

Ondernemen is werken aan de gegevenskwaliteit

METEN!

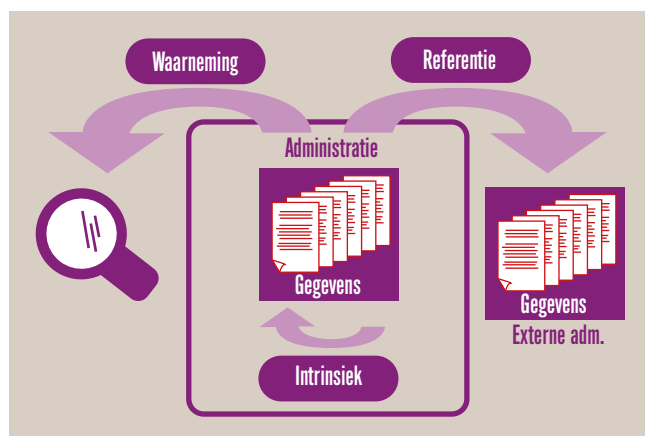
Een klacht of een incident kan een organisatie op het spoor zetten van een probleem met de kwaliteit van de gegevens. Maar om een kwantitatief inzicht te krijgen in de gegevenskwaliteit, in de kans op herhaling van incidenten en in de mogelijke omvang van de gevolgen is het niet voldoende om afzonderlijke incidenten te onderzoeken. Daarvoor is een meting nodig. En een kwantitatief inzicht is weer nodig om te bepalen of er maatregelen genomen moeten worden, en zo ja, welke.

Door Wil Janssen

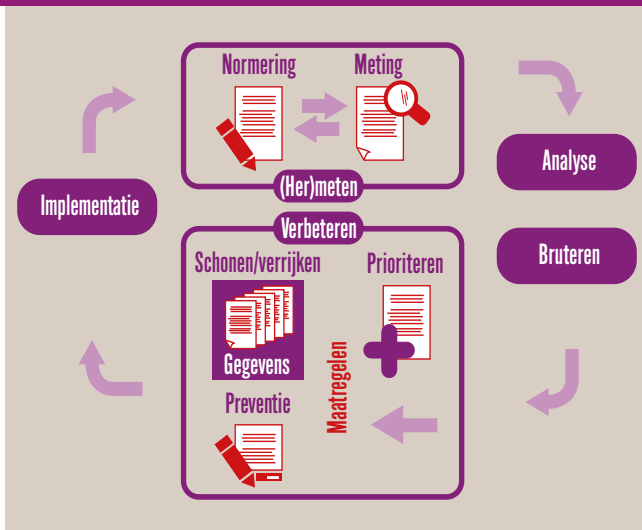
Met 'gegevenskwaliteit' bedoelen we de bruikbaarheid van een administratie, gezien als een beheerde verzameling gegevens. Als blijkt dat de bruikbaarheid van een administratie tekort schiet dan is daarmee nog niet gezegd hoe groot of hoe belangrijk de inbreuk op de bruikbaarheid is. Een gegevenskwaliteitsmeting maakt het mogelijk om daarover wel iets te zeggen. Daarvoor is het nodig om in normen vast te leggen welke eisen de business stelt aan het gebruik van de administratie in de bedrijfsvoering. Deze normen beschrijven de actualiteit, de betrouwbaarheid en de juistheid van de administratie. Vervolgens wordt gemeten in hoeverre de administratie voldoet aan die normen. Resultaten van de meting vormen het startpunt voor bepalen van verbeteracties. Een meting van de kwaliteit van gegevens begint vaak met het creëren van een kwaliteitsnorm. Startpunt vormen de prak-

tijksituaties waarin de bruikbaarheid van de administratie tekort bleek te schieten. Op basis van deze voorbeelden worden bedrijfsregels opgesteld. Deze bedrijfsregels vormen de kwaliteitsnorm en bepalen dus wat gemeten wordt. De kwaliteitsnorm wordt in een aantal iteraties opgesteld en is niet alleen bruikbaar bij de eerste kwaliteitsmetingen, maar vormt ook een begin van inzicht in de eigen kwaliteitseisen van de organisatie. Ook als er al normen zijn is het goed om daar regelmatig opnieuw naar te kijken, zodat de kwaliteitsnorm blijft aansluiten bij de veranderende doelstellingen, processen en werkwijzen van de organisatie: nieuwe meetpunten worden toegevoegd, verouderde meetpunten worden geschrapt. Het meten kan op drie manieren plaatsvinden.

1. *Waarnemingsmeting.* De administratie beschrijft een deel van de werkelijkheid waarbinnen de organisatie opereert. Een aspect van de bruikbaarheid van de administratie is de mate waarin de feiten in dat deel van de werkelijkheid juist worden weergegeven. Een voor de hand liggende manier om die juistheid te beoordelen is het verifiëren van de feiten in de werkelijkheid. Deze manier van meten is arbeidsintensief. Bij grote gegevensverzamelingen is de kans op fouten groot.
2. *Referentiemeting.* Soms is het mogelijk om een vergelijking te maken met een betrouwbare andere administratie die min of meer hetzelfde deel van de werkelijkheid beschrijft. Voorbeelden: Een organisatie gebruikt een externe postcodedatabase om postcodes te controleren; Pensioenfondsen mogen de GBA gebruiken om persoons- en adresgegevens te controleren; Kredietverleners kunnen bij het Bureau Kredietregistratie informatie krijgen over bestaande kredieten van hun klanten.
3. *Intrinsieke meting.* Het is ook mogelijk om binnen een administratie de gegevens onderling te controleren. Een voorbeeld hiervan is een bedrijfsregel voor een HR administratie



Afbeelding 1: Typen meting.



