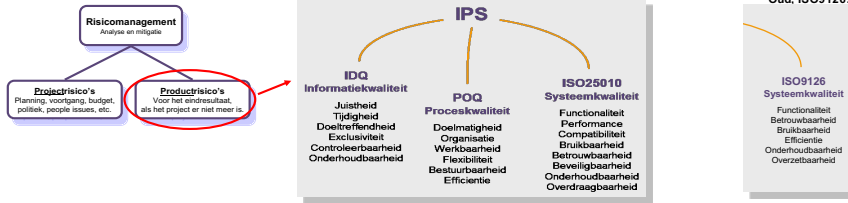


Definitielijst bij het SmartEST IPS model

Zie SmartEST boek voor toelichting.



Kenmerk	Definitie	Synoniemen en verwante begrippen
P: Proceskwaliteit (SmartEST POQ model)		
DOELMATIGHEID	Mate waarin het proces de beoogde doelen realiseert en bijdraagt aan het bedrijfsresultaat en de kritische succesfactoren van de organisatie (effectiviteit)	
Geschiktheid	Mate waarin het proces geschikt is voor de organisatie en medewerkers om de bedrijfsdoelstellingen te realiseren of ondersteunen	Productiviteit
Beschikbaarheid	Mate waarin het proces op elk moment (7x24) uitgevoerd kan worden	Contrafact
Verankering	Mate waarin het proces daadwerkelijk is ingebod en wordt nagevolgd in de organisatie en de werkwijzen en systemen daartoe	Navolging, Invoering, Populariteit
Klantgerichtheid	Mate waarin het proces (en de medewerkers) gericht zijn op dienstverlening aan interne of externe klanten	Service-oriëntatie
Volledigheid	Mate waarin het proces compleet is en een hele transactie, een hele keten 'van klant tot klant', of van initiatie tot eindresultaat beslaat	Waar staven, end-to-end
Beveiliging	Mate waarin het proces beveiliging biedt tegen misbruik, fraude en ongeoorloofde toegang tot gegevens en systemen	Autorisaties, Veiligheid, Security
WERKBAARHEID		
Begrijpelijkheid	Mate waarin het proces duidelijk, overzichtelijk en begrijpelijk is voor personen die het uitvoeren en beheeren	Leesbaarheid
Volwassenheid	Mate waarin het proces heeft adequaat en zonder problemen uitgevoerd te kunnen worden	
Herhaalbaarheid	Mate waarin het proces tot dezelfde resultaten leidt, op verschillende momenten, onder verschillende omstandigheden en bij verschillende medewerkers	
Fouttolerantie	Mate waarin het proces bestand is tegen onzorgvuldigheid en fouten werken en tegen fouten in voor uit andere systemen of processen	Robuustheid (zie ook Flexibiliteit, Regelvermogen)
Ondersteuning	Mate waarin ondersteuning beschikbaar is in de vorm van voorzieningen in de organisatie (helpdesk, support)	
Documentatie	Mate waarin actuele, volledige, onderhoudbare en toegankelijke documentatie beschikbaar is voor onderhoud (ontwerpdocumentatie, proceschema's en -specificaties) en uitvoering (procedures en werkstructuur)	Beschrijving, Ontwerp, Handleiding
FLEXIBILITEIT		
Implementeerbaarheid	Mate waarin het proces onder verschillende omstandigheden werkbaar en doelmatig blijft, en geen keurslijf wordt	Universaliteit, Cultuuronthoudzaamheid, Inpasbaarheid, Herbruikbaarheid, Localiseerbaarheid
Onafhankelijkheid	Mate waarin het proces ook in een andere context, locatie, taal, cultuur kan functioneren, binnen of buiten de organisatie	
Robuustheid	Mate waarin het proces is berekend op verschillen in werkwijze en op medewerkers die zelfstandig beslissen, bijvoorbeeld om slechts een deel van het proces uit te voeren	Degradeerbaarheid, (Empowerment, Proactiviteit)
Herstartbaarheid	Mate waarin het proces snel en zonder onbedoelde effecten kan worden hervat na problemen	
Wijzigbaarheid	Mate waarin het proces snel en zonder onbedoelde effecten kan worden vernieuwd, geoptimaliseerd en herontworpen kan worden	Aanpasbaarheid, Stabiliteit (Verandermanagement)
Alternatieven	Mate waarin alternatieven beschikbaar zijn als het proces niet op de gebruikelijke wijze kan worden uitgevoerd	
EFFICIENTIE		
Automatiseerbaarheid	Mate waarin het proces geschikt is voor uitvoering met of ondersteuning door een informatiesysteem	
Handmatige uitvoerbaarheid	Mate waarin het proces geschikt is voor handmatige uitvoering	Manuele uitvoering
