leuven
België
E-mail: info@i2b.be
<http://www.i2b.be>

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Verandering is moeilijk – (1/2)



[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 3

Verandering & Kwaliteit is nog moeilijker – (2/2)



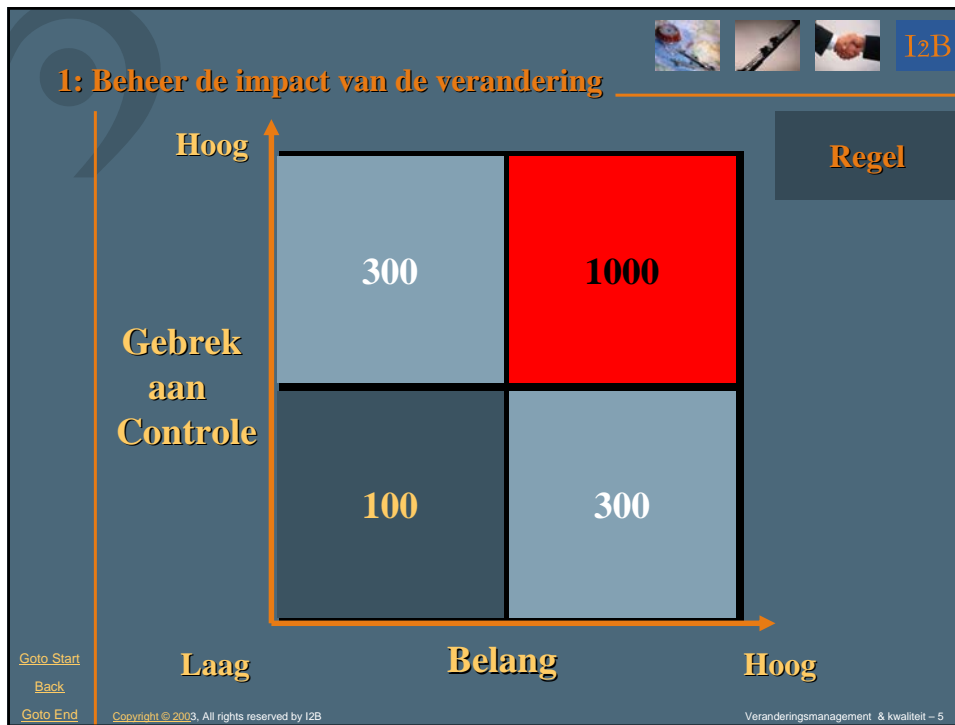
10 Regels voor veranderingsmanagement

- Regel
- Case (kwaliteit)
- Conclusie & **Oplossingen**

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 4



1: Beheer de impact van de verandering

- Defecten
- Onafhankelijke testteams
- Verplichte inspecties

Kwaliteit?

Onderschat de impact niet!

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 7

2: Pas op voor “battered wife syndrome”

