



Programma Archief 2020

Persona's en use cases voor toegang e-Depot

Landelijke open toegang Archief 2020

Datum	1 december 2015
Versie	1.0
Status	Definitief



Colofon

Programma	Archief 2020 (Programmalijn 3, Open toegang)
Versienummer	1.0 (definitief)
Contactpersoon	Mirella van der Velde (projectleider informatiebehoefte) 06 30271267 mirella@vanderveldes.nl Tine van Nierop (projectleider open toegang) 06 5267 23 31 tine.van.nierop@nationaalarchief.nl
Auteur	Mirella van der Velde – Archief 2020
Website	www.archief2020.nl

Inhoud

1.	Inleiding	4
1.1	Achtergrond	4
1.2	Gebruik	4
1.3	Overgedragen archief	5
1.4	Uitgeplaatst archief: onder WOB	5
1.5	Wet Hergebruik van overheidsinformatie	6
2.	Use cases.....	7
2.1	Onderzoeker in private sfeer	7
2.1.1	Wetenschappelijke onderzoekers	7
2.1.2	Scholier.....	8
2.1.3	Geschiedenis, persoonlijk belang	10
2.1.4	De rondstruiner.....	11
2.2	Recht- en bewijszoekende burger	13
2.3	Ondernemer in zijn bedrijfsuitvoering	14
2.4	Ambtenaar in zijn taakuitvoering	14
3.	Conclusie	17

1. Inleiding

1.1 Achtergrond

Naar aanleiding van de pilots met e-depots die momenteel in Nederland worden uitgevoerd, en in het bijzonder de 'Pilot e-Depot van de Provincie Noord-Holland met het Noord-Hollands Archief', is er behoefte aan het inzichtelijk maken van de informatiebehoefte van de gebruikers van een e-depot. Welk type bezoekers zijn op zoek naar welke informatie uit een e-depot en met welke beperkingen krijgen zij daarbij eventueel te maken? De gebruikers van een e-depot kunnen zowel een externe bezoeker aan het e-depot zijn, als een ambtenaar van de archiefvormende organisatie die informatie uit het e-depot nodig heeft voor zijn werk.

In dit document wordt de informatiebehoefte van de verschillende gebruikers van het e-Depot in kaart gebracht door ze te beschrijven in de vorm van een aantal persona's en use cases.¹

Persona's zijn op maat gemaakte klantprofielen om de kennis over doelgroepen 'tot leven' te brengen binnen de organisatie. Zij geven een naam en gezicht aan 'de klant' met motieven, verlangens en doelen in het leven.

Een **use case** beschrijft een systeem vanuit het gebruikersperspectief. Het is een gebruiksscenario. De use case beschrijft 'wie' met het betreffende systeem 'wat' kan doen. Het beschrijft de actor, de initiator van de interactie en het systeem zelf als een opeenvolging van eenvoudige stappen. Actoren kunnen iets of iemand zijn buiten het te bestuderen systeem. Een actor neemt deel in de opeenvolgende activiteiten in een dialoog met het systeem om een bepaald doel te bereiken. Actoren kunnen eindgebruikers, andere systemen of hardware (apparatuur) zijn. In het geval van de informatiebehoefte met betrekking tot het e-Depot zijn actoren immer eindgebruikers.

In de beschrijvingen in dit rapport wordt uitgegaan van persona's en use cases voor de specifieke pilot e-Depot van de Provincie Noord-Holland met het Noord-Hollands Archief.² De beschreven persona's zijn echter generiek genoeg om te kunnen worden hergebruikt voor de toegankelijkheid van e-Depots van vergelijkbare regionale archiefbewaarplaatsen. De persona's zoals die eerder voor de website van het Noord-Hollands Archief zijn opgesteld, zijn in dit stuk als uitgangspunt genomen.

In dit rapport worden use cases beschreven die uitgaan van archief dat is overgebracht, door overdraging of door uitplaatsing, met de daarbij behorende aspecten op gebied van openbaarheid en beschikbaarstelling.

1.2 Gebruik

De persona's zijn opgesteld als hulpmiddel ter bevordering van open toegang. Als een instelling collecties openbaar wil maken, is dit document een hulpmiddel om de verschillende doelgroepen die worden bediend, te beschrijven. Hierdoor kan helder gecommuniceerd worden over en richting de doelgroepen.

¹ Hierna wordt voor e-depot het e-Depot bedoeld zoals dat is ontwikkeld binnen het programma DTR (Digitale Taken Rijksarchieven) bij het Nationaal Archief voor de RHC's.

² Josine van der Voort, *Plan van Aanpak Pilot e-Depot met Noord-Hollands Archief, versie 1.6* (Haarlem, 8 juni 2015).

1.3 Overgedragen archief

Alle overheidsarchieven vallen onder de Archiefwet. Er is echter verschil tussen overgedragen en uitgeplaatst archief. Overgedragen archief slaat op wettelijke overdracht (na 20 jaar of eerder). Daarnaast bestaat er uitgeplaatst archief, waarover in 1.4 meer. In de Archiefwet staat onder andere beschreven dat als een organisatie het archief naar een regionaal archief of het Nationaal Archief overbrengt, dit archief automatisch openbaar is en vrij voor een ieder om in te zien. Artikel 15 van de Archiefwet bepaalt echter dat er bij overbrenging drie redenen kunnen zijn om de openbaarheid van stukken te beperken. Dat zijn de volgende redenen:

- de bescherming van de persoonlijke levenssfeer van individuele personen
- het belang van de Staat
- onterechte bevoordeling of benadeling van personen of instanties

Vooraf de eerste reden lijdt vaak tot een beperking aan openbaarheid, bijvoorbeeld bij verschillende registraties van persoonsgegevens door het sociaal domein van gemeentelijke instanties.

