

# 資料品質管理 —— 十種企業較常輕忽的疏失

朱昌綸 / 金融聯合徵信中心資訊部

傳統而言，企業將資產分為職工人員（employee / staff）及財務設備（finance / equipment）二種類型，而對於資產的管理亦有品質（quality）、價值（value）、安全（security）三種面向；具體而言，員工的道德品格屬職員之品質，員工的專業技能屬職員之價值，員工的身體健康屬職員之安全；再者，電腦主機的效能屬設備之品質，商品營運的收入屬財務之價值，會計稽核的機制屬財務之安全。

隨著資訊處理技術日益普及、電腦設備效能日益增強、網路通訊速率日益快速，資訊（data / information）儼然已成為另一種資產類型，為強化資訊資產品質、價值、安全的管理，聯徵中心亦從其組織架構中，分別設置資料品質、風險研究、資訊安全三組業務執行單位，本文僅從資訊資產品質之管理實務，歸納出企業於資料品質管理上，十種較常漠視或輕忽的疏失。

## 資料品質管理上的十害

### 1、Knowledge Workers Not Involved：資訊使用者未參與規劃

資訊系統開發者倘若對於業務細節不甚瞭解，對於資料品質問題的描述及嚴重性的表達，習慣以主觀角度判斷，相關作業流程設計時容易產生偏見，而所定義出的資訊，勢必因角度侷限而被認為資料品質不良，就算該系統執行的再完美也是徒勞。

因此，資料品質管理規劃時，就必須體認，唯有資料使用者才具客觀立場評鑑資料的良窳，應邀集適當層級的作業人員，從資料使用者的角度，充分溝通作業流程及徵詢功能需求，提供工具操縱的教育訓練；期望於系統設計之前，就能掌握日後應用之需。

### 2、Chief Officers Not Involved：領導階層未參與決策

資料品質管理係屬一連串複雜的抉擇流

程，必須在安全、實用、成本三者間取得平衡。最常見的疏失，在於領導階層未參與決策，各部門間本位主義充斥，對於資料品質管理的政策心存觀望，品質管理的目標缺乏相關作業人員認同，品質管理的責任歸屬不夠明確。

因此，資料品質管理規劃時，企業領導階層應以全面的格局看待問題，參與資料品質管理之建構過程，落實成本效益分析，將品質管理原則融入員工作業習慣及企業文化，明確地安排優先順序，迅速協調部門間衝突，並建立平衡機制，藉以維持正確的管理方向。

### 3、Tools vs. Principle：過度依賴工具及技術

資料品質的管理乃是人員 (people) 及程序 (process) 標準化的綜合體，工具及技術僅扮演輔助的角色，企業若過度聚焦於技術上的突破，或依賴工具及技術支援廠商的宣傳，將落入不斷購置工具後，又再尋求工具整合方案的痛苦循環窘境。

因此，資料品質管理規劃時，應致力於品質管理的原則 (principle) 及方法 (solutions)，將管理工具或軟體的研發交給技術支援廠商鑽研；倘若成效所含蓋的廣度及深度無法兼具，寧可先顧全廣度、抓大放小，將思維化零為整、建構藍圖後，再依迫切性逐步向深度邁進。

### 4、DBAS Focusing Only on Technology：

資料管理師不瞭解資料的價值



企業認為設置資料庫管理師 (DBA) 一職，就表示已落實資料品質管理，雖然DBA具備專業的技術背景，但往往僅專注埋首於解決技術上的問題，對於資料對企業的價值，並未真正的瞭解，導致資料庫架構設計時，盲點未被洞察而缺乏應變的彈性。

因此，資料品質管理規劃時，DBA除了探究問題發生的原因之外，應充分瞭解資料的價值，及資料品質對組織績效的重要性，再將資料處理的技術、流程及品質管理的要素完善地組織起來，並預留未來需求延伸的彈性，幫助資訊使用者立即擷取到資料。

### 5、Representation of Complex Data：原始資料未格式化

原始資料若未格式化，卻僅以文字敘述呈現 (如：醫生撰述病患之病歷)，將導致多項資料分析元素儲存於單一欄位實體之內，該非格式化型態之資料將無法提供資料使用者進行應用 (如：加總、分析、識別……等)，且異質性資料的混入亦不易被察覺；此外，圖像、

影音資料已蔚為風潮，目前卻僅以人為感受主觀來評鑑其品質。

因此，資料品質管理規劃時，原始資料應格式化（如：以代號對照樣態）處理，增加資料可分析及可辨識的能力，並可節省資料儲存空間；對於圖像、影音檔案之資料品質管理，仍必須仰賴專業技術的支援，尋求突破之道。