Regel

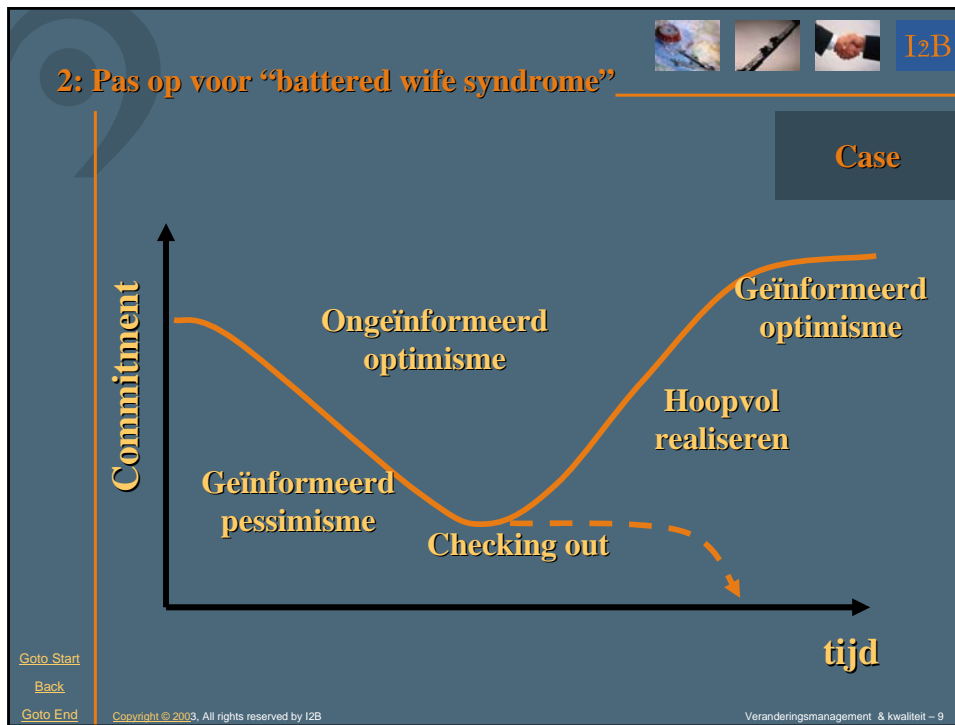
« Kathleen Weiland shot and killed her husband Todd. At trial, Kathleen's defense was battered spouse syndrome. She lived in such fear of Todd that she had no choice but to kill him, fearing that if she did not, he would kill her »

« The Florida Bar journal »

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 8



2: Pas op voor "battered wife syndrome"

Kwaliteit?

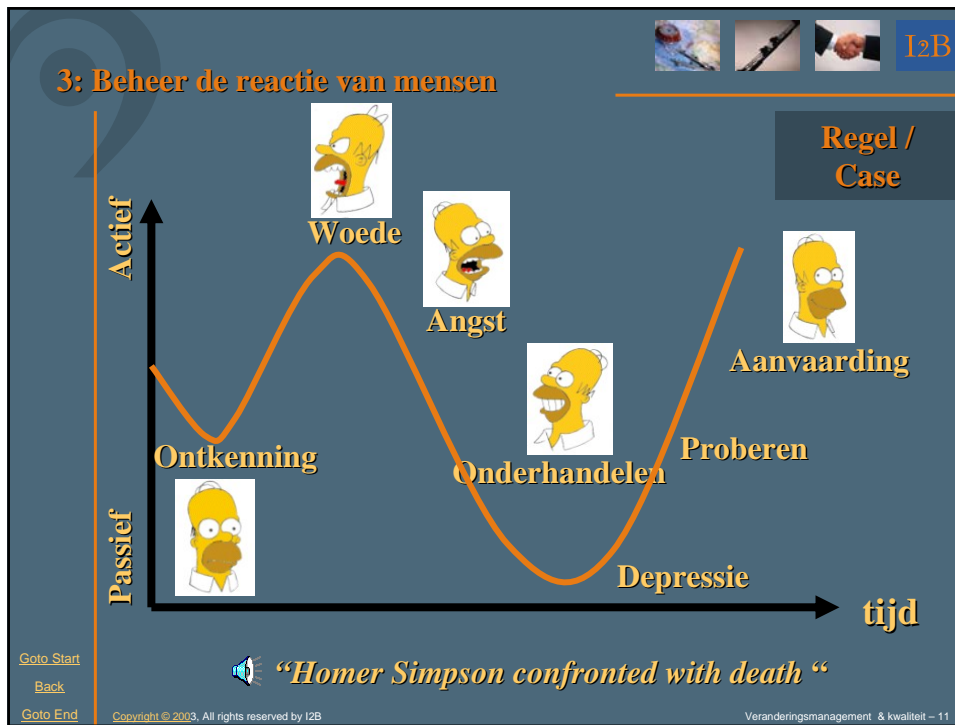
- Niet genoeg mensen met ervaring in kwaliteit beschikbaar om de « targets » te ondersteunen.
- De beste mensen worden niet altijd ingezet bij kwaliteitsveranderingen.

