



Ministerie van Infrastructuur
en Waterstaat

Bijlage 13 - Beschrijving Living Labs

Aanbesteding Content Services Platform IenW

Versie	1.0
Datum	4 April 2024
Status	Definitief

INHOUD

Colofon—Fout! Bladwijzer niet gedefinieerd.

- 1 Aanleiding—3**
- 2 Doelstellingen—3**
- 3 Hoe zijn de Living Labs opgezet?—4**
- 4 Leveranciers selectie en contracteren—4**
- 5 Procedure en werkwijze—5**
- 6 Wat heeft het opgeleverd?—6**
- 7 Hoe gaan we de uitkomsten inzetten?—6**

1 Aanleiding

De aanleiding voor het opzetten van Living Labs ligt in de groeiende behoefte om de eindgebruikers van de huidige systemen (DMS & RMA) te betrekken bij de ontwikkeling en implementatie van moderne technologieën die hun werk kunnen ondersteunen. In de huidige digitale wereld verandert de manier waarop mensen (samen)werken en communiceren snel. Om bij te blijven met deze veranderingen en om de efficiëntie, effectiviteit en wendbaarheid van de organisatie te verbeteren, is het essentieel om medewerkers te betrekken bij het proces van verandering en innovatie.

Living Labs zijn opgezet als een co-creatie-platform waar eindgebruikers, leveranciers en onderzoekers samenwerken om een nieuwe manier van werken welke digitaal ondersteund wordt door moderne technologie. Door eindgebruikers actief te betrekken bij het proces, verwacht IenW beter in te kunnen spelen op de behoeften en verwachtingen van haar medewerkers, wat uiteindelijk leidt tot een betere acceptatie en succesvolle implementatie van nieuwe systemen en processen.

Het doel van de Living Labs is om medewerkers te inspireren en enthousiasmeren over nieuwe manieren van werken en denken ondersteund door moderne technologie, en hen zo 'meenemen' op weg naar projectresultaat.

Dit traject staat los van de aanbesteding die later zal plaatsvinden. Het is belangrijk om te benadrukken dat de Living Labs geen onderdeel zijn van de aanbesteding, maar een losstaand traject. Er wordt geen vergelijking gemaakt tussen de systemen omdat deelnemers slechts de technologische oplossing van één leverancier beleven.

2 Doelstellingen

De doelstellingen van de Living Labs zijn veelzijdig en richten zich op zowel de eindgebruikers als de organisatie als geheel. De belangrijkste doelstellingen zijn:

1. Medewerkers inspireren en enthousiasmeren over nieuwe manieren van werken en denken Door eindgebruikers te betrekken bij het ontwikkelingsproces en hen de mogelijkheid te bieden om hands-on te werken met nieuwe technologieën en processen, kunnen zij beter begrijpen hoe deze veranderingen hun dagelijkse werkzaamheden kunnen verbeteren en ondersteunen.
2. Met input van huidige werkwijze en knelpunten (on)mogelijkheden nieuwe manier van werken en denken ontdekken Door nauw samen te werken met eindgebruikers en hun feedback te verzamelen, kunnen de projectteams en leveranciers beter inzicht krijgen in de huidige werkwijzen en knelpunten. Dit stelt hen in staat om oplossingen te ontwikkelen die aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de eindgebruikers.
3. Creëren van draagvlak voor het verandertraject onder de eindgebruikers Een succesvolle implementatie van nieuwe technologieën en processen vereist draagvlak onder de eindgebruikers. Door hen actief te betrekken bij het ontwikkelingsproces en hen de mogelijkheid te bieden om hun mening en feedback te geven, kunnen organisaties draagvlak creëren en de kans op succesvolle implementatie vergroten.

4. Inzicht verkrijgen in hoeverre de juiste koers in dit verandertraject wordt bewandeld: De uitkomsten van de Living Labs kunnen worden gebruikt om het projectteam te informeren over de effectiviteit van de nieuwe technologieën en processen. Dit helpt hen om de juiste koers te bepalen en eventuele aanpassingen te maken op basis van de feedback van de eindgebruikers.

3 Hoe zijn de Living Labs opgezet?

De Living Labs zijn opgezet als ervaringssessies waarbij eindgebruikers de kans krijgen om hands-on te werken met nieuwe technologieën en processen van één van de leveranciers. De eindgebruikers zullen dus geen opstellingen van andere leveranciers zien en kunnen dus ook geen vergelijking maken om een voorkeur uit te spreken en zo de uitkomst van de aanbesteding of het opstellen van de aanbestedingsdocumentatie te beïnvloeden. Deze sessies zijn georganiseerd in samenwerking met leveranciers en onderzoekers van de Universiteit Utrecht. Het doel van deze samenwerking is om een omgeving te creëren waarin eindgebruikers, leveranciers en onderzoekers samen kunnen werken aan de ontwikkeling en implementatie van nieuwe technologieën en processen.

