

4INSTANCE[®]

PERIODICAL FOR PUBLIC MANAGEMENT

Festival europalia.russia



4INSTANCE lance une vaste étude
de l'ICT au sein des pouvoirs publics.

4INSTANCE start uitgebreid
onderzoek naar ICT bij overheden.

eEurope Awards for eGovernment – 2005





En 2006,
4INSTANCE
célébrera le
dixième anniversaire
de son périodique
avec un nouveau
‘look’.

In 2006 viert
4INSTANCE de
tiende verjaardag
van zijn tijdschrift
met een nieuwe
‘look’.



*Ballerina: Lunkina Bolchoi
© Elena-Fetisova*

4INSTANCE N° 55
November - December 2005
Novembre - Décembre 2005

VERANTWOORDELIJKE UITGEVER
ÉDITEUR RESPONSABLE
Thibault Van der Auwermeulen

4INSTANCE
bvba G.T.G. sprl
Rue Bosquet straat 67 - 1060 Brussel-Bruxelles
Tel. 02/534 94 51 - Fax: 02/534 84 41
E-mail: info@4instance.be
<http://www.4instance.info>

REDAKTIE - RÉDACTION
bvba GTG sprl

Redaktiesecretariaat / Secrétariat de rédaction
Greta Rooselaers
Tel. 02/534 94 51
E-mail: 4instance@skynet.be

COPYRIGHT PICTURES
Europalia

LAYOUT - PREPRESS
Daniel Collette Production sprl
<http://www.dcprou.be>

REGIE
Tel. 02/534 94 51

DISTRIBUTIE - DISTRIBUTION
Nevelland

Zonder schriftelijke toelating van de uitgever mag geen enkele tekst noch illustratie van 4INSTANCE, geheel of gedeeltelijk gereproduceerd worden. De uitgever is niet verantwoordelijk voor de inhoud van de advertenties en artikels.

La reproduction des textes et photographies publiés est interdite sans accord écrit de l'éditeur. L'éditeur n'est pas responsable des articles et publiereportages.



*Lid van de Unie van de Uitgevers van de Periodieke Pers
Membre de l'Union des Editeurs de la Presse Périodique
Member of the European Group of Public Administration*

*Membre du Club de la Fondation Universitaire
Lid van de Club van de Universitaire Stichting*

4INSTANCE is ondertekenaar van de Milieubeleidsovereenkomst Papier Vlaanderen en steunt de inspanningen van de Vlaamse regering i.v.m. papierrecuperatie.

www.4Instance.info, de online versie van de Ministeriële kabinettengids blijft de referentie

4INSTANCE bundelt informatie over Belgische kabinetten; de vraag naar actuele en correcte informatie over overheden en hun medewerkers is opvallend groot.

De 4INSTANCE kabinettengids www.4instance.info is duidelijk een succes. Overheden en hun leveranciers waarderen dat zij er snel vinden wie welke bevoegdheden draagt binnen de regeringen van ons land, zowel federaal als voor de gemeenschappen en gewesten. Ook de bedrijvengids van dienstverleners voor de overheid wordt goed onthaald en druk geraadpleegd.



www.4Instance.info, la version online du guide des cabinets ministériels reste la référence

4INSTANCE centralise toute information concernant les cabinets belges. La nécessité d'information actuelle et correcte concernant les gouvernements et leurs collaborateurs est grandissante.

Le site www.4instance.info et "guide des cabinets" s'avère un succès. Les gouvernements et leurs fournisseurs apprécient l'efficacité avec laquelle ils peuvent retrouver les responsables et leurs compétences au sein des gouvernements, aussi bien au niveau fédéral que dans le contexte des communautés et des régions. En outre, le guide qui centralise les fournisseurs offrant des services et des produits aux gouvernements, répond également à une demande importante.

6 *Festival europalia.russia*



D Chechulin - The administrative building in Zaryadye © Schusev

4 INSTANCE N° 55

November - December – Novembre - Décembre 2005

- 6** **ART - KUNST**
Festival europalia.russia
- 8** **ICT-STUDIE - ÉTUDE TIC**
4 INSTANCE start uitgebreid onderzoek naar ICT bij overheden
4 INSTANCE lance une vaste étude de l'ICT au sein des pouvoirs publics
- 11** **3^{DE} OVERHEIDSCONGRES – 3^{ÈME} CONGRÈS DU SECTEUR public**
21 maart - Concert Noble - mars 2006
- 12** **EMC: INFORMATIEOPSLAG EN -BEHEER, OOK VOOR DE OVERHEID**
De speld in de gegevensberg
- 14** **eEUROPE AWARDS FOR EGOVERNMENT - 2005**
Winners, Honourable Mentions and Nominees
- 23** **e-GOV AWARDS 2005**
21 projecten overleven preselecties
21 projets passent le cap des présélections
- 32** **e-GOVERNMENT TOOL**
Een duurzaam toegankelijk web voor iedereen.
- 38** **OECD**
e-Government in Norway
- 46** **iDTV**
iDTV en eGovernment
- 48** **RESSOURCES HUMAINES EN FRANCE**
Le projet interministériel Système d'information des ressources humaines (SIRH)
- 49** **INNOVATION**
Le "Plan régional pour l'Innovation" (PRI) à Bruxelles

Bezoek Rusland in het hart van Europa! Europalia International verwelkomt het grootste land ter wereld voor een nieuw multidisciplinair en grensverleggend festival. Dit 20e Europalia festival laat in het najaar van 2005 België schitteren in zijn rol van Europees centrum van cultuur en vergast zijn publiek op de mooiste Russische klassiekers en de boeiendste ontdekkingen. Dompel je onder in de wereld van Peter de Grote, Malevitsj, Vroebel, Boelatov, Borodin, Rachmaninov, Dostojevski, Poesjkin ...

D Chechulin - The administrative building in Zaryadye © Schusev

Festival europalia.russia

La Russie au cœur de l'Europe ! Europalia International accueillera cet automne le plus grand pays du monde pour un nouveau festival multidisciplinaire. A l'occasion de la vingtième édition du festival Europalia, la Belgique honorera son rôle de centre européen de la culture en invitant le public à retrouver de grands classiques ou à faire des découvertes passionnantes. Venez découvrir la richesse de l'âme russe à la rencontre de Pierre le Grand, Malevitch, Vroubel, Boulatov, Borodine, Rakhmaninov, Dostoïevski ou Pouchkine, ...

Avant-Garde in Rusland (1900-1935)

Toen de moderniteit en de abstractie opkwamen, werd de artistieke wereld in Rusland flink door elkaar geschud. Al in 1907 verzette de eerste Russische avant-garde zich sterk tegen het naturalisme en de symbolistische dromerijen. Bij de omwentelingen die de basis legden voor de kunst van de twintigste eeuw stonden de Russische kunstenaars in de vuurlijn. De avant-garde spoelde in golven over Rusland heen: neoprimitivisme, cézannisme, Russisch fauvisme, cubo-futurisme, suprematisme, constructivisme, de school van Matoesjin, die van Filonov, enzovoort. Uiteindelijk smolt deze bruisende cocktail gaandeweg samen met de sovjetideologie.

De tentoonstelling in het Paleis voor Schone Kunsten wil die veelvormigheid recht doen. Daarom werd gekozen voor een multidisciplinaire aanpak en een dialoog tussen schilderijen, beelden, reliëfs, artisanale producten, theaterdecors en -kostuums, kortfilms, foto's en fotocollages, architectuurprojecten, affiches, enzovoort. Een hele plejade grote namen is vertegenwoordigd: Gontsjarova, Larionov, Filonov, Malevitsj, Tatlin, Ekster, Popova, Rozanova, Stepanova, Rodtsjenko, Pevsner, Gabo...

De Russische avant-garde wordt voor het eerst in een brede historische context gesitueerd. De tentoonstelling schetst haar geschiedenis vanaf de eerste jaren van de twintigste eeuw tot het midden van de jaren dertig en legt de diverse banden bloot met de ontwikkeling naar het sovjetrealisme, dat in 1932 tot dogma verheven werd. Het postsuprematisme van Malevitsj, het scheppend realisme van Poegny, Altman en Lebedev en de visionaire virtuele werken van Filonov liepen in de jaren twintig inderdaad parallel met het strakke en zorgvuldig geconstrueerde van Deineka en Samochvalov en met het iconachtige en hiëratische van Pachomov en Pakoelin, stromingen die uitvloeiden in de grote ideologische complexen van het sovjetrealisme. De meeste werken zijn afkomstig uit het Russisch Nationaal Museum van Sint-Petersburg en de Tretjakovgalerij van Moskou, maar ook een tiental minder bekende provinciale musea verrassen ons met hun inbreng. Daarnaast wordt dit groots opgevatte project ook ondersteund door bruiklenen van internationale musea.

06.10.2005 > 22.01.2006

Paleis voor Schone Kunsten

Ravensteinstraat 23 – 1000 Brussel

www.europalia.be

4INSTANCE lance une vaste étude de l'ICT au sein des pouvoirs publics

4INSTANCE lance une vaste étude de l'ICT auprès des pouvoirs publics. Ce fournisseur spécialisé d'informations pour les pouvoirs publics entend ainsi fournir un service supplémentaire en marge du bulletin d'information électronique, du périodique, des guides de cabinets et des congrès des pouvoirs publics.

Un besoin réel

Thibault Van der Auwermeulen, à qui l'on doit cette heureuse initiative, explique que tant les offreurs que les acheteurs de solutions ICT ont montré leur intérêt. "De nombreux décideurs politiques dans les administrations ont pris conscience qu'ils prennent d'importantes décisions en matière d'informatique sur la base d'informations incomplètes. C'est la conclusion à laquelle nous sommes arrivés suite à une récente étude. 4INSTANCE va à présent mettre sur carte les besoins en matière d'ICT et les choix politiques au niveau fédéral, communautaire et régional. Les parastataux et autres organisations intéressées seront abordées. Les résultats simplifieront à coup sûr la gestion et les investissements des administrations en matière d'ICT".

Au cours des prochains mois, 4INSTANCE dressera la carte de l'approche ICT à différents niveaux de pouvoir public: accents stratégiques et priorités, la vision à court et long termes, le planning et les budgets pour l'entretien, mais aussi la vision sur les nouvelles initiatives et les critères relatives aux nouveaux choix en matière ICT.

Utile pour la politique, les achats et les ventes

L'enquête aide directement les CIO et CEO au sein des pouvoirs publics et favorise l'échange mutuel de connaissances et expériences.

Par ailleurs, elle revêt une importance cruciale dans la relation entre les pouvoirs publics et leurs fournisseurs. Une vue plus précise de la vision et des besoins des pouvoirs publics peut aider les deux parties en cas de concertation, de définition de la meilleure stratégie et de l'approche du processus de vente.

Les entreprises peuvent traiter les données au sein de leurs planings de vente et ainsi améliorer leurs résultats.

Souscription

Tant les pouvoirs publics que les entreprises peuvent acheter les résultats de cette étude. Les résultats seront disponibles en février 2006.

L'ICT demeure une interrogation cruciale pour les pouvoirs publics

Chaque année, nos pouvoirs publics dépensent environ 1 milliard d'euros en ICT et les initiatives novatrices remarquées et remarquables ne manquent certainement pas. Outre les projets existants, les nouvelles idées se succèdent à un rythme effréné, en matière d'e-government, d'eID, de HR-management, de content-management, de gestion des performances, de balanced scorecard et de simplification administrative. En dépit de ce paysage dynamique, nombreux sont ceux qui restent avec des questions sur les meilleures pratiques et les directives stratégiques optimales.

La portée de l'étude

Le terrain d'enquête couvre les administrations fédérales, communales et régionales, avec les institutions gouvernementales y afférentes (parastataux, organismes publics...).

Les CIO ainsi que le management dont ils dépendent sont impliqués dans l'enquête 4INSTANCE (président, directeur-général). La vision du management général et des conseillers qui dépendent des ministres compétents est ainsi prise en compte.

Dans le cadre de l'étude, 150 entretiens personnalisés ont été menés. Une enquête en ligne a été effectuée et un millier de formulaires a été collecté. Pour accroître leur implication dans l'initiative, les participants ont reçu un management summary au terme de l'étude, avec un rapport détaillé sur leur domaine de compétence direct.

À propos de 4INSTANCE

4INSTANCE est un partenaire fiable en matière d'information des pouvoirs publics et de leurs fournisseurs, avec des publications à succès comme le mensuel des affaires publiques, le bulletin d'information électronique, le guide des cabinets en ligne, très visité. L'organisation est membre du Groupe Européen d'Administration Publique.

En 2006, 4INSTANCE célébrera le dixième anniversaire de son périodique avec un nouveau 'look'. Le 21 mars, 4INSTANCE prévoit la troisième édition de son Congrès des Pouvoirs publics, avec pour thème "Tools for public management".



D Chechulin - The administrative building in Zaryadye © Schusev

4INSTANCE start uitgebreid onderzoek naar ICT bij overheden

4INSTANCE start een ruim onderzoek naar ICT bij overheden. Deze gespecialiseerde leverancier van informatie voor de overheid wil hiermee een extra service leveren naast de e-nieuwsbrief, het tijdschrift, de kabinetten-gids en het overheidscongres.

Reële behoefte

Initiatiefnemer Thibault Van der Auwermeulen zegt dat zowel aanbieders als aankopers van ICT interesse tonen. "Heel wat beleidsmensen in administraties beseffen dat zij belangrijke informaticabeslissingen nemen op basis van onvolledige informatie. Dit hebben wij recent bij een rondvraag vastgesteld. 4INSTANCE gaat nu ICT-behoefte en beleidskeuzes in kaart brengen op federaal, gemeenschaps- en gewestniveau. Ook parastatalen en andere betrokken organisaties worden aangesproken. De resultaten zullen zeker beheer en investeringen in ICT voor administraties vereenvoudigen."

4INSTANCE brengt in de volgende maanden de ICT-aanpak op verschillende overheidsniveaus in kaart: strategische accenten en prioriteiten, de visie op korte en lange termijn, de planning en de budgetten voor onderhoud, maar ook de visie op nieuwe initiatieven en de criteria bij nieuwe ICT-keuzes.

Nuttig voor beleid, aankoop en verkoop

Het onderzoek helpt CIO's en CEO's binnen de overheid rechtstreeks en bevordert onderlinge uitwisseling van hun kennis en ervaring.

Daarnaast is het van grote waarde in de relatie tussen overheden ...

en hun leveranciers. Een exacter beeld op de visie en behoeften van de overheid kan beide partijen helpen bij overleg, het bepalen van de beste strategie en de aanpak van het verkoopproces. Ondernemingen kunnen de gegevens in hun verkoopplannen verwerken en zo betere resultaten behalen.

Intekenen

Zowel overheden als bedrijven kunnen de resultaten van de studie aankopen. De resultaten zijn beschikbaar tegen februari 2006.

ICT blijft een cruciaal overheidsvraagstuk

Jaarlijks besteden onze overheden ongeveer 1 miljard euro aan ICT en aan opvallende nieuwe initiatieven ontbreekt het zeker niet. Naast bestaande projecten volgen nieuwe ideeën zich in snel tempo op, rond e-government, eID, HR-management, content-management, performantiebeheer, balanced scorekaart en administratieve vereenvoudiging. Ondanks dit dynamische landschap, blijven velen met vragen zitten over de beste praktijken en de optimale strategische krijtlijnen.

De scope van de studie

Het onderzoeksterrein betreft de federale-, gemeenschaps- en gewestadministraties met de daaraan verbonden overheidsinstellingen (parastatalen, voï's...).

Bij het onderzoek betreft 4INSTANCE alle CIO's, alsook het management waarvan zij afhangen (voorzitter, directeur-gene-

raal). De visie van het algemeen management en van adviseurs die afhangen van de bevoegde ministers worden zo ook in rekening gebracht.

Bij de studie worden een 150-tal persoonlijke gesprekken gevoerd, een online enquête uitgevoerd en een 1000-tal vragenformulieren verzameld. Om hun betrokkenheid bij het initiatief te verhogen, ontvangen deelnemers na afloop van de studie een management summary, met een gedetailleerd rapport over hun direct bevoegdheidsdomein.

Over 4INSTANCE

4INSTANCE is een vertrouwde informatiepartner van de overheid en haar leveranciers, met succesvolle publicaties zoals het maandblad voor public affairs, de e-nieuwsbrief, de druk geraadpleegde online kabinetengids. De organisatie is lid van de European Group for Public Administration.

In 2006 viert 4INSTANCE de tiende verjaardag van zijn tijdschrift met een nieuwe 'look' en plant het op 21 maart de derde editie van zijn Overheidscongres, met deze keer als thema "Tools for public management".

INFO:

Thibault Van der Auwermeulen
Rue Bosquetstraat 67
1060 Bruxelles Brussel
Tel. +32 2 534 94 51
www.4instance.info

B.Iophan and others - The university at the Leninist Mountains ©State scientific research museum of architecture





Management Tools for Public Management

The creative public manager

Today's public administrators must be more than the effective managers of their agencies' internal operations. In order to manage a complex set of interorganizational relationships spanning governments, nonprofit organizations and private firms in a complex global economy, they and their organizations must be capable of great agility and change. Effectiveness is a necessary but not sufficient condition for success: Today's public managers must reach beyond competence to be creative innovators and agents of change.

Public sector professionals need more and more tools for Strategic Planning, Reengineering, Total Quality Management, Benchmarking, Performance Measurement and Management, Team Management... The congress shows how to understand them, use them and integrate them into any organization, and how they will take public managers beyond competence to be creative innovators.

The creative public manager must continually look for new tools and new approaches. Tools for Innovators will help in this search, and in meeting and surmounting the challenges of a changing public sector.

