

## Het Informatieportaal spoordata ontwikkelt door.

Ook in 2020 ontwikkelt het Informatieportaal spoordata door!

In de periode februari-maart 2020 is er onder de gebruikers van het Informatieportaal Spoordata een gebruikersonderzoek gehouden.

De resultaten hiervan kun je hieronder lezen.

Ze zijn ook te downloaden als PDF bestand. De link hiervoor vind je onderaan de Nieuwsbrief.

Zoals je ziet, ook in 2020 is het Informatieportaal Spoordata volop in beweging!

## Resultaten

Totaal zijn er 20 gebruikers die hebben meegewerkt aan het gebruikersonderzoek. Onderstaand de resultaten weergegeven per vraag met daarbij de gemaakte opmerkingen en daar waar van toepassing de vervolgtacties.



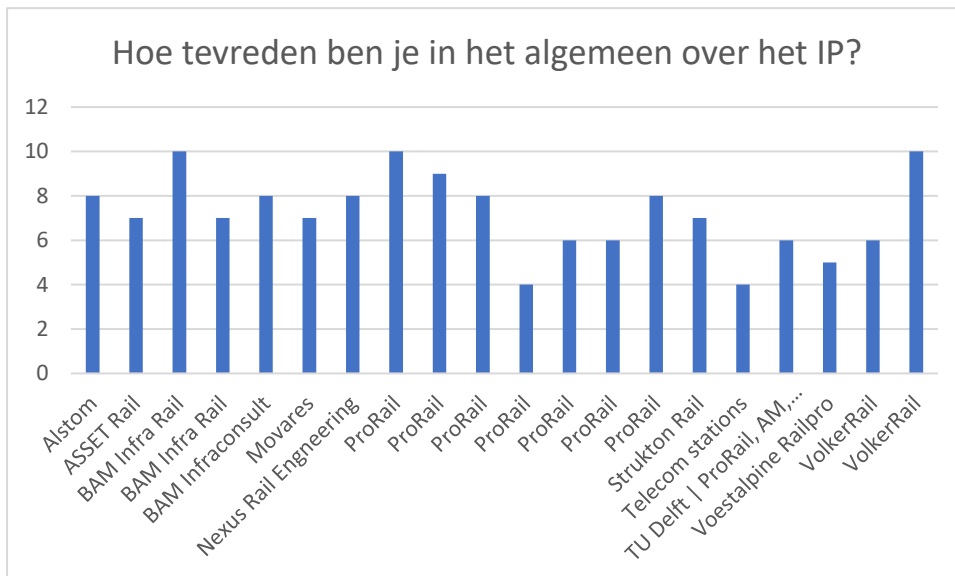
Dit resultaat spreekt voor zich. Doordat er geen namen en/of telefoonnummers bekend zijn (wet op de privacy) kan geen aanvullende informatie worden gevraagd aan de respondenten. Dat is lastig. Als voorbeeld, iemand geeft aan graag data uit SAP PLM te zien in het Informatieportaal. Deze database wordt echter al compleet gepubliceerd. Wat interessant is, is om te weten waarom die gebruiker dit aangeeft. Bij een volgend onderzoek worden verdiepende vragen gesteld met daarbij ook de vraag naar persoonsgegevens en de vraag of er contact opgenomen mag worden.



**Gemiddelde score: 8,90**

**Toelichting:**

Hier wordt door de meesten aangegeven dat zij vooral gebruik maken van het Informatieportaal voor het opzoeken van as-built informatie ten behoeve van ontwerpen en dagelijkse operationele processen. Eén gebruiker meldt het belangrijk te vinden om samen met ProRail in dezelfde bron te kijken.



