

## **BELSP0 BRAIN-BE FLEXPUB – SAMENVATTING**

### **Context en Doelstellingen**

Overheidsinstellingen moeten steeds efficiënter worden en e-services creëren die flexibel kunnen worden aangepast aan de veranderende behoeften van burgers, bedrijven en andere actoren, zoals overheidsdiensten en niet-gouvernementele organisaties. Deze veranderingen vinden plaats in een context waarin overheidsdiensten voor complexe uitdagingen staan. Er wordt verwacht dat zij steeds meer op maat gemaakte overheidsdiensten aanbieden en ze zijn daarbij beperkt in hun middelen en kennis. In deze context onderzocht het FLEXPUB-onderzoeksproject (BELSPO BRAIN-be) over een periode van vier jaar hoe publieke (e-)services kunnen worden ontwikkeld en hoe de federale overheid administraties kan stimuleren en ondersteunen bij de ontwikkeling van die diensten. Het onderzoek beperkte zich tot e-services met een ruimtelijke component (locatie). De onderzoeksaanpak was multidisciplinair en werd uitgevoerd door middel van enquêtes, interviews, casestudies, documentanalyses en focusgroepen. De multidisciplinaire onderzoeksaanpak, die technologische, juridische en bestuurlijke perspectieven combineert, leidde tot de tweeledige doelstelling; (1) het creëren van een federale Strategie voor flexibele geospatiale publieke e-services en (2) het ontwikkelen van een federale Blauwdruk om flexibiliteit en innovatie in de publieke sector mogelijk te maken, en die verder reikt dan het domein van de geospatiale e-services. Het onderzoeksproject heeft geleid tot een aanzienlijke maatschappelijke en academische impact, dankzij permanente contacten met de administraties en een sterke inbedding in de academische gemeenschap.

### **Methodologie**

In het FLEXPUB-onderzoek werd zowel theoretische als empirische/praktische kennis verkregen door het combineren van kwalitatieve en kwantitatieve onderzoeksmethoden; interviews, enquêtes, observaties, casestudies en statistieken, en test/gebruikscases. Deze combinatie draagt bij aan de kwaliteit van de resultaten. Het startpunt van het onderzoek was de nulmeting van de publieke, geospatiale e-dienstverlening in België in 2016. Deze nulmeting bestond uit een web-enquête en aanvullende diepte-interviews met de belangrijkste stakeholders. De resultaten van de nulmeting droegen bij aan het onderzoek naar de vereisten voor e-dienstverlening. De vereisten werden geïdentificeerd via de belangrijkste belanghebbenden. Om de kwaliteit van de bevindingen over de veranderende noden te verbeteren werd ook bekeken hoe de e-dienstverlening er in de (nabije) toekomst zal uitzien. Dit werd gedaan aan de hand van interviews van (inter)nationaal erkende deskundigen en de analyse van belangrijke publicaties over toekomstige e-dienstverlening.

Op basis van de vastgestelde vereisten voor de levering van e-services werden de belangrijkste factoren geïdentificeerd die het mogelijk maken om aan die vereisten te voldoen. Deze enablers werden geïnventariseerd op een alomvattende en systematische manier volgens het holistisch COBIT-framework: 1) Beginselen, beleid en regelgeving; 2) Processen; 3) Organisatorische structuren; 4) Cultuur, ethiek en gedrag; 5) Informatie; 6) Infrastructuur (met bijbehorende architecturen en standaarden); en 7) Mensen, vaardigheden en competenties. Deze enablers werden vervolgens gevalideerd op basis van een grondige en gedetailleerde analyse van drie casestudies, namelijk "BeSt Address", "Cadastral Information Exchange in Belgium" en "Emergency Services in Belgium". De keuze van de casestudies was gebaseerd op de resultaten van de nulmeting, de stakeholderstudies en het "enablers"-onderzoek.

De onderzoeksresultaten leverden de input voor de Federale Strategie voor Flexibele Geospatiale e-Services. De Strategie beschrijft duidelijk de visie, doelstellingen, belangrijkste stakeholders, voordelen, strategische gebieden, strategische acties, strategische prioriteiten, bestuursstructuur, risico's, kernprestatie-indicatoren en roadmap. Daarnaast hebben de onderzoeksresultaten ook de Blauwdruk voor een Adaptieve en Innovatieve Overheid gevoed. De Blauwdruk omvat aanbevelingen voor een flexibele en innovatieve overheid in het algemeen, en reikt dus verder de Strategie die focust op geospatiale e-services. Ten slotte bevat de FLEXPUB-toolbox nuttige instrumenten die zijn afgeleid van alle bovengenoemde eerdere onderzoeksactiviteiten.

## Resultaten

Uit de nulmeting kwam een aantal uitdagingen naar voren: Deelname van belanghebbenden aan de ontwikkeling van e-diensten; Verschillen van mening over de deelname van de particuliere sector; Interorganisatorische relaties tussen verschillende administratieve niveaus en op hetzelfde niveau; Leiderschap voor de digitale agenda; Gebrek aan gedeelde hardware en software; Interoperabiliteit; Gebruikersvriendelijkheid van e-diensten; Innovatie in de administraties; Digitale kloof tussen burgers; Aantrekkelijkheid van de publieke sector; Gebrek aan financiële middelen; Angst voor veranderingen in verband met de impact van nieuwe technologieën; Silo-structuur/cultuur; Gebrek aan voldoende politieke steun; Meningsverschillen over het open data beleid; Naleving van de regels inzake gegevensbescherming en -beveiliging; E-services ; Gegevens met een ruimtelijke component (geodata).