Volgens 2.2 van de Wet Bescherming Persoonsgegevens (WBP) mogen bepaalde persoonsgegevens slechts worden verwerkt in de gevallen die expliciet genoemd worden. Maar ook als er een zwaarwegend algemeen belang is om persoonsgegevens openbaar te maken. Uit jurisprudentie blijkt dat het openbaar maken van persoonsgegevens alleen toegestaan is als dat openbaar maken geen inbreuk maakt op de persoonlijke levenssfeer.

1.4 Uitgeplaatst archief: onder WOB

Naast wettelijk overgebracht archief, is het ook mogelijk archief uit te plaatsen. Dit betekent dat archiefbescheiden fysiek worden overgedragen naar het Nationaal Archief, een regionaal archief of gemeente-archief of zelfs een commerciële partij. Daarbij geldt dat het (fysiek of digitaal) beheer wordt uitgevoerd door deze laatstgenoemde partijen. De verantwoordelijkheid voor uitgeplaatst archief ligt echter onverminderd bij de archiefvormer. Bij uitgeplaatst archief is het archief voor burgers gesloten. Voor inzage door ambtenaren gelden verschillende gebruikersrechten.

De toegang tot de documenten is tot het moment van overdracht dan ook geregeld in de WOB (Wet Openbaarheid van Bestuur), ook als het gaat om uitgeplaatst archief. Binnen de WOB wordt een aantal gronden genoemd voor het weigeren van openbaarheid van informatie. Dat zijn in het kort de volgende:³

1. Absolute weigeringsgronden

Bij absolute weigeringsgronden (ook wel uitzonderingsgronden genoemd) hoeft het belang van de informatieverschaffing niet te worden afgewogen tegen het belang van het niet verschaffen van de informatie.

Het verstrekken van informatie blijft achterwege voor zover dit:

- a. de eenheid van de Kroon in gevaar zou kunnen brengen.
- b. de veiligheid van de Staat zou kunnen schaden.
- c. bedrijfs- en fabricagegegevens betreft, die door natuurlijke personen of rechtspersonen vertrouwelijk aan de overheid zijn meegedeeld.
- d. persoonsgegevens betreft als bedoeld in paragraaf 2 van hoofdstuk 2 van de Wet bescherming persoonsgegevens, tenzij de verstrekking kennelijk geen inbreuk op de persoonlijke levenssfeer maakt.

2. Relatieve weigeringsgronden

Bij relatieve weigeringsgronden vindt altijd een afweging plaats tussen het publieke belang van het verstrekken van informatie en het te beschermen bijzondere belang. Het verstrekken van

³ Voor een uitgebreidere beschrijving verwijzen we naar www.wob.nl.

informatie blijft achterwege voor zover het belang daarvan niet opweegt tegen één van de hieronder genoemde belangen:

- a. de betrekkingen van Nederland met andere staten en met internationale organisaties.
- b. de economische of financiële belangen van de Staat, de andere publiekrechtelijke lichamen of de in artikel 1a, onder c en d, bedoelde bestuursorganen.
- c. de opsporing en vervolging van strafbare feiten.
- d. inspectie, controle en toezicht door bestuursorganen.
- e. de eerbiediging van de persoonlijke levenssfeer.
- f. het belang, dat de geadresseerde erbij heeft als eerste kennis te kunnen nemen van de informatie.
- g. het voorkomen van onevenredige bevoordeling of benadeling van bij de aangelegenheid betrokken natuurlijke personen of rechtspersonen dan wel van derden.

Daarnaast is voor de verstrekking van informatie die betrekking heeft op het milieu een aantal uitzonderingen op de weigeringsgronden gemaakt.

De WOB geldt net als de Algemene wet bestuursrecht voor 'bestuursorganen'; dat zijn er minder dan de 'overheidsorganen' uit de Archiefwet. Zo vallen bijvoorbeeld de Staten-Generaal, de Raad van State en de Algemene Rekenkamer niet onder de WOB. Het openbaarheidsregime heeft betrekking op overheidsinformatie die is vastgelegd in documenten, voor zover die (nog) niet zijn overgebracht naar de archiefbewaarplaats. Of de documenten ook archiefbescheiden in de zin der wet zijn, is voor de WOB niet relevant. Zo vallen volgens jurisprudentie ook persoonlijke aantekeningen van ambtenaren onder de WOB, zodra die werkgerelateerd zijn.

1.5 Wet Hergebruik van overheidsinformatie

In de zomer van 2015 is de wet Hergebruik van overheidsinformatie van kracht geworden. In deze wet is bepaald dat alle openbare overheidsinformatie voor hergebruik beschikbaar moet kunnen worden gesteld, op verzoek, tegen marginale verstrekingskosten, waarbij zoveel mogelijk over wordt gegaan tot elektronische verstrekking in open formaat (open standaarden).

