

## Tien geboden voor business intelligence

Hoewel softwareleveranciers om begrijpelijke redenen anders willen doen geloven, is er met BI eigenlijk helemaal niets bijzonders aan de hand. Het is gewoon software die informatie bewerkt en verstrekt om mensen te helpen hun werk te doen. Dus moeten er algemene regels bestaan waar BI aan moet voldoen, net als elk ander informatiesysteem. Niet geheel toevallig heeft het platform Burger@Overheid.nl ([www.burger.overheid.nl](http://www.burger.overheid.nl)) een tiental regels opgesteld waaraan overheden moeten voldoen in hun informatiedienstverlening aan de burger. Vertaald naar business intelligence moet het deskundigheidscentrum (in de literatuur het BICC genoemd, voor business intelligence competence centre) heel eenvoudig aan de volgende tien geboden voldoen, dan komt alles goed:

1. De gebruiker moet keuzevrijheid hebben op welke manier hij de voor zijn werk benodigde informatie wil opvragen ofwel wil ontvangen, van periodieke standaardoverzichten tot op elk willekeurig moment per beeldscherm opvraagbare detailgegevens over een onderwerp dat de aandacht vraagt.
2. Alle benodigde informatie moet vindbaar zijn voor iedere gebruiker. Doelstelling van een BI-project dient dan ook te zijn: relevante informatie beschikbaar stellen op een manier die werkt zoals het internet, of zoals een officepakket. Duidelijk zal zijn dat in zo'n project veel aandacht moet worden besteed aan de taxonomie van de bedrijfsinformatie.
3. De toegang tot informatie dient begrijpelijk te zijn: de gebruiker moet ervan op de hoogte zijn onder welke voorwaarden hij recht heeft op het gebruik van welke informatie.
4. De gebruiker heeft recht op persoonlijke informatieservice, waarbij actuele, voor hem relevante informatie actief wordt aangeboden, op maat en afgestemd op zijn situatie.
5. De informatiedienstverlening moet gemakkelijk in het gebruik zijn, met proactieve dienstverlening – bijvoorbeeld zoals Amazon.com doet met het aanbieden van boeken ('andere lezers kochten ook...').
6. Het systeem moet een transparante werkwijze hebben: de gebruiker moet kunnen begrijpen wat het systeem voor hem doet en waarom het zo werkt (bijvoorbeeld om prioriteiten in lijn te krijgen met gedefinieerde bedrijfsdoelen).
7. Het systeem moet digitale betrouwbaarheid bieden, zowel met betrekking tot juistheid, tijdigheid en volledigheid van verstrekte informatie, als met betrekking tot de vertrouwelijkheid van de informatie.
8. De dienstverlener – of het nu een BICC is, de IT-afdeling of het corporate performance management center – dient ontvankelijk te zijn, zowel voor wensen van gebruikers als voor eventuele klachten over de dienstverlening.
9. De organisatie dient te zorgen voor verantwoordelijk beheer, mede op basis van prestatie-indicatoren vastgelegd in de dienstverleningsovereenkomst, en stelt de daarvoor benodigde informatie actief beschikbaar.
10. De gebruiker heeft actieve betrokkenheid bij het systeem en krijgt de kans om mee te denken en zijn belangen zelf te behartigen. De dienstverlener bevordert participatie en ondersteunt zelfwerkzaamheid door de benodigde informatie en middelen te bieden.