



Aan de slag met indicatoren

Gebruik integrale zoekfunctionaliteit

Testversie

*Departementale
IHH-Dashboards*



Inhoud

1	Inleiding	3
	1.1 Project Departementale IHH-Dashboards	3
	1.2 Iteratieve aanpak	4
2	Context en kaders	5
	2.1 Scope en uitgangspunten	5
	2.2 Relevante kaders	6
	2.3 Randvoorwaarden voor het meten van de indicatoren	6
	2.4 Verantwoordingsinformatie	7
	2.5 Afstemming en testen van deze testversie	8
3	Indicatoren	9
4	Definities en conventies	10
5	Gebruik van gegevens	11
	5.1 Datavelden	11
	5.2 Datavelden gebruiken voor de indicatoren	11
	Bijlage Optionele datavelden	13

1 Inleiding

Samenvatting

- In het project Departementale IHH-Dashboards wordt toegewerkt naar een set uitgewerkte indicatoren die rijksorganisaties kunnen gebruiken voor het genereren en presenteren van sturings- en verantwoordingsinformatie over hun informatiehuishouding (IHH).
- De uitwerking heeft mede tot doel om Rijksbrede consistentie te bevorderen bij het hanteren van indicatoren, door gezamenlijk definities en uitgangspunten op te stellen.
- In fase 2 van het project worden de indicatoren van de Standaardset zoals beschreven in de [Eindrapportage van fase 1](#), (verder) uitgewerkt.
- Per onderwerp worden de daarbij behorende indicatoren eerst uitgewerkt tot een testversie om uit te proberen bij rijksorganisaties, te gebruiken in pilots, en in bredere kring te toetsen. In het eindstadium van het project wordt op basis van de resultaten daarvan een eindversie opgesteld.

U wordt uitgenodigd om met uw feedback bij te dragen aan verbetering van dit product.

Dit is de testversie van de uitwerking van indicatoren over het gebruik van integrale zoekfunctionaliteiten.

Vanaf hoofdstuk 2 heeft de tekst specifieke betrekking op bovengenoemde indicatoren.

1.1 Project Departementale IHH-Dashboards

Overkoepelende doelstelling van actielijn 4 van Open op Orde is om de sturing op en de dialoog over informatiehuishouding (IHH) binnen en tussen rijksorganisaties op een hoger plan te brengen. Hieraan ten grondslag ligt het gemis aan stuurinformatie voor het sturen op het verbeteren van eigen IHH-activiteiten van organisaties. Dashboards worden gezien als een geschikt middel om hieraan tegemoet te komen.

Doelstelling van het project is om rijksorganisaties iets concreets in handen te geven om zelf met deze dashboards aan de slag te gaan.

In de [eindrapportage van de eerste fase van het project](#) is een gelaagde set indicatoren gepresenteerd samen met een stappenplan. De set indicatoren is geselecteerd met als doel om op hoofdlijnen inzicht te kunnen verschaffen over de informatiehuishouding. Het uitwerkingsniveau van de indicatoren in de eindrapportage is erop gericht, dat rijksorganisaties een eerste start kunnen maken met een beperkte selectie daaruit (de 'basisset').

In de tweede fase wordt toegewerkt naar een meer uitgebreide uitwerking van indicatoren die rijksorganisaties kunnen gebruiken voor het genereren en presenteren van sturings- en verantwoordingsinformatie. De uitwerking heeft mede tot doel om consistentie te bevorderen bij het hanteren van indicatoren, door bijvoorbeeld gezamenlijk definities en uitgangspunten op te stellen. Hierbij wordt inbreng gevraagd van experts vanuit de rijksorganisaties, onder andere door middel van werksessies.

Naast deze uitwerkingen wordt ondersteuning verleend aan de departementen bij het ontwikkelen en implementeren van (onderdelen van) dashboards.