Alle openbare overheidsinformatie komt in aanmerking voor hergebruik na een verzoek tenzij:

- Er rechten van derden in het geding zijn
- Een culturele instelling een verzoek om hergebruik afwijst bijvoorbeeld vanwege kwetsbaarheid van een document.

De Wet Openbaarheid van Bestuur regelt toegang tot documenten. De wet Hergebruik overheidsinformatie regelt het gebruik van de documenten.

Een verzoek om hergebruik kan niet alleen betrekking hebben op overgedragen, openbare informatie, maar ook van toepassing zijn gaan om nog niet openbare informatie. In dat laatste geval moet eerst bepaald worden (via de wet Openbaarheid van bestuur) bepaald worden of de informatie openbaar is.

2. Use cases

In dit hoofdstuk worden de verschillende persona's en use cases beschreven. Elke persona heeft één of twee use cases. De beschrijving volgt de vorm van "Als <een type gebruiker> wil hij <iets doen> zodat hij <er iets aan heeft>". Er wordt zoveel mogelijk volgens de Methode Cockburn gewerkt, waarbij naast een main success scenario ook een alternatief scenario wordt geschetst.

2.1 Onderzoeker in private sfeer

2.1.1 Wetenschappelijke onderzoekers

1.	Naam	Klaas
2.	Leeftijd/geslacht	64, man
3.	Opleiding	Universitair
4.	Generieke omschrijving	Is verbonden aan de universiteit en doet al jaren wetenschappelijk onderzoek naar moderne stedenbouw en infrastructurele werken. Klaas kent de weg naar allerlei archieven in Nederland door zijn jarenlange ervaring. Klaas komt al jaren in de studiezaal, niet alleen bij het Noord-Hollands Archief, maar ook bij andere archieven. Meestal zoekt Klaas in de studiezaal op de computer in het archievenoverzicht, al doet hij dat sinds een tijdje ook steeds vaker thuis omdat hij erachter is gekomen dat dit hem tijd bespaart.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	WAT <ul style="list-style-type: none"> Klaas wil er op kunnen vertrouwen dat de informatie volledig, up-to-date en van goede kwaliteit is. HOE <ul style="list-style-type: none"> Hij zou graag een eenvoudig te bedienen interface zien, waarmee hij binnen een paar muisklikken de informatie heeft gevonden die in het e-Depot over zijn onderzoeksonderwerp aanwezig is. De interface moet erin voorzien dat hij de documenten eenvoudig kan bekijken. Graag wil Klaas van de gevonden resultaten meteen de documenten kunnen downloaden. Klaas wil graag gebruik maken van attenderingsmogelijkheden.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Klaas kent zijn weg en heeft weinig hulp nodig.
7.	Main success scenario	Als wetenschappelijk onderzoeker wil Klaas het archief van het e-Depot raadplegen op het gebied van moderne stedenbouw en infrastructurele werken, zodat hij te weten komt of het project SolaRoad aansluit bij de ontwikkelingslijn die hij in zijn onderzoek aan het beschrijven is. Als hij zoekt op de termen "rendement+solaroad", komt hij snel terecht bij het antwoord op zijn vraag, en kan hij vanuit de gevonden dossiernummers specifiek door zoeken.
8.	Alternatief scenario	Als Klaas het e-Depot raadpleegt op de ontwikkelingen bij SolaRoad die hebben geleid tot samenwerking tussen architectuur en energiewinning wordt hij teleurgesteld. Hij krijgt te zien dat hij 0 zoekresultaten krijgt. Dit kan hij ook niet verwachten in het overgebracht archief dat hij als burger mag raadplegen. Klaas zou geholpen zijn als hij doorverwezen zou worden naar onderzoek aan de universiteit of een algemene opsomming over deze

	samenhang, bijvoorbeeld naar solar dakpannen of zonnepanelen.
--	---

1.	Naam	Marjolein
2.	Leeftijd/geslacht	24, vrouw
3.	Opleiding	Universitair
4.	Generieke omschrijving	Is bezig met een promotieonderzoek op het gebied van innovatieve manieren van energiewinning. Heeft veel verstand van het eigen onderzoeksveld, en veel inhoudelijke kennis.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marjolein wil inhoudelijke informatie over de techniek achter de gebruikte oplossing. • Ze wil volledige en actuele informatie. • Wil graag haar vragen en gedachten af kunnen stemmen met een specialist. Zij heeft een hele lijst met vragen, wil zelf antwoorden vinden en dat vervolgens checken bij de specialist. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marjolein is blij als het verhaal ondersteund wordt door een tekening of beeld. • Zij verwacht een gebruiksvriendelijke mogelijkheid om de informatie te downloaden zodat ze de informatie thuis eenvoudig kan hergebruiken. Door geavanceerd te kunnen zoeken wordt Marjolein goed geholpen om haar zoek doel snel te bereiken. Bovendien is het prettig dat ze full-tekst kan zoeken.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Marjolein kent haar weg en heeft weinig hulp nodig. Heeft kennis over de opbouw van archieven en weet hoe ze slim moet zoeken. Vraagt soms na, als check, of er nog meer informatie is dan zij had gedacht. Ook stelt zij specifieke vragen over openbaarheid (wat moet ik doen als ik X wil inzien?) en diep-inhoudelijke vragen over de materie.
7.	Main success scenario	Als promovendus wil Marjolein het e-Depot raadplegen op het gebied van innovatieve energiewinning zodat zij de achterliggende techniek kan begrijpen en beschrijven voor haar promotie.
8.	Alternatief scenario	Hoewel Marjolein veel informatie vindt over het SolaRoad-project, leest zij niet veel over de gebruikte techniek, behalve in generieke terminologie. Dit zal zij ook niet vinden in overgebracht archief. Wellicht is er informatie in uitgeplaatst archief te vinden, maar dat is voor haar als burger niet toegankelijk. Zij wil graag doorverwezen worden naar een plaats waar ze dergelijke informatie wel kan vinden.