Er zijn drie persona's gedefinieerd die de verschillende doelgroepen binnen de organisatie vertegenwoordigen:

1. Beleidsmedewerker
2. Beleidsmedewerker, met verdieping op (in- en extern) samenwerken
3. Medewerker projecten en programma's

Deze persona's zijn gekozen om een breed scala aan eindgebruikers te vertegenwoordigen en om ervoor te zorgen dat de ontwikkelde oplossingen aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de verschillende doelgroepen binnen de organisatie.

De Living Labs bestaan uit verschillende fases, waaronder de voorbereidingsfase, de realisatiefase en de ervaringssessies. Tijdens de voorbereidingsfase worden de persona's opgesteld en worden de benodigde bijeenkomsten gefaciliteerd. In de realisatiefase werken de leveranciers samen met het projectteam om de configuraties te ontwikkelen en te demonstreren. Tot slot vinden de ervaringssessies plaats, waarbij eindgebruikers hands-on kunnen werken met de nieuwe technologieën en processen.

4 Leveranciers selectie en contracteren

Voor het selecteren van de leveranciers heeft de marktverkenning en hetgeen collega departementen in gebruik hebben als basis gediend. Op basis van de in gebruik zijnde systemen bij het Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, Ministerie van Justitie en Veiligheid, Rijkswaterstaat en de leverancier van het huidige systeem zijn de volgende partijen uitgenodigd om deel te nemen:

- Alfresco (EZK – Dictu)
- OpenText (EZK, IenW, OCW)
- IBM (JenV, BZK, VWS, Financiën)
- Microsoft (RWS)

Bovenstaande leveranciers zijn uitgenodigd om deel te nemen aan de living labs. Vanuit Alfresco hebben we geen reactie ontvangen en zij hebben derhalve niet deelgenomen aan de Living Labs. Microsoft heeft aangegeven niet zelf de inrichting te doen maar hier een derde partij voor in te schakelen (Operator Group Delft) die namens Microsoft de Living Labs heeft uitgevoerd. Alle deelnemende partijen hebben een vergoeding ontvangen voor het ter beschikking stellen van hun platform en arbeid gedurende de looptijd van de living labs.

De marktverkenning is zowel uitgezet onder commerciële aanbieders als onder de Rijksdienstverleners. Het rapport is openbaar gemaakt. Zie voor het rapport: <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/publicaties/2022/10/17/vooruitkijken---onderzoek-naar-documentmanagement-recordsmanagement-en-procesondersteuning-oplossingen-voor-5-departementen>

5 Procedure en werkwijze

De procedure en werkwijze met leveranciers zijn vastgelegd in het Draaiboek Living Labs. Dit document dient als leidraad voor de voorbereiding en uitvoering van de Living Lab ervaringssessies. Het doel is om een duidelijke en efficiënte samenwerking tussen het projectteam en de leveranciers te waarborgen.

De samenwerking met leveranciers verloopt volgens een Agile werkwijze, waarbij er regelmatige afstemming plaatsvindt tussen het projectteam en de leveranciers. Dit zorgt voor een flexibele en iteratieve aanpak, waarbij aanpassingen en verbeteringen snel kunnen worden doorgevoerd op basis van feedback van eindgebruikers en projectteamleden.

Tijdens de voorbereidingsfase worden de persona's opgesteld en gedeeld met de leveranciers. Vervolgens werken de leveranciers samen met het projectteam om de configuraties te ontwikkelen en te demonstreren. Er vinden verschillende bijeenkomsten plaats, zoals kick-on sessies, refinement sessies en demo sessies, waarbij het projectteam en de leveranciers samenwerken om de ontwikkelde use case te evalueren en te verbeteren. De leveranciers hebben zelf de keuze welke elementen van de persona wel of niet worden geconfigureerd. Daar is het projectteam niet voorschrijvend in. Gedurende het hele proces is er open communicatie tussen het projectteam en de leveranciers. Dit omvat het delen van informatie, het stellen van vragen en het geven van feedback over het proces en de use case. Deze open communicatie zorgt voor een transparante en effectieve samenwerking, waarbij alle betrokken partijen op de hoogte zijn van de voortgang en eventuele knelpunten.

Tijdens de Living Labs worden deelnemers warm ontvangen en beginnen met het invullen van een vragenlijst van de Universiteit Utrecht om hun ervaringen ten aanzien van de huidige systemen vast te leggen. Vervolgens krijgen ze een introductie van het Living Labs-projectteam, waarin het doel en de opzet van de sessies worden toegelicht. Daarna presenteert de leverancier een uitleg over het gebruik van hun Content Services Platform en geeft instructies voor de deelnemers.