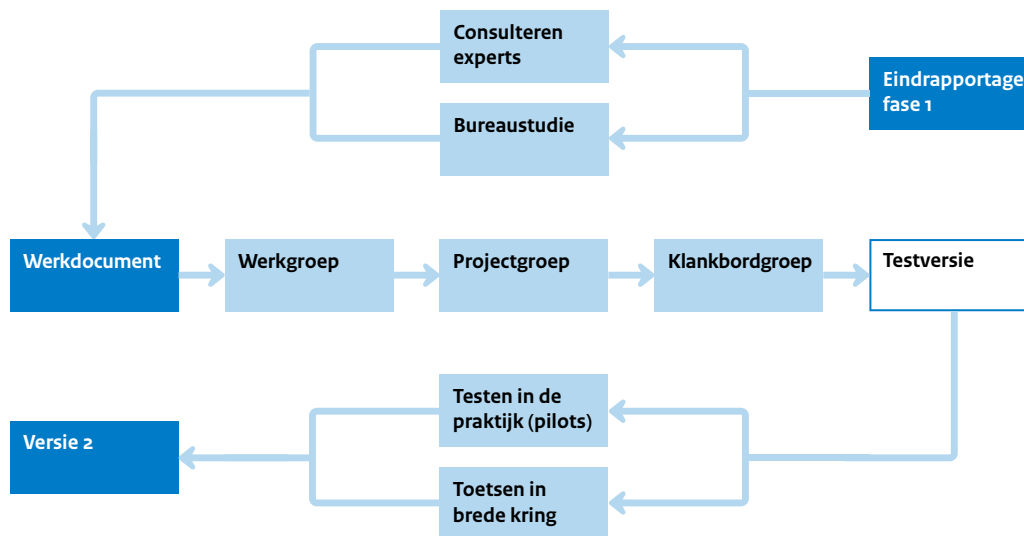
1.2 Iteratieve aanpak

In fase 2 van het project Departementale IHH-Dashboards worden stapsgewijs de indicatoren van de Standaardset zoals beschreven in de Eindrapportage van fase 1, verder uitgewerkt.

De eerste stap daarin is het ontwikkelen van een testversie: op basis van de eindrapportage, bureaustudie en gesprekken met experts over het onderwerp dat wordt uitgewerkt wordt een werkdocument gemaakt. In een bijeenkomst van de werkgroep wordt dit document besproken en worden vragen beantwoord op basis van de praktijkervaring van rijksorganisaties die al werken aan dashboards. Na deze bijeenkomst wordt met de projectgroep de testversie ontwikkeld.

De testversie is bedoeld om uit te proberen bij rijksorganisaties, te gebruiken in pilots, en in bredere kring te toetsen. Onder meer wordt deze versie voor advies voorgelegd aan het Strategisch Beraad. Op basis van testresultaten, praktijkervaringen en overige feedback kan een nieuwe versie worden opgesteld.

Figuur: Schematische weergave van de uitwerking van indicatoren binnen project Departementale IHH-Dashboards.



2 Context en kaders

Samenvatting

- Om te monitoren in hoeverre een rijksorganisatie aan de verplichtingen voor opslag en beheer van informatie voldoet, is sturingsinformatie nodig zodat de rijksorganisatie gericht maatregelen kan treffen om de informatiehuishouding te verbeteren.
- De indicatoren in dit document sluiten veelal aan op de DUTO-eisen, die de eis voor duurzame toegankelijkheid zoals benoemd in artikel 3 van de Archiefwet 1995 concretiseren.
- Om de indicatoren over het gebruik van de integrale zoekfunctionaliteit te kunnen meten, moet aan een aantal technische randvoorwaarden voldaan worden. Dit houdt onder andere in dat relevante applicaties op een integrale zoekfunctionaliteit zijn aangesloten, en dat de zoekfunctionaliteit data kan opleveren over gebruik en gebruikerstevredenheid.
- De duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie wordt aan de hand van een toetsingskader gecontroleerd door de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed.

2.1 Scope en uitgangspunten

De indicatoren die in dit document zijn uitgewerkt zijn bedoeld om (proces)informatie te geven over het gebruik van een beschikbare integrale zoekfunctionaliteit en de tevredenheid daarover bij de gebruiker. Daarbij worden de technische prestaties van applicaties die invloed kunnen hebben op vindbaarheid van informatie buiten beschouwing gelaten; zij behoren tot het werkkerrein van de leveranciers en beheerders van de applicaties. Veelal meten zij de genoemde technische prestaties.