Themes of the day

Performance management
 Process Management, Process Automation, Process Improvement
 Managing People and Performance
 The agile administration
 Program management
 ERP Enterprise resource planning
 Modernisation and improvement of the public sector
 Strategy for Customer Service in the Public Sector
 Effectiveness in the Public Sector
 Business Intelligence
 ...



telenet  solutions



Advisory board

Jean-Louis Boogaerts Directeur beleidscel bij Staatssecretaris voor de Informatisering van de Staat Peter Vanvelthoven; **Pascale Delcomminette** Chef de cabinet adjoint - Ministre-Président de la Région Wallonne Elio Di Rupo; **Erwin De Pue** Directeur van de Dienst Administratieve Vereenvoudiging; **Francine Deville** Administratrice Générale IFA-PME; **Hans D'Hondt** Kabinetschef algemeen beleid van Vlaams Minister-President Yves Leterme; **Pierre Klees** Président Conseil d'Administration La Poste; **Prof. Dr Herman Matthijs** Vrije Universiteit Brussel - Faculteit Economische, Sociale en Politieke Wetenschappen; **Jacques Moisse** Inspecteur general Secrétariat general du Ministère de la Région Wallonne; **Georges Monard** Voorzitter van het Directiecomité van de federale overheidsdienst Personeel en Organisatie; **Thibault Van der Auwermeulen** Managing Director 4INSTANCE; **Marc Van Gastel** Raadgever bij Vlaams Minister van Economie, Ondernemen, Wetenschap, Innovatie en Buitenlandse handel Fientje Moerman; **Marc Van Hemelrijck** Gedelegeerd Bestuurder Selor; **Clair Ysebaert** Voorzitter van de ParticipatieMaatschappij Vlaanderen.

De speld in de gegevensberg

In het kader van e-government stapte de overheid in een gigantisch informaticaproject. Om ondernemingen en de burger beter te dienen moet ze een enorme berg met oude en recente gegevens digitaal gaan beheren. Zo vinden verschillende overheidsdiensten en officiële instanties probleemloos wat ze zoeken. Bovendien kunnen ze in een vingerknip informatie doorgeven, onderling of aan de burger. Betrouwbare informaticasystemen en software zijn hier niet meer weg te denken. EMC, wereldwijd marktleider in informatieopslag en -beheer, biedt op haar domein een helpende hand. Meer nog, het biedt de cruciale basiselementen.



Bij verschillende overheidsdepartementen en -diensten komt steeds de zorg voor een weloverwogen gegevensbeheer terug.

E-government is het antwoord van de overheid op de vraag naar administratieve vereenvoudiging. Ook burgers en ondernemingen willen namelijk one-stop-shoppen met de overheid. Van achter zijn pc, aan de infokiosk om de hoek of van op zijn mobiele toestel zal de burger, onmiddellijk, zijn documenten ter beschikking willen, van zijn pensioenaanvraag tot zijn bouwvraag. De juiste informatie, op het juiste moment bij de juiste persoon, daar draait het ook hier om.

EMC biedt de juiste middelen

Om de digitalisering van de samenleving te realiseren, is er een absolute nood aan de juiste technische middelen, zoals bijvoorbeeld een middleware die toelaat om gestructureerde berichten uit te wisselen tussen de heterogene informaticasystemen van de federale overheid, van andere overheden en van websites of portalen. Goede opslagsy-

stemen zijn even onontbeerlijk. Die zorgen voor een sterk beveiligde omgeving waarbij opgeslagen gegevens steeds beschikbaar zijn. Dankzij haar jarenlange ervaring, het ruimste aanbod van specifieke producten en diensten, en tienduizenden klanten over de hele wereld, weet EMC als de beste hoe hiervoor te zorgen.

De overheden hebben bijgevolg instrumenten nodig om hun gegevens vast te leggen, te archiveren, terug op te sporen en te publiceren: vlug en met respect voor de privacy. Het betekent dat de overheid gemeenschappelijke beleidslijnen over privacy, beveiliging en service level agreements moest uittekenen om een e-governmentbeleid mogelijk te maken met volledig respect voor ieders bevoegdheid. EMC vervult ook hier perfect haar rol in met diensten, hard- en software voor zowat elke problematiek op het gebied van informatieopslag en -beheer.

Rendabel gebruik van gegevensopslag

In de verschillende departementen en diensten zoals administratie en financiën, sociaal dienstbetoon, publieke veiligheid, openbare werken of justitie, leven dezelfde besognes rond goed gegevensbeheer. Informatieverzoeken van ondernemingen en burgers zullen in de toekomst ongetwijfeld doorheen een vooraf gedefinieerd stappenplan geleid worden zodat overlapping van aanvragen of wachttijden vermeden worden en de juiste informatie foutloos beschikbaar is. Papier elimineren en dubbels vermijden, verminderen de kosten voor de overheid, en dus uiteindelijk voor de gebruiker. Voorwaarde hiertoe is ondermeer een uiterst betrouwbare opslag- en beheerinfrastructuur zoals EMC dat kan bieden.



“Vooral in het licht van de voortdurende groei van computerinformatie, tot 60% per jaar, is de expertise en kennis die EMC bij de overheid kan binnen brengen, en in de toekomst ook kan verzekeren, zeer belangrijk,” aldus Bruno Borremans van EMC.

Om dit ook technisch te realiseren is eenmaking en virtualisatie van de opslagcapaciteit van groot belang, mogelijk door gebruik te maken van software zoals EMC ControlCenter en EMC Invista. Ook de software van VMware, een afdeling van EMC, zal nuttig zijn om een computerinfrastructuur optimaal te gebruiken. De integratie van gestructureerde en ongestructureerde informatie is eveneens belangrijk, waar de software EMC Documentum zijn diensten kan bewijzen. Informatie bestaat immers in de meest verscheiden vormen die toch centraal beheerbaar en beschikbaar moet zijn. Dankzij zijn specifieke opslagtechniek kan EMC Centera probleemloos de grootste archieven aan, maar ook toegangsbeveiliging, bijvoorbeeld via digitale certificaten.

Resultaat van jaren ervaring en strategie

Het lijstje van interessante EMC-producten is nog lang niet af, maar het is duidelijk dat EMC, dankzij haar diensten en een breed gamma aan hardware en software, een

antwoord kan bieden op alle kwesties rond informatieopslag en -beheer. Het is overigens een strategie waarop de bedrijfsleiding zich al jarenlang toelegde. EMC kocht al tientallen bedrijven, waaronder het Belgische Filepool, om haar aanbod aan hardware en software uit te breiden en blijvend aan te passen aan de klantenbehoeften. In 2004 resulteerde dit in een omzet van acht miljard dollar, waarvan bijna drie miljard dollar uit software. Met dat laatste steeg EMC niet alleen naar de top twintig van alle softwarebedrijven ter wereld. Het toont ook het belang van software in gegevensbeheer aan. Alleen dankzij software is het mogelijk om de enorme groei van gegevens en complexiteit onder controle te houden.

“Vooral in het licht van de voortdurende groei van computerinformatie, tot 60% per jaar, is de expertise en kennis die EMC bij de overheid kan binnen brengen, en in de toekomst ook kan verzekeren, zeer belangrijk”, zegt Bruno Borremans van EMC. Nieuwe regelgevingen en wetten zorgen er overigens ook voor dat informatie gemiddeld twee maal langer moet bewaard worden dan vroeger het geval was. De oplossing voor al deze uitdagingen heet bij EMC Information Lifecycle Management (ILM). “Het is onze strategie om informatie efficiënt en betaalbaar te kunnen blijven beheren. Werken volgens ILM is een strategische beslissing om gegevensgroei onder controle te houden. ILM is bovendien meer dan een opslagstrategie, het is een visie op de hele computerinfrastructuur”, aldus Borremans.

Om ILM mogelijk te maken, zorgt EMC voor een volledig geïntegreerd aanbod van diensten, hard- en softwareproducten die gezamenlijk beheerd kunnen worden. De komende jaren wordt een geautomatiseerd beheer overigens verder uitgewerkt om volledig modulair te kunnen werken en beter op veranderingen te voorzien. Daarom blijft EMC zeer sterk investeringen in onderzoek en ontwikkeling (O&O) en in de uitbreiding van haar dienstenaanbod.

EMC : le fil d'Ariane

Les documents papier sont scannés, les documents et fichiers sont cartographiés. Il faut stocker intelligemment les fragments audio et vidéo. Car à quoi sert aux pouvoirs publics de disposer d'une quantité de données numériques s'il est impossible de s'y retrouver ? Les systèmes d'EMC permettent aussi de remonter aux données en relation les unes avec les autres et de les rapporter. EMC garantit un mode particulièrement pratique de stockage et d'archivage des données, grâce auquel les bonnes informations parviennent aux bonnes personnes au bon moment et conformément aux dispositions légales correctes. En même temps, il se crée une base de données de connaissances que l'administration publique peut utiliser très aisément, maintenant et à l'avenir.

eEurope Awards 2005

Winners, Honourable Mentions and Nominees

KSI ZUS, EID, Kadaster-on-line and **ROS** are the successful four, representing the most outstanding projects benefiting European citizens and businesses. Of the 234 submissions, 76 projects have been granted the European Commission “Good Practice Label”, 52 had been selected as Finalists, and 15 were short-listed “Nominees”. In addition, one case out of each of the four theme-groups received a “Honourable Mention”.

The prestigious trophies will be taken home to Poland, Denmark, The Netherlands and Ireland by applicants successfully demonstrating how to improve people’s lives through better and more effective delivery of services based on innovative solutions.

Grouped into four award themes - Enabling eGovernment, Transformation, Businesses and Citizens, and Impact - these projects displayed leadership in the transformation of public administrations and service provision.

These projects provide beacons of excellence in Europe, setting the agenda for future eGovernment by contributing to public sector efficiency gains, and to building stronger partnerships between citizens, businesses and administrations.

Enabling eGovernment - The right environment

Creating the best environment to enable government, businesses and citizens to benefit from transformation. The questions addressed by this thematic group

concern how IT can enable better government, and how it can create the right environment for eGovernment to transform public administrations for the benefit of government, businesses and citizens.

“[...F]irst policy priority is to use all means and instruments at our disposal to create a modern, market-oriented regulatory framework for the converging digital economy and to stimulate the availability of online content.” Viviane Reding, Member of the European Commission

This section focuses on the exploitation of new/cutting-edge technologies and infrastructure, including public sector business transformation projects which explore new technologies such as broadband or WiFi (Wireless Fidelity) to deliver a service and/or transform the internal or back office processes of an organisation. The implementation of a security and identification policy framework involves the introduction of broad-based innova-

tive solutions in security, identification and authentication, which do not limit safety, privacy rights, openness and ease of access.

Public/Private partnerships allow the introduction of partners, with a range of required expertise who will bring knowledge, ideas and resources into the public administration as well as innovative contractual aspects. Successful business transformation projects clearly founded on such innovative approaches are presented. Skills and professional development in public administrations apply to cases that demonstrate the implementation of effective skills training, professional development, leadership and knowledge transfer. These areas of intervention improve the internal capacity and capability to implement IT-enabled business transformation projects.

Governance and finance summarises the cases that demonstrate good governance or financing models for sustainable eGovernment projects, cooperation frameworks between different administrations, public-private partnerships, decision-making structures and mechanisms, legal and regulatory aspects and interoperability frameworks.

Winner: KSI ZUS - Complex Computer System (KSI) for the Social Insurance Institution (ZUS) in Poland Social Insurance Institution, Poland

This nationwide project paved the way to the development of an information society by building on the infrastructure for pension reform in Poland. Since January 1999, each of the 20 million peo-



Mikhail Matiushin - Motion in space © State Russian Museum

ple insured has had to have an individual account in order to ensure the automatic collection of information on social security and health insurance contributions are made on their behalf.

There are 2 million employers who are obliged to make monthly contributions for all their employees. This has led to over 260 million settlement documents per year being handled electronically, thanks to the comprehensive and secure information technology based solution which is at the heart of this highly effective system. 13 times more of information than before the reform is now processed. ZUS, as the first public institution in Poland that has made it possible to submit documents by secure e-mail. Small enterprises may still use traditional hard copy, with advanced technology document scanners being used to digitise and store paper based information. More than 75% of payees file eDocuments via "Payer" software, that is a part of KSI ZUS system. This accounts for 90% of all information submitted to ZUS. The electronic data transmission chan-

nel communicates with Open-End Pension Funds (OFEs), financial intermediaries and the National Healthcare Fund (NFZ).

This provides an infrastructure that enables workers in Poland to better plan the savings for their pension before they retire. This is a model for government modernisation that contributes to the development of the right environment for eServices that benefit all.

Jury's appreciation

This initiative was judged extremely impressive, involving large scale institutional change. Despite the short time period, it has already had a high impact on the agencies, employers and insured persons, and has a high potential for transfer to other sectors and countries.

CONTACT:

www.ZUS.pl/english/english.pdf
Social Insurance Institution
 Aleksandra Wiktorow
 +48 - (0)22 - 8400222
wiktorowa@zus.pl

Honourable Mention:

FALSTAFF - Fully Automated Logical System Against Forgery and Fraud in the Italian Customs Information System AIDA Italian Customs Agency, Italy

The demand for designer label and luxury goods has led to a rise in counterfeiting and piracy. This problem also affects medicines, children's games and toys, and even foods.

This groundbreaking project involved the introduction of a system to identify counterfeiting and fraud in the supply chain. Companies wishing to participate only have to supply details of their products (photographs, leaflets, manuals) to allow for easy recognition of authentic products. A technology package called AIDA is capable of generating reports which outline risk profiles for products from the information supplied by companies. Falstaff also enables trade associations to create interactive multimedia web pages, generating an electronic handbook to which customs officers can refer.

...

The system is used right across Italy and operates 24 hours a day. It handles information from trading standards bodies, trade associations, companies producing goods and consumer bodies and associations.

It has a particular relevance in the context of transferability, as many other countries can use some of the processes and technologies developed. In addition, there are clear backoffice cost benefits and very significant efficiency gains, due to the fact that more fraud is identified and necessary action can be taken.

Jury's appreciation

FALSTAFF represents an innovative and ambitious approach to tackling a serious problem for the Internal Market. It is an excellent example for other customs offices elsewhere in the EU, and should be the basis for widespread cooperation, which would increase impact.

CONTACT:

www.agenziadogane.gov.it
 Italian Customs Agency
 Teresa Alvaro
 +39 - (0)6 - 5024 - 6519
teresa.alvaro@agenziadogane.it

Transformation - Government readiness

Transformation of the organisation and innovation in the back office. The effective use of ICT in a public administration redesigned by business process reengineering could result in significant improvements in public sector effectiveness, both in customer services and internal matters.

"[...E]nsuring that IT supports the business transformation of Government itself so that we can provide better, more efficient public services." Prime Minister Tony Blair

This theme concerns the transformation and innovation of the back office with eGovernment acting as a catalyst for the transformation in public administrations.

This theme embraces a number of different topics:

The first is strategy, and more precisely the alignment of the administration's development strategy with its IT strategy. This endorses the concept of a public administration developing and implementing a long term IT strategy which

dovetails with the administration's transformation strategy and supports multiple transformation projects.

A second major issue concerns the back-office transformation of the processing systems of the public administration, enabled by IT and underpinned by organisational/legislative changes.

Back-office corporate services refer to employee-centred service transformation. Cases within this theme contribute to the transformation of the public administration's corporate services, including IT, human resources, financial management and procurement improving efficiency and quality.

Linked to the above, the topic organisational transformation refers to organisational change, for instance the merging/centralisation/expansion/relocation of services, as a major objective and the key IT enabler. Projects submitted under the title of Government Readiness demonstrate a wide range of examples of good practice in information and knowledge management, such as secure data processing and transmission between administrations and departments, change management, as well as multiple citizen service and training tools.

Winner: EID - Electronic Invoicing in Denmark Agency of Governmental Management, Denmark

Electronic invoicing became mandatory in Denmark on 1 February, 2005. 15 million transactions that were previously handled in paper are now managed electronically. The new system has resulted in savings of an estimated € 120-150 million per year. Electronic Invoicing is now compulsory in Denmark, and is supported by a recent law which gave the Minister of Finance the authority to establish a legislative framework for electronic invoicing.

Goncharova - Laundresses-neo-cezanism © State Russian Museum



EID was the result of a public/private partnership that made use of successful and established technology. The central infrastructure uses dedicated networks (VANS) and offices called Read-In Bureaus. Documents sent across this network are based on a standard variant 7 of XML, OIO-XML.

By providing security and convenience for the supplier, this system enables all public sector partners to computerise all internal work processes and systems.

This example of a national government showing readiness for eGovernment also demonstrates how organisational transformation and back office innovation takes place across the public sector.

Jury's appreciation

The project is a good example for all European governments: electronic invoicing was mandated by law and put into practice with an XML based standard. Business processes both in government and business have been improved significantly, since it was introduced in early 2005 achieving 95% take-up rate. An important value-added is that provision was made for SME's to comply with the eInvoicing through service providers.

CONTACT

www.eGov.dk
www.oes.dk
 Agency of Governmental Management
 Thomas Fjeldberg
 +45 - 33 - 956862
tfj@oes.dk

Honourable Mention: The DWP/ DoH RTA Automation Project Compensation Recovery Unit, Department for Work and Pensions, United Kingdom

eTransfer of information saves time and money. A number of government depart-



P.N. Filonov Maslenitsa, 1913-1914, © Sint-Petersburg, Russisch Museum

ments are involved in the recovery of costs borne by the National Health Service in treating victims of road traffic accidents in the United Kingdom.

A public/ private partnership, set up by the Department for Work and Pensions, initiated a project to automate the electronic transfer of data between the two key government departments involved – the Department for Work and Pensions Compensation Recovery Unit (CRU) and the Department of Health.

The system follows nationally determined standards, and is designed to be interoperable with other EU systems.

The automated system operates over the Government Secure Intranet (GSI). Data, previously transferred in paper format is now transferred to NHS hospitals in XML schema and displayed on their web servers. Data is then input via a web browser and transferred back to the CRU for automatic update, which takes place overnight. This frees up personnel for other work during the day.

Invoices for the recovery of fees from insurance companies are also processed

by the system automatically, further increasing efficiency. This project has reduced the need to exchange 350,000 paper forms, resulting in an annual saving of over € 1.25 million.

Jury's appreciation

This is an eGovernment solution from UK that is an innovative re-engineering of a complex system for reimbursement of health care costs under the Road Traffic Act. The impact of the system is significant because the volumes involved are very high. Paperwork has almost been eliminated, the time a claim stands in the system has been reduced from two – three weeks to a few days and the amount of staff needed for the work has been reduced significantly.

CONTACT

www.dwp.gov.uk/cru
 Compensation Recovery Unit,
 Department for Work and Pensions
 Paul Fazakerley
 +44 - (0)191 - 2252142
paul.fazakerley@dwp.gsi.gov.uk

...



