

Nota

BNO/FME auteur

R IVB Smart Cities Projecten dossier

**20090619 smart cities - stand van zaken
- definitief.doc** bestand

19 juni 2009 datum

Smart Cities: overzicht deelprojecten in de regio Kortrijk 2008-2010

Het Smart Cities project werd in september 2008 opgestart. In dit overzicht worden eerst de voornaamste lopende deelprojecten toegelicht binnen de regio (situatie juni 2009). In een tweede luik wordt de planning voor het komende werkjaar (2009-2010) toegelicht.

1 Inleiding

Het Interreg IVB Noordzeeproject 'Smart Cities' focust op online publieke dienstverlening. Het project omvat dertien partners uit 6 landen, zowel overheidspartners (steden, regio's) als academische partners (universiteiten, hogescholen, bedrijven). Het project duurt 3 jaar. Leiedal is lead partner van het project.

Smart Cities is actief is op volgende domeinen:

- Ontwikkelen van online dienstverlening en dit ondermeer met de ontwikkeling van de producten- en dienstencatalogus, afstemmen van interne en externe werkprocessen, ontwikkelen van nieuwe interfaces, verhogen van klantgerichtheid van besturen. De focus ligt op gepersonaliseerde en gelokaliseerde dienstverlening.
- Mobiele en draadloze dienstverlening: ontwikkelen van toepassingen voor draadloos of mobiel gebruik die het toelaten op minder bereikbare plaatsen een kwalitatief dienstenaanbod te ontwikkelen
- Gebruikersonderzoek: stimuleren van het centraal plaatsen van de gebruiker bij het ontwikkelen van diensten, ontwikkelen van methodes om gebruikers beter te kennen.

De basisfilosofie van het Smart Citiesproject is dat, om succesvol te zijn, een online dienstverlening op een multidisciplinaire manier moet worden bekeken. Ervaring leert dat de alle succesvolle e-Governmentprojecten zowel aandacht hebben voor noden van eindgebruikers, procesverbetering, meten van gebruik en kwaliteit dienstverlening,

multikanaals front-office, integratie met back-office als een verlengstuk zijn van het lokale beleid.

Smart Cities ent zich regionaal uitdrukkelijk op reeds bestaande initiatieven in de regio Kortrijk, met als doel deze te versterken en te vernieuwen. Vandaar dat een aanzienlijk deel van Smart Cities gericht is op het verder uitbouwen en functioneel verrijken van de Digitale Regio Kortrijk, het platform waarmee gemeenten online informatie en diensten aanbieden.

2 Lopende projecten 2008-2009

In het kader van Smart Cities werden projecten opgezet rond vorming en sensibiliseren, gebruikersonderzoek, ontwikkeling van gepersonaliseerde en locatiegebonden dienstverlening, regionale projecten, specifieke projecten voor gemeenten en samenwerking met academische partners.

2.1 Vorming, sensibilisering en opleiding

2.1.1 Regio Kortrijk

Leiedal heeft in het voorjaar 2009 vijf opleidingsinitiatieven georganiseerd die gemiddeld 50 deelnemers aantrokken, voornamelijk ambtenaren en politici uit gemeentebesturen, regionale organisaties of OCMW's uit de regio.

Bedrijvengids 2.0 (11 december 2008)

Evaluatie (ism CORVE) van de bedrijvengidstoepassing en bepalen gewenste ontwikkeling.

Nieuwe websites gemeenten regio Kortrijk (29 januari 2009)

Duidelijk, helder, toegankelijker en beter. Over de nieuwe websites gemeenten regio Kortrijk.

Mijn Gemeente (19 februari 2009)

Over hoe je als burger informatie en diensten op maat krijgt. Over persoonlijke interactie met je bestuur. Over hoe je als bestuur spontaan diensten kan aanbieden die aansluiten op de noden van mensen. Over informatie volgens locatie. Over een overheid die maatwerk levert.

"Govmaps.eu" (2 april 2009)

Geografische informatie is de motor voor betere analyse en dienstverlening. Krachtige voorbeelden tonen hoe de Govmaps-infrastructuur voor de regio Kortrijk een antwoord kan bieden op complexe beleidsvragen.