2.1.2 Scholier

1.	Naam	Daan
2.	Leeftijd/geslacht	17, man
3.	Opleiding	VWO (scholier)

4.	Generieke omschrijving	Daan moet een profielwerkstuk maken over een onderwerp dat betrekking heeft op de gemeente Zaanstad. Maar eerst een vraagstelling bedenken, staat er op het blaadje dat hij van de docent heeft gekregen... Daan is bij het e-Depot terecht gekomen toen hij zocht op SolaRoad ⁴ , omdat hij zelf elke dag over het fietspad fietst.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Daan is op zoek naar inspiratie. Hij wil graag in weinig tijd een onderwerp onderzoeken • Informatie moet helder, duidelijk en begrijpelijk zijn want hij wil er niet te veel tijd aan besteden. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Wil dat informatie gemakkelijk uit te printen of (digitaal) te kopiëren is, zodat hij het nog eens kan nalezen of kan gebruiken in zijn werkstuk. • Verwacht een uitgebreide zoekmachine over de informatie die in het e-Depot is opgenomen, zoals als Google. • Wil processen duidelijk hebben, niet te technisch, zou niet snel een wachtwoord aanvragen om iets te krijgen, dit is een drempel. • Daan wil graag een virtueel dossier zelf kunnen opbouwen, zodat hij daar zelf in kan plaatsen wat hij denkt te kunnen gebruiken.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Daan moet een opdracht maken voor school, maar heeft geen idee hoe hij dat aan moet pakken. Daan is gemakzuchtig. Hij heeft geen behoefte aan lange teksten over hoe je onderzoek moet doen. Middelbare scholieren en studenten denken vandaag dat ze goed kunnen zoeken, maar dat is de "Google-manier". Hij heeft uitleg nodig over bv. de manier waarop het e-Depot is opgebouwd en wordt ontsloten, en welk type materiaal het wel en niet bevat. De mechaniek van het zoeken is anders, hij moet verwijzingen kunnen snappen.
7.	Main success scenario	Als scholier wil Daan alle informatie die hij nodig heeft voor een werkstuk over SolaRoad overzichtelijk bij elkaar vinden, waardoor hij op ideeën wordt gebracht over indeling en inhoud van zijn werkstuk.
8.	Alternatief scenario	Als scholier wil Daan informatie over zonnecellen in het algemeen op het spoor komen en daarover verwijzingen vinden, zodat hij bij een nieuwe bron de door hem gewenste informatie voor zijn werkstuk kan verzamelen. Dit treft hij niet aan in het overgebrachte archief dat hij mag raadplegen; dit is geen materiaal dat door de archiefvormer naar het e-Depot zal zijn overgebracht.
9.	Overige informatie	Scholieren zijn het soort bezoekers dat je wilt stimuleren en aanzetten tot vervolfbezoeken.

⁴ SolaRoad is een fietspad in Krommenie: 'SolaRoad is een baanbrekende innovatie op het gebied van energiewinning. Een uniek concept, dat zonlicht op het wegdek omzet in elektriciteit: het wegennet als een onuitputtelijke bron van groene stroom.' <http://www.solaroad.nl/>, 20150825.

2.1.3 Geschiedenis, persoonlijk belang

1.	Naam	Bob
2.	Leeftijd/geslacht	46, man
3.	Opleiding	MBO
4.	Generieke omschrijving	Bob heeft net een oud huis gekocht en is op zoek naar gegevens over dit pand.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zoekt vooral informatie over vergunningen van alle overheden (en niet alleen van de gemeente), die in en om het huis zijn afgegeven in het verleden. Wellicht is er bv. ook een vergunning van het waterschap van toepassing. • Hij zoekt informatie die gemakkelijk te begrijpen en te gebruiken is. • Hij wil achterhalen welke werkzaamheden zijn toegestaan op en om zijn nieuwe pand en vraagt zich af of dit een terrein is met archeologische waarden, waarvoor wellicht speciale regels gelden. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zijn grote wens is dat al die informatie (geo-informatie, kaarten, rapporten, technische achtergrondinformatie etc.) via één loket binnen te halen is, ook thuis. • Bob wil tijd- en plaatsonafhankelijk kunnen werken.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Informatie over wat er binnen het e-Depot te vinden is en hoe daar onderzoek in te doen - liefst simpel. Wil graag contactgegevens van het archief om snel een telefoontje te kunnen plegen om vragen te kunnen stellen (dat levert sneller antwoorden op, dan zoeken in het e-Depot) over hoe en waar hij informatie over zijn huis kan vinden.
7.	Main success scenario	Als huiseigenaar wil Bob weten welke milieuvergunningen of andere vergunningen op zijn adres en in een straal van 100 meter daaromheen zijn afgegeven. Hij wil kunnen zoeken op postcode of op naam van de eerdere huiseigenaar. Helaas mag hij daar niet op zoeken, omdat dit volgens de Archiefwet niet openbare informatie betreft, ter bescherming van de persoonlijke levenssfeer van individuele personen.
8.	Alternatief scenario	Bob wil als huiseigenaar op een kaart naar vergunningen kunnen zoeken zodat hij de voor hem relevante informatie overzichtelijk kan raadplegen.