Boulatov, Freedom is freedom

Businesses and Citizens - Service use

Transformation and innovation in external facing services, putting citizens and businesses at the centre, driving use and participation. A user-centred approach contributes to reductions in the administrative burden on business especially on SMEs and citizens and improves quality of life, fostering trust in government and democracy.

"This conference is focused on the sharp end of 'Citizen-Centred' government. By that we don't just mean convenient and easy to use web services. We also mean the joining up and transformation of services to deliver tangible benefits for individual citizens, businesses and wider society." Ian Watmore, Head of the UK Cabinet Office eGovernment Unit

This theme addresses the transformation and innovation of the eGovernment services obtained by putting citizens and businesses at the centre, delivering real benefits for end-users, achieving high take-up and customer satisfaction. It also explores policies and good practice relating to service innovation, to delivering public value while at the same time achieving efficiency savings.

Sharing/cross-cutting service describes a multi-channel delivery to enable interaction with services and information across and between public administrations, with end users benefiting from this shared implementation.

There are also intermediated services where transactions are processed electronically between the intermediary and the public administration. This model shows how additional benefits, such as greater inclusion through intermediation, can be achieved. These services make a real difference to citizens' lives, resulting in positive feedback. They

deliver clear benefits to citizens and to businesses of all sizes reducing red tape and costs in dealing with government. The cases illustrate the variety of applications within this theme: eGovernment portals for citizens, eGovernment portals for business, local city interfaces, multi service delivery mechanisms, fiscal management, national and local eDemocracy, community service delivery and inclusion and information distribution.

Winner: Kadaster-on-line Kadaster, The Netherlands

This system compiles data about registered properties and makes it available to business clients and citizens through public registers and cadastral maps.

It increases the accessibility of land registry information and helps meet the prime objective of the Dutch government to have 65% of public services online by 2007. The Kadaster online service is an Internet ready version of the standalone network that has been operational since 1996.

The service, which is used by 6000 registered clients enables 45,000 users to access upto date land registry information. This service provides high quality detailed images of properties and other cadastral data. It satisfies the needs of a broad cross-section of clients including notaries, estate agents, municipalities, banks and construction companies, who can access information far more quickly and cheaply than before the introduction of the online Kadaster tool, over 60,000 products are provided each day.

One of the objectives of Kadaster-on-line was to continue developing it in order to meet client wishes as much as possible. The most important extensions are Online products for citizens, the use of automated data traffic, which enables clients to incorporate land registry information into their own applications

automatically, and EULIS – which is a project involving several countries cooperating to make land registry information accessible on a pan-European level. EULIS will be operational at the end of 2005.

The system enables users to submit feedback, which has shown that client satisfaction has increased with the introduction of the online version of the Kadaster. It enables the delivery of much needed services while focusing on citizens and businesses in a European environment.

Jury's appreciation

Kadaster-on-line represents a very good case regarding innovation in the application area through integration of cadastral information and services. The collaboration and interoperability of different systems and entities are convincingly implemented, and there is a strong potential for high take-up by users and replication in different regions and European countries.

CONTACT

www.kadaster.nl

Kadaster

Gertie Dullens

+31 - (0)55 - 5285217

gertie.dullens@kadaster.nl

Honourable Mention: IRIS BCN - Promoting Civic Attitudes in Barcelona through a Customer Service Request Platform Ajuntament de Barcelona, Spain

The City Council at a click! Other cities across Europe could follow a lead that makes local democracy and citizen participation a key pillar of one city's service provision.

By providing over 20 different access channels to public access forums; ...

including face-to-face contact, telephone (mobile and fixed), and a Internet-based interface, the municipality of Barcelona enables its 1.5 million citizens to make direct contact with key officers and decision makers. Complaints and requests for information and services therefore go straight to the engine of the local government for immediate action.

This initiative means that citizens are now an integral part of the local decision-making process, empowering them and enabling them to play an important role in the democratic process.

Citizens can also easily access some 1,600 services, such as requesting the collection of large objects from their homes or reporting graffiti and other local nuisances. The 350,000 requests to the City Council via any of the many access channels available each year are dealt with by 250 operators and a further 500 support workers who process requests, complaints and claims.

Iris also enables the city leaders to monitor issues that are causing major disquiet to residents, identify trends in demand for improved services, compile a list of the top ten citizen's suggestions and publicise them, ensuring that citizens know that their voice and concerns are listened to and do indeed matter.

Iris is not only able to keep a finger on the pulse of the city by acting as a sensor for public opinion, but it also monitors the issues and problems which are experienced by citizens in the course of daily life, and offers solutions.

Jury's appreciation

The case is of high potential impact displaying good implementation of the collaboration between public administration and citizens. The case has clear recognition in the region of its location and high transferability to other regions or countries, regarding its model.

CONTACT

www.bcn.es
Ajuntament de Barcelona
Jose Ramon Rodriguez
 +34 - (0)93 - 2918486
jr.rodriguez@mail.bcn.es
Maxim Lopez
 +34 - (0)93 - 2918423
mlopezma@mail.bcn.es

Impact

Measuring the impact on and benefits to government, businesses and citizens. The delivery of clear and measured benefits to government, businesses and citizens is the core of this theme, where good practices in achieving impact and measuring eGovernment benefits have been explored. Although each of the first three themes must have demonstrable outcomes within their thematic group, this fourth theme focuses explicitly on the analysis and measurement of impact.

"There is no reason to reinvent the wheel just because we are dealing with an eProject. The main issue is to know what we actually want to achieve, and that the demands, costs, impacts and benefits are clearly identified, defined, monitored and evaluated. Ref.: eGovernment in Europe: The State of Affairs, report presented at the eGovernment 2003 Conference, Lago di Como"

Cases selected illustrate how by setting indicative objectives/indicators/targets, by the definition of quantitative and qualitative approaches, the analysis of major benefits either to users or the public administration, as well as social and economic impact can be assessed by common measurement frameworks. Social and economic impact can also be measured by user feedback.

The three key aspects of this theme are the external facing impact, where the

major benefits to users that are coming from the government business transformation can be estimated and measured.

The second aspect is the internal impact on the public administration caused by the business transformation, resulting from an increased effectiveness and efficiency in the public administration's processes.

Benefits realisation and performance measurement, the third aspect, refers to achieved excellence both in the business case transformation and in the delivery of services to the end users that lead to cost savings and benefits for the public.

These thematic focal points are highlighted in cases concerning efficiency, value-added, cost and time savings. Ael and ROS deliver Government services to citizens and business. The projects Fed-e-View and eGAMES, among the cases selected, provide examples of government assessment, measuring and evaluation systems, whereas "Implementing Benefits Realisation and Performance Management in the Public Sector" and TRAMER focus on the benefits realisation aspects.

Winner: ROS - Revenue Online Service ROS, Revenue Commissioners, Ireland

ROS is an internationally recognised internet based facility which provides the 500,000 Irish businesses and their tax advisors with a free, secure, confidential and easy to use facility to conduct revenue related transactions 24 hours a day, 365 days of the year.

At the touch of a button ROS customers can access the latest information on their tax accounts, file returns and make payments for more than 20 different taxes and duties. ROS has developed over the years on a phased basis using the maxim "Think Big, Start Small, Scale Fast". As a result, following a review in 2003

and upgrading of the original technical architecture, additional functionality has been added to better meet the needs and demands of the increasing number of customers. This modular approach has ensured that the service can always be improved and further developed.

In 2004 alone, over 1.1 million returns were filed on ROS with € 8.3 billion in payments. In addition 53% (157,218) of timely filed income tax returns and 79% of all new vehicle registrations were filed on ROS during the year. There were 2.1

million enquiries to the ROS customer information service in the same period.

The savings as a result of ROS have been considerable for both Revenue and our customers.

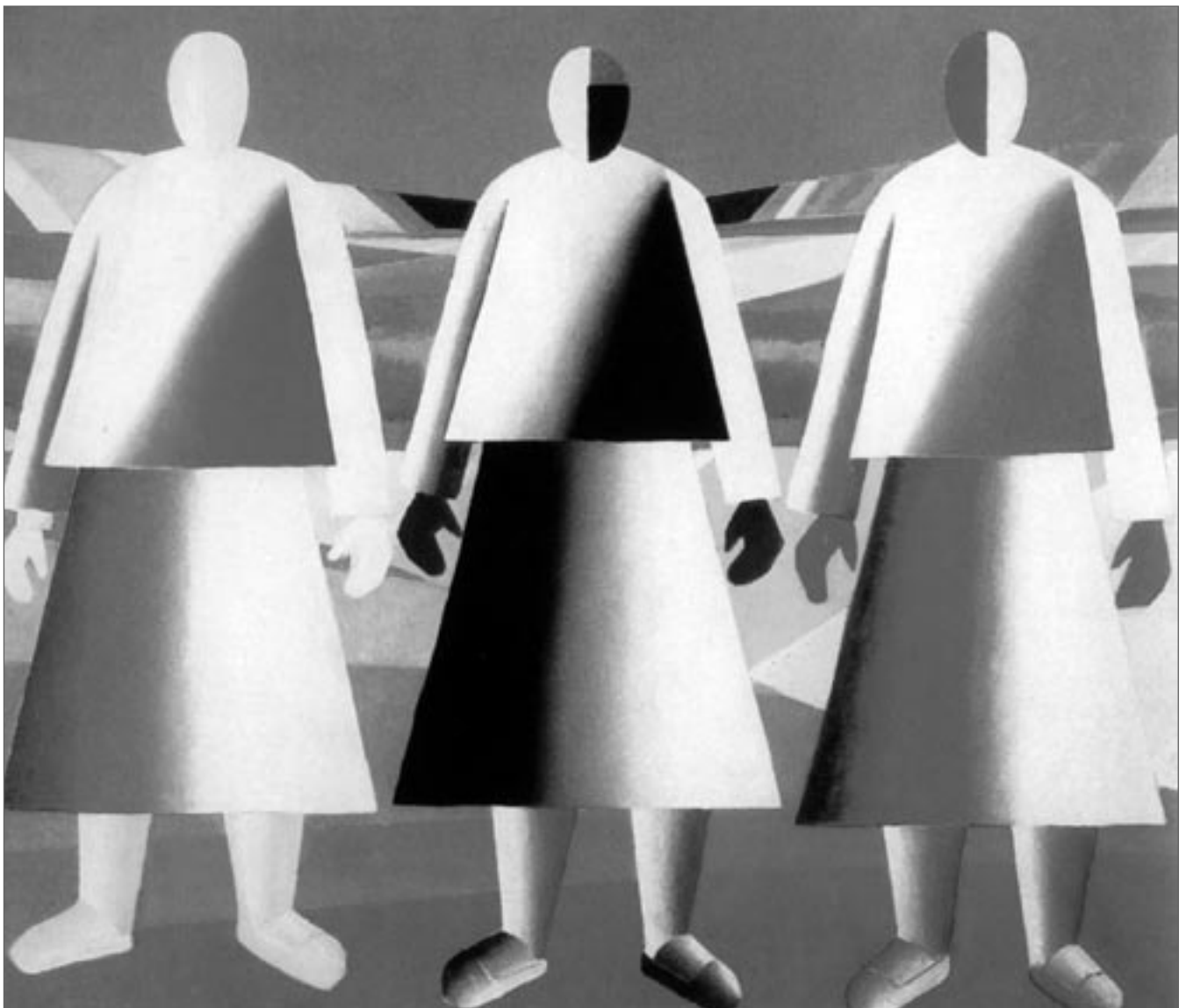
The replacement of paper return forms by electronic methods has meant substantial savings on printing and postage. As ROS is a fully automated back-end integrated service staff resources have been moved from routine processing work to more rewarding and productive compliance and investigative work. Automated

payment systems mean earlier bank payments for Revenue and speedier repayments for customers. Providing online access to Customer Information substantially reduces customer contacts for Revenue and saves time and money on phone calls and correspondence for customers.

Jury's appreciation

ROS shows documented results in terms of service take-up and process re-engineering. There is an excellent business ...

Kazimir Malevitch - Girls in the field © State Russian Museum



case is convincing for both administrations and users. With the high level of interest in e-taxation in many EU and candidate countries, the well-documented processes and lessons learned from this project provide an excellent guideline for both technical development and change management.

Contact

www.revenue.ie
Conor Hegarty
 +353 - (0)1 - 2771164
chegarty@revenue.ie

Honourable Mention: AeL - An Integrated Solution for Content Management and Computer Assisted Training Ministry of Education and Research, Romania

AeL is an integrated learning and content management system which supports all those involved in the education process.

1,510 information technology laboratories have been set up in Romanian schools. 700,000 pupils and 62,000 teachers have access to the AeL learning platform. AeL offers support for teaching and learning, evaluation and grading, content management, process management and monitoring, curriculum design and administration.

It is the backbone of the IT Based Educational System in Romania (SEI), which itself conforms to the EU's eEurope++/eLearning strategy.

This project has the potential to improve the employment prospects for young people in Romania by introducing them to up-to-date information technology packages and supporting the development of computer literacy related skills. Teachers have also acquired computer literacy skills from its lifelong training programme.

SEI is aiming to provide all schools in Romania with a holistic solution for dealing with information technol-

ogy in schools, through special projects designed both for administrative and educational purposes.

Jury's appreciation

This is an innovative project in the area of content management and eLearning. The case has a high impact potential in the education area, and the concept can be used as a model to develop new approaches. The transferability is significant for new member states and applicant countries.

CONTACT

portal.edu.ro
Ministry of Education and Research
Paloma Cecilia Petrescu
 +40 - (0)21 - 3143665
dgppe@mec.edu.ro

Source:European Communities, 2005
 eEurope Awards' website:
<http://www.e-europeawards.org>

© Marie-Franoise Plissart



e-gov Awards 2005

21 projecten overleven preselecties 21 projets passent le cap des présélections

Ook dit jaar werden massaal kandidaturen ingediend. De oogst was kwantitatief minder groot dan bij de eerste editie (55 t.o.v. 99). Dat is voor een belangrijk stuk te wijten aan het feit dat kandidaturen van vorig jaar niet meer opnieuw mochten worden ingediend. Opvallend was wel dat de gemiddelde kwaliteit van de projecten een stuk hoger lag dan in 2004. De quotering van de jury lag gemiddeld 10% hoger

De tien awards gaan naar projecten op lokaal (gemeenten en provincies), Vlaams, Brussels, Waals en federaal niveau. Voor elk van deze beleidsniveaus zijn twee prijzen voorzien. Eén voor front-office projecten die de dienstverlening aan burgers en ondernemingen verbeteren en één voor back-office projecten die de interne werking van de administraties zelf verbeteren.

Bij de beoordeling van de projecten wordt rekening gehouden met criteria als kwaliteit, gebruiksvriendelijkheid, interoperabiliteit, pragmatisme, samenwerking en efficiëntie. De jury is samengesteld uit vertegenwoordigers van universiteiten, consumentenorganisaties, grote bedrijven en KMO's (ICT-bedrijven worden omwille van deontologische redenen uitgesloten).

Overzicht van de genomineerde projecten - Aperçu des projets nominés.

Voor de lokale administraties Pour les administrations locales *Informatisation de la prise de décision par la Députation permanente – Dos- siers de type marchés publics de fourni- tures (Province de Liège)*

La Province de Liège a fait développer il y a plusieurs années une application informatique de type 'workflow', afin d'informatiser complètement l'ensemble des flux liés à la prise de décision par la Députation permanente, notamment en matière de marchés publics. La première version de cette application, entièrement numérique, a bouleversé fortement les habitudes de travail, d'où un manque d'appropriation de l'outil par les utilisateurs. La Province envisage à présent une mise en production de ce projet à la fois simplifié (coexistence du papier et du numé-

Cette année encore, de très nombreuses administrations ont présenté un projet. La moisson est quantitativement moins impressionnante que lors de la première édition (55 projets contre 99 l'année dernière). Cette baisse relative s'explique en grande partie par le fait que les projets présentés l'année dernière ne pouvaient plus être réintroduits. Toutefois, la qualité des candidatures est nettement meilleure qu'en 2004. Les notes du jury sont en moyenne 10% plus élevées.

Les dix awards seront attribués à des projets au niveau local (communes et provinces), flamand, wallon, bruxel-

lois et fédéral. Deux prix sont prévus pour chaque niveau: l'un pour des projets permettant d'améliorer les services aux citoyens et aux entreprises (front office) et l'autre pour des projets visant à améliorer le fonctionnement des administrations elles-mêmes (back office).

Les projets seront évalués sur la base de critères tels que la qualité, la convivialité, l'interopérabilité, le pragmatisme, la collaboration et l'efficacité. Le jury est composé de représentants d'universités, d'organisations de consommateurs, de grandes entreprises et de PME (les entreprises TIC en sont exclues pour des raisons déontologiques).



K.S. Malevitsj - Geperfectioneerd portret van I.V. Kljoen, 1913 © Sint-Petersburg, Russisch Museum

rique et intervention d'un plus petit nombre d'utilisateurs dans l'application informatique) et intégré (principe de l'encodage unique d'une information, grâce à l'intégration de plusieurs applications liées à la prise de décision, et préalable à l'archivage électronique).

Leuven.be: van stedelijke website naar digitale stad (Stad Leuven)

Al tien jaar worden in Leuven inspanningen geleverd om burgers digitaal te bereiken. Daarbij werd gekozen voor een geleidelijke uitbouw via drie krachtlijnen: informatie ontsluiten, dienstverlening aanbieden en burgers betrekken. De huidige website wordt gestuurd door een Content Management Systeem en is daarmee een krachtige bron van informatie die maandelijks gemiddeld 138 000 unieke bezoekers weet te overtuigen. Het aanbod van de cultuurdatabank werd geïntegreerd in de activiteitenkalender. Het e-loket werd stelselmatig uitgebreid, het dataverkeer verloopt via een beveiligde verbinding, de integratie van de e-ID is aangevat en on line betalingsmogelijkheden worden onderzocht. Door een combinatie van blogging en wiki kunnen burgers van Leuven hun eigen kennis over de stad op de site aanbieden. De verbetering van de interne werking wordt gerealiseerd door een aparte (en afgeschermd) deelsite voor het personeel en voor de gemeenteraadsleden uit te bouwen.

Gis West II (provincie West-Vlaanderen) Award categorie werking van de overheid

De provincie West-Vlaanderen wil via het samenwerkingsakkoord 'Gis West II' met de gemeenten een gezamenlijke Geodatabank uitbouwen waarin gemeentelijke en provinciale geografische gegevens in één knooppunt worden samengebracht.