**Gemiddelde score: 7,20**

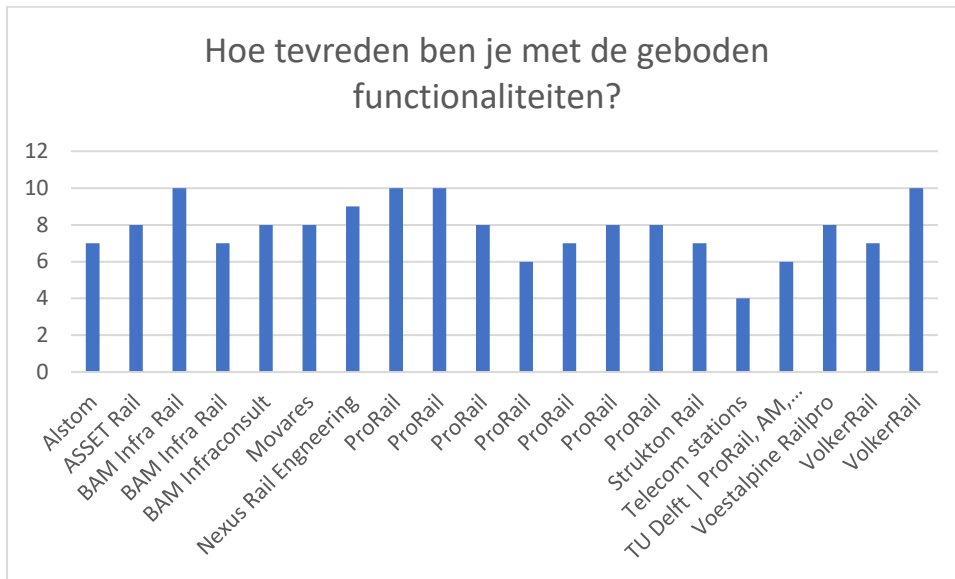
**Toelichting:**

De meningen over deze vraag lopen nogal uiteen. In de toelichting wordt aangegeven dat sommige gebruikers hun informatie moeilijk kunnen vinden. Andere gebruikers daarentegen zijn juist zeer te spreken over hoe makkelijk het Informatieportaal werkt.

**Vervolg actie:**

Meer gebruik maken van “tooltips”. Deze zijn al wel aanwezig maar kunnen zeker worden uitgebreid. Eén van de algemene tips is de gebruiker er op wijzen dat hij voordat hij gaat zoeken

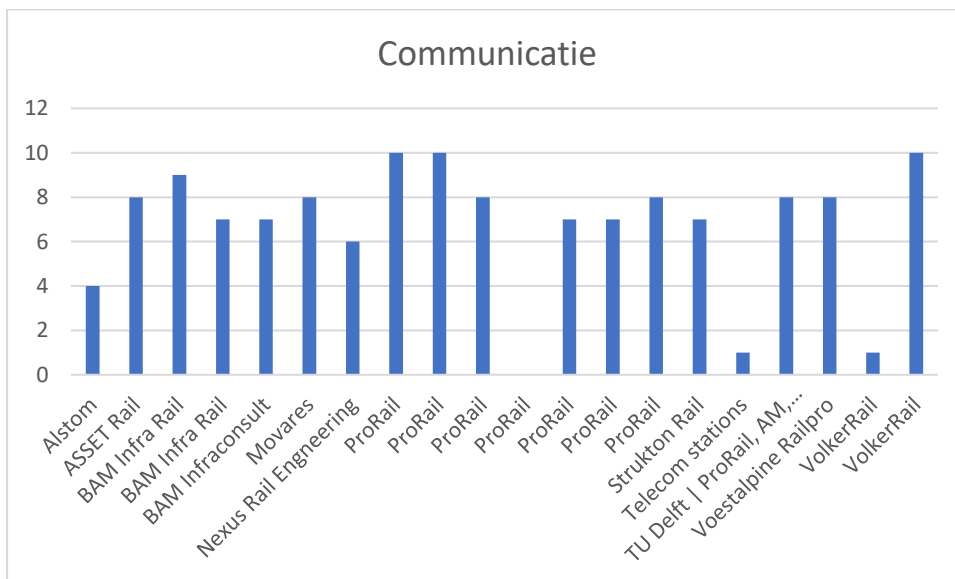
gebruik maakt van de BID manager om zo gericht te kunnen zoeken in het Informatieportaal op de in de bronnen gebruikte termen en afkortingen. Deze actie is opgenomen op de back log.



**Gemiddelde score: 7,80**

**Toelichting:**

In het algemeen alleen positieve opmerkingen. Een enkeling geeft een tip over hoe deze score omhoog kan. Dit komt later in het verslag terug bij genoemde knelpunten.