### 6、Multiple Data Sources：資料來源未具統一標準

企業所使用的資料來源多元，對資料之定義多少有所抵觸：同義異音（synonym）：不同人用不同欄位值，描述相同事件；例如信用卡「停用種類」欄位，部分機構對於繳款異常之卡戶報送代號J（消費款項未繳），部分機構卻報送代號T（信用貶落）。同音異義（homonym）：不同人用相同欄位值，描述不同事件；例如授信「結案註記」欄位，部分機構認為對外債權結束即報送結案，部分機構卻認為直到對內債權結束後才報送結案。

因此，資料品質管理規劃時，應請業務領域專家建置資料字典（business data dictionary），就各資料樣態逐一系列，以同音同義為標準，統一詮釋資料欄位定義；資料儲存時，應避免將不同來源的資料轉換至同一欄位實體。

### 7、Distributed Heterogeneous System：資訊系統未整合

企業各部門間資訊系統架構設定缺乏相容

性，或未採用交易檔儲存資料之變化，將導致資訊使用者因資訊回覆效率不佳、或自動化程序無法進行，必須採取例外處理（ad hoc），如此反覆地處理相同的問題，勢必增加資料品質管理的複雜性，進而降低資料品質管理的效率。

因此，資料品質管理規劃時，應將資訊系統層層堆疊的脈絡進行整合列為首選，研擬共同遵循的標準，建立部門間資訊系統一致性的架構設定及標準化的處理程序，並定期進行監控與測試，減少資訊使用者執行例外處理，增加資訊系統的回覆效率。

### 8、Security / Accessibility Trade-Off：安全性與實用性無法兼顧

安全性與實用性無法兼顧，是資料品質管理與生具備的困境，然而資料使用者往往無法體認此一取捨矛盾，卻歸咎於資料品質管理不善；例如，醫院通常未主動直接提供愛滋病患者的資料，導致醫療分析人員進行臨床研究未如預期，最後，病理資料品質的管理卻成了代罪羔羊。

因此，資料品質管理規劃時，首先應將有關資料安全性之政策，透明公告於資料使用者；短期做法，可藉由間接資料推衍（如：由疑似症狀發生頻度推論愛滋病症），遠期做法，可建立資料擷取控制點（如：設計申請、登記、查核機制）後，再將資料直接提供資料使用者應用。



### 9、External Data Beyond Control：企業夥伴未分擔品質管理責任

資料品質管理規劃時，常忽略企業合作夥伴也應對共同分享的資料品質負起責任；若企業對於合作夥伴的資料管理權責失衡，或未加強資料品質的警覺性，放任外部資料的品質不顧（如：欄位的缺設值過多），將連累企業的形象，且日後通常會付出加倍的彌補代價。

因此，資料品質管理規劃時，應提升主動發現問題的警覺性（如：身分證號=A123456789），藉由教育訓練，傳承內部員工有關資料品質管理的經驗與教訓，藉由案例分享，取得外部夥伴對於資料品質責任分擔一致的體認，透過合作與競爭，共同提升資料品質的管理。

### 10、Policies Not Carried Out：管理政策未落實遵循

資料品質的問題應該從源頭修復，但員工往往缺乏誘因去執行，或害怕遭致抱怨，導

致企業徒具資料品質政策，作業程序卻從未落實遵循；唯當資料於不同部門間應用時，才發現資料品質的管理有問題，或當營運損失產生時，才突顯資料品質管理的程序未受檢視。

因此，資料品質管理規劃時，應善用管理上的策略點，找出資料品質改善後的受益者，由受益者負責主導資料品質改善計畫，建立管理的特定流程及績效衡量指標，並定期檢視相關單位是否確實遵循資料品質管理的政策與程序。

## 結語

資料品質管理是一項「說」比「做」來得容易的工作，聯徵中心對於金融機構資料品質管理的期待：在資料定義方面，期待資料於報送機構內部儲存時，就已符合與報送規範一致的定義，而不是於資料報送之前，為閃避檢核邏輯，才臨時修改調整資料而已；在資料檢核方面，期待報送機構主動地將資料檢核機制導入其作業流程，而不是於資料報送之後，再被動將遭聯徵中心通知檢核不符資料更正而已。

在金融海嘯侵襲當下，風險管理的概念臻於具體化，金融機構已逐漸體認資料品質管理的迫切，但僅僅意識到這個問題，並不表示資料品質管理的落實，聯徵中心期待能與金融機構持續凝聚共識，透過程序反覆的調整與修正，經驗相互的回饋與淬煉，裨能逐步提升聯徵中心信用資料的品質，實踐信用資訊互惠共享的原則。