Deze Geodatabank beoogt in de eerste plaats het verzamelen, bijhouden en verspreiden van de belangrijkste kern-data zoals adressen, straten, percelen enz. Om steeds over de meest volledige en actuele gegevens te kunnen beschikken, wordt een tool 'Gis West' ontwikkeld ten behoeve van gemeentelijke en provinciale ambtenaren waardoor gegevens kunnen ingevoerd of uitgewisseld worden via het internet.

Tegelijkertijd wordt een Geoloket 'Basisregistratie' ontwikkeld waardoor alle gegevens onmiddellijk kunnen worden geraadpleegd door alle provinciale en gemeentelijke ambtenaren.

In overleg kan de Geodatabank ook opengesteld worden voor de burger en/of de bedrijfswereld.

Uiteindelijk mag het geheel beschouwd worden als een informatieknoppunt dat op termijn kan geïntegreerd worden in een Vlaamse Gronddatabank zoals die in het Vlaams Gis-decreet is ingeschreven.

Antwerpen.be-centrum (ABC) (Stad Antwerpen)

Het bestuursakkoord 2001-2006 van de stad heeft als doelstelling om alle Antwerpenaren gelijke digitale kansen te geven (toegang, opleiding, diensten) in het gebruik van nieuwe media in het algemeen en van de digitale dienstverlening van de stad in het bijzonder.

Voor de realisatie van deze doelstelling was - aansluitend aan de verschillende initiatieven die al in de periode 1995-2001 werden genomen (zie verder) - nood aan een structureel initiatief om via een doelbewuste strategie alle Antwerpenaren te bereiken. In oktober 2001 werd hiervoor het nieuwe antwerpen.be-centrum (ABC) geopend.

Het centrum is een gratis, open en multifunctioneel leercentrum voor de nieuwe media. Met de uitgebreide infrastructuur van 100 pc's verdeeld over een cybercafé,

zelfstudielokalen, leslokalen, een multimedia-atelier en een auditorium biedt het centrum een ruim aanbod aan gratis presentaties, demonstraties en basiscurssussen aan alle Antwerpenaren.

Het antwerpen.be-centrum (ABC) ontving op vier jaar tijd meer dan 100 000 bezoekers en leidde bijna 40 000 Antwerpenaren op in het gebruik van de computer, het internet, bankkaarten en binnenkort de elektronische identiteitskaart.

Ondertussen werden ook verschillende antwerpen.be-wijkcentra geopend in de verschillende districten van de stad om het aanbod nog dichterbij de verschillende doelgroepen te brengen. Aanvullend trok een multimedibus met een wervelende internetshow door de stad, gevolgd door initiaties computer en internet in een laptopklas.

In het ABC en de wijkcentra wordt, in het kader van het principe 'Antwerpenaar leert Antwerpenaar' samengewerkt met een ploeg van meer dan 100 vrijwilligers, digitale consultants genaamd, die op een eenvoudige manier andere medeburgers trachten wegwijs te maken.

Uitbreiding van Klantenservicemanagementsysteem met een digitaal luik gekoppeld aan de vernieuwde stedelijke website (Stad Vilvoorde)

Dit project betreft een uitbreiding van het bestaande softwarepakket (Klantenservicemanagementsysteem = KSM) voor het beheer van berichten (meldingen, opmerkingen, vragen...) van de klanten van het stadsbestuur. Via deze applicatie worden alle klantenberichten (brieven, faxen, loketvragen, e-mails) beheerd en gevolgd. Voorheen werden e-mails van klanten (burgers, bedrijven) gericht aan het stadsbestuur afgedrukt en in het KSM geregistreerd en binnen de administratie verder afgehandeld volgens dezelfde procedure als de geschre-

ven briefwisseling. Dit impliceerde een archaïsche, trage vorm van reageren op een modern en supersnel medium. Via de door het project gerealiseerde uitbreiding kan de klant zijn digitale communicatie met de stad nu voeren via een 'volledig vrij digitaal berichtenformulier' dat te vinden is op de stedelijke website (www.vilvoorde.be). Dit formulier wordt rechtstreeks in het KSM-pakket ingelezen (zoveel mogelijk geautomatiseerd) en is bijgevolg 'onmiddellijk' beschikbaar voor de bevoegde dienst. Anders dan in het verleden kan bijgevolg op digitale communicatie door de klant een digitaal antwoord binnen twee werkdagen gegarandeerd worden. Dit antwoord wordt bovendien via 'een druk op de knop' rechtstreeks in het KSM-pakket aangemaakt.

LaZembla.be: de Zemstse communitysite voor en door Zemstse jongeren (Gemeente Zemst) Speciale prijs van de jury voor "Young Citizens"

LaZembla is een platform voor Zemstse jongeren, waarop een weblog wordt bijgehouden over alles wat er in Zemst leeft, met een nieuwsrubriek specifiek met jongereninformatie, een activiteitenkalender van de streek en bijhorende fotooverslagen en een cultuursectie voor recensies (cd's, films, concerten e.d.). Door middel van profielpagina's, verjaardagen, blogs en reacties... bouwden we een community over alles waarmee Zemstse jongeren bezig zijn. Kortom, we zetten het dorp om in een digitaal platform met als doel de on line interactie met elkaar en andere jongeren te vergroten. Het project werd opgestart met een webredactie die bestaat uit een tiental vrijwilligers die met veel enthousiasme aan dit project werken: ze lanceren geregeld wedstrijden waarmee ze lokale projecten steunen en bezoekers lokken, er komt een down-

loadbare cd met jonge Zemstse bands, een ideeënbox als inspiratiebron voor het college van burgemeester en schepenen (indien 50 gebruikers een bepaalde suggestie steunen, komt het punt onvoorwaardelijk op de agenda van het college). En dat is nog maar het begin.

Opstart van BIAN, het Brugs Interactief Artsen Netwerk (A.Z. Brugge) Award Categorie dienstverlening aan bevolking en/of bedrijven + De Award van de Awards: beste project 2005

Met BIAN zet het ziekenhuis een nieuwe stap in de digitale communicatie tussen het ziekenhuis en de externe verwijzers. BIAN is een portaalsite op het internet waarmee de huisartsen op een sterk beveiligde wijze gerichte patiënteninformatie kunnen opvragen. Deze doelgroep wenst immers steeds meer een snelle, correcte en digitale informatie-uitwisseling met het ziekenhuis. Vandaag bieden we in de portaalsite BIAN drie modules aan:

- Opvragen digitale beelden Radiologie en Medische Beeldvorming
- On line afspraken boeken voor poliklinische raadplegingen en medisch-technische onderzoeken
- Huisartsen toegang bieden tot de lijst van 'hun' opgenomen patiënten.

Ondertussen worden nieuwe modules en functies ontwikkeld.

**Voor de Brusselse administraties
Pour les administrations
bruxelloises**

CCRL (Conseil Communal – Raad – on Line) et la carte d'identité électronique EID

L'application "Conseil Collège Raad on Line", fut réalisé par le CIRB avec 2 partenaires communaux (les communes de Watermael-Boitsfort et Forest).

CCRL a pour but d'automatiser la publication électronique en accès libre ou en accès sécurisé des documents générés pour et par le Conseil et le Collège communal des Administrations Communales:

- 1 Mise à disposition de la population et des journalistes de l'ordre du jour et de la liste des décisions du Conseil communal;
- 2 Mise à disposition des conseillers (identification sécurisée) du PV et des projets de délibérations du Conseil communal;
- 3 Mise à disposition des échevins et des chefs de service (identification sécurisée) du PV et des projets de délibérations du Collège;

Actuellement le contrôle des droits d'accès aux documents est basé sur un mécanisme de login – mot de passe. Notre objectif est d'autoriser la mise en ligne et la consultation de documents confidentiels (PV et des projets de délibérations) grâce à la carte d'identité électronique.

*NOVA
Award categorie dienstverlening
aan bevolking en/of bedrijven EN
werking overheid*

NOVA is een gebruiksvriendelijke tweetalige toepassing bedoeld om de medewerkers van de directie van het Bestuur Ruimtelijke Ordening en Huisvesting (BROH) van het Ministerie van het Brussels hoofdstedelijk gewest te helpen bij het beheren van dossiers: stedenbouwkundige vergunningen, verkavelingsvergunningen, effectenrapporten en -studies, stedenbouwkundige inbreuken, beroepen, auteurs van ontwerpen van bijzondere plannen van aanleg (BPA's)...

De meeste van deze dossiers zijn aan precieze inleidingstermijnen onderworpen. Elk jaar worden bij de dienst meer dan 6000 nieuwe dossiers ingediend.



Goncharova - Laundresses-neo-cezanism © State Russian Museum

NOVA maakt het mogelijk om de termijnen te beheren, informeert de gebruikers - met behulp van iconen - over de (al dan niet dringende) te ondernemen acties en genereert tal van formulieren. De toepassing wordt gekoppeld aan een configureerbaar reporting-instrument dat een geavanceerde follow-up en controle van de dossiers mogelijk maakt.

Voor de Vlaamse administraties Pour les administrations flamandes

*Centraal Bedrijven Bestand – CBB,
sleuteldatabank voor een coherent
milieubeleid t.o.v. de bedrijven*

Het Centraal Bedrijvenbestand (CBB) is een informatiesysteem met essentiële informatie van exploitanten (bedrijven) en hun milieuexploitaties en is een

sleuteldatabank voor het milieubeleid. Het CBB dient als basis voor een uniforme hantering van dossiers en gegevens waarmee het vergunningenbeleid inzake milieu gekoppeld kan worden aan milieueffingen, informatieplichten van bedrijven en handhaving (milieuinspectie). Via het CBB wordt alle informatie die de gewestelijke milieu instanties beheren, onderling koppelbaar. Het wordt gevoed door de VKBO en aangevuld met exploitatiegegevens. Alle milieu instanties worden met moderne communicatiesystemen (webservices) verbonden met het CBB. Het informatiesysteem wordt beheerd door een centrale organisatie binnen het beleidsdomein Leefmilieu van het Vlaamse overheid (de cel Milieu Management Informatiesysteem MMIS). Het CBB is ener-

zijds een essentieel systeem voor een efficiëntere dienstverlening aan bedrijven (lastenverlaging) en is anderzijds onmisbaar voor een coherent milieubeleid dat streeft naar duurzaamheid en het verlagen van milieudruk.

Eenmalige inschrijving kandidaat- huurders, toegang tot de KSZ en administratieve lastenverlaging in de sociale huursector Vlaanderen

Het project heeft als doelstelling de administratieve lasten voor de burger en voor de SHM tot een minimum te beperken door een doorgedreven automatisering, de elektronische uitwisseling van gegevens tussen de betrokken partijen (via EIK en KSZ) en een eventuele aanpassing van de wetgeving. Voor de burger wordt op administratief vlak gestreefd ...

worden naar een één-loket-systeem, zonder evenwel het sociaal contact tussen kandidaat-huurder en SHM te verwaarlozen, wel integendeel. Door een verlagening van de administratieve lasten kan het contactmoment toegespitst worden op het sociale aspect.

Tevens zal optimaal gebruik worden gemaakt van de communicatiekanalen waarover de Vlaamse overheid beschikt met bijzondere aandacht voor de Vlaamse Infolijn.

EIK: elektronische identiteitskaart

SHM: sociale huisvestingsmaatschappij

KSZ: Kruispuntbank van de Sociale Zekerheid.

E-regeren

Award categorie werking van de overheid

E-regeren organiseert het volledige traject van een regeringsbeslissing digitaal. Vanaf het schrijven van een ontwerpnota over het inwinnen van alle nodige adviezen en akkoorden (legistiek advies, Inspectie van Financiën, SERV, Raad van State) tot het agenderen op de ministerraad. Doordat alle documenten grotendeels digitaal worden ingewonnen verdwijnt de noodzaak om dossiers in te scannen en wordt de archivering en ontsluiting van de regeringsdocumenten aanzienlijk eenvoudiger.

Het project verbetert eveneens de kwaliteit van de dossiers doordat de vormvereisten waaraan een dossier moet voldoen door het systeem worden bewaakt. De dossiers en documenten kunnen elektronisch ondertekend en verzonden worden door middel van een elektronische handtekening via de EID.

Begeleid Individueel Studeren: Uitbouw van BIS Online en CVO-Online

- De afdeling Volwassenenonderwijs, die sinds 1965 afstandsonderwijs orga-

niseert, biedt sinds oktober 2003 ook volledig on line cursussen aan, met interactief cursusmateriaal en on line coaching. Het aanbod van BIS Online groeit gestadig. Nu al zijn meerdere niveaus van zes talen en een cursus aardrijkskunde operationeel, en zijn opleidingen over veiligheid, communicatie, recht, IT e.d. in ontwikkeling. Naast inhouden en communicatiefuncties zijn ook de meeste back-office processen geïntegreerd in de leeromgeving, en worden inschrijvingen, facturatie, coaching, cursisten-, cursus- en mentorenbeheer, e.d. on line uitgevoerd. Ook de schriftelijke cursussen van BIS maken gebruik van een deel van deze functionaliteiten.

- On line leer materiaal en leeromgeving worden opengesteld voor de Centra voor Volwassenenonderwijs die zo laagdrempelig ervaring kunnen opdoen met gecombineerd leren.

Digitaal aanvraagformulier

studietoelagen

Award categorie dienstverlening aan bevolking en/of bedrijven

Er wordt een nieuwe applicatie voor het behandelen en uitbetalen van de aanvragen voor studietoelagen gebouwd. Deze applicatie maakt het mogelijk beschikbare gegevens uit het verleden te hergebruiken en bevat een integratie met externe databanken. Naast de ontwikkeling van een performante back-office toepassing, is voorzien in de ontwikkeling van een gebruiksvriendelijke front-office interface voor de aanvragers. De front-office omvat in totaal drie onderdelen:

- een module voor de digitale aanvraag van studiefinanciering;
- een simulatiemodule waarbij burgers kunnen berekenen of ze al dan niet in aanmerking komen voor studiefinanciering;

- een module dossierfollow-up waarmee de burger zelf de stand van zaken van het dossier kan volgen

E-governmentproject Studietoelagen

Er wordt een nieuwe applicatie voor het behandelen en uitbetalen van de aanvragen voor studietoelagen gebouwd. Deze applicatie maakt het mogelijk beschikbare gegevens uit het verleden te hergebruiken en bevat een integratie met externe databanken. Hierdoor kan het opvragen van gegevens bij de burger zelf tot een minimum worden herleid. Bovendien worden de dossiers hierdoor efficiënt behandeld, wordt de doorlooptijd verkort en de kwaliteit van de afwerking verhoogd.

Niet alleen de back office maar ook de werking van de front office wordt verbeterd via de Vlaamse Infolijn. De Vlaamse Infolijn krijgt meer informatie over de stand van zaken van een dossier zodat ze de burger veel beter kan inlichten.

Voor de Waalse administraties Pour les administrations wallonnes

REGINE:

Référentiel Environnemental pour une Gestion INtégrée des Entreprises.

Award catégorie fonctionnement de l'administration

Le projet REGINE, s'inscrit dans le cadre de la simplification administrative et de l'e-gouvernement tant du point de vue des entreprises que de l'administration. Le projet a un double objectif:

- Collecter de l'information en vue de mettre en œuvre le Bilan Environnemental.
- Concevoir une base de données "Référentiel Environnemental des entreprises" transversale à divers services de l'Administration.

Le formulaire est un formulaire électronique intelligent et dynamique, riche en ...



Kazimir Malevich © State Art Museum Nizhny Novgorod

contenu et en fonctionnalités: pré remplissage, personnalisation, aide à l'encodage, validation et soumission électronique. Les données du formulaire sont importées en automatique dans le S.I. de la DGRNE où elles sont validées avant d'être intégrées aux banques de données existantes.

Le formulaire est personnalisé en fonction de données présentes dans la base de données référentielles des entreprises qui est elle-même mise à jour en fonction des réponses aux formulaires. Cette base de données référentielles permettra à toutes les directions de la DGRNE d'obtenir les informations nécessaires sur les entreprises.

Mon espace personnel

Le site Web <http://formulaires.wallonie.be>* offre aux usagers un espace personnel leur permettant d'accéder à leur compte (principalement leur profil), à la liste des formulaires qu'ils sont en train de rédiger ou à ceux qu'ils ont déjà soumis et, surtout leur permettant de suivre l'état d'avancement de certains dossiers.

Ce suivi de dossier est un élément important du plan d'action Simplification administrative, e-Gouvernement et lisibilité 2005-2009 du Gouvernement wallon dans lequel une grande partie des projets sont liés à la mise en oeuvre de cette traçabilité des dossiers.

JobPass

Award catégorie services à la population et/ou aux entreprises

Baptisé JobPass, le projet vise la construction d'un environnement intégré pour gérer les données emploi-formation des particuliers à travers la région wallonne. JobPass propose une "porte d'entrée ou guichet électronique unique" qui se matérialise notamment sous la forme d'une carte à puce électronique normalisée compatible avec la "carte d'identité

électronique". Ce passeport électronique individualisé permet non seulement d'identifier rapidement et de manière univoque le particulier, mais aussi d'automatiser et optimiser les flux d'échange multidirectionnels existant au sein du FOREM ainsi qu'entre le FOREM, ses différents partenaires et le public. Dans un premier temps, JobPass vise à faciliter les relations entre les citoyens et le FOREM et permet aux particuliers de justifier auprès de l'ONEM les actions qu'ils entreprennent en faveur de leur insertion socioprofessionnelle. Dans un second temps, il ambitionne de s'ouvrir à l'ensemble des partenaires publics du monde de l'emploi et de la formation en Région Wallonne.

Voor de federale administraties Pour les administrations fédérales

Banque carrefour de la législation/ Kruispuntbank van de wetgeving'

Het project "Kruispuntbank van de wetgeving" houdt in dat de databanken met wetgeving, wetgevingsdocumentatie, parlementaire voorbereiding en rechtspraak van verscheidene instellingen die behoren tot de wetgevende, de uitvoerende en de rechterlijke macht (Kamer van volksvertegenwoordigers, Senaat, Hof van Cassatie, Arbitragehof, Raad van State en FOD Justitie), via een portaalsite, gegroepeerd worden aangeboden. De portaalsite draagt als domeinnaam: www.belgielex.be, www.belgiquelex.be, www.belgienlex.be en www.belgiumlex.be.

