

Analyse gedeelde inzichten 2^e netwerksessie condities

4 december 2017

Verdere verdieping op het thema condities

Op 6 november jl. vond de eerste netwerksessie condities SpoorData plaats. De centrale vraag die aan de orde was, luidde:

Hoe kunnen we de juiste condities creëren die nodig zijn om het delen van data in de spoorsector de gewoonste zaak van de wereld te maken?

Uit een vraaganalyse en een procesanalyse zijn 7 hoofdbelemmeringen naar voren gekomen, die volgens de deelnemers het delen van spoordata in de weg staan. Om tot een goed inzicht te komen welke condities nodig zijn, is het zinvol om een aantal van deze belemmeringen nog verder uit te diepen. Omdat er een zeker causaal verband lijkt te bestaan tussen de verschillende belemmeringen, kunnen we op zoek gaan naar de kernbelemmeringen om die verder uit te diepen.

Uiteindelijke doel van de tweede netwerksessie condities SpoorData op 4 december jl. was het vaststellen van een aantal basiscondities die ter reflectie kunnen worden voorgelegd aan het grotere netwerk tijdens de volgende Asset Informatie Carrousel op 16 januari 2018.

Relationele analyse 7 hoofdbelemmeringen

De groep deelnemers werd in twee subgroepen verdeeld en beide groepen hebben onafhankelijk van elkaar een relationele analyse uitgevoerd, waarin causale verbanden tussen de 7 hoofdbelemmeringen zijn gelegd om te komen tot de kern: wat is de belangrijkste hoofdbelemmering die als eerste aangepakt moet worden om het systeem als geheel in beweging te krijgen?

De 7 hoofdbelemmeringen zijn:

1. Data voldoen niet aan gestelde kwaliteit of zijn niet actueel
2. Er zijn te veel verschillende IT-systemen en ze zijn onvoldoende gebruikersvriendelijk
3. Er is geen gedeeld belang
4. Er wordt te weinig samengewerkt en afgestemd
5. Bij aannemers lijkt de interesse in en focus op data te ontbreken
6. Het huidige proces is te omslachtig, ingewikkeld en onduidelijk
7. Er is onvoldoende kennis over de verschillende processen

Op basis van de relationele analyse heeft de eerste subgroep gekozen om belemmering 6 (“Het huidige proces is te omslachtig, ingewikkeld en onduidelijk”) verder uit te diepen met daaraan gekoppeld belemmering 7 (“Er is onvoldoende kennis over de verschillende processen”). Het huidige proces en daarmee samenhangende systemen zijn binnen ProRail vanuit de historie ontstaan door verschillende eisen en wensen vanuit verschillende organisatieonderdelen. Begrip over de bedoeling en werking van het proces is een eerste basisvoorwaarde op het te kunnen verbeteren, zo luidde de redenatie van de groep. Zelf al zouden de belangen gelijk gericht zijn, zonder helder proces blijft het tobben.

De tweede subgroep ging aan de slag met belemmering 3 (“Er is geen gedeeld belang”). Het ontbreken van een gedeeld belang achtten zij de meest bepalende belemmering voor het delen van data binnen de spoorsector. Het woord ‘gedeeld’ zou ook weggelaten kunnen worden, aangezien niet altijd duidelijk is wat het ‘individuele belang’ van een marktpartij is om data te delen (what’s in it for me?). De desinteresse van aannemers en gebrek aan focus op data (belemmering 5), het gebrek aan kennis over de verschillende processen (belemmering 7) en het gebrek aan samenwerking en afstemming (belemmering 4) lijken hier rechtstreeks uit voort te komen. Kortom het ontbreken van een (gedeeld) belang en het hieruit voortvloeiende gebrek aan urgentie lijkt de oorzaak te zijn van verschillende andere belemmeringen, zo was de conclusie van deze groep.

PDA-analyse

Uitgangspunt voor de verdiepingsslag wordt gevormd door de volgende verbeterformule:

$$V = P \times D \times A$$

Waarbij: **V** = verbeteren; **P** = Probleembewustzijn; **D** = Doelbeeld; **A** = Acties.