Zet ervaren mensen in (intern of extern)

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 10



3: Beheer de reactie van mensen

Kwaliteit?

- In het geval van kwaliteit is de ontkenningsfase vaak sterk.
- Men beschikt niet altijd over de metrics nodig om de mensen te overtuigen.

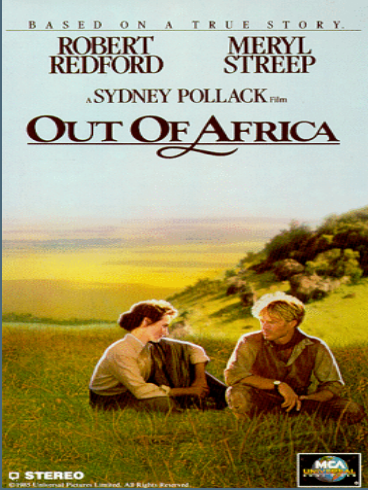


Verzamel kwaliteitsmetrics !

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 12

4: Moedig weerstand aan



Regel



*« When the Gods are angry,
They answer your
prayers »*

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 13

4: Moedig weerstand aan





Case

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 14



4: Moedig weerstand aan



Kwaliteit?

- Verwacht veel weerstand bij kwaliteitsveranderingen.
- De « change agents » zijn niet altijd in staat deze weerstand te beheersen.
- Steun van het management is vaak onvoldoende.
- Bij gevolg zal men vaak de weerstand uit de weg gaan.

Zet uw beste « change agents » op het kwaliteitsproject en geef hen de nodige management ondersteuning!

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B Veranderingsmanagement & kwaliteit – 15



5: Perceptie - objectiviteit

Regel

Een verandering is zo belangrijk als mensen denken dat ze is.

Perceptie is belangrijker dan objectieve gegevens.

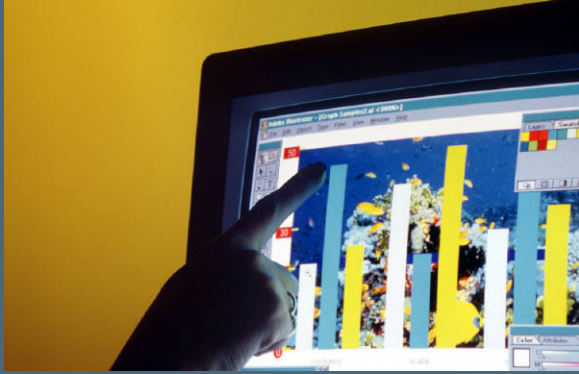
[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B Veranderingsmanagement & kwaliteit – 16

5: Perceptie - objectiviteit

I2B

Case



[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 17

5: Perceptie - objectiviteit

I2B

Kwaliteit?

- Vaak is objectieve kennis over kwaliteit niet of onvoldoende beschikbaar binnen organisaties. Kwaliteitsmetrics worden onvoldoende verzameld.
- Bij gevolg zijn er veel misvattingen over kwaliteit.
- « Change agents » hebben niet altijd de kennis of het geduld om met deze situatie om te gaan.

Investeer in het uitklaren van deze misvattingen en wees bereid toe te geven dat je verkeerd was.

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 18

6: Vecht niet tegen cultuur

Regel

Ongeschreven regels

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 19

6: Vecht niet tegen cultuur

Promotie

Motivatoren

Machtgevers

Project Manager

Hefbomen

Op tijd opleveren

Case

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 20

6: Vecht niet tegen cultuur

Kwaliteit?

- Er zijn vaak vele ongeschreven regels i.v.m. kwaliteit die in tegenspraak zijn met de geschreven regels.
- Het management is zich hier niet steeds van bewust alhoewel ze er vaak de oorzaak van zijn.

Maak de ongeschreven regels m.b.t. kwaliteit zichtbaar.
Los het conflict op tussen geschreven en ongeschreven regels.