1.	Naam	Henk en Thea
2.	Leeftijd/geslacht	58 en 53 jaar, echtpaar
3.	Opleiding	MBO
4.	Generieke omschrijving	Henk en Thea wonen al ruim twintig jaar in hetzelfde huis. Ze vragen zich af of ze nog zullen investeren in hun huis en zijn benieuwd of ze een bestemmingsplan kunnen vinden in het e-Depot. Graag willen ze iemand spreken.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze zoeken vooral naar het specifieke bestemmingsplan voor

		<p>hun buurt, niet naar ingewikkelde bouwhistorische verhandelingen. Het bestemmingsplan of andere informatie moet gewoon leesbaar zijn of uit te printen.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze zoeken informatie over hoe anderen in hun omgeving om zijn gegaan met het bestemmingsplan en of er veel is geïnvesteerd in hun buurt in de afgelopen periode. • Ze willen het liefst de actuele, correcte en bruikbare gegevens vinden. • Informatie moet niet te ingewikkeld zijn, ze zijn nou eenmaal geen professoren. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ze willen het liefst niet tien websites raadplegen voor informatie, maar alles handig bij elkaar hebben, met een soort virtuele dossiers. • Het highlighten van zoektermen zou hen helpen de informatie die zij zoeken sneller te kunnen doorgronden.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	<p>Informatie over wat er binnen het e-Depot te vinden is en hoe daar een relevant bestemmingsplan in te vinden is - liefst simpel. Contactgegevens om snel een telefoontje te kunnen plegen om vragen te kunnen stellen (dat levert sneller antwoorden op, dan zoeken in het e-Depot) over hoe en waar hij informatie over zijn huis kan vinden.</p>
7.	Main success scenario	<p>Als huiseigenaar willen Henk en Thea het bestemmingsplan van hun omgeving inzien, zodat zij kunnen besluiten of een investering in hun huis, gezien de plannen van de gemeente, nog de moeite waard is.</p>
8.	Alternatief scenario	<p>Henk en Thea willen informatie over de investeringen die hun burens in de afgelopen jaren hebben gedaan kunnen vinden. Helaas is dat, ook als ze zoeken op eventueel afgegeven bouwvergunningen, niet mogelijk wegens beperkte openbaarheid. Dit betreft uitgeplaatst archief, dat onder de WOB valt en duidelijke beperkingen aan de openbaarheid kent.</p>

2.1.4 De rondstruiner

1.	Naam	Bettine
2.	Leeftijd/geslacht	28, vrouw
3.	Opleiding	HBO
4.	Generieke omschrijving	<p>Bettine werkt bij een regionaal archiefcentrum in het zuiden van het land en wil graag meer weten over het e-Depot als voorziening. Ze gaat daarvoor te rade gaat bij het archief dat over een e-Depot beschikt.</p>
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bettine wil graag weten wat er in het e-Depot aanwezig is, hoe het werkt en hoe het e-Depot is opgebouwd. • Bettine verwacht inspiratie te vinden voor haar eigen situatie en is benieuwd naar de ervaringen op bovenstaande gebieden. • Bettine is niet zozeer in de inhoud van het e-Depot geïnteresseerd, maar wel in de afspraken en werkwijze van aansluiting van leveranciers op het e-Depot en hoe het e-Depot technisch is opgebouwd.

		<p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Bettine hoopt op een aparte sectie "over het e-Depot" met een overzicht van toeleveranciers en van de content van het e-Depot. • Een duidelijke navigatiestructuur zou Bettine helpen snel te vinden wat ze zoekt.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Bettine is als medewerkster van een regionaal archiefcentrum goed op de hoogte van informatiestructuren en van zoekstrategieën en -mogelijkheden en hoeft daar ook geen uitleg over. Ze wil weten welke collecties er zijn en welke toeleveranciers zijn aangesloten en hoopt dat ze snel naar die informatie geleid wordt.
7.	Main success scenario	Bettine wil als medewerkster van een regionaal archiefcentrum de informatie over het e-Depot vinden, zodat ze inspiratie kan opdoen voor haar eigen archiefinstelling. Bettine kijkt op de website van het e-Depot en vindt de onderdelen "aanbieden archiefmateriaal", "over het e-Depot" en "aangesloten instellingen". Zij is daarmee zeer tevreden.
8.	Alternatief scenario	Bettine zoekt informatie over de manier waarop het e-Depot technisch is opgebouwd, maar kan dat helaas niet vinden. Ze zoekt contact via de "contact-button".

