



Projectformulier ten behoeve van Openbare Instellingen

Praktische informatie

naam van openbare instelling die het project heeft ingediend: Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict).

Naam van het project: eGov Monitor

Timing van de wetenschappelijke taken: 13 maanden

Deliverables en valorisatie activiteiten ten laste van de wetenschappelijke ploeg (niet opgenomen in de beschrijvende fiche hieronder):

- *International seminars* (bij het begin van het project, doelstelling: state of the art);
- *rapport* over de manier de gegevens van het project best zouden kunnen lijden tot *international/europees* vergelijking en harmonisatie door de Openbare instelling ; Valorisatie activiteit bij het einde van het project (de ploeg kan een voorstel maken in het indieningsformulier);
- deliverables gevraagd in het onderzoekscontract met Wetenschapsbeleid : beschrijving van het project (max. 25 regels in Engels, Duits, Frans en Nederlands) ; *samenvatting van het project* (bij het einde van het project, max. 10 pagina's in Frans, Nederlands, Duits en Engels) ; *en tekst van max. 40 regels* in het Frans, Nederlands en Engels bestemd voor de Nieuwsbrief AGORA ; *tussentijdsrapporten* (max. 2 pagina's, om de 6 maanden voor de financiering van het project); *verslagen voor het begeleidingscomité* (zie hieronder)

Deze activiteiten zijn ten laste van het budget dat toegekend is aan de ploeg.

Verloop van een project:

Het is aan de overheidsinstelling het AGORA-project te beheren. Dit houdt in dat zij moet toezien op het goede verloop van de wetenschappelijke werkzaamheden en van de haar opgelegde taken om het project te laten vorderen. Samen met de ploeg en het Federale Wetenschapsbeleid vormen zij de Technische stuurgroep van het project. Voor elk project is er een Begeleidingscomité. Dit Begeleidingscomité is een klankbord dat de technische stuurgroep in staat moet stellen de grote fases van het project aan een geïnteresseerd publiek kenbaar te maken en er de nuttige input uit te halen. Het Begeleidingscomité zal worden betrokken bij de diverse overwogen initiatieven voor de valorisatie van het eindresultaat. De wetenschappelijke ploeg neemt op zich de documenten voor het comité, de openbare instelling zorgt voor de agenda en de notulen van de vergaderingen.

Datum van het informatiesessie (inschrijving ten minsten een week op voorhand per e-mail – naji@belspo.be . bij gebrek aan interesse heeft de vergadering niet plaats) : 8 april om 10.00 u. bij het Federale Wetenschapsbeleid

Het project

1. Benaming van de instelling

Federale Overheidsdienst Informatie- en Communicatietechnologie (Fedict).

2. Naam van het project

eGov Monitor

3. Acroniem

eGov Monitor

4. Beschrijving van het project en situering binnen het kader van de instelling.

Fedict heeft een tool ontwikkeld die "eGov Monitor" wordt genoemd. Het betreft een instrument voor monitoring en voor meting over lange termijn dat een overzicht wil geven van de voorwaarden voor realisatie, kwaliteit, verspreiding en gebruik van de diensten voor elektronische administratie in België. Deze tool werd ontwikkeld op basis van de volgende elementen: Europese *benchmarks* zoals I2010 en het Europese meetkader eGEP (<http://www.rso.it/egep>), internationale "*best practices*", relevante Belgische onderzoeken (ICT-onderzoeken bij gezinnen en bedrijven, gerealiseerd door de FOD Economie, AD Statistiek en Economische Informatie), naast door Fedict zelf gerealiseerde "Fed-eView/Administration" en "Fed-eView/Citizen" analyses (meer details over deze twee analyses op <http://www.epractice.eu/cases/FedeViewA> en <http://www.epractice.eu/cases/FedeViewC>).

Het theoretische kader van de "eGov Monitor" werd vastgelegd (zie beschrijving in het bijgevoegde document, "CadreThéoriqueEgovMonitor"): het bevat 168 belangrijke indicatoren, geordend in categorieën volgens waardeketen van de eGov-producten (Context, Input, Output, Gebruik, Impact) en volgens doelgroep (drie geïdentificeerde doelgroepen: administraties, burgers en bedrijven).

De volgende stap is de operationalisering, implementering van deze "eGov Monitor". Fedict werkt hiertoe samen met andere federale instanties (DAV, FOD Economie, POD Maatschappelijke integratie, enz.), met de cellen die binnen andere overheidsniveaus instaan voor eGov (Easi-Wal, Corve, CIBG, enz.), met de AD Informatiemaatschappij van de Europese Commissie en met privé-instanties (beroepsverenigingen). Deze samenwerkingen zijn nodig om een reeks reeds verzamelde data te consolideren en de ontbrekende data in te zamelen.

