|  |
| --- |
| Onderzoeksvoorstel DUTO-scan bijNaam organisatie  |
|  |
| Versie 01 |

|  |  |
| --- | --- |
| Datum | In te vullen |

Colofon

Projectnaam: DUTO-scan bij organisatie

Opdrachtgever: in te vullen

Opdrachtnemer: Diana Teunissen (Directeur Digitale Infrastructuur & Advies Nationaal Archief, tevens CIO)

Onderzoeker: in te vullen
in te vullen
in te vullen
Project DUTO | Postbus 90520 | 2509 LM Den Haag

Auteur: in te vullen

Versie: 01

Bijlage(n): 1

Inhoud

Colofon—2

1) Inleiding—4

2) Onderzoeksgebied en scope—5

3) Rollen en team—7

4) Stappen DUTO-scan—8

5) Planning—9

6) Rapportage en evaluatie—10

BIJLAGE 1: BESCHRIJVING ROLLEN IN DUTO-SCAN—11

# Inleiding

Naam organisatie heeft het project DUTO de opdracht verleend een DUTO-scan uit te voeren op het werkproces “in te vullen”.

In dit onderzoeksvoorstel staan de gemaakte afspraken over de uitvoering van de DUTO-scan bij de naam organisatie.

DUTO staat voor Duurzaam Toegankelijke Overheidsinformatie en is een lijst van kwaliteitseisen voor de duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie. Met deze kwaliteitseisen kunnen overheidsorganisaties bepalen welke concrete maatregelen ze moeten nemen om de duurzame toegankelijkheid van hun digitale informatie te borgen.

In DUTO zijn eisen uit gezaghebbende bronnen samengebracht tot een samenhangende, eenduidige en praktische lijst.

Een DUTO-scan is een instrument om de mate van duurzame toegankelijkheid van de informatie behorende bij een werkproces te onderzoeken.

Het werkproces en de daarmee samenhangende informatie is dan ook de scope van de DUTO-scan. Met informatie uit een werkproces bedoelen we: een verzameling informatieobjecten en de daarmee samenhangende processen en applicaties om de objecten te beheren. Een duidelijke, van tevoren gemaakte afbakening van het werkproces is van belang voor het onderzoek.

De DUTO-scan is bedoeld om uit te voeren op het moment dat er een verandering plaats vindt of wordt overwogen, zoals bij de ontwikkeling of aanpassing van een (nieuw) werkproces. Zo’n verandering vindt doorgaans plaats binnen een programma, project of een agile ontwikkeltraject.

DUTO (de kwaliteitseisen) en de DUTO-scan worden ontwikkeld door het Nationaal Archief in samenwerking met een brede community. Beide producten bevinden zich momenteel in de test- en ontwikkelfase. Om deze producten (in *permanent Bèta*) te testen en te verbeteren, worden er een aantal pilots met het instrument uitgevoerd om begrip, bruikbaarheid en relevantie in de praktijk te testen. De naam organisatie is een van de organisaties waar de DUTO-scan in de praktijk wordt gebracht.

# Onderzoeksgebied en scope

**Onderzoeksgebied**

Op dd-mmmm-jjj heeft een intake plaatsgevonden met medewerkers van in te vullen en een vertegenwoordiging van het DUTO-team. Tijdens deze bijeenkomst is de scope van het onderzoeksgebied voor de uit te voeren DUTO-scan besproken en vastgesteld.

*Werkproces:* in te vullen

Het werkproces waar de DUTO-scan naar kijkt is in te vullen.

De onderzoeksvraag luidt daarmee als volgt:

Beschrijf en beoordeel de mate van duurzame toegankelijkheid van de informatie binnen het werkproces “formele naam werkproces”, aan de hand van de DUTO-principes.