Een kwantitatieve dashboardindicator kan slechts beperkt inzicht verschaffen in de 'vindbaarheid' van informatie binnen een organisatie. Er zijn talloze manieren waarop ambtenaren zoeken naar informatie, die slechts in een klein deel van de gevallen meetbaar zijn in systemen. Verder kan het gebeuren dat bij een gemeten waarde niet helder is in welke mate sprake is van een effect van het systeem, en in welke mate van gedragsfactoren. Daar komt bij dat het weergeven van informatie gebaseerd op gegevens van gebruikers (zoekenden) kan stuiten op privacybeperkingen. Vanwege deze beperkingen blijft de scope van deze testversie beperkt tot indicatoren die meten in hoeverre de integrale zoekfunctionaliteit wordt gebruikt en in hoeverre de gebruikers tevreden zijn met deze applicatie. Dergelijke informatie kan aanleiding geven om het gesprek te voeren over de mate waarin medewerkers de zoekfunctionaliteit weten te vinden en weten te gebruiken. Informatie die hieruit voortvloeit, kan worden gebruikt als sturingsinformatie of voor verbetering van de integrale zoekfunctionaliteit.

In het licht van bovenstaande beperkingen wordt opgemerkt dat de vindbaarheid van informatie van meer variabelen dan een zoekfunctionaliteit afhankelijk is. Zo is de kwaliteit van de informatie zelf, en dan met name de mate waarin metadata ingevuld en van goede kwaliteit is, van groot belang voor het kunnen vinden van relevante informatie. Om een goed beeld te krijgen van de vindbaarheid van informatie en te weten waar op dit punt winst te behalen valt, wordt daarom geadviseerd om de indicatoren uit dit document te relateren aan andere indicatoren uit bijvoorbeeld de testversie Applicaties.

Op basis van de eerste ervaringen van rijksorganisaties is het advies om klein te beginnen met een dashboard. Deze uitwerking is daarop toegesneden. In een later stadium kan het dashboard worden uitgebreid al naar de wensen en ambities van de organisatie.

De indicatoren in dit document dragen bij aan de verbetering van de informatiehuishouding in het kader van programma Open op Orde. Het betreft hier met name actielijn 2 (volume en aard van informatie) en actielijn 3 (informatiesystemen) van het programma. Verbetering op deze punten heeft als belangrijkste doel om beter te voldoen aan geldende wet- en regelgeving zoals de Archiefwet en de recent ingevoerde Wet open overheid. De informatiehuishouding bij de rijksorganisaties is hierop momenteel onvoldoende toegerust.

2.2 Relevante kaders

De indicatoren in dit document sluiten aan op de rijksbreed geldende norm “Eisen voor de duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie” (DUTO-eisen). De DUTO-eisen concretiseren artikel 3 van de Archiefwet 1995, in de zin dat overheidsorganen al hun informatie duurzaam toegankelijk moeten maken. Onder duurzame toegankelijkheid wordt onder andere verstaan dat informatie voor gebruikers binnen redelijke tijd en inspanning vindbaar is. De DUTO-eisen stellen dat hiertoe een zoekfunctie moet komen, waarmee informatieobjecten gevonden kunnen worden.

