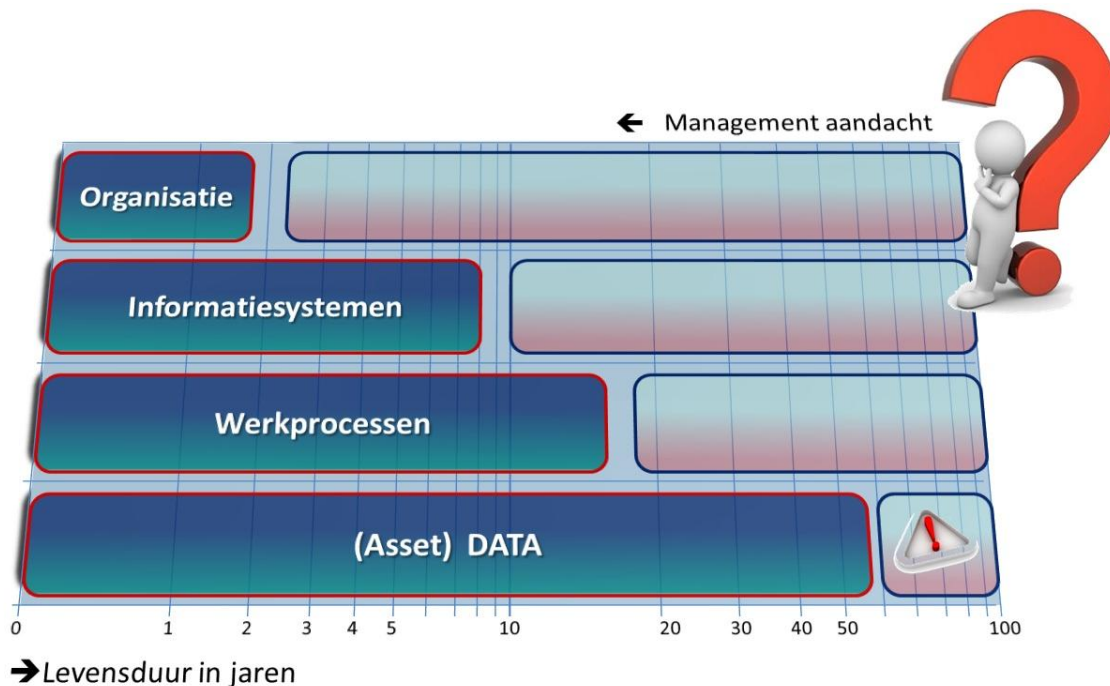


Met het toenemen van het belang van GIS toepassingen als onderdeel van de kritische informatievoorziening van organisatie, komt ook de kwaliteit van de gepresenteerde data in een ander daglicht te staan. De aandacht hiervoor groeit omdat men inziet dat onvolledige of onbetrouwbare informatie de bedrijfsprocessen kan verstoren. Dit tweede artikel in een drieluik over datakwaliteit binnen GIS toepassingen kijkt naar deze aandacht en de bijbehorende werkwoorden.

Organisatorische aandacht data(kwaliteit)

Traditioneel heeft data altijd een ondergeschikte rol gespeeld. Verhoudingsgewijs is de aandacht die organisaties aan het verzamelen, vastleggen en beheren van de voor de organisatie relevante data besteden beperkt. In onderstaande schema is de (management) aandacht afgezet tegen de gemiddelde "levensduur" van belangrijke aspecten van het beheren van complexe infrastructuren. Het schema en insteek van het artikel komen uit mijn Net4s activiteiten voor beheerders van complexe infrastructuur. De data is gerelateerd aan de te beheren en benutten assets van deze organisatie.



Management aandacht versus levensduur

De (fysieke) assets, en daarmee de asset data van deze organisaties gaan lang mee. Binnen infrastructuur kan dat al snel tientallen jaren zijn. Het tweede aandachtsgebied in het schema heeft betrekking op de werkprocessen van een organisatie. Het operationeel inzetten en het onderhouden van de assets is eveneens niet vaak aan verandering onderhevig. Hoewel organisaties af en toe kantelen, en daardoor processen kunnen wijzigen, kenmerken ook de processen zich door een lange levensduur. Het derde aspect betreft de informatiesystemen, ingezet ter ondersteuning en monitoren van de werkprocessen. De levensduur van informatiesystemen ligt zo rond de 8-12 jaar. Waarbij de vervanging ervan nadrukkelijk aandacht vraagt en krijgt. Tijdens het operationeel gebruik beperkt de aandacht zich tot het change management proces. Ten slotte toont het schema de organisatiestructuur. Hier is sprake van kort-cyclische aandacht. Organisatiestructuren die jaarlijks wijzigen zijn geen uitzondering. Vanuit de opstartfase van Vicrea herinner ik me dat er elk jaar redenen tot bijstelling van de organisatie waren. De groei, de omslag van projecten- naar producten, het optimaliseren van processen, de juiste persoon op de juiste plek krijgen... Kortom altijd redenen om verhoudingsgewijs veel energie aan de organisatiestructuur te besteden.

Aandacht omgekeerd evenredig aan belang

Het frappante aan het schema is dat we binnen vrijwel elke organisatie zien dat de management aandacht voor de verschillende aspecten omgekeerd evenredig is met de "levensduur". Het voorbereiden en implementeren van nieuwe organisatiestructuren vraagt en krijgt vrijwel alle aandacht. Rondom de vervanging en/of de uitbreiding van informatiesystemen eist de ICT de nodige aandacht op. De werkprocessen, en zeker het registreren en op orde houden van de data van de assets krijgt, zeker in verhouding tot de eerst genoemde aspecten, weinig tot geen aandacht. Let ook op de logaritmische schaal die nodig was om de relatie tussen de tijd/aandachtveld te presenteren!