Vanuit de databanken van elke instelling zijn hyperlinks tot stand gebracht naar de databanken van de overige instellingen. Via die links kan, vanuit een bepaalde databank, rechtstreeks worden overgegaan naar de overeenstemmende informatie opgeslagen in een andere databank. In de loop van de komende maanden zal het netwerk worden uitgebreid tot

de databanken met wetgeving en wetgevingsdocumentatie van de Gemeenschappen en de Gewesten en tot de databank Fisconet van de federale overheidsdienst Financiën.

Le projet "Banque carrefour de la législation" implique que les banques de données contenant de la législation, de la documentation législative, les travaux parlementaires préparatoires et la jurisprudence de différentes institutions qui relèvent du pouvoir législatif, exécutif et judiciaire (Chambre des représentants, Sénat, Cour de cassation, Cour d'arbitrage, Conseil d'Etat et SPF Justice) sont présentées de façon groupée au travers d'un site portail. Le nom de domaine du site portail est: www.belgielex.be, www.belgiquelex.be, www.belgienlex.be et www.belgiumlex.be.

Des hyperliens vers les banques de données des autres institutions ont été créés au départ des banques de données de chacune des institutions participantes. Au départ d'une banque de données déterminée, ces liens permettent d'accéder directement aux informations correspondantes contenues dans une autre banque de données.

Au cours des mois à venir, le réseau sera élargi aux banques de données contenant de la législation et de la documentation législative qui relèvent des Communautés et des Régions ainsi qu'à la banque de données Fisconet du service public fédéral Finances.

Portahealth: integratie van de beveiligde uitwisseling tussen de FOD Volksgezondheid en zijn partners - Portahealth Intégration des échanges sécurisés entre le SPF Santé Publique et ses partenaires

De FOD Volksgezondheid interageert op een gecentraliseerde en beveiligde manier met zijn partners, sinds 1 januari 2005 in de proeffase en vandaag effec-

tief. Dankzij PortaHealth kunnen ziekenhuizen hun vertrouwelijke gegevens (Minimale Klinische Gegevens...) via een gewone internetbrowser versturen. Deze gegevens worden onderworpen aan een automatisch kwaliteitsborgingproces: vervolgens kan het ziekenhuis, zonder optreden van de FOD, het resultaat van dit proces bekijken en de nodige correcties aanbrenge. Bovendien maakt de toepassing het de partners mogelijk om vanop afstand de toegang van hun leden tot de verschillende modules en functionaliteiten te beheren aangezien ze gecentraliseerd zijn in de LDAP-databank van de FOD. De bevoegde gebruikers identificeren zich dankzij de door Fedict voorziene authenticatie, op dezelfde manier als ze dat doen voor de toepassing "Tax on web" en zoals dat ook zal gebeuren voor het platform "Be Health".

Publique interagit avec ses partenaires de manière centralisée et sécurisée. Grâce au PortaHealth, les hôpitaux sont à même d'envoyer leur données confidentielles (Résumé Clinique Minimum, ...) via un simple browser internet. Ces données

sont soumises à un processus d'assurance de qualité automatique: l'hôpital peut ensuite, sans intervention de la part du SPF, consulter le résultat de ce processus et apporter les corrections nécessaires. De plus, l'application permet aux partenaires d'administrer à distance les autorisations de leurs membres aux différents modules et fonctionnalités, ces autorisations étant centralisées dans la base de données LDAP du SPF. Les utilisateurs autorisés s'identifient grâce à l'authentification mise en place par la Fedict, de la même manière qu'ils le font pour l'application Tax on web, tout comme cela se passera avec la plateforme Be Health.

Communit-e

Award categorie dienstverlening aan bevolking en/of bedrijven - categorie services à la population et/ou aux entreprises

De Directie-generaal Personen met een handicap van de FOD Sociale zekerheid heeft als opdracht de aanvragen voor uitkeringen van gehandicapte personen nauwkeurig en snel te behande-

len en de betaling van de uitkeringen aan de gehandicapte personen nauwgezet en punctueel uit te voeren.

Het project 'Communit-e' maakt het de gemeentelijke administraties mogelijk:

- om aanvragen rechtstreeks in het informatiesysteem van de FOD Sociale zekerheid in te voeren zonder de bij de sociale zekerheid beschikbare sociale gegevens te hoeven doorgeven aangezien deze toch door de KBSZ ter beschikking worden gesteld.
- om onmiddellijk een ontvangstbewijs te ontvangen van de aanvraag en de vooraf ingevulde administratieve en medische formulieren die rechtstreeks aan de burger worden overhandigd.

La Direction générale Personnes handicapées du Service public fédéral (S.P.F.) Sécurité sociale a pour mission le traitement, avec exactitude et célérité, des demandes de prestations introduites par les personnes handicapées et le paiement, avec exactitude et ponctualité, des allocations aux personnes handicapées.

Le projet "Communit-e" permet aux administrations communales:

- D'introduire les demandes directement dans le système informatique du S.P.F. Sécurité sociale, en ne devant plus transmettre les données sociales présentes au sein du réseau de la sécurité sociale, celles-ci étant mises à disposition d'office par la BCSS.
- De recevoir immédiatement en retour un accusé de réception de la demande et les formulaires administratifs et médicaux pré-complétés qui sont directement remis au citoyen.

Kazimir Malevitch - Cow and violin © State Russian Museum



* D'ici à fin 2005, cet "espace personnel" sera accessible directement depuis le portail www.wallonie.be et non plus depuis le site des formulaires où il se trouve pour des raisons "historiques".

Een duurzaam toegankelijk web voor iedereen

Richtlijnen voor de toegankelijkheid en duurzaamheid van overheidswebsites

De eEurope Awards worden om de twee jaar uitgereikt om de meest innovatieve ICT-projecten van Europese overheden te onderscheiden.

De projecten worden beoordeeld op behaalde resultaten en hun bruikbaarheid voor andere (kandidaat)leden van de Europese Unie.

Voor de eEurope Awards 2005 zijn uit meer dan 250 inzendingen 52 praktijkprojecten genomineerd. Vijf genomineerden waaronder

“Webrichtlijnen” zijn uit Nederland afkomstig.

De website www.webrichtlijnen.nl die onder de website www.advies.overheid.nl valt lijkt ons een zeer interessante website voor elke administratie die met e-government bezig is. De website benoemt de eisen die opdrachtgevers moeten stellen aan hun webontwikkelaar om een toegankelijke website te realiseren. De handleiding geeft aan hoe webbouwers deze eisen concreet kunnen toepassen. Bovendien geeft de handleiding aan hoe getoetst kan worden of de site aan de gestelde eisen voldoet.

Uitgangspunt bij de informatievoorziening en dienstverlening van de overheid is, dat deze voor iedereen toegankelijk dient te zijn. En bovendien effectief en efficiënt. Dat geldt uiteraard ook voor informatie en diensten die via het internet worden aangeboden.

In de praktijk blijken er echter tal van

factoren te zijn die de toegankelijkheid, effectiviteit, efficiency van overheidswebsites nadelig beïnvloeden. Zo worden bij de bouw van websites nog te vaak technische keuzes gemaakt die bezoekers of groepen bezoekers op voorhand uitsluiten.

De Webrichtlijnen zullen er zo toe bijdragen dat niet alleen de toegankelijkheid, maar ook de duurzaamheid en uitwisselbaarheid van overheidswebsites in belangrijke mate toeneemt.

Waarom deze handleiding

Door toename in het gebruik van internet als informatiebron, wordt transparantie van overheidsinformatie op het internet steeds belangrijker. Websites die deze informatie bevatten zouden (duurzaam) toegankelijk moeten zijn voor alle internetgebruikers: burgers (inclusief mensen met een handicap), bedrijven en

zoekmachines. Dit betekent dat er geen technieken zouden mogen worden toegepast die groepen gebruikers of vormen van gebruik op voorhand uitsluiten.

Tegenwoordig is er echter sprake van serieuze toegankelijkheidsproblemen op veel websites van overheidsinstellingen. De informatie op deze sites is onvoldoende bereikbaar voor alle internetgebruikers. Deze ontwikkeling is in toenemende mate een punt van zorg.

Wat betekent toegankelijkheid?

Wat betekent toegankelijkheid precies? Het antwoord is eenvoudig: een toegankelijke website is een website waarbij de inhoud van de site toegankelijk is voor zoveel mogelijke bezoekers, de bedoeling is dat er niemand wordt uitgesloten.

In de fysieke wereld, bijvoorbeeld bij gebouwen, wordt er over “discriminatie” gesproken op het moment dat er iemand met een rolstoel wordt belemmerd bij het betreden van een publiek gebouw. Internetgebruikers worden soms belemmerd bij het bezoeken van websites. Sommige websites zijn niet in staat een fysieke handicap of technologische beperkingen te accommoderen.

Een echt toegankelijke website sluit geen bezoekers uit:

- Blinden en slechtzienden;
- Kleurenblinden;
- Bezoekers die niet beschikken over “proprietary” of “gesloten” technologieën (denk aan veel plug-ins);

- Bezoekers die niet beschikken over client-side script-ondersteuning of deze uitgeschakeld hebben;
- Bezoekers die gebruik maken van tekstbrowsers of andere alternatieve browsers.

Wat betekent duurzaamheid?

Web duurzaamheid betekent dat webpagina's altijd uniek adresseerbaar en vindbaar zijn, ook als er later wijzigingen in de structuur van de site worden gemaakt.

Bestaande richtlijnen

De huidige richtlijnen gericht op toegankelijkheid en duurzaamheid van websites, de diverse standaarden van het W3C (World Wide Web Consortium) en de Web Content Accessibility Guidelines van het WAI (Web Accessibility Initiative), bestaan inmiddels een aantal jaren in hun huidige vorm. Uit de praktijk blijkt dat (deze) richtlijnen op zich onvoldoende resultaat opleveren. Hier kunnen de volgende redenen voor worden aangewezen.

Sommige opdrachtgevers:

- Weten niet waarom het handhaven van deze richtlijnen belangrijk is;
- Weten niet welke aspecten van de richtlijnen belangrijk zijn.
- Hebben een verkeerd beeld over de consequenties van het toepassen van de richtlijnen voor bestaande websites.
- Hebben moeite met het onoverzichtelijkheid en de technische aard van de benodigde richtlijnen.
- Weten niet hoe de richtlijnen te controleren.

Sommige ontwikkelaars:

- Hebbengeenopdrachtgekregendeweb-site volgens richtlijnen te bouwen, of
- Weten niet welke aspecten van de richtlijnen belangrijk zijn, of

- Hebben een gebrek aan praktijkkennis met betrekking tot het toepassen van de richtlijnen, of
- Informatiebronnen zijn vaak alleen in de Engelse taal beschikbaar.

De voordelen van toegankelijke websites

Naast het toegankelijk maken van de site inhoudvoorallebezoekerszijnernogmeer voordelen van toegankelijke websites:

- Lagere kosten;
- Klaar voor de toekomst;
- Groter bereik.

Lagere kosten

Toegankelijke websites kunnen uiteindelijk minder geld kosten. Vooral de scheiding van structuur/inhoud en vormgeving/layout kan een behoorlijke kostenbesparing opleveren bij het aanpassen of onderhouden van de site, doordat deze elementen afzonderlijk van elkaar kunnen worden aangepast. Besparingen tot 50% zijn niet ongevoelbaar ten opzichte van "table-based" websites.

Klaar voor de toekomst

Sites die volgens de internationale standaarden zijn gemaakt, zijn in een zekere zin klaar voor de toekomst. Deze sites zullen werken met alle "standards-compliant" (conform webstandaarden) browsers van de toekomst, terwijl gebruikers van oudere browsers nog altijd toegang zullen hebben tot de inhoud van de site. Het verschijnen van nieuwe browsers of browserversies heeft geen nadelig invloed op deze sites.

Groter bereik

Veel opdrachtgevers hechten waarde aan hoe hoog ze scoren in zoekmachines op bepaalde zoektermen. Zij willen veel mensen bereiken met de website. Een toegankelijke, standards-compliant website helpt hier bij. Wie de standaard

den zo nauw mogelijk volgt heeft een site waarbij de inhoud op de juiste manier gestructureerd is. Dat wil zeggen, de titel van de pagina staat bovenaan, daaronder de belangrijkste kopregel/inhoud, enzovoort, in aflopende volgorde. In de structuur van een standards-compliant pagina zal onbelangrijke informatie onderaan komen te staan. Let wel: de structuur wil niks zeggen over de layout van de pagina. Tekstbrowsers en zoekmachines kijken naar de gestructureerde inhoud van een pagina. Zoekmachines kunnen op deze wijze veel effectiever indexeren. De resultaten zijn dan ook in het voordeel van goed gestructureerde websites.

Tevens verschijnen standards-compliant, juist-gestructureerde websites automatisch al redelijk goed in apparaten zoals mobiele telefoons en palmtops. De weergave in deze apparaten kan natuurlijk verder worden verfijnd, doordat de inhoud losstaat van de vormgeving. Stijldefinities voor dergelijke apparaten kunnen apart worden aangemaakt, waar vroeger een volledig nieuwe versie van de website nodig zou zijn.

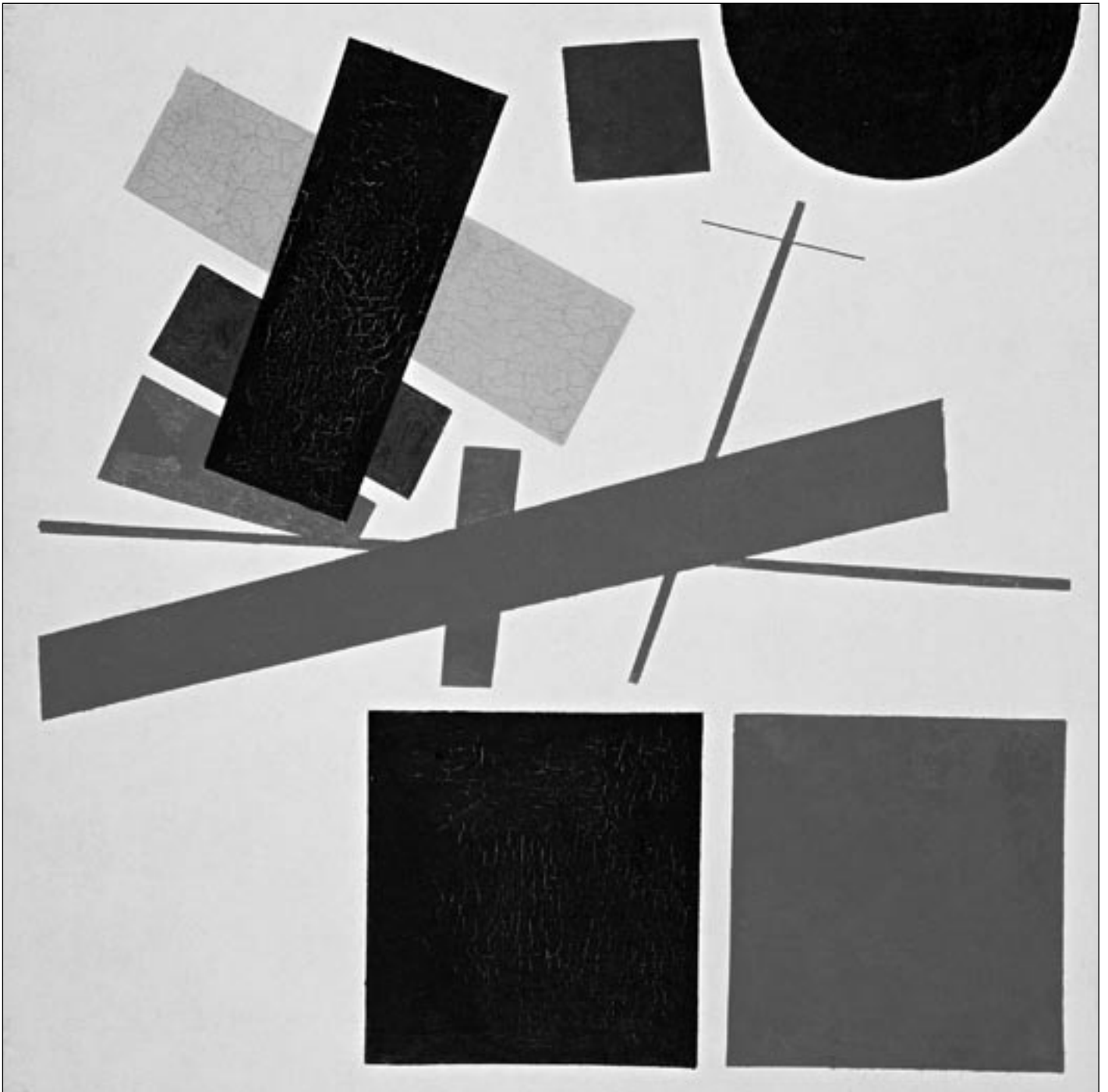
De voordelen van duurzame websites

Duurzame websites zijn:

- Makkelijker vindbaar;
- Makkelijker doorzoekbaar;
- Spelen een belangrijke rol bij het archiveren van de gepubliceerde informatie. Steeds vaker wordt belangrijke informatie bereikbaar gemaakt op of via websites. Duurzaamheid heeft veel invloed op de bruikbaarheid van dergelijke sites voor gebruikers.

Waar moet een duurzaam toegankelijke website aan voldoen?

Standards-compliant bouwen betekent bouwen conform de webstandaarden: er zijn enkele sets richtlijnen die gebruikt



Kazimir Malevitch - Suprematism ©Yekaterinburg Fine Arts Museum

dienen te worden tijdens het ontwikkelproces.

Ontwikkelaars kunnen het moeilijk krijgen, vanwege de hoeveelheid kennis die nodig is om standards-compliant websites goed te bouwen. Er zijn meerdere standaarden waar rekening mee gehouden dient te worden, en de implementatie van bepaalde standaarden is niet in elke browser hetzelfde, waardoor de ontwikkelaar ook creatief genoeg moet zijn om binnen de standaarden te blijven en toch deze beperkingen omzeilen. De meest bekende van dit soort problemen is de onvolledige en soms onjuiste ondersteuning van Cascading Style Sheets (CSS), de "taal" die gebruikt wordt om de layout en vormgeving van webpagina's te specificeren. Uit dit soort problemen constateren we ook dat de testfase van webontwikkeling steeds belangrijker is geworden, om de weergave verschillen in diverse browsers te ondervangen.