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 21

7: Bepaal duidelijk de rollen

Regel

The diagram consists of three light blue circles arranged in a triangle. The top circle is labeled 'Sponsor'. The bottom-left circle is labeled 'Agent'. The bottom-right circle is labeled 'Targets Advocates'.

Sponsor

Agent

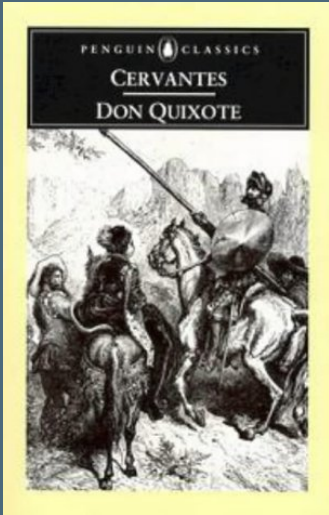
Targets Advocates

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 22

7: Bepaal duidelijk de rollen



Case

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 23

7: Bepaal duidelijk de rollen

Kwaliteit?

- Vaak ontbreekt het aan « agents » met ervaring in kwaliteit.
- De sponsors moeten over een minimum aan kwaliteitskennis beschikken.
- Vaak ontbreekt het aan « advocates » in sleutel posities en die bereid zijn te helpen.

Change agents moeten ervaring hebben in kwaliteit.
Coach de sponsor.

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 24

8: Communiceer, communiceer, ...

Regel

- Bij twijfel: communiceer
- Gebruik het juiste medium
- Interactie daalt met het aantal mensen
- Timing is cruciaal
- Communiceer wat je weet en wat je niet weet
- Een duidelijk afgelijnde onduidelijkheid is beter dan een fantasie
- Herhaal
- Check de effectiviteit van je communicatie

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 25

8: Communiceer, communiceer, ...

Case



[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 26

8: Communiceer, communiceer, ...

Kwaliteit?

- Communicatie is vaak problematisch
- Kwaliteitsveranderingen scoren hierin niet slechter of beter
- Gebrek aan ervaring kan een issue zijn

Communiceer !


[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 27

9: Geen compromissen

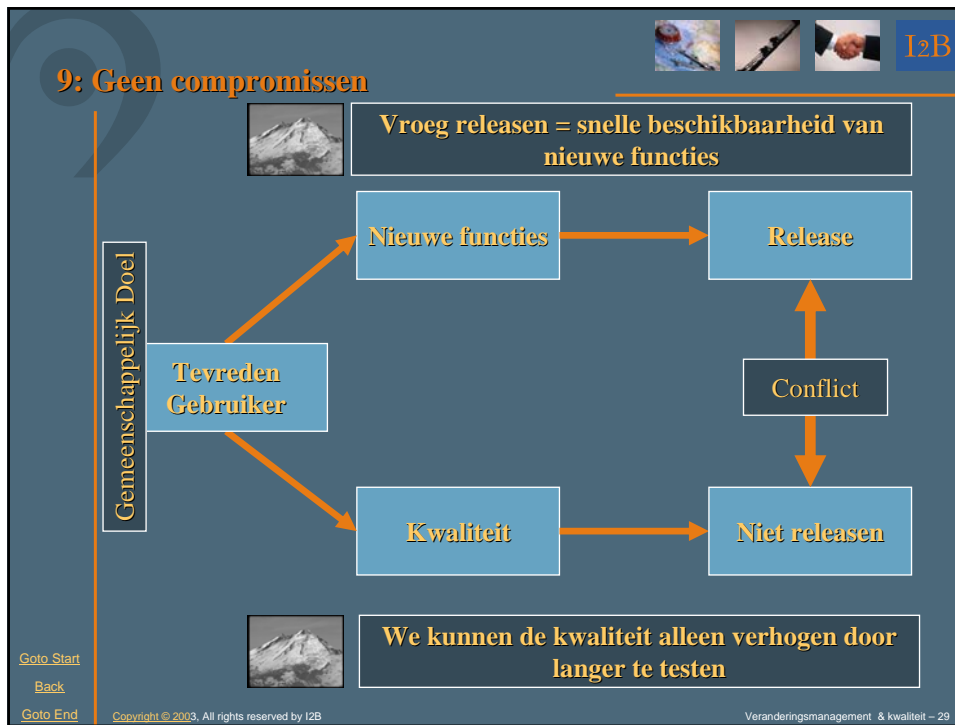
Regel



[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 28



10: Maak gebruik van pilootprojecten

Regel

- Commitment
- Aanpassen aan de realiteit
- Controle verhogen
- Starten
- Risico beperken
- Communiceren