1.	Naam	Marilène
2.	Leeftijd/geslacht	38, vrouw
3.	Opleiding	MBO
4.	Generieke omschrijving	Marilène houdt van geschiedenis en heeft geen idee heeft wat ze zou kunnen vinden bij het archief. Ze was gewoon een beetje aan het rond-browse en kwam via links bij het e-Depot.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marilène is gewoon benieuwd wat er allemaal te vinden is in het e-Depot en wil verder geholpen worden in haar ontdekkingsreis van het archief. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Marilène hoopt op een knop "andere bezoekers keken ook bij..." • Een duidelijke navigatiestructuur zou Marilène helpen te doorgronden "waar ze eigenlijk zit" in het e-Depot.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Marilène heeft wel enige ervaring in het zoeken in archieven en heeft geen behoefte aan uitleg over de opbouw van het archief. Ze wil graag zien wat de interessante onderdelen zijn van het e-Depot en verwacht daar binnen één of twee keer klikken te belanden.
7.	Main success scenario	Marilène wil als toevallige rondstruiner de hoogtepunten in het e-Depot vinden, zodat ze haar brede interesse kan voeden met wat ze toevallig tegenkomt. Marilène kijkt op de website van het e-Depot en vindt onder de knop "andere bezoekers keken ook bij..." precies wat ze zoekt. Ze is blij verrast met de informatie die ze allemaal online kan vinden.
8.	Alternatief scenario	Marilène zoekt voor haar interessante informatie, maar komt alleen contracten met aannemers en beleidsstukken over

		SolaRoad tegen. Dat boeit haar maar matig. Ze besluit vooralsnog dat het e-Depot niets interessants voor haar bevat.
--	--	--

2.2 Recht- en bewijszoekende burger

1.	Naam	Juliette
2.	Leeftijd/geslacht	32, vrouw
3.	Opleiding	HAVO
4.	Generieke omschrijving	Juliëtte woont in Zaanstad en kijkt uit op een groenstrook met een fietspad: SolaRoad. Veel drukte, pers en daarnaast is Juliette bang voor troep in de bodem. Mag dat allemaal zomaar voor haar deur?
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Juliëtte is jong en gedreven. Ze wil weten of alle vergunningen wel in orde zijn en of dat spul dat is gebruikt voor SolaRoad geen kwaad kan. Ze vraagt zich af of de grond wel zomaar op deze manier gebruikt kan worden. Ze is doorverwezen naar het e-Depot door de provincie. • Ze zou wel een website willen vinden waarin ze kan vinden of zonnecellen op fietspaden wel eens tot problemen hebben geleid, bijvoorbeeld voor de gezondheid of voor de bodem. Met daarbij de mogelijkheid om iemand te kunnen spreken zou het helemaal perfect zijn. • Wil best haar eigen kennis delen met anderen die met dezelfde vragen en problemen zitten. • Ze wil weten wie waarvoor verantwoordelijk is en waar zij met haar vragen kan aankloppen. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Als ze iets vindt, wil ze dit delen met haar buurtgenoten en ze informeren over de bijzonderheden onder en boven de grond. • Plaats- en tijdonafhankelijke toegang helpt Juliëtte.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Juliette is een minder goede zoeker en is nog nooit in een archief geweest. Zij wil advies hoe zij zo snel mogelijk de relevante vergunningen kan vinden. Zij heeft daarom advies nodig hoe ze moet zoeken in archieven en waar zij contactgegevens en openingstijden van de studiezaal kan vinden. Eigenlijk interesseert het haar niet zoveel wat er verder allemaal te vinden en te doen is bij het archief. Ze wil alleen zo snel mogelijk de informatie vinden die zij zoekt.
7.	Main success scenario	Juliette wil als rechtzoekende burger zo snel mogelijk de relevante vergunningen vinden zodat zij kan oordelen of wat er gebeurt in orde is.
8.	Alternatief scenario	Juliette wil als rechtzoekende burger weten of het materiaal dat voor de aanleg van SolaRoad is gebruikt geen kwaad kan in de bodem zo dicht bij haar huis. Zij zoekt wetenschappelijke informatie over het gebruikte materiaal maar wordt teleurgesteld en kan in het e-Depot niets vinden. Ze wil graag weten waar ze

		dan verder moet zoeken.
9.	Alternatief scenario 2	Juliette wil graag zoeken op de naam van de betrokken vergunningverlener maar dit krijgt ze niet voor elkaar. De informatie is beperkt openbaar, want komt voor in het uitgeplaatst archief en daar heeft ze geen toegang toe. Graag wil Juliette weten hoe ze verder moet zoeken.