De gedachte achter deze formule is, dat als een van de drie aspecten P, D of A erg laag is, het verbeterpotentieel dat ook is. Ofwel: je moet aan alle drie werken om tot een significante verbetering te kunnen komen. Dit uitgangspunt fungeerde als richtlijn voor de dialoog in de netwerksessie.

Als we deze formule vertalen naar bovenstaand vraagstuk, zijn de volgende 3 vragen relevant:

1. Wat maakt de genoemde belemmering tot een probleem? (P)
2. Hoe ziet de toekomstige wereld eruit, waarin het probleem is opgelost? (D)
3. Hoe kunnen de benodigde condities om het doelbeeld te bereiken gecreëerd worden? (A)

Beide subgroepen zijn voor hun zelfgekozen belemmering met deze vragen aan de slag gegaan. Tussentijds werd gereflecteerd op elkaars resultaten.

Resultaten op hoofdlijnen eerste subgroep (proces)

Hieronder worden de resultaten uit de eerste subgroep op hoofdlijnen weergegeven. De volledige output van de sessie is te vinden in bijlage 1.

Probleembewustzijn

- De huidige systemen (o.a. SAP) zijn verouderd, traag, ingewikkeld en niet gebruikersvriendelijk
- Dat maakt dat werken met data in o.a. SAP niet leuk is
- Een goed handleiding voor werken met de huidige systemen is er niet
- De systemen en kenmerken wijzigen voortdurend, terwijl hierover niet duidelijk wordt gecommuniceerd
- Dit gaat ten koste van de herkenbaarheid en traceerbaarheid van data
- Het is niet duidelijk wie binnen ProRail beschikbaar is om hierin te ondersteunen
- Anders dan bij onderhoud zijn er bij de projecten zeer veel verschillende betrokken spelers

Doelbeeld

- Er is één centraal systeem, waarin alle relevante informatie over het verwerken van spoordata te vinden is, ook bij wijzigingen
- Er is ook één centraal systeem, waarin data eenvoudig toegankelijk en uitwisselbaar zijn
- De opdrachtnemers beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om met het systeem te kunnen werken
- Dit vraagt van het systeem dat het laagdrempelig en gebruikersvriendelijk is
- Dit vraagt van ProRail goede begeleiding om kennis en vaardigheden rond het systeem bij te brengen

Acties

- Nu al zoveel mogelijk werken via spoordata.nl
- Werken aan het vergroten van de bekendheid van spoordata.nl
- Zorgen voor één ID voor alle ProRail systemen
- Zorgen voor heldere, vindbare en toegankelijke handleidingen
- Organiseren van interactie tussen ProRail en opdrachtnemers om begrip, kennis en vaardigheden te vergroten
- Ook bouw- en projectmanagers van ProRail hierin meenemen
- Onderzoeken wat vooruitlopend op de introductie van OTL nu al aan de huidige systemen verbeterd kan worden
- Onderzoeken hoe kleinere organisaties meegenomen kunnen worden in de ontwikkelingen rond spoordata

Resultaten op hoofdlijnen tweede subgroep (belangen)

Hieronder worden de resultaten uit de eerste subgroep op hoofdlijnen weergegeven. De volledige output van de sessie is te vinden in bijlage 2.

Probleembewustzijn

De belangrijkste argumenten die werden gegeven waren:

- Geen sense of urgency
- Gebrek aan inzicht waarom iets gedeeld/geleverd moet worden
- Er valt niets te halen (what's in it for me?)
- Geen inzage in elkaars belangen
- Geen inzage in elkaars processen
- Contact tussen partijen gebeurt via managers en niet inhoudskundigen

Het gebrek aan urgentie lijkt direct gekoppeld te worden aan het (ogenschijnlijk) ontbreken van het individuele belang om data te delen. Er wordt door marktpartijen een discrepantie ervaren tussen de kosten (effort) en de baten. Het gegeven dat er onvoldoende inzicht is waarom bepaalde data gedeeld/geleverd dient te worden en waaraan de data moet voldoen, draagt hier niet aan bij. Het zou de bereidheid tot data delen vergroten, indien inzichtelijk gemaakt kan worden waartoe dit (delen) dient. Hier lijkt een verband te zijn met het gebrek aan inzage in elkaars belangen en processen.