**Scope**

De scope van de DUTO-scan voor naam organisatie is het hierboven beschreven in te vullen met korte beschrijving van de procesonderdelen

**Binnen scope**

Binnen scope van deze DUTO-scan valt:

korte beschrijving van de procesonderdelen e.d. die binnen scope vallen

**Buiten scope:**

Opsomming van de procesonderdelen e.d. die buiten scope vallen

**Onderzoeksvorm**

DUTO bestaat uit 5 algemene kwaliteitscriteria en 13 specifieke eisen. De complete lijst is te vinden op <http://duto.wiki.nl>

De kwaliteitscriteria geven kernachtig aan wat organisaties moeten realiseren voor duurzaam toegankelijke overheidsinformatie (niet hoe). De eisen zijn concrete uitwerkingen van de kwaliteitscriteria.

Tijdens de scan worden verschillende stappen doorlopen.
De scan begint een workshop waarin gebruikerservaringen opgehaald worden aan de hand van de 5 algemene kwaliteitscriteria van DUTO. Het doel is om een beeld te krijgen van de belangrijkste issues rondom duurzame toegankelijkheid van informatie die gebruikers van informatie in het werkproces ervaren.

In het tweede deel van de scan wordt de opgehaalde gebruikerservaring vertaald naar mogelijke verbeterpunten in processen en systemen met behulp van de specifieke DUTO-eisen. Dit vindt plaats door middel van een of meerdere dieptegesprekken met bijvoorbeeld architecten.

In het laatste deel van de scan vindt de synthese plaats en worden de knelpunten en mogelijke oplossingen daarvoor vertaald naar concrete acties. Dit gebeurt tijdens een workshop waarbij de deelnemers uit de organisatie gezamenlijk tot een formulering en prioritering van acties komen.

1. Rollen en team

Bij de DUTO-scan van naam organisatie zijn de volgende personen[[1]](#footnote-1) betrokken tijdens de verschillende fasen van de scan:

Vanuit naam organisatie:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Rol**  | **Functie** | **E-mail** |
|  | Opdrachtgver/ Proceseigenaar |  |  |
|  | Key User |  |  |
|  | Processpecialist |  |  |
|  | CIO-adviseur |  |  |
|  | RM-specialist  |  |  |
|  | Informatie-expert |  |  |
|  | Deskundige informatie-beveiliging |  |  |

Vanuit het DUTO team – Nationaal Archief:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **Naam** | **Rol** | **Functie** | **E-mail** |
| Diana Teunissen | Opdrachtnemer | CIO | Diana.Teunissen @nationaalarchief.nl |
| xxx | DUTO adviseur |  |  |
| xxx | Procesbegeleider |  |  |

De gevraagde inzet van het onderzoeksteam (alle rollen, uitgezonderd de opdrachtgever en opdrachtnemer) bestaat uit deelname aan interviews en workshops, eventuele voorbereiding daarvan, en aanleveren van relevante informatie.

**Rol opdrachtgever**

Bij de DUTO-scan vragen wij het volgende van de opdrachtgever:

* Akkoord geven op het onderzoeksvoorstel;
* Beschikbaar stellen van de genoemde personen;
* Kennis nemen van de resultaten van de Quickscan;
* Feedback geven op de eerste bevindingen en de conceptrapportage;
* Het eindrapport in ontvangst nemen;
* Voeren van het eindgesprek met de opdrachtnemer;
* Het besef dat DUTO en de DUTO scan in ontwikkeling zijn.

# Stappen DUTO-scan

De uitvoering van een DUTO-scan is maatwerk en verschilt daarom per organisatie. Globaal zijn echter de volgende stappen en tijdspad te onderscheiden:

1. *Fase 1: Workshop voor ophalen gebruikerservaring (4 uur)*

Door middel van workshop*-sessie* met een beperkt aantal rollen – primaire en secundaire gebruikers van de informatie in het werkproces- worden gebruikerservaringen opgehaald rondom de duurzame toegankelijkheid van informatie in het werkproces.
Tijdens de sessie wordt daarom het werkproces globaal in kaart gebracht. Hierbij wordt gekeken naar de belangrijkste processtappen, de betrokken actoren/gebruikers, de informatieobjecten en de systemen die binnen de scope van de opdracht vallen. Aan de hand hiervan en op basis van de DUTO criteria een globaal beeld verkregen van hoe gebruikers de duurzame toegankelijkheid van informatie ervaren.