2.3 Ondernemer in zijn bedrijfsuitvoering

1.	Naam	Henri
2.	Leeftijd/geslacht	56, man
3.	Opleiding	MBO
4.	Generieke omschrijving	Henri is zelfstandige en aannemer en krijgt een opdracht voor het renoveren van een twaalfstal huizen in de Kazernehof in Tilburg. Hij vermoedt dat op de locatie van een aantal van deze huizen in het verleden milieuvergunningen aangevraagd zijn, omdat er in het verleden bedrijven gevestigd waren. Voor hij de klus aanneemt, wil hij weten waar hij aan toe is.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • De milieuvergunningen tot vijftig jaar geleden terugvinden voor een bepaalde straat. • Snel inzicht verkrijgen in de mogelijke risico's die hij door de vroegere activiteiten loopt bij de uitvoering van zijn werkzaamheden. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Henri wil een eenvoudige zoekinterface, waarbij hij op adres kan zoeken en het liefst nog aan de hand van een kaart, zodat hij eventueel een ruimer gebied kan bekijken.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Henri wil snel en zonder uitleg alle informatie vinden die hij zoekt. Het moet vooral eenvoudig, dus als iemand hem kan vertellen hoe hij het best kan zoeken, vindt hij dat prettig.
7.	Main success scenario	Henri wil als aannemer de milieuvergunningen van de Kazernehof vinden van de afgelopen vijftig jaar, zodat hij kan inschatten of hij bij de renovatie ergens rekening mee moet houden. Henri vindt een aantal milieuvergunningen waar hij de informatie uit kan halen die hij nodig heeft.
8.	Alternatief scenario	Henri vindt geen BRZO-vergunningen, terwijl hij juist vermoedt dat die er wel zijn. Die vergunningen zijn namelijk niet door de gemeente afgegeven, maar door de provincie en de provinciale milieuvergunningen zijn nog niet opgenomen in het e-Depot. Hij wil graag weten hoe hij dan aan die informatie komt en vraagt zich af of andere mensen, met minder verstand van zaken dan hij, wel voldoende gewaarschuwd worden voor de incompleteit van de informatie in het e-Depot.

2.4 Ambtenaar in zijn taakuitvoering

	Naam	Hans
2.	Leeftijd/geslacht	43, man
3.	Opleiding	Universitair
4.	Generieke omschrijving	Hans werkt bij de Provincie Noord-Holland als projectleider infrastructurele werken. Hij heeft een geschil met de aannemer die verantwoordelijk is geweest voor de aanleg van het SolaRoad-fietspad en wil weten wat er contractueel precies is afgesproken in het verleden.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hans verwacht dat hij goede en actuele informatie kan vinden zodat (politieke) besluiten gefundeerd genomen kunnen worden. • De informatie waar hij naar zoekt moet wel diepgang hebben, niet te oppervlakkig. Aan mooie verhalen heeft hij niets. • Zou meer voorbeelden willen zien van hoe in soortgelijke gevallen met de aannemer is opgetreden. Een community daarover zou hij niet erg vinden. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Hans verwacht de contracten met de aannemer van SolaRoad snel en overzichtelijk te kunnen vinden, net als bij het zoeken in het DMS van de provincie. • Wil graag het internet kunnen gebruiken voor het afhandelen van voor hem alledaagse zaken, wat gemakkelijk kan moet ook gemakkelijk gedaan worden. • Goede metadatering kan Hans helpen snel te vinden wat hij zoekt.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Hans heeft geen ervaring in het zoeken in archieven. Hij wil daar ook geen uitleg over, hij verwacht dat het contract snel boven water komt, net als dat zou gebeuren als wanneer hij het zou opvragen bij de DIV-afdeling van de provincie.
7.	Main success scenario	Hans wil als projectleider infrastructuur bij de provincie de contracten vinden met de aannemer, zodat hij weet wat er met de aannemer exact is afgesproken. Hans kijkt op de website van het e-Depot en vindt met het zoeken op de naam van de aannemer en het onderwerp van het contract binnen een paar muisklikken wat hij zoekt. Hij kan het bijgevoegde contract als pdf openen op zijn pc in het provinciehuis.
8.	Alternatief scenario	Hans zoekt het contract maar kan het niet vinden. Hij wil eigenlijk niet accepteren dat het contract er niet is of niet gevonden kan worden. Hij heeft haast, want het geschil dreigt anders op te lopen. Hij zegt dat hij bezwaar wil maken tegen het niet kunnen vinden van het contract en wil niet accepteren dat de regels betreffende beperkte openbaarheid bij een culturele instelling zoals het NHA anders zijn dan bij een interne DIV-afdeling.
9.	Alternatief scenario 2	Hans zoekt op naam van de aannemer, zodat hij zeker weet dat hij alles vindt dat op deze aannemer betrekking heeft. Als ambtenaar heeft hij het recht op deze manier informatie te zoeken (maar als burger zou hij dat niet hebben). Het betreft uitgeplaatst archief. Deze informatie is beperkt openbaar, en is voor Hans als ambtenaar wel beschikbaar.

10.	Overige informatie	De toon van een professionele recht- en bewijszoekende is anders. Hans is niet geïnteresseerd in het hoe en waarom; hij heeft haast en wil nú het resultaat.
-----	--------------------	--