In deze context zijn de volgende acties gepland:

- Voeding van de indicatoren van de "eGov Monitor" met behulp van bepaalde reeds verzamelde data (met name via de ICT-onderzoeken bij de gezinnen en de bedrijven, gerealiseerd door de FOD Economie/AD Statistiek en Economische Informatie en via de Fedict-onderzoeken Fed-eView/Administration en /Citizen).
- Test van bepaalde impactindicatoren die nog niet in de praktijk werden toegepast. Deze indicatoren werden uitsluitend vanuit theoretisch oogpunt ontwikkeld (hoger geciteerd eGEP meetkader). Afhankelijk van de resultaten van de tests, zullen deze indicatoren al dan niet gebruikt worden.
- Lancering van specifieke enquêtes bij drie doelgroepen:
 - de administraties;
 - de burgers;
 - de bedrijven.
- Ontwikkeling van een *dashboard* (instrumentenbord) dat consolidatie, verspreiding (met diverse toegangsniveaus) en analyse van de indicatoren van de "eGov Monitor" mogelijk maakt. Dit *dashboard* wordt geautomatiseerd en zal toegankelijk zijn via een webinterface.

Het doel van de "eGov Monitor" is een langetermijninstrument te zijn voor het Belgische beleid van automatisering en *e-government*. De indicatoren en onderzoeksvragenlijsten zijn dus herbruikbaar, aangezien gepland is meerdere opeenvolgende metingen te doen.

5. Uit te voeren opdracht:

a. door de onderzoeksploeg

De wetenschappelijke expertise leveren voor implementering van "eGov Monitor", meer bepaald:

1. Onderzoeksvragenlijsten voor nieuwe enquêtes ontwikkelen, en bestaande en recurrente vragenlijsten aanpassen om specifieke indicatoren voor bepaalde categorieën te kunnen meten. Het betreft met name de ontwikkeling van één (of meer) onderzoeksvragenlijst(en) over het gebruik en het effect van de diensten voor elektronische administratie bij bedrijven (of subgroepen van bedrijven).
2. Een methode ontwikkelen voor samenvoeging en presentatie van de indicatoren om de evolutie tussen twee opeenvolgende metingen te kunnen meten. Concreet gaat het erom te komen tot een tiental globale indicatoren per categorie (indicatoren van context, input, output, gebruik, impact) die specifieke gewogen indicatoren combineren. Een eerste samenvoeging vond in 2004 plaats voor bepaalde indicatoren voor de doelgroep Administratie (zie bijgevoegd document: FedeView/A Analyse 2004). Op basis van de resultaten van de verschillende onderzoeken moet de oefening vervolledigd worden met de nieuwe indicatoren en verruimd worden tot de twee andere doelgroepen, de Burgers en de Bedrijven. Deze samenvoegings- en presentatiemethode moet multidimensionale analyses, berekeningen en grafische voorstellingen van de resultaten mogelijk maken. De methode moet worden getest en dus een analyse van de in 2008 gemeten resultaten geven.
3. Bepaalde nog niet gebruikte impactindicatoren testen en hun haalbaarheid en relevantie evalueren.

Merk op dat de tool "eGov Monitor" door Fedict werd ontwikkeld en wordt beheerd, maar dat federale partners (met name DAV) en andere overheidsniveaus betrokken zijn: voor vele indicatoren moet contact worden opgenomen met de eGov-diensten van de andere overheidsniveaus. Dit gebeurt via het Strategisch Comité dat volgt uit het samenwerkingsakkoord voor een geïntegreerd *e-government*. Het wetenschappelijk team krijgt dus contacten met deze partners.

De "eGov Monitor" is afgestemd op het Europese meetmodel. Dit betekent dat er op de definitie van bepaalde indicatoren diverse normen wegen die er verplicht in moeten figureren om een *benchmark* met de andere landen van de Europese Unie te kunnen garanderen. Het werk van het wetenschappelijke team moet hier rekening mee houden; er zijn overigens al vergaderingen gepland met de verantwoordelijken van dit Europese meetmodel. Verder is een thematisch netwerk voor uitwisseling van *good practices* rond impactindicatoren in oprichting. Fedict en het wetenschappelijke team zullen hieraan deelnemen.

b. door de openbare instelling:

b.1. Voorafgaand aan het werk van het wetenschappelijk ploeg

- o De partnerships afronden
- o De reeds bestaande data verzamelen
- o De verschillende onderzoeken voorbereiden en de 2e meting van Fed-eView/Administration en /Citizen-onderzoeken starten
- o De computertoepassing van het *dashboard* ontwikkelen.

b.2. In de loop van het project

- o Het project beheren
- o Alle nodige informatie en de support leveren
- o De computertoepassing voor het gebruik van het *dashboard* leveren
- o Het *dashboard* voeden met de reeds ingezamelde gegevens
- o De resultaten van de uitgevoerde onderzoeken en de reeds gebruikte vragenlijsten leveren

6. Op te leveren eindproduct:

a. door de onderzoeksploeg:

1. Vragenlijsten van onderzoeken
2. Methode voor samenvoeging en presentatie van de globale indicatoren, met de analyse van de in 2008 gemeten resultaten
3. Geteste impactindicatoren met evaluatie van hun haalbaarheid en relevantie

Deze producten moeten herbruikbaar zijn. Bedoeling is namelijk geregeld opnieuw te meten om de evolutie te volgen en te beheren.

b. Voor de Openbare instelling

Dashboard van de toestand van de diensten voor elektronische administratie in België.