Belangrijk om te vermelden is dat deelnemers slechts één oplossing te zien krijgen, zodat er geen directe vergelijking wordt gemaakt tussen verschillende systemen van andere leveranciers. De deelnemers krijgen vervolgens de kans om zelf met het systeem te werken en de functionaliteiten te ervaren. Living Labs is bedoeld om de attitude en het gedrag van de deelnemer ten opzichte van het werken met nieuwe technologie te ervaren. Na afloop vullen de deelnemers opnieuw een vragenlijst van de Universiteit Utrecht in om hun ervaringen en feedback te delen. Tot slot wordt de sessie afgesloten met een samenvatting, een dankwoord en gezamenlijke lunch.

6 Wat heeft het opgeleverd?

De resultaten van de enquêtes die de deelnemers hebben ingevuld voor de Living Labs zijn verzameld en verwerkt door de Universiteit Utrecht. Deze uitkomsten geven inzicht in wat belangrijk is voor eindgebruikers, directe feedback op technologie en de attitude naar technologie, projectaanpak en open overheid. De resultaten worden alleen intern gebruikt voor de inrichting- en implementatiefase van het programma. Ze zijn bedoeld om het projectteam te informeren over de effectiviteit van de nieuwe technologieën en processen. De resultaten en uitkomsten van de enquêtes zijn niet gedeeld met de leveranciers.

Enkele belangrijke uitkomsten van de Living Labs zijn:

1. Inzicht in de behoeften en verwachtingen van eindgebruikers: De Living Labs hebben waardevolle informatie opgeleverd over wat eindgebruikers belangrijk vinden in hun dagelijkse werkzaamheden en hoe moderne technologie hen kan ondersteunen.
2. Directe ervaring met nieuwe technologie: Eindgebruikers hebben hands-on ervaring opgedaan met de nieuwe technologieën en processen. Deze ervaringen zijn als feedback aan het projectteam. Deze feedback is alleen voor intern gebruik en niet gedeeld met de leveranciers.
3. Attitude naar technologie, projectaanpak en open overheid: De Living Labs hebben inzicht gegeven in de houding van eindgebruikers ten opzichte van technologie, de projectaanpak en het concept van open overheid. Dit helpt het projectteam om beter te begrijpen hoe zij draagvlak kunnen creëren en de implementatie van de nieuwe oplossingen kunnen bevorderen. Duidelijk is gebleken dat de eindgebruiker positief tegenover de projectaanpak staat.

7 Hoe gaan we de uitkomsten inzetten?

De uitkomsten van de Living Labs zullen op verschillende manieren worden ingezet om het projectteam en de organisatie te ondersteunen bij de verdere ontwikkeling en implementatie van de content services platform:

1. Informeren van het projectteam: De uitkomsten zullen worden gebruikt om het projectteam te informeren over de effectiviteit van de nieuwe technologieën en processen. Dit helpt hen om de juiste koers te bepalen en eventuele aanpassingen te maken op basis van de feedback van de eindgebruikers.
2. Creëren van draagvlak: Door de uitkomsten te delen met de organisatie en de eindgebruikers, kan er draagvlak worden gecreëerd voor de veranderingen en innovaties die worden voorgesteld. Dit is essentieel voor een succesvolle implementatie van de nieuwe systemen en processen.

3. Aanpassen en verbeteren van oplossingen: De feedback van eindgebruikers die tijdens de Living Labs is verzameld, kan worden gebruikt om de voorgestelde oplossingen verder aan te passen en te verbeteren. Dit zorgt ervoor dat de uiteindelijke oplossingen beter aansluiten bij de behoeften en verwachtingen van de eindgebruikers.
4. Communicatie en betrokkenheid: De uitkomsten van de Living Labs kunnen worden gebruikt om de communicatie en betrokkenheid van eindgebruikers bij het project te verbeteren. Door de resultaten te delen en te bespreken met de betrokken partijen, kunnen eventuele zorgen of vragen worden aangepakt en kan er een open dialoog worden gevoerd over de voortgang en richting van het verandertraject.
5. Evaluatie en bijsturing: De uitkomsten van de Living Labs kunnen worden gebruikt om de voortgang van het project te evalueren en, indien nodig, bij te sturen. Dit zorgt ervoor dat eventuele knelpunten of problemen tijdig worden geïdentificeerd en aangepakt, waardoor de kans op een succesvolle implementatie wordt vergroot.
6. Input voor toekomstige projecten: De ervaringen en inzichten die zijn opgedaan tijdens de Living Labs kunnen worden gebruikt als waardevolle input voor toekomstige projecten en initiatieven binnen de organisatie. Dit helpt om de effectiviteit en efficiëntie van toekomstige verandertrajecten te verbeteren en zorgt voor een continue verbetering van de organisatie als geheel.