Welke standaarden?

Er worden meerdere standaarden gebruikt bij het ontwikkelen van toegankelijke websites. Een onderscheid tussen de meest gebruikte technologieën en de meest gebruikte richtlijnen, dan ziet dat er als volgt uit:

Standaarden/specificaties

- De diverse W3C specificaties;
- De Web Content Accessibility Guidelines (WCAG);
- ISO specificaties.

Technologieën

- (X)HTML en bijbehorende specificatie;
- CSS en bijbehorende specificatie;
- XML
- etc.

Het analyseren van de specificaties om te ontdekken wat perse gebruikt moet (of zelfs kan) worden, kan tijdrovend zijn. De WCAG biedt drie niveaus van toe-

gankelijkheid; voor welk niveau moet worden gekozen? In hoeverre zijn is ISO HTML belangrijk? Enzovoort...

Binnen de overheid heeft men al langer nagedacht over deze vragen. Uit deze problematiek zijn de Webrichtlijnen voor de Overheid geboren. Het projectteam heeft alle relevante standaarden en

optimale set wordt geadviseerd bij het nieuw of opnieuw laten bouwen van een website.

Wat biedt de website

Het prettige voor ontwikkelaars is dat alle benodigde informatie is te vinden bij een enkele informatiebron. De

TOETS TOOL MINIMALE SET: START DE TEST

De Toets Tool is een geautomatiseerd instrument om te controleren of een webpagina voldoet aan een aantal van de Webrichtlijnen.

Alleen punten worden in de toets meegenomen die:

- 1 voorkomen in de minimale set, en
- 2 betrouwbaar automatisch kunnen worden vastgesteld.

Een goede score in de toets biedt nog geen garantie dat aan alle Webrichtlijnen is voldaan; dat wordt immers niet gemeten. De score is slechts bruikbaar als indicatie. Om een volledig beeld te kunnen verkrijgen is aanvullend handmatig onderzoek noodzakelijk.

<http://www.webrichtlijnen.nl/toetstool/>

richtlijnen bestudeerd en gereduceerd tot twee sets ontwikkelrichtlijnen: de minimale en optimale set.

Minimale set

Een website die aan de minimale set van de Webrichtlijnen voldoet, voldoet meteen aan:

- XHTML 1.0 Strict;
- WCAG 1.0, Priority 1+;
- De Eisen voor Duurzaam Toegankelijke Websites voor de Overheid.

Optimale set

Een website die aan de optimale set voldoet overtreft de bovengenoemde punten, en behaalt Priority 2+ van de WCAG.

Het behalen van de minimale set wordt geadviseerd bij het aanpassen van een bestaande website. Het behalen van de

Webrichtlijnen website bevat ook een handleiding, die behulpzaam is bij de praktische implementatie van de richtlijnen. Let wel, de website is bedoeld voor zowel opdrachtgevers en site beheerders als ontwikkelaars, maar de praktische handleiding is geschreven met name voor ervaren webontwikkelaars.

Naast de overheidseisen, ontwikkelrichtlijnen en een praktische handleiding, biedt webrichtlijnen.overheid.nl zowel theoretische als praktische informatie en best practices met betrekking tot exploitatie en content management, het evalueren en toetsen van websites aan de overheidseisen, en een onderbouwing van het project Webrichtlijnen op zich, compleet met onderzoeksresultaten.

De Webrichtlijnen website is vrij toegankelijk voor iedereen, en wordt stevig doorontwikkeld.

...

CASE STUDY

website VWS Meer met minder

Door het gebruik van een aantal (web)standaarden van ondermeer het World Wide Web Consortium (W3C) is www.minvws.nl sneller geworden, beter toegankelijk voor de bezoekers en makkelijker te onderhouden. Sinds 31 maart 2004 voldoet de website van het Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport aan zowel de Prioriteit 1 als Prioriteit 2 richtlijnen van de Web Content Accessibility Guidelines 1.0 van het W3C. Dit betekent dat de site goed toegankelijk is voor mensen met een functiebeperking en mensen met oude en nieuwe computers.

Op de website is de inhoud van de site (tekst, foto's) geheel gescheiden van de presentatie van de website, zoals de kleuren en de achtergrondplaatjes. Op de oude versie van de website was dit niet het geval. De gebruikte technische code leek op 'html-soep': veel technieken werden door elkaar heen gebruikt. Voor nieuw ingehuurde technische webbouwers en ontwerpers was het lastig om de website gestructureerd uit te bouwen. De website was met een aantal nieuwe webbrowsers niet goed te bekijken. Dat is nu allemaal verleden tijd. De website is met alle browsers goed te gebruiken. De technische code is zeer gestructureerd, en voldoet aan bepaalde vastgelegde en controleerbare eisen. Hierdoor is de techniek "beheersbaar en uitbreidbaar".

VWS wil zowel de internetsite als de intranetsite onderhouden met hetzelfde Content Management Systeem (CMS). Dit maakt hergebruik en uitwisselen van inhoud en gegevens mogelijk. Ook wordt de kennis van redacteurs en webmasters gericht op 1 systeem. Het implementeren van het nieuwe CMS in 2004 was een ideaal moment om de aanpak met webstandaarden te omarmen en toe te passen op al onze webprojecten.

Hieronder staan de uitgangspunten, de voordelen en de technische achtergrondinformatie van deze aanpak beschreven.

Uitgangspunten op het gebied van toegankelijkheid

- Minvws.nl moet er juist uitzien (volgens het grafisch ontwerp) en functioneel volledig bruikbaar zijn in browser-versies MS Internet Explorer versie 5 en hoger en in de nieuwste versies van Netscape, Opera, Mozilla en Safari;
- Informatie op minvws.nl moet tevens toegankelijk zijn:
 - o bij het bezoeken van de site met een andere browser en/of besturingssysteem dan de meest gebruikte, of met een ander apparaat dan een PC;
 - bij het bezoeken van de site door mensen met een functiebeperking (waaronder blinden en slechtzienden);
 - bij het bezoeken van de site met een browser waarbij 'JavaScript' niet werkt;
 - bij het bezoeken van de site door een 'robot spider' van een zoekmachine.
- Minvws.nl moet volledig bruikbaar zijn met een schermresolutie van minimaal 800x600 pixels;
- Bezoekers die een oude webbrowser van Microsoft of Netscape gebruiken krijgen een tekstversie van minvws.nl te zien. Hiermee is de site qua informatie nog steeds bruikbaar, echter zonder grafische schermen;

- Overige invoerapparaten die geen correct gebruik (kunnen) maken van de grafischschermen krijgen een tekstversie van de site te zien. Denk hierbij aan elektronische agenda's en tekstbrowsers;
- Minvws.nl moet minimaal voldoen aan de Web Content Accessibility Guidelines 1.0 (prioriteit 1 & 2) van het W3C.

Voordelen

Onze aanpak en uitgangspunten leveren diverse voordelen op.

Lagere kosten

- de webpagina's van minvws.nl zijn gemiddeld 60% kleiner dan de pagina's in vroegere versies van de website. Dit geeft een duidelijke jaarlijkse besparing op bandbreedte;
- door het scheiden van inhoud en presentatie is het eenvoudiger en goedkoper om de website aan te passen. Voorbeelden: aanpassen van de look-and-feel van de site betekent alleen aanpassen van de stylesheet zonder aan de inhoud te komen. Door de opslag van de kale inhoud in eXtensible Markup Language (XML) kan deze inhoud eenvoudig worden hergebruikt, bijvoorbeeld op een andere website zoals het VWS-intranet of voor andere media zoals e-mail;

- het beheer van de site kan heel gericht gedaan worden. De site is 'beheersbaar uitbreidbaar' geworden.

Betere gebruikersvriendelijkheid

- door het scheiden van inhoud en presentatie zijn de webpagina's kleiner in omvang. De pagina's staan hierdoor veel sneller op het scherm;
- de site is volledig bruikbaar in oude en nieuwe pc's, browsers en andere user-agents. Dit betekent dat meer bezoekers gebruik kunnen maken van de site;
- door de kleinere pagina's is de website bij een plotselinge toename van bezoekers langer en beter benaderbaar (denk aan een landelijke crisis als SARS waarbij het bezoek aan de VWS-website twee keer zo hoog was);
- door het scheiden van inhoud en presentatie is veel technische code "verhuisd" van de pagina naar de stylesheet. De verhouding tussen hoeveelheid tekst-inhoud en technische code van een webpagina is hierdoor gunstiger. Zoekmachines houden hiermee rekening in hun rangschikking en pagina's zijn beter vindbaar;
- de webstandaarden maken het mogelijk sneller te voldoen aan de eisen van het W3C. De standaarden houden al rekening met toegankelijkheid.

Toekomstvast

- de gekozen webstandaarden zijn uitgebreid gedocumenteerd door het W3C. De website is eenvoudig te testen op het juiste gebruik van deze technieken;
- de techniek is veel beter over te dragen aan interne of externe technische ontwikkelaars, aangezien de webstandaarden en technieken vast staan;
- hergebruik op diverse toekomstige platforms en technieken is mogelijk door de uniforme aanpak;

- uitwisseling met andere ministeries of partijen is eenvoudiger geworden. Bovenstaande voordelen kwamen al naar boven tijdens het implementatietraject van het nieuwe CMS bij VWS. De deadline van dit project is gehaald, en al tijdens het project is geld en tijd bespaard door de gestructureerde aanpak. Ook nu, in het dagelijkse werk, ondervinden wij dagelijks de voordelen.

Technische achtergrondinformatie

VWS heeft een aantal (soms technische) standaarden gekozen. Deze standaarden en afspraken zijn verplicht bij bouw, beheer en doorontwikkeling van de website.

Inhoud

VWS maakt gebruik van een Content Management Systeem (CMS) waarmee de inhoud van de website, zoals teksten, afbeeldingen en PDF-documenten, gestructureerd wordt opgeslagen in eXtensible Markup Language (XML). Deze inhoud wordt verrijkt met diverse metadata. Vervolgens worden in het CMS via templates de webpagina's opgebouwd volgens onderstaande technieken.

Structuur taal

De website gebruikt Extensible Hypertext Markup Language (XHTML) 1.0 Strict. Deze code bevat uitsluitend de structuur van de site, inclusief uiteraard de inhoud vanuit het CMS.

Opmaak taal

De site gebruikt Cascading Style Sheets (CSS) om alle stijl en presentatie-elementen te bepalen: lettertype, lettergrootte, kleuren, marges, positionering, systeem-images. Voor het printen van de webpagina's wordt een aparte print-stylesheet gebruikt. Complexe geneste

tabellen, font-tags en spacer.gifs voor de pagina-opmaak zijn verdwenen.

Client-side scripttaal

Client side scripting gebruiken we zo min mogelijk. Als we het wel toepassen, gebruiken we het volgens onderstaande standaard.

Validatie

De toegepaste XHTML en CSS moet 'valideren'. Bij validatie wordt de juiste technische syntax van het gekozen type XHTML of CSS automatisch gecheckt.

Semantiek

De website maakt correct gebruik van de XHTML elementen. Bijvoorbeeld: een lijst met items wordt opgebouwd met ul elementen, en niet door de items te scheiden door een br element. Een paragraaf wordt opgebouwd met een p element. Koppen worden weergegeven met h1 tot en met h6. HTML dus gebruiken waarvoor het bedoeld is. Via CSS krijgt elke tag een bepaald uiterlijk. Beschrijvende markup staat los van validatie; slechte niet-beschrijvende markup kan nog steeds valideren.

De juiste markup is belangrijk voor onder meer screenreaders (en andere browser-programma's die tekst als uitgangspunt nemen) en voor een juiste indexering door zoekmachines.

Wie meer wil weten over de aanpak van VWS kan contact opnemen met Gerrit Berkouwer, Coördinator Digitale Media, Ministerie van Volksgezondheid, Welzijn en Sport, via telefoonnummer 070-3405577 of via e-mail (webmaster@minvws.nl).

e-Government in Norway

The OECD e-Government Project conducts country reviews, to identify the challenges facing e-government implementers and to assess how e-government strategies and solutions are contributing and could contribute in the future to good governance objectives. These studies use the OECD peer review methodology and a common analytical framework developed by the OECD e-Government Project, to assist countries in evaluating their e-government policies, ensure international comparability of findings, and systematically build up a body of empirical evidence regarding good e-government practices.

Norway has long been active in using ICT in the public sector, which has provided it with an important tool for achieving gains in government efficiency, for improving the quality of public services and for modernising government. Norway's efforts to become a leader in the use of ICT in government are supported by a high level of Internet penetration in Norwegian society and a burgeoning information society. In recent years, Norway has made progress in adapting government to the use of the Internet as suggested by its rank of 6th in the eEurope benchmarking exercise measuring the availability of online services (Sweden is 1st, Finland 3rd and Denmark 5th).

These achievements, however, only provide part of the picture of the overall impact that ICTs have had on the public sector. While Norway has been at the forefront in applying ICT to internal back office of government organi-

sations to enable process efficiency and inter-organisational data sharing, it is "in the middle of the pack" in terms of the delivery of electronic services in the front office of government (in comparison with EU countries). Much of the back office improvements were already achieved during the 1980s, at an early stage of e-government development, and have provided a foundation for yet more improvements in both the front and back office. Despite its early achievements on back office integration, Norway is now

confronted with the same challenges as those countries which focused its e-government strategy on service delivery first, such as better integrating back office systems with front office service delivery. The challenge for Norway is to find a path that best exploits the well-integrated government-wide use of technology, while respecting the tradition of a decentralised, consensus-based government.

E-government structure and context

That decentralisation is reflected in the organisation and structure of e-government responsibilities. Like other Nordic countries, Norway has a relatively small central government composed of small policy ministries and strong independent agencies.

The newly created Ministry of Modernisation (MoM) is responsible for national policy for developing and co-ordinating the use of information technology. The Ministry was formed in June 2004 from the Ministry of Labour and Government Administration (MLGA), following a reform to bolster the Norwegian public sector modernisation agenda. Up until the creation of the MoM, the Ministry of Trade and Industry (MTI) had the

THE OECD E-GOVERNMENT PROJECT

In 2001, the Public Governance and Territorial Development Directorate (GOV), formerly the Public Management Service (PUMA), launched a project on e-government. The project explores how governments can best exploit information and communication technologies to embed good governance principles and achieve public policy goals. The key factors that distinguish this project from other work on e-government are the focus on the longer term and its attention to good governance and public administration reform.

overall responsibility for ICT co-ordination in general society while the Ministry of Labour and Government Administration was responsible for ICT use and policies in public administration.

At the political level, high level co-ordination is ensured by the State Secretaries' Committee on ICT, supported by an eContact group composed of senior e-government officials in central ministries. In addition, a number of bodies co-ordinate the development and implementation of e-government initiatives.

In particular, the Co-ordinating Body for E-government, under the Ministry of Modernisation, is responsible for initiatives in certain areas (e.g. common technical requirements, PKI and re-use of public data).

Public sector reform

The Norwegian public sector started using ICT much earlier than the advent of what is today known as e-government. The main driver for ICT use was, and remains, internal efficiency through automation of administrative processes. Until the late 1990s, central government had played a limited role in developing its ICT use. Instead, ICT had been developed more or less autonomously by agencies, which have used it mainly to support their own internal administration and/or service delivery processes and to achieve technical goals, including output efficiency.

Nonetheless, over the past 30 years, public sector reform has been a main driver of the development of e-government, which in Norway is seen as an instrument for providing better quality services, reducing complexity and increasing the efficiency, user orientation and transparency of public administration.

Decentralisation of public management, which has been going on since the 1970s and is currently a key element

of the public sector reform agenda, has had an impact on e-government implementation. Within this general approach there have, however, been some significant swings toward and away from centralising certain elements of ICT use in government. From the late 1970s into the 1980s, the move was toward shared ICT infrastructure, software applications and standards across government which brought benefits in terms of greater interoperability and increased efficiency of back office processes. Later in the 1980s, in accordance with public sector reform inspired by New Public Management, there was a return to decentralisation as the preferred mode for managing ICT in government, to increase individual agency accountability. In the late 1990s recognition of ICTs as an instrument to enable and achieve overall public administration development goals and policy outcomes paved the way for central government's increased role in developing the technology across government.

Development of the information society

The advancement of the information society (IS) agenda has provided an important case for developing e-government in Norway. The government's IS policy focuses on 1) strengthening Norway's leadership in ICT development, 2) using ICT to promote economic and social development and 3) making the benefits of the information society available to all. From the late 1980s, government initiatives to lead ICT development have helped raised awareness of its use and supported investment for it in areas such as education and research. The Norwegian information society strategy's focus on this tool to promote economic development and provide greater social and economic benefit led to increased use of ICT in the public sector.

The eEurope initiative

E-government development in Norway has been strongly influenced by EU initiatives. Even though it is not an EU member, Norway followed closely European developments in this area: the first eNorway action plan (the Norwegian strategy to promote the information society and the use of ICT) was strongly influenced and inspired by the eEurope 2002 strategic plan. Today, Norway seems to have taken a step forward in anticipating European developments in this area integrating them in its strategy. At the level of e-government implementation, European-led initiatives have often acted as frameworks for inter-agency collaboration and as catalysts for individual organisations to move forward with e-government implementation.

External barriers to e-government

Legal and regulatory barriers

In terms of regulations covering the conduct of public administration, there are few regulatory barriers to e-government in Norway. The government has taken an active role in setting up a framework for implementation by breaking up legal and regulatory barriers to the provision of online services. For example, legislation on electronic communication and privacy is in place. Legal issues in new policy areas such as public key infrastructure (PKI) for electronic authentication have been addressed through intergovernmental working groups. These initiatives anticipate the needs of the information society and build on a tradition of rigour in legislative simplification and extensive review and repeal of regulations, so as to reduce administrative burdens imposed on citizens and businesses. The resulting regulatory environment enables rather than impedes e-government action. This legal framework could

...

nonetheless be made even more effective, by better communicating its content to government organisations in terms of practical guidance and support.

