

## Informatiearchitectuur

Stop tien informatiearchitecten in een hok en de kans is groot dat het binnen de kortste keren alleen nog maar over een technische architectuur gaat. Termen als SOA, dienstenbus en broker vallen dan veelvuldig. Men richt zich daarbij op een ideaalbeeld dat nog erg ver in de toekomst ligt. Het is nooit goed de techniek leidend te laten zijn. Het is beter een informatiearchitectuur te definiëren die een overheidsinstelling daadwerkelijk en direct helpt haar informatievoorziening te verbeteren.

De gebrekkige informatievoorziening bij overheidsinstellingen wordt voornamelijk veroorzaakt doordat afdelingen, vaak enthousiast geworden na een bezoek aan een beurs, hun informatievoorzieningswensen het liefst willen invullen door de aanschaf van een 'eigen' softwaretoepassing. Daarbij wordt geen rekening gehouden met de informatievoorziening van de overheidsinstelling als geheel. De 'eigen' softwaretoepassing is helemaal gericht op het administratieve proces van de betreffende afdeling. Hoewel vaak ook inlogcodes aan mensen buiten de eigen afdeling worden verstrekt, is het gebruik buiten de afdeling marginaal. Het gebruik kent immers een lage frequentie en dan worden de zoveelste inlogcode en de zoveelste gebruikersinterface als een belemmering ervaren. Daardoor vindt er ook nagenoeg geen gegevensuitwisseling plaats tussen afdelingen.

Juist aan gegevensuitwisseling tussen verschillende afdelingen is steeds meer behoefte.

Al was het maar omdat de wetgever ons daartoe verplicht. Het wordt overheidsorganisaties verboden naar de bekende weg te vragen. Niet alleen andere afdelingen, ook externen (klanten, ketenpartners, leveranciers) hebben behoefte aan informatie die momenteel in vele verschillende afdelingstoepassingen is opgeslagen.

Het is daarom gewenst de functionaliteit, die buiten de 'eigen' afdeling nodig is, met elkaar te delen. De informatiearchitectuur moet dus definiëren welke functionaliteit generiek is en een fasering tonen voor nog te ontwikkelen generieke functionaliteit.

Dát moet de kern zijn van de informatiearchitectuur van een overheidsinstelling.

Generieke functionaliteit kunnen we ook benoemen als midofficefunctionaliteit.

En afdelingsspecifieke functionaliteit als backofficefunctionaliteit.

Zo is het bij gemeenten gebruikelijk dat men één gezamenlijke producten- en dienstencatalogus heeft ingericht. Maar als het gaat om webformulierenfunctionaliteit ziet men vaak al verschillen per afdeling. En als het gaat om de afhandeling van zaken en het onderhouden van dossiers, is het momenteel zelfs gebruikelijk dat die functionaliteit is ondergebracht in de afdelingstoepassing. Op dit gebied is veel verbetering mogelijk.

De architectuur die daadwerkelijk bijdraagt aan het direct aantoonbaar verbeteren van de informatievoorziening bij de overheid, is een architectuur die gericht is op generieke functionaliteit. Enerzijds op het ontwikkelen van deze generieke functionaliteit en anderzijds op het ervoor zorgen dat deze functionaliteit daadwerkelijk organisatiebreed wordt ingezet.

Voorkomen moet worden dat alle processpecifieke toepassingen van de vakafdelingen een productencatalogus bevatten met uitsluitend producten van deze afdeling en dat deze toepassingen webformulieren bevatten. Een processpecifieke toepassing moet uitsluitend gericht zijn op de afdeling waarvoor deze toepassing bedoeld is. Buiten deze afdeling mag deze toepassing niet gebruikt worden. Dat houdt in dat ook het administratief beheren van zaken, het bijhouden van de status en het op orde houden van het zaakdossier, geen onderdeel zouden moeten uitmaken van de processpecifieke toepassing. Hoofdstuk 21 gaat verder in op processpecifieke toepassingen.

Omdat een architectuur een schets is van een ideale situatie, is het acceptabel om tijdelijk generieke functionaliteit in backoffice-toepassingen te gebruiken, als maar helder is dat daarnaast ook de generieke toepassing wordt gebruikt. Dit heeft wel als nadeel dat het een dubbele registratie met zich meebrengt.

Bij nieuw aan te schaffen processpecifieke toepassingen is het van belang, de architectuurprincipes strenger toepassen.

Kenmerken van een organisatie met een goed toegepaste informatiearchitectuur zijn:

- Proceseigenaren hebben niet langer een wens om een bepaald softwarepakket aan te schaffen, maar hebben een wens om hun informatievoorziening te verbeteren;
- Het aantal gebruikte softwaretoepassingen is beperkt;
- Er zijn veel afdelingen die volledig met generieke functionaliteit werken (geen 'eigen' softwarepakket).