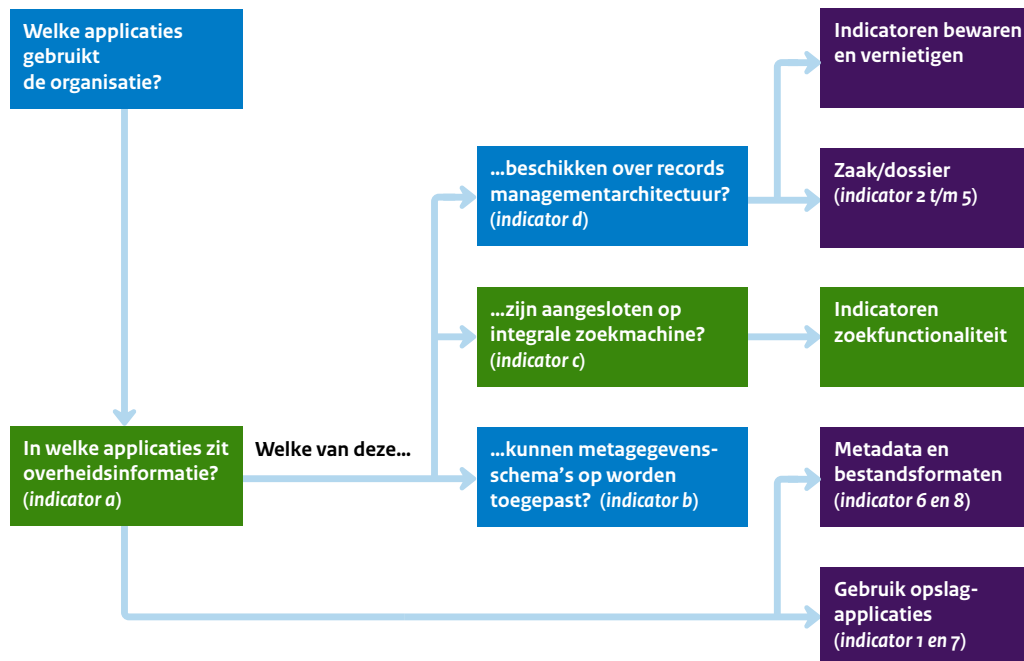
De Archiefwet 1995 zal op den duur vervangen worden door een nieuwe Archiefwet. Het huidige wetsvoorstel voor de nieuwe Archiefwet behelst vooral een modernisering. De basisprincipes van archiveren blijven overeind. De veranderingen kunnen echter wel effect hebben op de DUTO-eisen en andere kaders. Rijksorganisaties kunnen tegen de tijd dat de oude Archiefwet vervangen wordt, bezien of op basis hiervan aanpassingen of aanvullingen op de set indicatoren op hun dashboard nodig zijn.

2.3 Randvoorwaarden voor het meten van de indicatoren

Voor het kunnen meten van de indicatoren die in dit document beschreven staan, is het noodzakelijk dat een integrale zoekfunctionaliteit breed geïmplementeerd is binnen de organisatie. Met integrale zoekfunctionaliteit wordt binnen de rijksoverheid momenteel primair bedoeld op Zoek & Vind, maar dit zou ook een andere applicatie kunnen zijn. In ieder geval is de voorwaarde, dat met deze zoekfunctie meerdere applicaties met overheidsinformatie met één zoekopdracht tegelijk doorzocht kunnen worden.

In de testversie Applicaties zijn indicatoren opgenomen waarmee in kaart gebracht kan worden in welke applicaties zich overheidsinformatie van de organisatie bevindt, en welke van deze applicaties aangesloten zijn op een integrale zoekfunctionaliteit. Dit zijn randvoorwaarden voor het kunnen meten van een aantal indicatoren, waaronder degene uit deze indicatorenset.

Figuur: schematische weergave van de samenhang tussen de indicatoren die gaan over de eigenschappen en het gebruik van applicaties. In het groen (indicatoren a, c en zoekfunctionaliteit) zijn de indicatoren in deze testversie en de indicatoren die randvoorwaardelijk zijn voor het meten daarvan weergegeven.



Om de indicatoren te kunnen meten, is het ook nodig dat bepaalde informatie, zoals het aantal zoekopdrachten en unieke gebruikers per organisatie per periode, vanuit de integrale zoekfunctionaliteit geleverd kan worden. Voor een van de indicatoren moet een waarderingssysteem worden ontworpen en geïmplementeerd in de zoekfunctionaliteit. Voor Zoek & Vind is dit technisch mogelijk, maar niet geïmplementeerd.

2.4 Verantwoordingsinformatie

De duurzame toegankelijkheid van overheidsinformatie wordt, op grond van artikel 25a van de Archiefwet 1995, gecontroleerd door de Inspectie Overheidsinformatie en Erfgoed. Hiervoor heeft de Inspectie een [toetsingskader](#) ontwikkeld. De Inspectie geeft op basis van dergelijke inspecties aanbevelingen ten behoeve van de naleving van de eisen die de archiefwetgeving stelt. Voor deze indicatorenset is norm 12 van het toetsingskader, waarmee de toegankelijkheid van informatie gecontroleerd wordt, relevant. Het gebruiken van met de indicatoren gemeten waarden voor analyse, dialoog en sturing op de vindbaarheid van informatie kan mede onderbouwen dat informatie voldoende toegankelijk is.