Budgetary barriers

Another potential barrier to e-government can be the design and application of budget rules to the ICT expenditure of government organisations. These rules could block collaboration, innovation, flexibility and accountability. Given its decentralised nature, the Norwegian government does not keep statistics on government-wide IT spending, which makes it difficult to produce national spending data. While there has been limited central oversight of expenditures – following some well-publicised IT project failures in the 1990s – the Ministry of Finance now reviews very large projects in terms of viability and expected returns.

At the individual organisation level, ministries and agencies in Norway indicate a high level of budgetary barriers with regard to lack of funds and long-term and joint funding mechanisms. In light of existing flexibility within the Norwegian budgetary system (a “spend forward rule” allows agencies to use a portion of their following year’s budget allocation for IT investment within specified limits), the problem does not seem to be lack of budget mechanisms, but rather lack of collaboration, inexperience with business cases and other budgetary justifications for ICT investments, and priority setting within Ministries themselves. Lack of understanding of budget rules, however, may pose a barrier for collaborative projects despite some incentives for joint-funding are already in place. By the same token, as measurement and evaluation develop further, identifying the share of individual agencies in the costs and benefits of IT investments will become increasingly important.

Planning and leadership

E-government vision and goals

Norway has a well-established e-government central vision (eNorway) and strategy, both of which build on the wider vision of modernisation of the public sector. However, when it comes to the implementation of e-government initiatives, an earlier plan that provided a overarching concept of a 24/7 administration, seems to remain a driving principle for agencies and ministries. The tenacity of this vision – based on a plan no longer in effect – may be due to lack of alternative central guidance.

There are no general requirements for e-government planning within individual ministries and agencies; it is up to each ministry and agency to translate the common vision into concrete plans. Some observers have noted that ministries could provide more guidance on that translation to their subordinated agencies.

However, some ministries lack internal strategic capacity and are increasingly relying on agencies to provide it. As a result, the transfer of knowledge related to e-government initiatives is mostly bottom-up, and planning is not used to improve co-ordination at the agency level. Nor have broad national e-government objectives been sufficiently translated into clear targets and goals for ministries and agencies, which leaves those bodies feeling somewhat confused.

Leadership

Leadership on e-government has been diffuse at the central level, reflecting the way government responsibilities have been articulated and distributed among different institutional actors. Until the 2004 unification of e-government as part of the portfolio of responsibilities of the Ministry of Modernisation, these actors included the Ministry of Trade

and Industry, the former Ministry of Labour and Government Administration, and the State Secretaries’ Committee on ICT.

The Ministry of Labour and Government Affairs (MGLA) and the Ministry of Trade and Industry (MTI), with their complementary and occasionally overlapping e-government roles and responsibilities, have worked well together. However, it appears that they did not have a strong co-ordinating mandate and that their roles were not entirely clear from an agency and local government perspective. This may have been due to several factors, including changing institutional responsibilities and policy portfolios and lack of clear external communication on e-government responsibilities.

The government’s decision to establish a minister with a highly identifiable central co-ordinating function on e-government (instead of better clarifying the roles and responsibilities of the former MLGA and MTI) seems designed to address many of the challenges concerning the lack of high-level leadership and coordination.

Its success will depend on how the new leadership exercised by the MoM will be communicated to ministries and agencies and be translated into practical support of e-government development. Also, Ministry of Modernisation’s achievements in the area of e-government will depend on its ability to maintain continuity and build on past successes while adjusting the course in light of current priorities. A key question will be the MoM’s relation with regions and local municipalities, which provide two-thirds of public services in Norway.

Within individual organisations, e-government leadership is, again, decentralised; while officially a toplevel responsibility, e-government is again often driven from the bottom up. Strategic guidance,



Kazimir Malevitch - Cow and violin © State Russian Museum

planning and co-ordinating functions are often dispersed and not well linked. Innovative solutions are often pushed by small groups of IT people, and are not entirely shared within or between organisations. Getting political support for e-government initiatives remains a major challenge.

Co-ordination

Central co-ordination of e-government has varied over time in line with shifts toward or away from decentralisation of e-government development. The first comprehensive plan for cross-sectoral ICT co-ordination in the public sector was produced in 1999 and central government co-ordination reached its peak in 2001. A change in government then returned the focus to a decentralising agenda and the e-government co-ordination role of the centre was greatly curtailed.

The current government has recognised the importance of strengthening co-ordinating efforts in certain areas in order to guide the overall decentralised implementation of e-government. Progress has been achieved for example in the area of developing common infrastructure; the inter-ministerial co-ordinating body for PKI was instrumental in breaking down barriers and establishing the framework conditions for its introduction. The newly created Co-ordinating Body for E-government within the MoM seems to have gone in the direction of strengthening government's co-ordination capacity. However, the impact of this body on e-government co-ordination is not yet clear and will greatly depend on its ability to bring together all the key actors across government and make them committed to and accountable for achieving e-government objectives.

At the ministerial level, the amount of ICT co-ordination varies and is linked

to the level of centralisation / decentralisation of the structure of responsibilities within each ministry. While each ministry is constitutionally responsible to the Parliament for its sector of activity, ministers differ greatly in terms of their administrative style and co-ordination approach vis-à-vis the agencies under them. The main tool that ministries have for guiding the direction of e-government in the agencies under them is the annual budget negotiation process, during which agencies are required to present their plans and objectives. While it does influence organisational behaviour, the Ministry of Finance (MoF) does not have a hand in using the budget as a tool to achieve overall e-government policy goals. This is a policy decision that reflects not only the role of the Ministry of Modernisation as the primary e-government co-ordinator, but also the MoF's concern that adding additional policy oversight responsibilities (i.e. for monitoring the development of electronic services) would dilute its effectiveness in meeting its core responsibility of developing and producing the annual budget.

Organisational change Back office change

Norway's early application of ICT to the back office functions of government, such as financial, public record, payroll and personnel systems, has brought changes and benefits in terms of back office management that are now taken for granted and not considered as e-government per se. This "mainstreaming" of ICT in government processes underlines the fact that government transformation is a constant process. These benefits are real, and provide an important basis for the future development of front office services, for example for electronic case handling. However, further meas-

urement of benefits (e.g. in terms of internal savings) at both the individual organisation and the whole-of-government level may facilitate a clear appreciation of the impact of ICT on organisational processes, the extent to which it has been achieved, and what more needs to be done.

Skills

The government has taken a real step forward in strengthening the development of ICT skills in the public sector by focusing on increasing employers' access to an IT-qualified workforce, promoting IT education in schools and improving business skills and competences in order to foster better use of ICT in the private sector. At the level of government agencies however, there appears to be a lack of capacity and capabilities for ICT project and/or contract management.

Overall, the central government's analytical capacity with regard to e-government is limited and unevenly diffused among agencies. This situation may worsen with the recent transformation of Statskonsult (formerly the agency within the central government with lead responsibility for advising on matters of public management development) into a public-owned limited company. At least in the short term, the shift has further reduced the central government's role and capacity in providing strategic ICT guidance to government agencies; the latter can now choose to seek it out from one another, from the private sector or from Statskonsult. Competition with the private sector may eventually strengthen Statskonsult's efficiency and effectiveness, but there may have already been a major loss of beneficial externalities such as institutional memory, a government-wide perspective and long-term strategic capacity. By strengthening policy dialogue, the Co-ordinating Body for E-government

may help consolidate and retain some internal analytical and strategic capacity within government.

In Norway, e-government has had a positive impact on information and knowledge sharing across government through breaking up internal communications barriers and providing new opportunities to promote access and diffusion of knowledge. The government has been successful in developing the necessary online frameworks, which enhance cross-government collaboration and exchange of e-government implementation experiences.

Common framework and collaboration Standardisation

At an all-of-government level in Norway, frameworks for standards of interoperability and management of some data exist and continue to be developed through inter-agency working groups (e.g. in the area of archiving see the Norwegian Archive Standard). Standardisation efforts in the area of e-government have fluctuated in terms of focus and intensity, reflecting the change in the government's priorities and needs. However, standardisation has currently emerged as a key priority following the recognition that it goes beyond a technical exercise and holds strategic importance as the means for achieving collaboration and co-ordination of public registers and government-wide interoperability. While early standardisation efforts in Norway had the important role of opening the way to digitalisation of information and e-government development (e.g. see the NOSIP standard for open system interconnections), more recent standardisation initiatives are focused on improving data exchange between public registers.

Public key infrastructure

As in many other OECD countries, the question of how to establish PKI is a major issue of debate and concern in Norway, one that in turn raises questions about the need for a central government role. Agencies view the absence of PKI solutions as a barrier to developing online services requiring strong authentication and security, and would like the government to facilitate and co-ordinate PKI initiatives in a more hands-on way than is currently the case. Ministries, on the other hand, are more sceptical about the need for this type of central co-ordination and direct government intervention. The government has taken a pragmatic approach to PKI by establishing the regulatory and policy framework as well as technical requirements for the introduction of a common PKI solution for the public sector. By avoiding playing the pioneer when it comes to the use of new technologies and waiting for market actors such as Telenor or the banks to act, the government has avoided taking the risk in developing and supplying solutions that are not aligned with the market.

E-procurement

The government has developed a solid e-procurement solution but most used by local and regional authorities, while take-up at the ministry and central agency level has been lower than expected. This shows that e-government change is not just about finding good technical solutions but also about getting organisational buy-in. Despite demonstrated return of investments, there is a need to better communicate to agencies the benefits of joining the national e-procurement system and to make them responsible for justifying their decision not to participate. More focus on getting ministries to support agency adoption of the national system may build take-up.

Collaboration

From the OECD survey it emerges that collaborating with other agencies is not considered a major challenge for the implementation of e-government in Norway. However, few organisations are collaborating beyond the level of information sharing towards establishing a common strategy or frameworks for joint delivery of services. The principle obstacle preventing collaboration among agencies is the lack of incentives to work together. In some areas, such as procurement of IT, the government's past preference for the elimination of framework agreements and support of market competition seems to have raised rather than diminished the cost of collaboration. The lack of a common e-government vision supporting collaboration is also acting as a barrier to enhancing co-operation among agencies.

Use of registers

Much of the collaboration among agencies is based on the joint exchange of information contained on individual data registers, and a prerequisite and target in Norway for e-government has been the existence of a comprehensive central data registers system. Some large agencies have developed large central registers and have used them as a basis for the delivery of service to citizens and business (e.g. the Population Register developed and owned by the Tax Inspectorate serves as a basis for the operation of tax collection). Although registers have been in place for a long time in Norway and are considered a standard feature of the e-government framework, increased and better use of data contained in these registers can potentially provide the basis for new services and the framework for future collaboration. However, lack of clear standardised rules for accessing and retrieving data from agency databases

...

and public registers, and the limited data compatibility and standardised criteria for data quality across government, can act as barriers in developing further collaboration. The government has taken steps in breaking up these barriers by assigning inter-ministerial and inter-agency working groups with responsibilities to find common solutions in the area of re-use, standardisation and pricing of public data.

Public-private partnerships

In Norway, public-private partnership arrangements in the area of e-government are still new to a large majority of ministries and agencies. Few respondents to the OECD survey indicated having partnered with the private sector or that they are planning to engage in such a partnership. The result seems to suggest that the decision to partner with the private sector is more linked to organisations' current activity or budget cycle than to a long-term strategy.

User focus

Building on the early focus and achievements in terms of use of ICT to support back office operations, Norway is now confronted with the challenge of transferring those benefits to the front office delivery of e-government service to provide better user focused services to citizens and business. In common with most OECD countries, a real understanding of user demand has not yet become a major driver for e-government development. Despite Norway's high Internet penetration and the readiness of the population to use the Internet, limited efforts have been undertaken at the central government level to understand user preferences and needs with regard to online services. Government has put great emphasis on helping orient the user as a key element of e-government strat-

egy, but few agencies have taken concrete steps to engage the user in the development of e-government services.

Despite the largest demand for e-government services coming from businesses rather than citizens, ministries and agencies seem to be more citizen-oriented than business-oriented in the delivery of public services. In terms of simple one-way electronic data reporting systems, Norway has made significant progress in developing common solutions for serving both citizens and businesses (e.g. ALTINN, the business data reporting system). When it comes to provision of advanced interactive online services, development has been less rapid. The impact of electronic service delivery on the front office of government is relatively new, and so far few evaluations have been performed to measure its impacts and benefits.

In Norway, as in most OECD countries, the Internet has become the main channel for delivery of electronic public services. Portals are popular as a means to provide citizens and business with access to joined-up information and services, and represent an area where collaboration among agencies is strong.

E-engagement

In contrast to other Nordic countries, in Norway there are relatively few projects to improve citizen online consultation and participation in policy making being undertaken by central government. Most of the e-government initiatives that do exist are targeted to providing information to citizens, rather than engaging them in e-consultation or e-participation. As in most other OECD countries, seemingly little civil society mobilisation is focused on e-government issues, though ICT and the Internet is an increasingly important organising tool for civil society organisations (CSOs).

Monitoring and evaluation

With eNorway, the government has been successful in setting up a framework for measuring progress in the development of the information society. As yet however, there is no whole-of-government framework for monitoring progress and assessing the impact of e-government initiatives at agencies and ministries' level. Few organisations within the Norwegian government have such frameworks. Agencies' results and achievements are often incorporated and described in annual reports but they are de-linked from discussion of targets and goals. Lack of central government guidance and of precise targets and goals have been perceived as a reason for the slowness of ministries and agencies to implement monitoring and evaluation of e-government. Justifying returns on investment has become a key issue for agencies in seeking funds and as part of the overall push for greater efficiency, but, as elsewhere, the methodology is only now being developed. The challenge is how to share the frameworks that have been implemented and the lessons learned.

What are the next steps?

Norway has succeeded in establishing a good environment for implementation of e-government. One positive aspect is the legislative and regulatory environment, which has been updated to account for many of the legal requirements related to the operation of government in the digital environment. Another is the existence of some common ICT infrastructure, standards and applications (most notably the system of public registers (in place for a long time), which has made many internal electronic transactions commonplace and well accepted. Also, Norwegian government organisations have generally accepted e-government as being relevant to themselves and their



P.N. Filonov - Bloemen van de wereldbloei, 1915, © Sint-Petersburg, Russisch Museum

stakeholders, and are looking for ways to implement it. Finally, Norwegians have a high degree of trust in government, and confidence in providing it with their personal information in exchange for better services.

Norway could achieve even more through e-government, especially in terms of delivery of user focussed public

services and the use of ICT to improve public engagement with government. As in many other OECD countries, challenges today include understanding public demand for online services and participation in government, developing frameworks-Government in Norway across government for monitoring and evaluation of e-government, respond-

ing to agencies' demands for more central guidance, improving co-ordination, and better aligning and integrating back office systems and operations (e.g. the public registers) with front office service delivery.

OECD- The e-government project ●

iDTV en eGovernment

De overheid als baanbreker in nieuwe media

Merkwaardig toch dat men soms hoort dat de overheid onvoldoende inspanningen levert wat betreft het introduceren van nieuwe technologie. Dé technologie revolutie van het vorige decennium, TCP/IP, www, het Internet m.a.w. is zonder meer op gang getrokken door de publieke sector. Ook in België heeft de Federale overheid hierin een voortrekkersrol gespeeld. De Federale Overheid had begin 1995 een website op een ogenblik dat heel wat privé bedrijven zich nauwelijks bewust waren van het fenomeen. In die periode speelde ook BELNET een belangrijke rol in de uitrol van het breedbandnetwerk in ons land.

Als we nog even verder in de tijd terug gaan, kunnen we met recht en rede stellen dat Wilfried Martens, Belgisch Premier tussen 1979 en 1992, de eerste Belgische tele-werker was. Geladen met een koffer van +/- 100kg, raadpleegde hij vanuit zijn vakantieverblijf in Zuid-Frankrijk de Belgische nieuwstelexen “online” en stuurde “e-mail” berichten naar zijn Kabinet via het toenmalige “BISTEL” systeem, een videotekst protocol met dial-up verbinding...

In 2002 zag “Vlaanderen Interactief” het daglicht, een IWT project dat Tele-net en de Vlaamse omroepen de mogelijkheid gaf een testplatform te bouwen voor iDTV.

Begin 2003 formuleerde de Vlaamse administratie de eerste ideeën aangaande een interactief TV platform voor eGovernment toepassingen. Ook hier gaf de overheid de aftrap tot het gebruik van een nieuwe technologie waar vandaag de dienstenaanbieders uit de privé-sector de fakkel overnemen en dit nieuwe medium commercieel verder uitbouwen.

Wat in ons land aan de gang is wat betreft de uitrol van de elektronische identiteitskaart heeft zelfs de aandacht getrokken van Bill Gates, en Microsoft besliste eerder dit jaar hun company wide knowledge centreft inzake eID toepassingen in België te vestigen.

De nieuwe informatie en communicatie platformen die de publieke sector van bij de aanvang heeft mee gecreëerd en verder ondersteund blijken ook de ideale informatiedragers te zijn voor de diverse overheden zelf.

Uit onderzoek dat Indigov deze zomer verrichtte in opdracht van Minister Peter Vanvelthoven blijkt dat 90% van de Belgische Internetgebruikers (ondertussen toch bijna 1 op 2 van de Belgen) wel eens de website van zijn stad of gemeente bezoekt.

Uit dit en ander onderzoek blijkt een grote belangstelling van de burgers voor lokale en praktische overheidsinformatie. De online-burgers hebben ook een groot vertrouwen wat betreft privacy en veiligheidsaspecten van online overheid-

stoepassingen, meer dan voor wat betreft commerciële toepassingen.