Afbeelding 2: GKM Cyclus.

die zegt: "Het is niet toegestaan dat een werknemer zowel een levensloop- als een spaarloonregeling heeft". Doordat een intrinsieke meting geautomatiseerd kan worden is deze manier van meten minder arbeidsintensief en minder foutgevoelig dan een waarnemingsmeting.

Binnen een onderzoek kunnen de drie manieren ook gecombineerd worden, zie afbeelding 1.

Analyseren en bruteren

Na de meting worden de resultaten geanalyseerd vanuit business perspectief. Aangegeven wordt welke afwijkingen van de norm gevonden zijn, en in welke aantallen, ook gerelateerd aan de totale hoeveelheid soortgelijke gegevens. Dan wordt in de bedrijfsprocessen gezocht naar de oorzaken van de afwijkingen. Die oorzaken zullen te vinden zijn in de processen die de gegevens vastleggen in de administratie.

Het onderzoek gaat verder met het kwantificeren van de financiële gevolgen van de gevonden afwijkingen voor het gebruik van de administratie in de organisatie (bruteren). Dit maakt duidelijk hoe groot het business belang is van aandacht voor gegevenskwaliteit. De focus ligt hier op de processen die gebruikmaken van de gegevens in de administratie. Na een gegevenskwaliteitsmeting worden de belangrijkste bevindingen en de risico's gerapporteerd. Er worden aanbevelingen gedaan om de gegevenskwaliteit te verbeteren. Er zijn drie soorten aanbevelingen:

1. De kwaliteit voldoet aan de gestelde norm en een verbetering heeft geen prioriteit;
2. De gegevens worden eenmalig geschoond (quick fix), handmatig of geautomatiseerd;
3. Er worden permanente maatregelen genomen om te voorkomen dat er (nog meer) vervuiling ontstaat.

Bij het schonen van de gegevens worden onjuiste gegevens vervangen door juiste, verouderde door actuele, tegenstrijdige door consistente.

Een organisatie die besluit om inderdaad verbeteringen in de administratie aan te brengen zal daarna willen weten wat het effect daarvan geweest is. Om dat effect te kunnen vaststellen vindt een tweede meting plaats met dezelfde normen. Een bevredigend resultaat kan aanleiding zijn om terug te keren

tot de orde van de dag, maar het is verstandiger om het te zien als aansporing om structureel aandacht te blijven geven aan gegevenskwaliteit.

Alleen maar schonen van de gegevens is dweilen met de kraan open. Maatregelen om vervuiling te voorkomen draaien de kraan dicht en brengen de zorg voor gegevenskwaliteit op een hoger plan. Op een nog hoger plan blijft het niet bij eenmalige verbetering, maar heeft de organisatie structureel aandacht voor gegevenskwaliteit. Bedrijfsregels en gegevenskwaliteitsnormen worden regelmatig geactualiseerd. Periodiek wordt gemeten en zo nodig worden nieuwe maatregelen genomen.

Ondernemen met gegevens

Door het meten van gegevenskwaliteit krijgt een onderneming niet alleen oog voor de risico's en de kosten van tekortkomingen in de bruikbaarheid van een administratie, maar ook voor de kansen die het verbeteren daarvan biedt. En de gegevenskwaliteit binnen een organisatie zegt veel over de effectiviteit en efficiëntie van de processen, zeker als die processen gegevensintensief zijn. Een gegevenskwaliteitsmeting biedt dus meer inzicht in het ondernemen met gegevens!

In een webwinkel leken prijsgegevens en voorraadgegevens problemen te veroorzaken. Na het vaststellen van een aantal expliciete bedrijfsregels werd een meting uitgevoerd. De resultaten bij de prijsgegevens waren onder andere:

- Er zijn in 2009 vijf voorbeelden geweest van producten met een prijsdaling van meer dan 50 procent. Geen van deze prijzen is nu nog geldig. Ook waren er twee voorbeelden van producten met een prijsstijging van meer dan 50 procent. Van die laatste twee is er nog één actief.
- De producten met een grote prijsdaling zijn in totaal 5023 keer verkocht voor de te lage prijs. De producten met een grote prijsstijging zijn niet verkocht.

Ontdekt wordt dat er geen enkele plausibiliteitscontrole is bij het invoeren van prijzen. Er is geen enkel signaal als 99,60 euro wordt ingevoerd in plaats van 996,- euro. Ook niet als de vorige prijs 1200,- euro was, of de inkoopprijs 699,- euro. Ook is niet voorzien dat een tweede persoon de ingevoerde prijzen controleert. Een onderzoek naar de schade levert op: 50.000,- euro verlies op gerealiseerde verkopen van producten onder de kostprijs; een gedeelde winst op de verkopen van deze en soortgelijke producten tegen de beoogde prijs (waarschijnlijk in kleinere aantallen, want niet aan de koopjesjagers) ten bedrage van 12.000,- euro; een bedrag van 10.000,- euro voor geslaagde of mislukte pogingen om de onbedoelde transacties terug te draaien.

Op basis van meting en onderzoek wordt geadviseerd om bij het registreren van prijzen een signaal in te bouwen als de verkoopprijs onder de kostprijs komt. Een dergelijke prijs is in principe wel toegestaan (dumpactie), maar vereist een expliciete bevestiging. Ook moet het mogelijk worden dat een tweede persoon de ingevoerde prijzen controleert.

Wil Janssen is Management Consultant bij ARVIX.