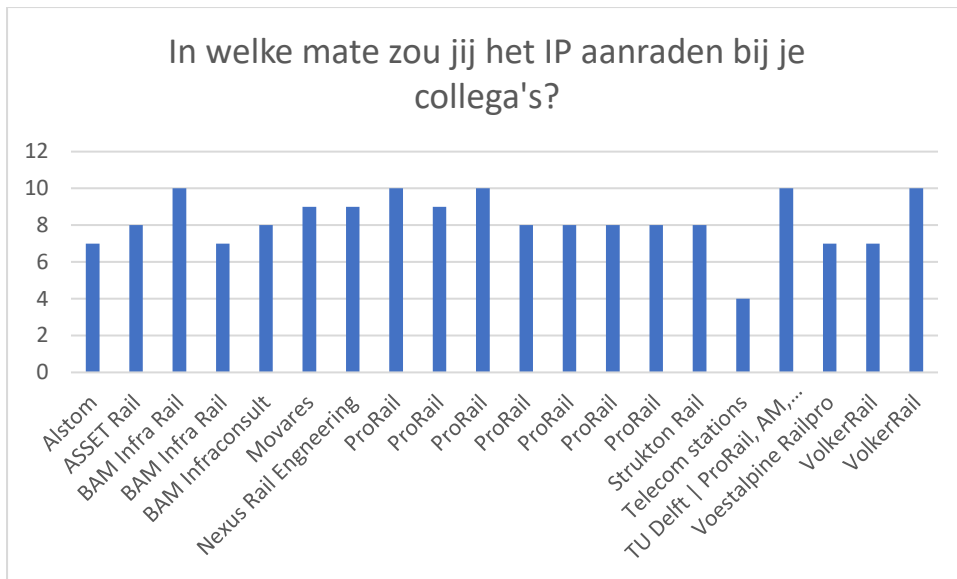
**Gemiddelde score: 7,05**

**Toelichting:**

Op deze vraag is in het onderzoek geen toelichting gevraagd. Communicatie over nieuwe functionaliteit vindt altijd plaats middels Nieuwsbrieven in het Informatieportaal zelf (te benaderen bovenaan iedere pagina in het **ROOD**) en op [www.spoordata.nl](http://www.spoordata.nl).

**Vervolg actie:**

Bij het uitbrengen van een Nieuwsbrief gebruik maken van de pop up die ook gebruikt wordt voor het gebruikersonderzoek om de gebruiker te attenderen op de nieuw uitgekomen Nieuwsbrief.



**Gemiddelde score: 8,25**

#### Toelichting:

Vooral de gebruikersvriendelijkheid en het feit dat continu wordt door ontwikkeld wordt aangegeven als argument om het Informatieportaal aan te raden bij collega's. Wanneer je deze score omrekent naar een Net Promotor Score (NPS) dan komt dat uit op een score van +35 %. Hiermee zijn we natuurlijk heel blij. Dat betekent echter niet dat we stil gaan zitten. Want: het Informatieportaal ontwikkelt door!

#### Knelpunten

Uit het onderzoek zijn de volgende knelpunten naar voren gekomen. Ook wordt de vervolgactie, daar waar van toepassing, genoemd.

#### Lastig om wijzigingen te vinden.

Hiervoor is in het verleden de abonnementsfunctie ingericht, mede ter vervanging van de FTP service die tot dan toe werd aangeboden aan externe partijen. Doordat via het data warehouse alleen wordt aangegeven dat er een wijziging is maar niet wat die wijziging is (welke metadata element) is het Informatieportaal ook niet in staat om aan te geven wat er is gewijzigd.

#### Vervolg actie:

Opnemen als user story op de back log

#### Downloaden duurt lang.

Regelmatig terugkerende opmerking. Dit knelpunt is al eerder onderzocht en er is ook al meerdere malen opgeschaald in verwerkingscapaciteit door het systeem.

#### Vervolg actie:

Op dit moment loopt er al een actie om als eerste de base line vast te stellen en vast te stellen waar de systeem knelpunten liggen op gebied van performance. Op basis daarvan wordt een vervolg actie bepaald.

## Informatieportaal niet beschikbaar als API (B2B).

Inmiddels is de data die in het Informatieportaal wordt getoond wel te benaderen middels een API echter, voor een echte acceptabele B2B functionaliteit hebben we nog niet de beschikking over de juiste techniek die het mogelijk maakt op een eenvoudige wijze conform ProRail beleid (Twee Factor Authenticatie) de data beschikbaar te stellen. Hierover loopt op dit moment een gesprek met ICT en Security.