Doe meer met je gebruikers (18 juni 2009)

Elke organisatie is bezorgd om zijn klanten. Elke organisatie weet ook een pak over zijn klanten. Die toewijding koppelen aan de kennis die je in huis hebt kan wel eens zorgen voor

verrassende resultaten. Waarom nog iets vragen, en een dienst niet gewoon bezorgen? Over hoe je zinvol kan werken met statistieken, producten, profielen en dienstverlening.

2.1.2 Europese initiatieven

Naast de regionale academies en ateliers werden vier Europese opleidingsinitiatieven georganiseerd. Vanuit de regio namen zowel Leiedalmedewerkers als personen uit de gemeentebesturen deel (Kortrijk, Zwevegem, Avelgem).

Creating Smarter Cities, Edinburgh (UK) 2-4 maart 2009

Officiële start van het Smart Cities project met academisch debat en presentaties voor de regionale en nationale overheden over elektronische dienstverlening.

Customer Profiling Academy, Norwich (UK) 24 maart 2009

Studiebijeenkomst over klantenprofilering, statistische methodes en het afstemmen van dienstverlening op doelgroepen.

Wireless Services Academy, Groningen (NL) 16 april 2009

Studiedag over draadloze elektronische dienstverlening, met bijzondere aandacht voor toepassingen die mobiel worden aangeboden.

Customer Services Workshop, Kortrijk, 6 mei 2009

Workshop over informatica-architectuur en het koppelen van back office toepassingen aan online interfaces, met aandacht voor privacyaspecten en authenticatie.

2.2 Gebruikersonderzoek

2.2.1 Regionale website: Zeg ons hoe het kan

De website www.zegonshoehetkan.be is een initiatief van de stad Kortrijk, de intercommunale Leiedal en Memori, onderzoeksgroep van KHMechelen. De website nodigt burgers en organisaties uit wensen en ideeën te formuleren voor een betere elektronische dienstverlening in de regio Kortrijk.

2.2.2 Gebruikersonderzoek en marketing

In samenwerking met Memori werd gewerkt rond het inventariseren van methodes voor gebruikersonderzoek en dit ter ondersteuning van gemeentebesturen, OCMW's en andere organisaties. Op de E-Government Academy "doe meer met je gebruikers" op 18 juni werd aan de gemeenten een praktisch geheel van methodieken gepresenteerd, waar mogelijk met een aanspreekpunt binnen Leiedal. Binnen verschillende gemeenten is er interesse in het verbeteren van de gebruiksvriendelijkheid van (online) dienstverlening, het betrekken van gebruikers en gebruikersonderzoek via diverse methodes en kanalen.

2.3 Gepersonaliseerde diensten en informatie

Samen met de Stad Kortrijk werd gewerkt naar de mogelijkheden van de bestaande infrastructuur (DRK) om informatie en diensten meer gepersonaliseerd te kunnen aanbieden. Hierbij wordt ondermeer gewerkt met gegevens zoals leeftijd, locatie of eerder opgegeven voorkeuren.

2.3.1 Gepersonaliseerde diensten op het DRK-platform

Leiedal werkte voor de gemeenten een demo uit die de mogelijkheden van gepersonaliseerde diensten praktisch aantoont. Daarbij wordt vertrokken van de persoonlijke profielen aangemaakt door de geregistreerde gebruikers van de nieuwe websites. De demo's werden gepresenteerd op de E-Government Academy over "online personalised services" (mei 2009).