[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 31

10: Maak gebruik van pilootprojecten

Case



[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 32

10: Maak gebruik van pilootprojecten

Kwaliteit?

- Gebrek aan « advocates » => gebrek aan piloten
- Druk op de projecten => geen vrijwilligers voor kwaliteit
- Toekennen van piloten op basis van beschikbaarheid en niet op basis van geschiktheid
- Kwaliteit is soms een « career limiting move »

Sta erop goede piloten te hebben !

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 33

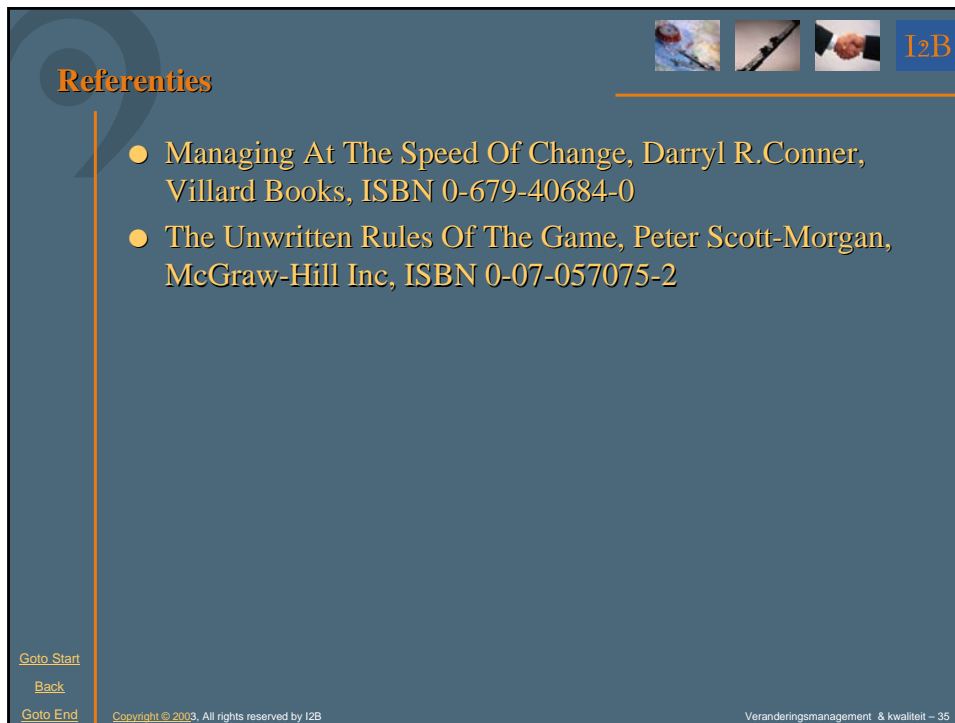
Besluit

- Kwaliteit & Verandering zijn moeilijker
- Maar het is beheersbaar
- Vragen?

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003. All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 34



Referenties

- Managing At The Speed Of Change, Darryl R.Conner, Villard Books, ISBN 0-679-40684-0
- The Unwritten Rules Of The Game, Peter Scott-Morgan, McGraw-Hill Inc, ISBN 0-07-057075-2

[Goto Start](#)
[Back](#)
[Goto End](#)

Copyright © 2003, All rights reserved by I2B

Veranderingsmanagement & kwaliteit – 35



Idea to Business



Consultancy for those who change the world