Doelbeeld

Een wereld waarin data doelmatig ingewonnen en gebruikt wordt en dit door de gehele keten onderkend wordt.

Conditioes c.q. voorwaarden die gelden voor het gestelde doelbeeld zijn:

- Maak data delen gemakkelijk
- Zorg voor een duidelijke informatiearchitectuur
- Zorg dat iedereen profiteert van het delen van data
- Creëer een belang voor leveranciers van data
- Stimuleer data delen (bonus)

Het doelbeeld schetst een toekomst waarin op efficiënte wijze, d.w.z. wanneer er sprake is van een goede balans tussen kosten en baten, data wordt gedeeld en nut en noodzaak hiervan door de gehele keten wordt onderkend.

De bijbehorende condities zijn er op gericht nut en noodzaak inzichtelijk te maken en zo nodig te vergroten door de juiste incentives toe te passen. De vraag is welke incentives realistisch en realiseerbaar zijn. Daarnaast wordt duidelijk dat de wijze waarop data gedeeld wordt, vergemakkelijkt dient te worden door bijvoorbeeld de toepassing van een eenduidige informatiearchitectuur.

Acties

- Inzichtelijk maken processen per partij o.b.v. 5 fasen ProRail
- Haal mening op uit de markt/bevraag markt op gebruiksvriendelijkheid data-applicaties
- Praktische kennis binnen operationele proces uitwisselen → afstemoverleg 8 weken voor IDS
- Laat ProRail marktpartijen deelgenoot maken/evalueer op project
- Betrek onderhoudsaannemer in proces (“toets/acceptatie”)

- Beloon (€) snel/correct leveren

De meeste acties zijn erop gericht de dialoog c.q. informatie-uitwisseling tussen ProRail en de marktpartijen te vergroten. Een betere dialoog kan leiden tot beter wederzijds begrip, vergroot het inzicht in elkaars processen en helpt bij het laagdrempeliger maken van het delen van data (ook als het gaat om het gebruik van data-applicaties).

Daarnaast wordt duidelijk dat in onderhavige dialoog, namelijk die van het lerend netwerk Spoordata, de aanwezigheid van de onderhoudsaannemers wordt gemist. Zij zijn een belangrijke schakel in de keten en men ervaart hun afwezigheid als een gemis.

Aanknopingspunten voor 2^e Asset Informatie Carrousel Spoordata

Tijdens de wrap-up aan het slot van de bijeenkomst werden nog de volgende reflecties en suggesties uitgewisseld:

- ProRail: deel meer met de markt wat jullie allemaal al aan het doen zijn!
- Maak beter duidelijk wat ProRail wil en verwacht van marktpartijen
- Er is behoefte aan 1 loket/aanspreekpunt/datacoach
- Systeemkenmerken veranderen continu: wat zijn hiervan nut en noodzaak?
- Gebruik de logische momenten in een project om vragen rondom data delen te bespreken
- Zelfde taal is er nog niet

Binnen het programma SpoorData van ProRail loopt nu de uitwerking van 28 maatregelen. Uit de gevoerde dialogen in beide subgroepen kwam een beeld naar voren dat ProRail een groot deel van de geïnventariseerde acties hiermee al in gang heeft gezet. Het lijkt dan ook zinvol om tijdens de volgende Asset Informatie Carrousel hier meer over te vertellen en de deelnemers hierop laten reflecteren.