Deze nieuwe diensten zullen in de loop van het najaar 2009 beschikbaar komen voor gemeenten. Voorbeelden hiervan zijn:

- Intekenen voor specifieke nieuwsbrieven (reeds operationeel)
- Aanbod diensten en informatie op basis van leeftijd en voorkeuren
- Geo-informatie op basis van adres burger ("Mijn buurt")
- Berichtenservice bij evenementen, wegenwerken, incidenten
- Voorgevulde formulieren (inmiddels operationeel)
- Eid-integratie: een burger kan zijn persoonlijke account laten invullen met authentieke gegevens, waardoor de account op de website ook voor formele acties kan worden gebruikt

2.3.2 Uitwisselen van persoonsgegevens tussen gemeentebesturen (Pogo)

Binnen het kader van het Interreg IIIB Noordzeeproject Evoice werd binnen de regio een standaard bepaald om persoonsgegevens tussen gemeentebesturen uit te wisselen (POGO = Personen, Organisaties en Groepen Opvraagbaar). Deze standaard is momenteel binnen Stad Kortrijk operationeel om personeelsgegevens uit te wisselen tussen verscheidene applicaties en om gegevens over personeel uit te wisselen tussen Kortrijk en Leiedal

Binnen Smart Cities wil Kortrijk andere databanken koppelen, waardoor een adreswijziging van een burger of organisatie slechts één maal moet doorgegeven worden en dat automatisch alle toepassingen deze nieuwe informatie gebruiken. Ondermeer wordt gewerkt met het bevolkingsbestand als authentieke bron.

De gemeenten uit het arrondissement werden uitgenodigd om aan te sluiten bij dit initiatief. Leiedal zorgt ervoor dat de hele DRK-infrastructuur compatibel is met de POGO-standaard, zodat gemeenten die in hun back office POGO gebruiken, DRK kunnen gebruiken als een front office. Dit is technisch een ingrijpend project. Tot nu toe hebben de gemeente Zwevegem en de stad Wervik hun interesse.

2.4 Locatiegebonden diensten en informatie

Leiedal ontwikkelde binnen Smart Cities een koppeling tussen Govmaps en Google Maps. Dit laat toe typische back office data (GIS) te koppelen aan een gekende en gebruiksvriendelijke interface (Google Maps).

Dit werd al ingezet voor volgende oplossingen en demo's:

- De nieuwe gemeentelijke websites : automatische vertaling van een authentiek adres naar een punt op een kaart
- Consulteren van parkeerzones, gehandicaptenparkings en tariefzones (demo voor parkeerbedrijf Parko)
- Consulteren van informatie relevant voor gezinnen (in ontwikkeling)

Verbetering van de functionaliteit van de Bedrijvengids.

2.5 Regionale e-Governmentprojecten

2.5.1 DRK.be met perscentrum

In afwachting van het nieuwe streekportaal ontwikkelt Leiedal een "light" versie van DRK.be, waarin het nieuws van de gemeenten automatisch wordt gebundeld en waarin ook een nieuwe versie van het perscentrum wordt ontwikkeld.

Het perscentrum is een van de meest gebruikte toepassingen binnen DRK. In het kader van co-design werd met journalisten de nieuwe specificaties vastgelegd, en vervolgens teruggekoppeld naar een brede groep gebruikers van het perscentrum. Deze "light" nieuwe website wordt in september gelanceerd.

2.5.2 Notarisinfo en onderzoek naar generiek digitaal loket in DRK

Verschillende gemeenten in de regio Kortrijk willen werken aan een nieuwe manier voor het verwerken van aanvragen van stedenbouwkundige uittreksels. Leiedal onderzoekt de haalbaarheid van verschillende manieren van werken. Terzelfdertijd wordt ook uitgezocht in hoeverre een generieke oplossing kan worden geboden binnen DRK voor processen waarbij meerdere diensten in een gemeente betrokken zijn, maar een gebundelde in- en uitstroom moeten krijgen zoals bijvoorbeeld een aanvraag van een evenement.

2.5.3 Meldpunten kinderopvang regio Kortrijk

Op vraag van Resoc heeft Leiedal onderzocht hoe de gemeentelijke internet initiatieven rond kinderopvang meldpunten geïntegreerd kunnen worden in een regionaal project. Daarbij zal de informatie van de bestaande websites beter worden ontsloten via de gemeentelijke website. Leiedal staat in voor de technische en inhoudelijke begeleiding.

2.6 Begeleiding gemeenten

De voorbije maanden werden op vraag van verschillende gemeenten overleg gepleegd omtrent de mogelijkheden die Smart Cities voor elk van deze gemeenten kan bieden. Dit was ondermeer het geval voor Avelgem, Zwevegem, Wevelgem en Waregem. Dit leidde ondermeer tot het definiëren van pilootprojecten en het leggen van klemtonen gehaald voor het volgende werkjaar.