2.5 Afstemming en testen van deze testversie

Momenteel werken meerdere projecten, trajecten en andere samenwerkingsverbanden aan randvoorwaarden en instrumenten die relevant zijn voor de beschrijving van verantwoordings- en sturingsinformatie over openbaarmaking van informatie door het Rijk.

Deze testversie wordt voor advies voorgelegd aan:

- Het Strategisch Beraad
- Programma Informatiehuishouding, onderdeel van
- Programma Open Overheid

In het kader van het project Departementale IHH-Dashboards worden de indicatoren (eventueel op onderdelen) bij een of enkele departementen getest. Ook andere rijksorganisaties worden uitgenodigd om deze uitwerking te testen in hun eigen praktijk en feedback te delen met het project.

Bij de verdere uitwerking van de eindversie worden, waar relevant, ook andere contactpersonen en experts geraadpleegd.

3 Indicatoren

De indicatoren voor vindbaarheid zijn hieronder weergegeven.

1. Aantal zoekopdrachten zoekfunctionaliteit

Beschrijving: Inzicht in het totaal aantal zoekopdrachten via de integrale zoekfunctionaliteit per periode.

Meetbare definitie: Totaal aantal zoekopdrachten van de integrale zoekfunctionaliteit, periodiek (ten minste per maand) en door de tijd.

2. Aantal gebruikers zoekfunctionaliteit

Beschrijving: Inzicht in het totaal aantal unieke gebruikers van de integrale zoekfunctionaliteit per periode.

Meetbare definitie: Totaal aantal unieke gebruikers van de integrale zoekfunctionaliteit, periodiek (ten minste per maand) en door de tijd.

3. Gebruikerservaring zoekfunctionaliteit

Beschrijving: Inzicht in de beoordeling door de gebruikers van de integrale zoekfunctionaliteit per periode.

Meetbare definitie: Gemiddelde beoordeling van de integrale zoekfunctionaliteit op een schaal van 1 tot 5, periodiek (ten minste per maand) en door de tijd.

Bij het afsluiten van de applicatie krijgt de gebruiker de pop-up om een beoordeling te geven. (Ter info: de technische mogelijkheden en uitwerking hiervoor binnen Zoek en Vind worden nader onderzocht met Doc-Direkt en de leverancier van de applicatie.)

4 Definities en conventies

Voor bovengenoemde indicatoren is geïnventariseerd welke definities en conventies nodig zijn voor consistente invulling van de indicatoren bij alle departementen. Bij het opstellen van onderstaande definities is uitgegaan van geldende kaders.

Integrale zoekfunctionaliteit

Zoekstelsel waarmee de gebruiker met één zoekopdracht de aangesloten bronsystemen waarvoor hij/zij geautoriseerd is kan doorzoeken. Binnen de Rijksoverheid betreft dit momenteel de zoekfunctionaliteit Zoek & Vind.

Unieke gebruiker

Een medewerker die gedurende de meetperiode minimaal een keer de integrale zoekfunctionaliteit heeft gebruikt om een zoekactie uit te voeren.

Zoekopdracht

Een individuele opdracht die aan een zoekstelsel wordt gegeven om een database te doorzoeken op datgene, wat in de zoekbalk is ingevoerd.

5 Gebruik van gegevens

5.1 Datavelden

Onderstaande tabel bevat de datavelden die nodig zijn om de waarden van de indicatoren te bepalen. Naast deze datavelden kunnen andere datavelden als extra stuurinformatie en afhankelijk van de informatievraag nuttig zijn om op te nemen in het ontwerp van een dashboard of rapportage. Vaak is binnen een organisatie voor de gewenste stuurinformatie bijvoorbeeld een nadere onderverdeling in organisatieonderdelen nuttig. Deze en andere suggesties voor aanvullende datavelden zijn opgenomen in de bijlage.