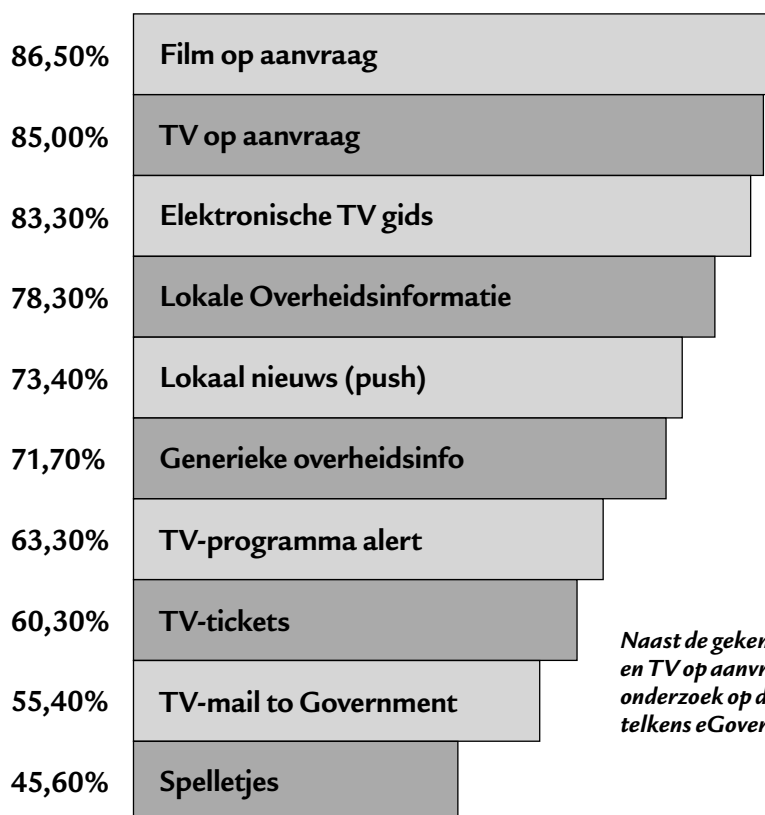
Wat echter fulfilment van internetdienstverlening betreft scoort de overheid matig tot zwak in vergelijking met de “commerciële” dienstenaanbieders. Hier is dus nog werk aan de winkel voor de overheid om aantrekkelijke, gebruiksvriendelijke en efficiënte toepassingen aan te bieden...

Opvallend is dat deze voorkeuren ook blijken uit het onderzoek dat Indigov verrichtte aangaande houding en verwachtingen wat betreft iDTV in België.

Dit rapport is gebaseerd op twee online onderzoeken, uitgevoerd in juni en september 2005 bij een representatieve staal van respectievelijk 748 en 941 Belgen

Uit dit onderzoek, blijkt dat Internetgebruikers meer uitkijken naar eGovernment toepassingen via interactieve televisie dan naar betaalde voetbalmatches. Kijkers hebben vooral interesse voor aspecten die de huidige TV-ervaring verrijken zoals high definition TV, recording mogelijkheden en surfen op het

Populairste iDTV toepassingen



Naast de gekende “killer app’s” van iDTV (Film en TV op aanvraag en EPG) volgde uit het Indigov onderzoek op de 3 daaropvolgende plaatsen telkens eGovernment toepassingen.

Internet. Betalende diensten zoals sportkanalen scoren zeer laag.

Daarentegen blijkt een bijzonder grote interesse voor eGovernment toepassingen zoals gemeentelijke informatie, een interactieve gids met overheidsinformatie (premies, onderwijs, gezondheidszorg...). Kijkers hebben vooral interesse voor toepassingen die het dagelijkse leven vergemakkelijken.

Uit het onderzoek blijkt ook dat 78,4 % al heeft gehoord van iDTV. In Vlaanderen kent al 92% het medium. De inspanningen van de Vlaamse overheid en Telenet hebben duidelijk effect.

Na verklaring van het begrip iDTV heeft 32,1% de intentie dit nieuwe medium in huis te halen, bijna 2 op 3 van deze personen wil dit ook doen binnen het jaar. Van de respondenten die geen iDTV in huis willen, vinden 68% iDTV te duur

vreest 25% dat ze hiervoor een nieuw TV-toestel moeten kopen en een kwart is gewoonweg niet geïnteresseerd.

Een antwoord op de duidelijke vraag van toekomstige gebruikers van iDTV toepassingen voor praktische, lokale overheidsinformatie, kwam van een concept dat werd voorgesteld op 1 december ll. op het Lustrumcongres van Kortom (Vlaamse Vereniging voor Overheidscommunicatie): een iDTV platform voor lokale besturen vanuit een ASP filosofie.

De filosofie achter dit concept is enerzijds de (kleine) gemeenten ontlasten van de logistiek en de kostprijs (van een eigen ontwikkeling) van nog maar eens een communicatiekanaal met de burger, naast website, gemeentelijke nieuwsbrieven, callcenters etc... Via een gebruiksvriendelijke webinterface kan de informa-

tieambtenaar zijn nieuwsitems, agenda-items etc... vlot en veilig opladen. Wat ook duidelijk blijkt is dat iDTV meer een “TV-alike” medium is dan wel een surrogaat voor overheidswebsites. Vandaar dat het “entertainment” aspect niet onbelangrijk is. De toepassingen waaraan voor het gemeentelijke platform dan ook gedacht wordt omvat ook korte video reportages van gemeentelijk events. Het community aspect van dit medium zal duidelijk een driver voor succes zijn.

Over alle geciteerde onderzoeken in dit stuk vindt u meer informatie op de website van Indigov: www.indigov.be

Hugo Kerschot
Hugo.kerschot@indigov.be

Le projet interministériel Système d'information des ressources humaines (SIRH)

Depuis octobre 2002, un projet interministériel est conduit autour des systèmes d'information des ressources humaines (SIRH) avec un triple objectif : harmonisation des systèmes d'information, maîtrise des coûts, mutualisation des compétences.

L'État comprend aujourd'hui une trentaine de systèmes d'information des ressources humaines (SIRH) conçus à des périodes différentes et basés sur des référentiels et des progiciels hétérogènes. Les conséquences de cette disparité sont la multiplication des coûts de développement et de maintenance et la difficulté d'agréger les données des différents systèmes pour effectuer des opérations statistiques transverses.

Les différents processus mis en œuvre dans les SIRH de l'État s'appuyant tous sur un ensemble de référentiels, de données et de fonctionnalités communes, il est possible de définir et de mettre en place un "noyau commun" à partir duquel chaque ministère pourra consolider son propre système.

Principe de fonctionnement:

Un projet interministériel SIRH en trois temps a été lancé en janvier 2003:

- Dans un premier temps, l'objectif était de définir les référentiels communs en matière de gestion des ressources humaines, afin que les ministères travaillent sur le même socle de règles et de données. Ces référentiels, issus des textes réglementaires de la fonction publique (statuts généraux et particuliers, règles de la LOLF...) ont été

validés par l'ensemble des ministères en février 2005 et doivent constituer le socle commun de toute application de gestion des ressources humaines de l'État.

- Dans un deuxième temps, il s'agissait de bâtir un noyau commun SIRH, permettant de mettre en place un socle de règles communes pour tous les ministères. L'utilisation du noyau commun dans la construction d'un SIRH ministériel permet de réaliser des économies sur la phase d'étude et de conception, sur la phase de construction, sur l'achat des licences, les tâches de maintenance et d'évolution. La version du noyau commun SIRH est en cours de construction et sera disponible à la fin de l'année 2005. Trois ministères - ministère de la défense/armée de Terre, ministère de la Justice, ministère des Affaires étrangères - vont d'ores et déjà bâtir leur SIRH à partir de ce noyau.

Par ailleurs, l'utilisation du noyau commun ou le respect de ses spécifications techniques dans tous les systèmes permettrait d'envisager la mutualisation des hébergements des différents systèmes. Au total, l'économie générée est estimée à au moins 30 % du coût total d'un projet SIRH.

- Le troisième temps prévoit la constitution d'un outil décisionnel centralisé, l'infocentre fonction publique, permettant d'agréger l'ensemble des données de la fonction publique en matière de ressources humaines. Cette étape finale constituera l'outil permettant d'optimiser la gestion des ressources humaines.

Le chantier "Convergence", ouvert en novembre 2005, vise deux objectifs :

- conduire les éditeurs déjà choisis par les ministères avant l'achat de la version mutualisée du noyau, à rendre leur version "secteur public français" conforme aux spécifications du noyau et obtenir ainsi la "labellisation" de leur progiciel ;
- accompagner l'ensemble des ministères dans la mise en cohérence de leur SIRH avec les spécifications du noyau commun.

Début 2006, la mise en place d'un "pôle interministériel de compétences SIRH" viendra compléter le dispositif. Ce pôle sera chargé de la maîtrise d'ouvrage de l'évolution du noyau SIRH. Il devrait permettre de limiter les coûts en évitant que chaque ministère assume seul la veille fonctionnelle et la maintenance informatique de son SIRH. Le mode d'organisation et de fonctionnement de cette entité reposera sur la mutualisation des compétences de la communauté fonction publique État autour d'une équipe permanente très réduite mixte DGAFP / Adae.

Le “*Plan régional pour l’Innovation*” (PRI) à Bruxelles

La Déclaration gouvernementale est très claire: il faut stimuler l’innovation! En effet, plusieurs études scientifiques le démontrent, l’innovation génère 50% de la croissance de la valeur ajoutée des régions en Europe. De plus, l’innovation constitue un pilier de la stratégie de Lisbonne.

Par conséquent, la Région a décidé de dégager des moyens budgétaires importants afin de mettre en place des mécanismes de soutien efficaces pour aider les entreprises dans leurs efforts. De manière à concentrer tous les efforts et dans un souci de meilleure efficacité, trois secteurs porteurs d’innovation ont été identifiés dans le cadre du Contrat pour l’Economie et l’Emploi: les sciences du vivant (médecine, biotechnologie, pharmacie, etc.), l’environnement et les nouvelles technologies de l’information et de la communication.

En ce qui concerne ces dernières, il n’est pas inutile de rappeler qu’elles sont au coeur de la Stratégie d’innovation de Lisbonne et que les nouvelles technologies de l’information et de la communication sont reconnues comme un moteur essentiel dans la construction d’une économie de plein emploi et de croissance basée sur le partage des connaissances. Le secteur des nouvelles technologies de l’information et de la communication est un secteur important à Bruxelles tant en termes de nombre d’entreprises que de nombre d’emplois générés. Cependant, ces entreprises, pour la plupart, de petite taille sont confrontées à une concurrence inter-

nationale importante. Ceci renforce clairement l’urgence de prendre des mesures pour renforcer leur compétitivité.

Les grandes lignes du nouveau PRI

Ce Plan met en place une série de mesures cohérentes pour renforcer la capacité d’innovation de la Région, en œuvrant à différents niveaux.

Tout en maintenant un certain nombre de mécanismes accessibles à tous les acteurs susceptibles d’innover, quel que soit leur secteur d’activité, ce Plan concentre un maximum de moyens sur les trois secteurs prioritaires considérés comme porteurs d’innovations : l’année 2006 verra les efforts se concentrer sur le secteur des nouvelles technologies de l’information et de la communication; les sciences du vivant et l’environnement viendront dans la foulée.

Les principaux axes stratégiques concernant les TIC sont au nombre de cinq:

Promouvoir les secteurs porteurs d’innovation

A cet égard, le ministre de l’Economie, de l’Emploi et de la Recherche entend développer une stratégie proactive de

clustering au départ de l’Agence Bruxelloise pour l’Entreprise, en étroite collaboration avec les acteurs régionaux du secteur des TIC et s’articulant en trois phases:

- identification des acteurs,
- regroupement par pôles d’intérêt,
- renforcement des synergies et collaborations.

La stratégie de clustering en TIC a débuté expérimentalement avec le projet WAC, qui regroupe de très petites entreprises aux produits complémentaires, de manière à leur permettre de compatibiliser leurs produits et de présenter une offre plus crédible et plus complète.

Une approche plus systématique des principaux sous-secteurs du domaine des nouvelles technologies de l’information et de la communication nécessite des moyens complémentaires qui font l’objet de la proposition de projet IDENTIC, soumise prochainement au Gouvernement dans le cadre du Contrat pour l’Economie et l’Emploi.

Renforcer la création d’innovations

En amont du processus d’innovation, il est admis et démontré que les centres de recherche, qu’ils soient académiques ou collectifs, jouent un rôle important dans le développement économique, car ils sont à la source de l’innovation technologique.

Si l’on veut qu’un jour ce potentiel puisse conduire à des activités industrielles et commerciales, il convient de ren-

...

forcer ce potentiel à la source, en particulier dans le cadre d'une politique volontariste de soutien aux secteurs porteurs d'innovation. Or la Région compte dans le domaine des nouvelles technologies de l'information et de la communication bon nombre de centres de recherche spécialisés et un grand nombre d'acteurs économiques. C'est dans ce contexte que doit se comprendre l'appui au démarrage des activités de recherche de la section bruxelloise du CRIF dans le domaine du génie logiciel.

Actions

- Le lancement d'un programme d'impulsion (pluriannuel) spécifique au secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication en 2006 viendra renforcer le potentiel scientifique et technologique de la Région en ce domaine, en promouvant la collaboration entre unités de recherche.
- Afin de renforcer les liens d'innovation entre le monde académique et le monde industriel, les entreprises seront amenées à formuler des thèmes de recherche qu'elles jugent opportuns pour le marché.
- Parallèlement à ces expressions d'intérêt, les centres de recherche élaboreront des projets de collaboration en fonction de leurs compétences propres.
- Un accompagnement par le monde économique devrait garantir que les résultats de tels programmes d'impulsion visent des objectifs à moyen ou long termes qui puissent être exploités commercialement.

En aval du processus d'innovation, il s'agit d'aider les entreprises développeuses de technologies dans leurs efforts de recherche et de développement. Cet axe d'action du pouvoir public régional s'adresse

a priori à tous les secteurs, mais concerne plus particulièrement les secteurs porteurs d'innovation. Il s'appuie sur les mécanismes définis par l'ordonnance du 21 février 2002 relative à l'encouragement et au financement de la recherche scientifique et de l'innovation technologique.

Actions

- L'ordonnance prévoit d'organiser annuellement deux appels à projets auprès du monde des entreprises. En 2005, le premier appel, lancé au début de l'année, a été largement entendu. En effet, sur les 50 demandes de subside, 30 projets R&D seront subsidiés à concurrence de plus ou moins 10 millions d'euros.
- Le deuxième appel à projets, lancé en juin 2005, a reçu 22 dossiers (total: 7,5 millions d'euros). La majorité de ces projets concerne des nouveaux demandeurs, ce qui semble indiquer que les aides à la recherche et à l'innovation rencontrent une véritable demande d'un public assez large. De plus, 60 à 70% des projets transmis à l'IRSIB relèvent du secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication confirmant donc que ce secteur est un des secteurs les plus dynamiques en matière de recherche et d'innovation à Bruxelles.
- Comme les précédents, le premier appel à projets 2006 a été lancé par l'IRSIB ; il s'adresse aux entreprises susceptibles de mener des efforts de recherche et de développement, quel que soit leur secteur d'activité.
- Le deuxième appel à projets sera lancé vers la mi-année, mais, et c'est là la nouveauté, sera spécifiquement destiné aux entreprises actives dans les nouvelles technologies de l'information et de la communication et s'ins-

cra ainsi en complément au lancement du programme d'impulsion prévu dans ce même secteur.

- Enfin, toujours sur base de la même ordonnance et en se basant sur les recommandations attendues du CPS en fin 2005, il est prévu de mettre en place des mécanismes permettant à des PME d'être aidées dans leurs efforts d'innovation pour des projets de plus courte durée qu'actuellement, des micro-projets.

L'introduction de tels mécanismes implique par ailleurs que les procédures d'évaluation des demandes soient accélérées et que l'IRSIB dispose des ressources nécessaires pour assumer la charge supplémentaire que cela représente. Un mécanisme de financement de petits projets répond notamment à un besoin réel constaté dans le secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication ; la formule pourrait utilement être lancée en parallèle à l'appel à projets et au programme d'impulsion spécifiques aux nouvelles technologies de l'information et de la communication afin de marquer la volonté d'un soutien particulier de ce secteur à Bruxelles.

Stimuler l'utilisation d'innovations

Une série de missions d'audit stratégique seront réalisées par le CRIF-Bruxelles dans le cadre du projet MISTRAL, auquel collaborent Agoria-Bruxelles et l'ABE. Il s'agit d'une formule d'accompagnement à l'innovation stratégique dans les petites entreprises.

Le projet a en effet pour but de donner à l'entreprise une meilleure vue sur son triptyque technologie-produit-marché et de l'aider à définir des pistes d'actions stratégiques en vue d'accroître sa compétitivité.



V.V. Kandinsky - *tâche noire*, 1912, © Saint-Pétersbourg, Musée nationale Russe

Par ailleurs, le soutien que la Région a accordé au CRIF-Bruxelles pour mettre en place une guidance technologique, particulièrement dans le domaine du génie logiciel, met l'ensemble du réseau de guidance technologique du CRIF à la disposition du tissu industriel bruxellois, dans tous les domaines d'expertise du CRIF et quel que soit la localisation du centre d'expertise.

Attirer et ancrer les activités innovantes dans la Région

Il ne suffit pas de renforcer le potentiel d'innovation et sa valorisation économique, encore faut-il pouvoir offrir les infrastructures nécessaires pour que les activités économiques qui résultent de cette politique puissent s'installer à Bruxelles et s'y développer.

Les efforts sont fournis pour ce faire. Bruxelles dispose actuellement de deux incubateurs : l'un, sur le site de l'UCL, est une structure immobilière qui abrite

des associations et structures de recherche dans le domaine de la santé ; l'autre, lié à l'ULB et situé à proximité de l'hôpital Erasme, offre hébergement, accompagnement managérial et accès aux investisseurs pour des entreprises hi-tech, essentiellement dans le secteur des biotechnologies.

Ces deux infrastructures étant saturées, le Gouvernement a décidé de créer deux nouveaux incubateurs. Le premier, ICAB, est lié à la VUB et s'installera sur le site de l'Arsenal, à proximité du campus de la VUB ; il sera destiné plus particulièrement aux starters du secteur des nouvelles technologies de l'information et de la communication. Le second, Eurobiotec, est lié à l'Institut Meurice et à l'ULB ; cet incubateur d'un nouveau type comprendra en son sein une infrastructure technique de fermentation et s'appuiera sur l'EEBIC pour assurer l'accompagnement managérial des entreprises biotech qui y seront abritées.

Créer un environnement favorable à l'innovation

Les centres de référence professionnelle constituent un outil précieux pour résoudre le problème d'inadéquation entre les offres et les demandes d'emploi et celui de l'enracinement des jeunes Bruxellois dans la chômage.

En ce qui concerne les nouvelles technologies de l'information et de la communication, l'année 2006 verra la naissance d'un nouveau centre de référence qui proposera à la fois des formations de base et des formations de pointe dans ce domaine.

Afin de mieux répondre aux exigences du marché, les chèques-TIC permettront aussi aux demandeurs d'emploi résidant à Bruxelles de se former aux technologies de l'information et de la communication.