Aansluitend is er de vraag vanuit de gemeente Deerlijk vroeg aan Leiedal om een e-government beleidsplan op te maken die de gemeente moet bijstaan betreffende het beleid in ICT, GIS en e-government. In dit plan worden de inzichten en methodes van het Smart Cities project maximaal toegepast.

Kortrijk is full partner binnen Smart Cities. Deze intensieve samenwerking leidt tot sterke kruisbestuivingen en gezamenlijke initiatieven.

2.7 Inzet academische kennis en netwerk

Verschillende partners binnen Smart Cities zijn verbonden aan een universiteit, hogeschool of gespecialiseerd bedrijf. De inzet van academische kennis en het gebruik van een academisch netwerk moet er toe leiden dat e-governmentinitiatieven ingebed zijn in een breder kader, en dat zij kritisch kunnen worden geëvalueerd.

Zo kreeg Leiedal al begeleiding van Idea en Porism over het correct inzetten van de productencatalogus en de mogelijke gebruikersanalyse product-gebruiker-kanaal. Deze kennis moet leiden tot een meer doordachte inzet van kanalen, en een betere analyse van doelgroepen bij het ontwikkelen van dienstverlening.

In het kader van Smart Cities werden reeds verschillende academische papers/research briefs geschreven die van nut zijn in het project:

- Samenwerking overheid, bedrijfsleven en researchers: Het Triple Helix Model als model voor innovatie binnen e-Government (Edinburgh Napier University)
- Methodieken voor Co-Design (Edinburgh Napier University)
- Benchmarking van partners inzake internettoegang, internetgebruik en gebruik van publieke online toepassingen (MEMORI)
- Meten van vraag en aanbod van elektronische diensten en e-Government: een toolkit voor steden en regio's (MEMORI)
- Het identificeren van veiligheidsrisico's van websites: methodieken voor en illustraties vanuit steden (MEMORI)
- Evoluties in portaalwebsites van steden (Edinburgh Napier University)
- Standaarden voor het classificeren van diensten en geralteerde informatie in de publieke sector (Porism Ltd)
- Profileren van klanten als methodiek om online diensten gericht aan te bieden (Porism Ltd)

- Gebruik van Business Process Modelling binnen lokale besturen: mogelijkheden van proceskaarten (Karlstad University)

Binnen Vlaanderen is er een intense samenwerking met Memori dat ondermeer voor het partnerschap een set indicatoren ontwikkelt waarmee kan gemeten worden in hoeverre een stad een Smart City is. Memori is daarnaast betrokken geweest in de voorbereiding en de realisatie van de E-Government Academies en evalueert regelmatig samen met de Stad Kortrijk en Leiedal de huidig lopende projecten vanuit een academisch oogpunt.

2.8 Mainstreaming: Samenwerking met Fedict en Corve

Het Smart Cities project beoogt uiteindelijk succesvolle pilootprojecten te laten doorwerken op nationaal/Europees niveau. Daartoe wordt van in het begin samengewerkt met hogere overheden.

De Vlaamse cel e-government cel Corve participeert als geassocieerd partner binnen Smart Cities. Diensthoofd Geert Mareels is de voorzitter van het internationale mainstreaming comité in Smart Cities. Corve is bovendien nauw betrokken bij het ontwikkelen van de gepersonaliseerde dienstverlening. Ook de federale overheidsdienst Fedict is nauw betrokken bij Smart Cities.

Tenslotte wordt Epractice gebruikt voor de verspreiding van de resultaten van het project naar de bredere Europese E-Government gemeenschap. Zo zijn DRK en de bedrijvengids gekend binnen dit platform.