BIJLAGE 1: Output PDA-analyse eerste subgroep (proces)

Probleembewustzijn
<p>De huidige systemen (o.a. SAP) zijn verouderd, traag, ingewikkeld en niet gebruikersvriendelijk</p> <ul style="list-style-type: none"> • Traag • Niet gebruikersvriendelijk • SAP traag en verouderde interface • Oudere garde vindt het lastig om met systemen te werken • SAP te complex en ingewikkeld • Alleen inloggen al ingewikkeld: SAP-account verdwijnt • Uploaden/downloaden moeilijk • SAP is traag → gedateerde userinterface • Meer aandacht voor eindgebruiker nodig
<p>Dat maakt dat werken met data in o.a. SAP niet leuk is</p> <ul style="list-style-type: none"> • Werken met data/SAP is niet leuk
<p>Een goed handleiding voor werken met de huidige systemen is er niet</p> <ul style="list-style-type: none"> • Geen duidelijke handleiding • Goede handleidingen ontbreken
<p>De systemen en kenmerken wijzigen voortdurend, terwijl hierover niet duidelijk wordt gecommuniceerd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Systeem en kenmerken zijn voortdurend onderhevig aan verandering • Wijzigingen in de eigenschappen die bepalen wat er in een veld ingevuld mag worden • Wijziging regelgeving → te vaak en onduidelijke communicatie hierover • Downloads oude stijl en nieuwe stijl conflicteert met elkaar
<p>Dit gaat ten koste van de herkenbaarheid en traceerbaarheid van data</p> <ul style="list-style-type: none"> • Herkenbaarheid/definities van objecten onduidelijk • Herkenbaarheid • Traceerbaarheid
<p>Het is niet duidelijk wie binnen ProRail beschikbaar is om hierin te ondersteunen</p> <ul style="list-style-type: none"> • Onduidelijk wie binnen ProRail te bellen • Personele bezetting op vrijdag bij ProRail • Geen plek voor vragen
Probleembewustzijn (vervolg)

Anders dan bij onderhoud zijn er bij de projecten zeer veel verschillende betrokken spelers

- Veel onderaannemers
- Hoe krijg je partijen in het gareel?

Doelbeeld

Er is één centraal systeem, waarin alle relevante informatie over het verwerken van spoordata te vinden is, ook bij wijzigingen

- Eén aanwijsbare site/bibliotheek waar je alle info kunt vinden over gebruik/inleveren/updaten van infrastamdata/opleverdocumentatie
- 1 plaats waar definities van objecten terug te vinden zijn
- 1 systeem voor alle informatie
- Validatieregels moeten inzichtelijk zijn
- Gewijzigde/nieuwe definities altijd helder bij opdrachtnemers
- Nieuwe data/definities maakbaar

Er is ook één centraal systeem, waarin data eenvoudig toegankelijk en uitwisselbaar zijn

- Eenmalige vastlegging, meervoudig gebruik
- Data eenvoudig vindbaar/toegankelijk
- 1 datamodel om efficiënt data met elkaar uit te wisselen
- Moxio is mooie controletool → wel gebruikersvriendelijk (wordt vervangen door OTL)
- Opleverdossier op orde
- Geïntegreerd inwinnen → validatie bij de bron

De opdrachtnemers beschikken over de juiste kennis en vaardigheden om met het systeem te kunnen werken

- Juiste kennis bij opdrachtnemers aanwezig om data te verstrekken/verwerken in systemen
- Toets waarom bepaalde data nodig zijn (analoog aan transitiekamer onderhoud)
- Het is duidelijk welke data ingevuld moet worden en waarom
- Je wilt snappen wat de bedoeling is

Dit vraagt van het systeem dat het laagdrempelig en gebruikersvriendelijk is

- Het systeem begeleidt jou door elke stap heen
- Gebruiksvriendelijke ICT, ook toe te passen voor 'oudere' werknemers
- Systeem moet terug communiceren wat er verkeerd is → validatieservice moet scherp aangeven wat er niet goed is
- Erg laagdrempelig feedback kunnen geven over definities

Doelbeeld (vervolg)

Dit vraagt van ProRail goede begeleiding om kennis en vaardigheden rond het systeem

bij te brengen

- Spoordata Coach komt langs en vertelt over Spoordata
- Tijdens een evaluatiesessie met de Spoordata Coach worden verbeterpunten bepaald en geïmplementeerd in Spoordata
- Duidelijk aanspreekpunt binnen ProRail bij vragen/problemen
- Er is een aanspreekpunt voor vragen

Acties

Nu al zoveel mogelijk werken via spoordata.nl

- Alle databronnen worden ontsloten via informatieportaal spoordata.nl
- Dataportaal → documenten in beheer bij ProRail
- Ook als de data nog niet beschikbaar is, wel vinden via het dataportaal