Snelheid	Mate waarin het proces snel en efficiënt doorloopt kan worden door (ervaren) medewerkers	Efficiëntie, Snelheid
Doorlooptijd	Tijd die minimaal verstrijkt voor doorlopen van het gehele proces	
Bewerkelijkheid	Totaal benodigde medewerkeruren voor doorlopen van het proces	Bewerkingsijd, Tijdsbeslag
Middelenbeslag	Mate waarin het proces beslag legt op mensen, verwerkingscapaciteit (systemen, netwerk), papier en andere middelen	
Integratie	Mate waarin het proces aansluit bij andere processen en het gehele bedrijfsproces	Inpasbaarheid
BESTUURBAARHEID		
Wendbaarheid	Mate waarin het proces of de organisatie door het management (bij)gestuurd kan worden zonder het proces te veranderen	Stuurcyclus
Standardisatie	Mate waarin het proces en de beschrijving ervan aansluit bij (internationale) standaarden en referentiemodellen, zoals ISO, ITIL, EFQM	Zie ook Uniformiteit
Uniformiteit	Mate waarin het proces op dezelfde wijze is ingericht en beschreven als vergelijkbare en aansluitende processen in de organisatie (geen snoodje verschillen)	Zie ook Standardisatie
Controleerbaarheid	Mate waarin het proces en de invoergegevens controleerbaar en meetbaar zijn voor derden, zoals EDI-auditors en beveiligingsdeskundigen	Meetbaarheid, Auditability, Metrics (kerntalen), kritische succesfactoren (KSF's) en key performance indicatoren (KPI's), management info, operationele audits.
ORGANISATIE		
Capaciteit	Mate waarin de organisatie over voldoende capaciteit in mensen en middelen beschikt om het proces uit te voeren	
Taakverdeling	Mate waarin de in het proces beschreven taken coördineerbaar en adequaat zijn verdeeld en belegd, met toewijzing van competenties, verantwoordelijkheden en bevoegdheden van de medewerkers	Taken, Verantwoordelijkheden, Bevoegdheden
Deskundigheid	Mate waarin de medewerkers beschikken over kennis en ervaring met de 'core business' van de organisatie	Opleiding, systeem- en materieelkennis, impliciete kennis ('tacit knowledge'), vakmanschap
Motivatie	Mate waarin medewerkers met plezier en overtuiging zich inspannen voor de doelen van de organisatie	
Zelfstandigheid	Mate waarin medewerkers en teams zelfstandig kunnen functioneren, ook als de hiërarchische aansturing wegvalt	Zelfstandig vermogen, zelfsturend vermogen, zelfsturende teams
Stuurvermogen	Mate waarin de organisatie en het management adequaat kennis en ervaring hebben aan de hand van gemeten prestaties	Engagement, Feedback, Zelfevaluatie
Leervermogen	Mate waarin medewerkers en organisatie in staat zijn om (snel) nieuwe kennis en ervaring te vinden, te absorberen, te delen en toe te passen (lerende organisatie)	Kennismanagement, 'lerende organisatie'
Verandervermogen	Mate waarin organisatie en medewerkers in staat en bereid zijn nieuwe wegen in te slaan en op nieuwe kansen en bedreigingen in te spelen	Veranderingsvermogen, Wendbaarheid, Veranderbereidheid
Kostenbewustzijn	Mate waarin de medewerkers de financiële consequenties meenemen in hun handelen en hun afwegingen	
Resultaatgerichtheid	Mate waarin medewerkers gericht zijn op het resultaat, en de werkwijze daarbij als middel zien	Output sturing, missie, visie
Bedrijfscultuur	Mate waarin geschreven en ongegeschreven regels, attitudes en gangsvormen bijdragen aan de organisatie-doelstellingen	Machtcultuur, rollencultuur, taakcultuur, personeelscultuur

Oud, ISO9126:

- ISO9126
- Systemkwaliteit
- Functionaliteit
- Betrouwbaarheid
- Bruikbaarheid
- Efficiëntie
- Onderhoudbaarheid
- Overdraagbaarheid