Tabel: *Overzicht van datavelden, benodigd om de waarden van de indicatoren te kunnen bepalen. De tweede kolom vermeldt het datatype. In de derde kolom is aangegeven welke opties in het dataveld benoemd (kunnen) worden. In de uiterst rechtse kolom zijn de nummers vermeld van de indicatoren waarvoor het betreffende dataveld nodig is. De namen van de datavelden zoals hier weergegeven kunnen afwijken van de namen van de datavelden in eigen systemen van organisaties.*

Benodigde datavelden	Datatype	Opties	Indicator
Organisatie	Tekst	niet van toepassing	Alle
Aantal zoekopdrachten	Nummer	Niet van toepassing	Indicator 1
Aantal unieke gebruikers	Nummer	Niet van toepassing	Indicator 2
Beoordeling zoekfunctionaliteit	Nummer	1 tot en met 5	Indicator 3
Datum	Datum	Niet van toepassing	Alle

5.2 Datavelden gebruiken voor de indicatoren

Hieronder is per indicator aangegeven hoe de datavelden gebruikt worden om de waarde van de indicator te bepalen.

De eerste stappen voor alle indicatoren zijn:

- Dataveld *Organisatie*: selecteer de organisatie waarvoor de waarde bepaald moet worden. Eventueel kan een verdere uitsplitsing worden gedaan naar organisatieonderdeel, als hiervoor een dataveld aanwezig is.
- Dataveld *Datum*: Bepaal de periode waarover inzicht gewenst is door een begin- en einddatum te selecteren.

1. Aantal zoekopdrachten zoekfunctionaliteit

Meetbare definitie: Totaal aantal zoekopdrachten van de integrale zoekfunctionaliteit, periodiek (ten minste per maand) en door de tijd.

- Dataveld *Aantal zoekopdrachten*: Bepaal het aantal zoekopdrachten dat in de integrale zoekfunctionaliteit gedaan is voor de periode waarover inzicht gewenst is.
- Zet het aantal zoekopdrachten van meerdere periodes naast elkaar in een lijndiagram om de trend te meten.

2. Aantal gebruikers zoekfunctionaliteit

Meetbare definitie: Totaal aantal unieke gebruikers van de integrale zoekfunctionaliteit, periodiek (ten minste per maand) en door de tijd.

- Dataveld *Aantal unieke gebruikers*: Bepaal het aantal unieke gebruikers van de integrale zoekfunctionaliteit voor de periode waarover inzicht gewenst is.
- Zet het aantal unieke gebruikers in meerdere periodes naast elkaar in een lijndiagram om de trend te meten.

3. Gebruikerservaring zoekfunctionaliteit

Meetbare definitie: Gemiddelde beoordeling van de integrale zoekfunctionaliteit op een schaal van 1 tot 5, periodiek (ten minste per maand) en door de tijd.

Bij het afsluiten van de applicatie krijgt de gebruiker de pop-up om een beoordeling te geven. (Ter info: de technische mogelijkheden hiervoor worden nader onderzocht)

- Dataveld *Datum*: Bepaal de periode waarover inzicht gewenst is door een begin- en einddatum te selecteren.
- Dataveld *Beoordeling zoekfunctionaliteit*: Selecteer alle beoordelingen voor de integrale zoekfunctionaliteit voor de periode waarover inzicht gewenst is.
- Bepaal voor elke periode het aantal beoordelingen.
- Bepaal de gemiddelde beoordeling per periode door de scores van de geselecteerde beoordelingen bij elkaar op te tellen en dit getal te delen door het aantal beoordelingen.
- Zet de gemiddelde beoordeling per periode naast elkaar in een lijndiagram om de trend te meten.
- Vermeld ook het aantal beoordelingen per periode.

Bijlage

Optionele datavelden

Tabel: Overzicht van optionele datavelden. De tweede kolom vermeldt het datatype. In de derde kolom is aangegeven welke opties in het dataveld benoemd (kunnen) worden. De namen van de datavelden zoals hier weergegeven kunnen afwijken van de namen van de datavelden in eigen systemen van organisaties.

Optionele datavelden	Datatype	Opties
Directie/organisatieonderdeel	Tekst	Bijvoorbeeld DG A/B, directie X/Y
Aangesloten bron	Tekst	Bijvoorbeeld DMS, netwerkschijf X/Y, Sharepoint

Dit is een uitgave van:

Rijksprogramma Duurzaam Digitale
Informatiehuishouding (RDDI)

Rijnstraat 50
Postbus 16375
2500 BJ Den Haag

dashboardcoachihh@minocw.nl
www.informatiehuishouding.nl

Mei 2023 - Versie 1.0