Werken aan het vergroten van de bekendheid van spoordata.nl

- Bekendheid spoordata.nl nog in ontwikkeling

Zorgen voor één ID voor alle ProRail systemen

- 1 ID voor alle systemen
- 1 ProRail ID voor alle systemen

Zorgen voor heldere, vindbare en toegankelijke handleidingen

- Tunnel naar portalen → handleiding hoe ik ergens in kom
- Functies van Moxio overnemen
 - Helderheid over wat er fout is
 - Alle handleidingen op 1 plek

Organiseren van interactie tussen ProRail en opdrachtnemers om begrip, kennis en vaardigheden te vergroten

- Voor elk infraproject: 8 weken voor oplevering ontmoeting rond op te leveren data
Overleg 8 weken van tevoren
 - Welke kenmerken zijn belangrijk?
 - Laptop mee en omgeving laten zien
 - Aanspreekpunt + contactgegevens
- Aanspreekpunt over definities
- Aanspreekpunt
- Wat als account wordt geweigerd?
- Nodig ons (ProRail) uit

Acties (vervolg)

Ook bouw- en projectmanagers van ProRail hierin meenemen

- Ook eigen bouwmanagers en projectmanagers van ProRail deelgenoot maken
- Ook eigen mensen binnen ProRail 'opvoeden' → bouwmanagers + PM's

Onderzoeken wat vooruitlopend op de introductie van OTL nu al aan de huidige systemen verbeterd kan worden

- SAP
 - Waar gaat het fout? → nulmeting
 - Wat is een goede interface?
 - Validatieregels inzichtelijk maken
- Hoe kunnen we SAP gebruikersvriendelijker maken?
- Feedbackfunctie van Moxio behouden
- Uitzoeken hoe wijzigingsbeheer loopt en wat daaraan verbeterd kan worden

Onderzoeken hoe kleinere organisaties meegenomen kunnen worden in de ontwikkelingen rond spoordata

- Hoe kleinere organisaties meenemen in ontwikkelingen? (vraag voor OTL-groep)

BIJLAGE 2: Output PDA-analyse tweede subgroep (belangen)

Probleembewustzijn
<ul style="list-style-type: none">• Doel gegevens en gebruiker onduidelijk• Ten grondslag: onvoldoende inzage in processen + belang• Geen inzage in andere processen (gebrek aan urgentie)• Plichtmatig uitvoeren (het wordt zo gevraagd)• Contracteis niet in lijn met databehoeft• Manager \leftrightarrow manager (geen onderling contact (data) deskundigen)• Proces van informatie-uitwisseling (tijdig, volledig, juist) wordt onvoldoende prioriteit gegeven.• Wat is het financieel belang?• We lossen het achteraf wel op (vb. nulopnames)
Doelbeeld
<ul style="list-style-type: none">• Why? “De treinen rijden toch?” (invloed/belang externe partijen)• Data doelmatig inwinnen en gebruiken• Eenduidige informatiearchitectuur die ‘logisch’ gevolg is van werkprocessen en eenvoudig ‘gebruiksvriendelijk’ uitgewisseld kan worden.• Gemak levering• Creëer belang voor leverancier data (financieel?)• Idealer stimulering bonus/malus
Acties
<ul style="list-style-type: none">• Er zijn al heel wat maatregelen waarmee ProRail aan de slag is. Maak dit kenbaar!• Inzichtelijk maken processen per partij o.b.v. 5 fasen ProRail• Maak kpi op persoon + mening ophalen uit markt• Maak deelgenoot/evalueer op project• Praktische kennis binnen operationele proces uitwisselen \rightarrow afstemoverleg 8 weken voor IDS• Betrek onderhoudsaannemer in proces (“toets/acceptatie”)• Beloon (€) snel/correct leveren• Neem in jullie overdenkingen mee: “slechte data, maar de treinen rijden gewoon” (is dat wel zo?)• Is er belang (m.b.t. data delen) voor partijen buiten de keten zoals universiteiten?