Editorial

Hans-Peter Fröschle

Eingegangen: 22. Februar 2016 / Angenommen: 29. Februar 2016
© Springer Fachmedien Wiesbaden 2016

Kann es sein, dass „IT Quality Management“ kein Thema ist? Noch nie ist der Aufruf zur Beitragseinreichung für ein Schwerpunktthema auf so verhaltene Resonanz gestoßen, wie bei diesem Thema. Dabei können die Stimmen nicht überhört werden, die sich immer noch darüber beklagen, dass die IT nicht die von den Kunden bzw. Endbenutzern erwarteten Lösungen in Funktionalität, Verfügbarkeit, Performance etc. liefert. Für die Herausgeber der HMD ein klarer Hinweis auf die Relevanz bzw. Defizite des Themas.

Die eingereichten Beitragsangebote zeigten sehr deutlich, dass Qualitätsmanagement in der IT sehr fokussiert aus den Perspektiven einzelner IT-Teildisziplinen gesehen wird. Theoretisch fundierte und in der Praxis bewährte Lösungsansätze beispielsweise aus dem Bereich Softwareentwicklung oder IT-Betrieb liegen durchaus vor und sollen in keiner Weise gering geschätzt werden. Allerdings wird vor diesem Hintergrund dann auch sehr schnell deutlich, dass Anbieter und Kunden bzw. Benutzer der IT unterschiedliche Auffassungen von IT-Qualität haben. Sieht die IT selbst Qualität aus der jeweiligen Sicht der einzelnen Teildisziplinen, interessiert die Konsumenten diese funktionsbezogene Betrachtung eher weniger. Für Kunden und Benutzer der IT stellt sich deren Qualität als ein umfassendes – sprich funktionsübergreifendes Phänomen dar. Der IT wird schlechte Qualität zugeschrieben, wenn beispielsweise die Softwareentwicklung nach hohen Qualitätsstandards ausgerichtet und zertifiziert ist, der IT-Betrieb dagegen die in ihn gesetzten Erwartungen nicht erfüllen kann.

Die Erklärung hierfür ist relativ einfach: Für den Kunden bzw. Benutzer der besteht IT-Qualität dann, wenn seine Erwartungen erfüllt werden. Damit werden

H.-P. Fröschle (✉)
i.t-consult GmbH
Pischekstrasse 68, 70184 Stuttgart, Deutschland
E-Mail: hpf@i-t-consult.de

Reaktion auf und Management von Kundenerwartungen zur zentralen Herausforderung der IT-Qualität und damit des IT Quality Managements.

Mit den vorliegenden Beiträgen soll die Diskussion in diese Richtung angeregt werden. Neben einer Darstellung „klassischer“ (funktionsbezogener) Qualitätsmaßnahmen wird neueren Entwicklungen aus dem Umfeld agiler Methoden Raum eingeräumt. Gerade die Übertragung von agilen Prinzipien der Softwareentwicklung auf die anderen IT-Disziplinen – und hier vor allem die flexible Reaktion auf sich ändernde Anforderungen – versprechen hierbei positive Effekte für ein umfassendes IT Quality Management.

Vor diesem Hintergrund wünsche ich Ihnen eine spannende Lektüre und würde mich freuen, wenn wir die angerissenen Ansätze gemeinsam weiterfolgen könnten.