1. *Tussenstap: Analyse gebruikerservaring*

Tijdens en na de workshop vindt er een analyse plaats door de DUTO-adviseur op de opgehaalde input van de gebruikers. Er wordt hierbij een koppeling gemaakt tussen de belevingswereld van de gebruikers, en de eisen die DUTO stelt aan informatie. Deze analyse is een eerste vertaalslag en wordt gebruikt bij de volgende stap in de DUTO-scan.

1. *Fase 2: Vertaling gebruikerservaring naar processen en systemen via dieptegesprek(ken)*

De volgende fase in de DUTO-scan is het vertalen van de opgehaalde gebruikerservaringen naar mogelijke verbeterpunten in processen, systemen en architectuur.
Tijdens dieptegesprekken met bijvoorbeeld een architect en cio-adviseur worden de DUTO-eisen die gerelateerd zijn aan de belangrijkste gebruikerservaringen naast de eigen processen en systemen gehouden. Zo worden met behulp van de DUTO-eisen antwoorden geformuleerd op de belangrijkste vragen van de gebruikers.

1. *Fase 3: Synthese tussen gebruikerservaring en aanbevelingen (Workshop)*

In de laatste fase van de DUTO-scan komen alle betrokkenen bij elkaar om de output van fase 1 en 2 bij elkaar te brengen. De knelpunten die gebruikers ervaren worden besproken, evenals de oplossingsmogelijkheden die hiervoor geformuleerd zijn in fase 2. Het doel van de workshop is om tot een gezamenlijke prioritering te komen van de belangrijkste issues rondom duurzame toegankelijkheid van informatie, en deze te vertalen naar concrete acties en aanbevelingen.

1. *Opleveren van rapportage*

De belangrijkste output van fase 1, 2, en 3, wordt door de DUTO-adviseur vastgelegd in een korte rapportage die een kernachtige weergave is van de DUTO-scan. Zie hoofdstuk 6 voor informatie over de inhoud van de rapportage.

# Planning

|  |  |
| --- | --- |
| **Stap DUTO-scan** | **Datum/periode** |
| Fase 1: Workshop ophalen gebruikerservaring |  |
| Analyse gebruikerservaring |  |
| Fase 2: Vertalen vraag naar aanbod |  |
| Fase 3: Workshop synthese vraag en aanbod |  |
| Oplevering/evaluatie |  |

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **Rol in DUTO-scan** | **Naam** | **Deelname aan** |
| Proceseigenaar |  | Fase 1 en 3 |
| Key User |  | Fase 1 en 3 |
| Processpecialist |  | Fase 1 en 3 |
| CIO-adviseur |  | Fase 2 en 3 |
| RM-specialist binnen werkproces |  | Fase 1 en 3 |
| Informatie-expert |  | Fase 2 en 3 |
| Deskundige informatie-beveiliging |  | Fase 2 en 3 |

# Rapportage en evaluatie

**Rapportage**

De DUTO-scan biedt een inzicht in de duurzame toegankelijkheid van de informatie in het onderzochte proces. Er worden aanbevelingen gedaan op basis van de kwaliteitseisen van DUTO. Ook kunnen voorbeelden van best practices benoemd worden.

Aan het eind van de DUTO-scan wordt daarom een rapportage opgesteld die een weergave is van de inzichten en aanbevelingen die door de deelnemers aan fase 1, 2, en 3 zijn geformuleerd. De DUTO-adviseur levert deze rapportage op in samenwerking met de deelnemers aan de DUTO-scan.

**Review**

De rapportage wordt eerst in concept opgesteld en intern door het team DUTO/Nationaal Archief gereviewed. Daarna wordt de conceptversie van het rapport aan de opdrachtgever aangeboden en besproken zodat inhoudelijke correcties doorgevoerd kunnen worden. Hierna wordt een definitieve versie van het rapport opgesteld.

**Eindgesprek**

In het eindgesprek blikt het DUTO team samen met de opdrachtgever terug op de DUTO-scan, het DUTO team, de rapportage, presentatie en mogelijk vervolg.