1.	Naam	Auke
2.	Leeftijd/geslacht	32, man
3.	Opleiding	HBO
4.	Generieke omschrijving	Hans werkt bij de Provincie Noord-Holland en is beleidsmedewerker. Hij moet voor zijn werk een beleidsadvies opstellen voor een traject dat overeenkomsten vertoont met het SolaRoad-project. Hij wil niet graag het wiel opnieuw uitvinden en komt bij het e-Depot terecht om te leren van het procesverloop en elementen van de beleidsvorming opnieuw te kunnen gebruiken.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Het procesverloop van het project kunnen reconstrueren. <p>HOE</p> <ul style="list-style-type: none"> • Beleidsvormende documenten eenvoudig kunnen vinden en als bewerkbaar document kunnen downloaden, zodat hij delen ervan kan hergebruiken. • Goede metadatering en de mogelijkheid voor full-tekst search helpen Auke zijn doel te bereiken.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Auke wil geen uitleg over de volledige inhoud en opbouw van het e-Depot; hij wil gewoon snel resultaat zonder poespas.
7.	Main success scenario	Auke wil als beleidsmedewerker bij de provincie de beleidsvormende stukken van het SolaRoad-project vinden, zodat hij deze kan hergebruiken voor een nieuw traject. Auke vindt met een paar keer klikken een aantal beleidsstukken in het e-Depot en kan daar mee uit de voeten. Hij kan delen van de teksten kopiëren uit de PDF's die hij ziet.
8.	Alternatief scenario	Auke zoekt het verloop van een bestaand besluitvormingsproces in verband met een nieuwe aanbesteding, maar kan niets vinden. Hij vindt een aantal losse documenten maar krijgt niet helder hoe het besluitvormingsproces verlopen is. Hij wil graag in het archief van het e-Depot kunnen vinden wie hij daarover zou kunnen aanspreken. Dat zijn weliswaar gegevens die beperkt openbaar zijn, maar omdat Hans het archief van het e-Depot benadert als ambtenaar, krijgt hij toegang tot deze gegevens.

1.	Naam	Martine
2.	Leeftijd/geslacht	28, vrouw
3.	Opleiding	MBO
4.	Generieke omschrijving	Martine werkt bij de Provincie Noord-Holland als auditor. Het is Martine's taak te controleren of de provincie rechtmatig te werk is gegaan bij onder andere het gunnen van werk aan aannemers.
5.	Wat is de informatiebehoefte?	<p>WAT</p> <ul style="list-style-type: none"> • Martine komt bij het e-Depot terecht omdat zij een audit moet doen naar de procesverloop van het gunnen van werk, in dit geval voor SolaRoad.

		<ul style="list-style-type: none"> • HOE • Op een eenvoudige manier de gunningsdocumenten voor aannemers van het SolaRoad-project bij elkaar kunnen zoeken, zodat zij het proces kan reconstrueren en de rechtmatigheid van handelen kan valideren. • Het kunnen zoeken op aannemer en op projectnummer helpt Martine.
6.	Welke ondersteuning heeft de persoon nodig?	Martine wil net als Auke snel resultaat zonder poespas.
7.	Main success scenario	Martine wil als auditor bij de provincie de stukken zien waaruit duidelijk wordt welke redenen er zijn geweest om bepaalde organisaties werk te gunnen, zodat zij kan beoordelen of de provincie rechtmatig gehandeld heeft. Martine vindt de stukken waarin de beoordelingen van de aanbesteding, zodat zij haar oordeel kan vormen.
8.	Alternatief scenario	Martine zoekt de aanleidingen tot gunningen van werk, maar kan in eerste instantie deze bestanden niet vinden, omdat ze niet zijn opgenomen in e-Depot.
9.	Alternatief scenario 2	Doordat de bestanden als PDF-A zijn opgenomen in het e-Depot, kost het haar veel werk om alle cijfers, die oorspronkelijk in Excel-tabellen waren opgemaakt, netjes op een rijtje te krijgen.

3. Conclusie

In dit rapport wordt de eerste stap gezet bij het in kaart brengen van de informatiebehoefte van de verschillende informatiebehoefte van bezoekers aan het e-Depot. Het beschrijft een aantal specifieke situaties voor overgebracht en uitgeplaatst archief. De ontwikkelingen van digitale archivering, de trend naar actieve openbaarheid en vervroegde uitplaatsing in een e-Depot, maken verder onderzoek nodig. De volgende opmerkingen zijn hier relevant:

1. De in dit rapport beschreven persona's en hun informatiebehoefte hebben mogelijk impact op de selectie van archiefmateriaal voor het e-Depot en de wijze waarop de *ingest* wordt gedaan. Met name de metadatavelden met betrekking tot *toegankelijkheid* van de stukken (een bepaald stuk mag bijvoorbeeld wél door een ambtenaar gevonden worden binnen zijn taakuitoefening, maar niet door een burger) worden voor de hierboven beschreven persona's van groot belang.⁵
2. De omschreven informatiebehoefte van de persona's en use cases uit deze studie kunnen een leidraad zijn voor het opstellen van functionele eisen voor de beschikbaarstelling en presentatie van informatie uit het e-Depot.
3. In deze studie wordt niet ingegaan op de keuzes die instellingen/organisaties maken in de informatiestromen binnen de enterprise architectuur en de plaats van het e-Depot daarin. Het verdient aanbeveling nader onderzoek te doen, dan wel aanbevelingen te publiceren, naar de manieren van beschikbaarstelling van opgevraagde informatie, op basis van informatiebehoefte en rol (business of publiek). Het is op dit moment nog een illusie te denken dat alle informatiestromen bij beschikbaarstelling via het e-Depot zullen gaan lopen.

⁵ Zie ook het standaard metadatamodel voor digital born archieven:
<https://archief2020.nl/projecten/metadata-toepassingsprofiel-lokale-overheden-fase-2>, 20150825.