7. Valorisatie van het eindproduct

a. Voor de openbare instelling: implementatie van het eindproduct in haar eigen werking

Beleidsstool voor Fedict (en zijn klanten) en de voogdijminister (bevoegd voor informatisering), en tool voor de intergouvernementele samenwerking inzake *e-government*.

b. voor het 'publiek': toegangsmodaliteiten tot het eindproduct voor onderzoekers en het groot publiek

De verspreiding van "eGov Monitor" verloopt op twee niveaus:

- o De samenvoegings- en presentatiemethode evenals de geteste indicatoren: deze worden gepubliceerd voor de wetenschappelijke wereld en ook voor het grote publiek
- o De resultaten, de inhoud van het *dashboard*: verschillende toegangsniveaus worden gedefinieerd volgens soort publiek en indicatoren. Alle resultaten van de algemene indicatoren worden zeer waarschijnlijk openbaar gemaakt.

Deze tool wordt ontwikkeld in harmonie met het Europese meetkader (ontwikkeld door de AD Informatiemaatschappij) en met de andere lidstaten. Een thematisch netwerk voor uitwisseling van good practices inzake indicatoren voor tevredenheid en impact is in oprichting. Fedict en het wetenschappelijke team zullen eraan deelnemen, en het *dashboard* wordt dus toegankelijk voor de deelnemers aan dit thematisch netwerk. Merk ook op dat in het tweede semester van 2009 (zeer waarschijnlijk in september) een interministeriële eGov-conferentie gepland is; deze wordt georganiseerd door de Europese Commissie en het Zweedse voorzitterschap. Gezien de Europese context waarin dit project past, zal het nuttig zijn hier het *dashboard* en de methode te kunnen presenteren.

8. Timing, planning van uit te voeren onderzoekstaken toegekend budget

a. timing van activiteiten:

1 september 2008 tot 30 september 2009

b. planning van activiteiten

b.1. *voor de onderzoeksploeg*

- o Initiatiefase
 - o September 2008: Start en opleiding van het team
- o Fase A – Zoeken en afronden van partnerships
 - o September 2008 – September 2009: Deelname aan het Europese thematische netwerk

- September 2008 – September 2009: Coördinatievergaderingen met de verschillende partners
- Fase B – Voorbereiding van de enquêtes
 - Oktober 2008: Ontwikkeling van de vragenlijst(en) voor de enquête bij de doelgroep van de Bedrijven
 - Januari – Juni 2009: Test van de impactindicatoren met evaluatie van hun haalbaarheid en relevantie
- Fase D – Realisatie van het *dashboard*
 - November 2008 – Maart 2009: Uitwerking van de samenvoegings- en presentatiemethode voor globale indicatoren
- Fase G – Gebruik van het *dashboard*
 - Januari – Juni 2009: Analyse van de eerste resultaten (Gebruik van de samenvoegingsmethode)
 - Januari - September 2009: Aanpassing van de onderzoeksvragenlijsten voor de volgende meting
- Fase F – Communicatie
 - September 2009: Communicatie tijdens de Europese conferentie over *e-government*

b.2. Voor de openbare instelling

- December 2007: Lancering van het project
- Fase A – Zoeken en afronden van partnerships
 - December – Maart 2008: Afronding van de partnerships
- Fase B – Voorbereiding van de enquêtes
 - Januari – april 2008: Lancering van de bestekken voor de realisatie van de enquêtes (voor de dataverzamelingsopdrachten)
- Fase C – Realisatie van de enquêtes
 - Februari 2008: Lancering van de enquête 2008 bij de administraties (op basis van de 1e enquête Fed-eView/Administration)
 - Mei 2008: Lancering van de enquête 2008 bij de burgers (op basis van de 1e enquête Fed-eView/Citizen)
 - November 2008: Lancering van de enquête 2008 bij de bedrijven
- Fase D – Realisatie van het *dashboard*
 - Maart 2008 – September 2008: Ontwikkeling van de computertool
- Fase E – Voeding van het *dashboard*
 - Vanaf juni 2008: Voeding van het *dashboard* met de bestaande gegevens
- Fase G – Gebruik van het *dashboard*
 - Januari – Juni 2009: Analyse van de eerste resultaten (Gebruik van de samenvoegingsmethode)
- Fase F – Communicatie
 - Januari 2009: Communicatie van de 1e resultaten
 - September 2009: Communicatie tijdens de Europese conferentie over *e-government*

9. Bijzondere voorwaarden

a. suggesties voor de samenstelling van het begeleidingscomité:

Fedict + DAV + cellen die op de andere overheidsniveaus instaan voor de ontwikkeling van eGov + een expert van de Europese Commissie / AD Informatiemaatschappij.

b. Geheimhoudingsclausule en intellectuele eigendomsrechten:

Neen voor de methode, ja voor de ingezamelde data.

c. aanwezigheid van de onderzoeksploeg in de instelling

De aanwezigheid van de ploeg is vereist en zal besproken worden met de ploeg.