## BIJLAGE 1: BESCHRIJVING ROLLEN IN DUTO-SCAN

**Onderstaande lijst geeft een overzicht van de verschillende rollen bij een DUTO-scan en legt kort uit wat deze rollen in relatie tot de DUTO-scan inhouden.**

**N.B.: het is mogelijk dat één persoon meerdere rollen op zich neemt, of dat één rol door meerdere mensen wordt vervuld.**

**Opdrachtgever en opdrachtnemer**

Elke DUTO-scan kent een opdrachtgever en opdrachtnemer:

*Opdrachtgever*

De opdrachtgever is de proceseigenaar van het werkproces waar een DUTO-scan op wordt uitgevoerd. Deze rol is op het niveau van directeur of afdelingshoofd van de organisatie waar de scan wordt uitgevoerd. De opdrachtgever keurt de uit te voeren scan goed, en neemt de resultaten in ontvangst.

*Opdrachtnemer*

De opdrachtnemer van de DUTO-scan is in de test-scan fase de Algemene Rijksarchivaris (ARA) of de CIO van het Nationaal Archief. De opdrachtnemer kan ook iemand uit de eigen organisatie zijn als dat geprefereerd wordt. De opdrachtnemer voor een scan is dan op het niveau van hoofd informatiemanagement/CIO.

**Onderzoeksteam**

Bij de uitvoering van een DUTO-scan zijn de volgende rollen in elk geval betrokken:

1. *Onderzoeker*

De DUTO-scan wordt uitgevoerd door een onderzoeker. In deze fase is de onderzoeker iemand van het Nationaal Archief (NA) of iemand die door het NA hiervoor aangetrokken is. Deze onderzoeker voert het vooronderzoek uit en schrijft het rapport.

1. *Key user*

Een *key user* is een medewerker van de organisatie die het te onderzoeken werkproces uitvoert en goed bekend is met het te onderzoeken werkproces. Het creëren van informatie behoort tot (een deel van) de werkzaamheden.

1. *Processpecialist*

Een DUTO-scan wordt bij voorkeur uitgevoerd op een primair proces bij een overheidsorganisatie. Voor het uitvoeren van een scan is een processpecialist nodig: een processpecialist is een werknemer van de organisatie die het proces inricht, beheert en evalueert.

1. *Proceseigenaar*

De proceseigenaar is functioneel en/of organisatorisch verantwoordelijk voor het te onderzoeken werkproces, en heeft de bevoegdheid om te bepalen hoe het te onderzoeken werkproces verloopt. De proceseigenaar is bij voorkeur de opdrachtgever van de DUTO-scan.

1. *RM-specialist – binnen werkproces*

Naast de processpecialist met kennis van het te onderzoeken werkproces, wordt een Records Manager of DIV-adviseur betrokken bij de DUTO-scan. Deze RM-specialist heeft een functionele relatie tot het onderzochte werkproces van de overheidsorganisatie.

1. *Informatie-expert/architect*

Binnen een grote organisatie waar informatie gecreëerd en bewaard wordt, is vaak een informatie-expert aanwezig. Deze informatie-expert heeft kennis van de relatie tussen informatie en haar toepassingen, en beschrijft en analyseert deze relatie. Dat kan een informatie-expert/-architect zijn, maar ook een ontwerper.

1. *CIO-adviseur/informatie-adviseur*

Deze rol bestaat uit het geven van advies op tactisch en strategisch niveau over primaire processen en ICT-toepassingen van de te onderzoeken overheidsorganisatie. Deze adviseur is ook bij een DUTO-scan betrokken.

1. *Deskundige informatiebeveiliging*

De vakgebieden van informatiemanagement, -beheer en -beveiliging liggen dicht bij elkaar. Daarom is het van belang dat een Information Security Officer van de te onderzoeken organisatie bij een DUTO-scan betrokken is. Deze informatiebeveiliger heeft bij voorkeur ervaring met audits op het gebied van informatiebeveiliging.

1. Voor een uitgebreide beschrijving van de rollen: zie Bijlage 1. [↑](#footnote-ref-1)