De praktijk toont dat na de aandacht die (Asset) data in de initiale plan en ontwerp fase krijgt, deze snel afneemt. Veelal is de aandacht al bedenkelijk laag als het erop aan komt de as-built informatie na de realisatie van nieuwe onderdelen vast te leggen. Daarmee is de basis gelegd voor menig zoekplaatje later in het traject (wat ligt/staat precies waar).

Aandacht datakwaliteit groeit

Hoe begrijpelijk de geschetste focus van de aandacht van de organisatie ook is, het schema maakt de onderwaardering voor de data duidelijk. Tegelijkertijd toont het schema dat investeren in de kwaliteit van data, gezien de lange tijd die de data van belang is voor de organisatie, zal renderen.

Toch is deze logica veelal niet de belangrijkste reden om meer aandacht aan de datakwaliteit te besteden. Dat is vooral de toenemende druk op de bedrijfsprocessen. Het winstgevend, efficiënt en veilig opereren maken goed functionerende faciliteiten en infrastructuren cruciaal. Het uitvallen of onvoldoende presteren van (onderdelen van) assets kan grote gevolgen hebben. Denk aan directe kosten vanwege uitval, evt. claims ten gevolge ervan en imagoschade. Daarnaast eisen overheden/toezichthouders steeds meer informatie over de bedrijfsvoering. Dit alles resulteert in toenemende aandacht voor de data en daarmee de datakwaliteit. Voor dienstverleners op het gebied van asset informatievoorziening levert dit uitdagende trajecten op. Deze vragen kennis van de werkprocessen van deze organisatie. En ook van het structureren, registreren en opwaarderen van de asset data.

Kwaliteitsdoel, wanneer is datakwaliteit goed

Binnen Net4s vormen de geschetste uitdagingen in dienstverlening de core-business. Het benutten van asset data van de juiste kwaliteit staat centraal in de ondersteuning van de beheerders van complexe infrastructuren. Daarbij is een belangrijke vraag die in elk traject terug komt, "wanneer is de datakwaliteit goed of voldoende". Als we naar kenmerken van data kijken als *volledig, correct, actueel, juiste detailniveau*, betekent dat dan dat de data op al die aspecten 100% moet scoren? Dezelfde vraag kan men stellen als we kijken naar aspecten als *Bekend* (weet organisatie relevante data te vinden), *Beschikbaar* (kan men erbij), *Bruikbaar* (is het toepasbaar binnen eigen werkveld) en *Bestendig* (betrouwbaar, kun je er volledig van op aan, houdt het juridisch stand). Het definiëren van het vereiste **kwaliteitsdoel** dat rekening houdt met al deze aspecten is een belangrijke eerste stap.



Data op orde

Deze definitie vraagt een goed onderbouwde afweging tussen kosten en baten van het op orde brengen van de data. Kosten die zeker als het om grote hoeveelheden historische gegevens gaat hoog op kunnen lopen. Slimme methoden kunnen helpen om deze kosten te drukken, daarover meer in het volgende artikel in dit drieluik.

De realisatie van het kwaliteitsdoel resulteert in een veelheid aan acties. Via gestandaardiseerde scans ontstaat een beeld van de status quo en zijn de activiteiten te plannen. Vragen die daarbij een belangrijke bijdrage leveren zijn: Welke data is al gestructureerd aanwezig? Wat is de (gepercipieerde) kwaliteit daarvan? Welke ongestructureerde data is analoog en evt. digitaal beschikbaar? Welke data ontbreekt in het geheel? Veelal vraagt het op orde brengen van de data een combinatie van geautomatiseerde processen die (op basis van een GIS omgeving) beschikbare gegevensverzamelingen combineren, het voor onduidelijke situaties in het veld schouwen van de werkelijkheid en handmatige correcties. Daarbij is team dat (historische) kennis vanuit de organisatie en informatie-expertise combineert noodzakelijk.


Organisatie op orde

Parallel aan het op orde brengen van de data moet men ook aandacht aan de structurele situatie besteden. Om het een Loesje poster na te zeggen: "Het is gewoon lekkerder dweilen als je weet dat ondertussen tenminste iemand probeert de kraan te repareren..".



In het schema is onder de noemer *Operationeel gebruik* deze tweede focus gepresenteerd. Om de data operationeel te kunnen gebruiken moet de informatievoorziening goed gestructureerd zijn, dat wil zeggen de juiste gegevens bevatten, goed gestructureerd en met ondersteunende IT-oplossingen zodat zij de werkprocessen van de organisatie ondersteunen. Daarbij is ook het inrichten van de ICT-support organisatie en de processen daarbinnen belangrijk. Het schema toont ten slotte dat zo'n goed gestructureerde omgeving ook belangrijk is voor nieuwe projecten. De As-is data is direct beschikbaar. En op voorwaarde dat men ook het project qua ICT in deze lijn structureert, past de As-Built data weer naadloos in de centrale asset informatievoorziening.

Zo vormt datakwaliteit het fundament van de informatievoorziening. Over dit (in mijn ogen) boeiend werkveld is veel meer te vertellen. In het volgende artikel wil ik ingaan op de praktische activiteiten die organisaties helpen hun datakwaliteit op het gewenste niveau te krijgen.

 j.roodzand@net4s.nl www.net4s.nl j.roodzand@ruimteschepper.nl www.ruimteschepper.nl @JanRoodzand 06 200 133 65

Jan Roodzand heeft een ruime ervaring als ondernemer, adviseur en programmamanager in het implementeren van GIS-omgevingen. Kenmerkend daarbij is de integratie ervan met andere informatiesystemen. Hij is mede initiatiefnemer en partner in Net4s en Ruimteschepper