## Traagheid instellen filters.

Dit is bekend issue en kan inderdaad verwarrend werken. Zeker wanneer het gaat om filters waarbij heel veel keuze mogelijkheden zijn zoals geocode. De keuze hoe gebruik wordt gemaakt van een index is hier de oorzaak van (ontwerpkeuze). Er is al eens gekeken of dit anders kan, destijds was hier nog geen oplossing voor. Ook het niet gelijktijdig kunnen instellen van meerdere filters wordt gezien als een knelpunt. Deze laatste is geen bekend probleem en zal nader toegelicht moeten worden. Er kunnen namelijk wel meerdere filters gelijktijdig worden ingesteld.

### **Vervolg actie:**

Opnemen als onderzoeksvraag op de back log

## Gecombineerd zoeken is niet mogelijk.

Vanaf het ontstaan van het Informatieportaal is dit als wens genoteerd echter nog niet opgepakt vanwege andere prioriteitstelling.

### **Vervolg actie:**

In een volgende gebruikersonderzoek nagaan in hoeverre dit een behoefte is bij meerdere gebruikers.

## Limiet van 10.000 stuks in download functie.

Dit blijft een dilemma. Wanneer deze limiet hoger wordt gezet heeft dit invloed op de performance.

### **Vervolg actie:**

Knelpunt opnemen op de back log en mogelijkheden onderzoeken wanneer het knelpunt performance is opgelost. Tevens opnemen bij de tooltips.

## Doordat de kwaliteit van de brondata niet altijd goed is, wordt niet alles (goed) getoond.

Alle opmerkingen die hierover binnenkomen bij het Informatieloket (als onderdeel van het Informatieportaal) worden opgepakt en doorgespeeld aan de bronhouders. De vraag is daarom: blijf melden!

## Groot onderhoudsoverzicht niet beschikbaar

Vanuit onderhoudsperspectief wordt een overzicht gemist van objecten die vernieuwd worden in bijvoorbeeld BBV bestekken. Stel dat Prorail op een bepaalde locatie de NSE stellers wil laten vervangen en hier een project voor uitschrijft vanwege stand tijd overschrijdingen. Dit is voor de PCA ontzettend waardevolle informatie met grote (financiële) consequenties voor het onderhoudsplan.

Voorgestelde oplossing: biedt de mogelijkheid om een dump te maken van een objectsoort, in dit geval NSE stellers, om te weten wat de stand tijden van NSE stellers zijn. Koppel daaraan de informatie van die NSE stellers die in een vernieuwingstraject zitten. Dat gaat een hoop (onnodige) kosten schelen voor zowel ProRail als de PCA.

**Vervolg actie:**

Opnemen op de back log met als eerste de onderzoeksvraag wat het beleid is van ProRail omtrent het beschikbaar stellen van stand tijden van objecten en vervangingsplannen vanuit Groot Onderhoud.

## Gevraagde functionaliteit

In het onderzoek is ook de vraag gesteld welke functionaliteit de gebruiker graag toegevoegd zou willen zien aan het Informatieportaal.

## Viewer ten behoeve van documenten

Net als bij RailDocs wil de gebruiker graag een preview zien van de documenten zodat hij niet ieder document hoeft te openen om te zien of hij het juiste document heeft.

**Vervolg actie:**

Opnemen op de back log.

## Informatieportaal beschikbaar als API

Is reeds genoemd bij de knelpunten. De API is ontwikkeld maar wordt nog niet beschikbaar gesteld als *echte* B2B verbinding vanwege een authenticatie uitdaging.

**Vervolg actie:**

Gesprek met ProRail ICT over gebruikersvriendelijke oplossing. Dit punt staat op de back log en is in behandeling.

## SAP PLM

Het waarom achter deze vraag is niet duidelijk. Alle informatie uit SAP PLM wordt namelijk al gepubliceerd.

## Meer data beschikbaar voor meerdere partijen

Bij de publicatie van data is aangegeven dat niet alle partijen mogen beschikken over alle informatie. ProRail heeft hier beleidsafspraken over met de eigenaars van de data. Om die reden zijn er verschillende rollen aangemaakt voor gebruikers van het Informatieportaal.

Wanneer er behoefte is aan het inzien van meer data dan is de enige mogelijkheid dit via de lijn organisaties te regelen. Als daar nieuwe afspraken worden gemaakt kunnen wij zorgen voor publicatie.

## TVP kaders zoeken op geo

Het Informatieportaal is een bron voor alle asset data. TVP kaders hebben uiteraard wel betrekking op vervanging van assets echter gaan niet over de assets zelf. Hiervoor is de projectkaart van Nederland beschikbaar. Aanvullende wensen kunnen daar worden ingediend.