Het onderzoeksteam heeft deze uitdagingen verder uitgediept om deze om te kunnen zetten in vereisten en 'enablers' voor flexibele en innovatieve geospatiale e-diensten:

- o Processen: Investeren in interne competenties; Noodzaak van verhoogde gebruikersparticipatie; Betere interne stakeholder afstemming; Noodzaak van incentives om agile te werken; Integratie van de impact van regelgeving; Afvlakken van de hiërarchische structuur; Noodzaak van Resource Management; Aanpak van de Domeincomplexiteit.
- o Organisatorische structuren: Evenwicht tussen een gemeenschappelijke aanpak en organisatorische onafhankelijkheid; Organisatorische aspecten van (geo-)gegevensuitwisseling; Noodzaak van administratieve reorganisatie; Noodzaak van administratieve vereenvoudiging; Noodzaak van interne organisatiecoördinatie; Noodzaak van politieke ondersteuning op lange termijn voor de coördinatie; Verbetering van de relatie tussen de federale overheid en de regionale overheden.
- o Infrastructuur: Vergroten van het innovatievermogen; Rekening houden met privacyoverwegingen; Gebruikersgericht ontwikkelen van systemen.
- o Mensen, vaardigheden en competenties: De digitale kloof tussen burgers dichten; De aantrekkelijkheid van de publieke sector begrijpen en vergroten; Noodzaak van voldoende (financiële) middelen van de overheidsadministraties.
- o Cultuur, ethiek en gedrag: Begrijpen van de impact van technologieën op de werkomgeving; Creëren van een duurzaam organisatie- en projectnetwerk; Creëren van een netwerk voor politiek draagvlak.
- o Beginselen, beleid en regelgeving: Begrijpen van de meningsverschillen over het open data beleid; Stimuleren van de naleving van de regels inzake gegevensbescherming en -

beveiliging.

- Semantiek: Begrijpen van concepten van locatiegebaseerde data en e-diensten; Verkennen en communiceren over de waarde van locatiegebaseerde data.
- Locatiegebonden gegevens: Behoefte aan coördinatie voor op locatie gebaseerde gegevensuitwisseling, binnen en tussen organisaties en overheidsniveaus; Geïntegreerd advies door belanghebbenden uit de verschillende sectoren van op locatie gebaseerde data, ICT, (e-)dienstverlening en data aan de overheid; Heroverweging van licenties en standaarden; Standaard integratie van (authentieke) op locatie gebaseerde data in de levering van e-services.

Deze enablers werden gevalideerd op basis van een grondige en gedetailleerde analyse van drie casestudies. Op basis van deze analyse werden in essentie negen transversale knelpunten geïdentificeerd: Verbetering van de kwaliteit van de gegevens; Streven naar interoperabiliteit en standaardisatie; Opleidingen voor ambtenaren aanbieden; Overeenstemming bereiken over licenties voor open gegevens; Definiëren van authentieke gegevensbronnen; Verbeteren van de communicatie; Stroomlijnen van de samenwerking; Oplossen van financiële tekortkomingen; Vergroten van de participatie en inclusie van de gebruikers.

Alle voorgaande resultaten werden geconsolideerd in de Strategie voor Flexibele Geospatiale Overheidsdiensten van de federale overheid. Deze strategie heeft tot doel de ontwikkeling van e-services door de federale overheid in het algemeen te ondersteunen voor de komende tien jaar (2020-2030), met nadruk op de ruimtelijke component, aangezien geodata en -informatie essentieel zijn voor de levering van waardevolle en realtime diensten aan burgers, bedrijven en andere organisaties. Deze Strategie is bedoeld als denkkader waarbinnen federale organisaties en ambtenaren kunnen reflecteren over de ontwikkeling van e-government en e-services. Dit Strategisch kader legt de basis voor een federale administratie die flexibele en innovatieve e-diensten succesvol kan implementeren, gebaseerd op drie pijlers (Openheid, Participatie, Samenwerking) en een fundament (Geo-oriëntatie). Voor elk van de drie pijlers en het fundament werden specifieke actiepunten geformuleerd.

De Blauwdruk, die bewust algemener van aard is, vindt zijn oorsprong in de Strategie. Waar de Strategie gericht is op geospatiale e-services, is de Blauwdruk georiënteerd op een adaptieve en innovatieve overheid in het algemeen. In de deze Blauwdruk worden drie strategische gebieden, negen kernbeginselen en dertig strategische acties voorgesteld om de administratie te verbeteren voor een meer adaptieve en innovatieve overheid.

Tot slot is door het onderzoeksteam een Toolkit ontwikkeld. Deze kan worden gebruikt door elke administratie die geïnteresseerd is in instrumenten (1) om meer Open Data te creëren, (2) om de participatie van actoren binnen en buiten (bv. burgers) in de administratie te stimuleren, en (3) om mogelijke manieren te ontdekken om samenwerking binnen de overheid te stimuleren. Alle tools zijn klaar voor gebruik. De tools hebben een duidelijke gebruiksaanwijzing, en een uitgebreide uitleg over hoe ze zijn ontwikkeld en de methodologische aanpak die erachter zit.

## **Trefwoorden**

e-government, e-services, publiek administratie, bestuur, flexibiliteit, innovatie