3 Werkjaar 2009-2010: accenten en geplande initiatieven

De belangrijkste aandachtspunten voor 2009-2010 zijn:

- Onderzoek naar behoeften online dienstverlening in de regio Kortrijk
- Integrale dienstverlening, processen en organisatieontwikkeling
- Ontwikkeling van mobiele applicaties
- Aangepast vormingsprogramma, met focus op E-Government Ateliers
- Versterking communicatie rond e-Government binnen regio

In elk van deze deelprojecten wordt er naar gestreefd om generieke oplossingen te ontwikkelen die:

- beantwoorden aan de huidige of toekomstige behoefte van publieke organisaties in de regio Kortrijk
- gebaseerd zijn op door de gemeenten geadopteerde en gedragen platformen (DRK, Govmaps,...)

- en die samen met de doelgroep worden ontwikkeld.

3.1 Onderzoek naar behoeften dienstverlening in regio Kortrijk

Op vraag van Leiedal en de Stad Kortrijk ontwikkelde Memori een methodiek om gemeenten in de regio Kortrijk toe te laten hun digitale service- en informatiewerking laten bekijken vanuit zowel de vraagzijde (burger, onderneming, vereniging...) als vanuit de aanbodzijde (gemeentebesturen en -diensten). Daarbij wordt gewerkt met een combinatie van surveys en focuspanels. Dit onderzoek moet:

- een klare kijk geven op het gebruik, de noden, interesses en prioriteiten van de doelgroepen m.b.t. de lokale e-government voorzieningen;
- een inventarisatie en een analyse (inclusief benchmarking) bieden van het digitale aanbod binnen de regio Kortrijk
- voldoende generiek zijn opdat het onderzoek als nulmeting kan gelden, zodat binnen enkele jaren een opvolgmeting van het onderzoek makkelijk realiseerbaar is en toch relevant blijft.

De survey wordt in het najaar gelanceerd binnen Kortrijk en andere geïnteresseerde gemeenten uit de regio. Getracht wordt om de kostprijs hierbij zo laag mogelijk te houden.

3.2 Integrale dienstverlening, processen en organisatieontwikkeling

Op vraag van het overleg van gemeentesecretarissen ontwikkelt Leiedal een opleidingsaanbod voor het najaar 2009 en 2010, waarbij een antwoord geboden wordt op de vraag naar expertise en kennis rond:

- Interne processen
- Organisatieontwikkeling
- Integrale dienstverlening en unieke loketten
- Organisatieontwikkeling

Er wordt ook een formule uitgewerkt waarbij via workshops/ateliers experts worden betrokken bij het ontwikkelen en evalueren van dienstverlening (bv stadswinkel, service bus, evalueren inplanting locaties en openingstijden,...). Dit aanbod is een verlengstuk van "De gekantelde overheid" (Ontmoetingsavond 2008) waar het belang van afstemming tussen beleid en IT en de leidende rol vanuit het beleid werd bepleit.

3.3 Ontwikkeling van mobiele applicaties

In de regio Kortrijk zal worden onderzocht welke diensten op een mobiel platform kunnen worden ontwikkeld. Daartoe zal gebruik worden gemaakt van de kennis van de gemeente Groningen en de stad Bremerhaven. Voorbeelden waar

- Mobile versie bedrijvengids
- SMS-berichten service vanuit gemeente, gekoppeld aan account op gemeentelijke website
- Mobile info over snoeien van bomen (met koppeling backoffice)
- Mobile toepassingen voor e-care
- Mobile toepassing adressengids DRK

3.4 Vorming in maatwerk: van Academy naar Atelier

Academies blijken een uitstekende methode te zijn om nieuwe ideeën te verspreiden en mensen te introduceren. Door hun specifieke aanpak kunnen E-Government Academies zelden ingaan op specifieke inhoudelijke behoeften van gemeenten. Daarom wordt binnen Smart Cities ook gewerkt met zogenaamde E-Government Ateliers waarbij medewerkers van publieke organisaties en experts uit het Smart Cities netwerk samen werken: een probleem uitdiepen, oplossingen zoeken en uitwerken. De formule van ateliers leent zich perfect voor vragen rond processen, unieke loketten en organisatieontwikkeling.

Academies worden in dit tweede werkjaar opnieuw ingezet indien het gaat om het voorstellen van nieuwe ideeën en concepten die relevant zijn voor alle gemeenten, zoals bijvoorbeeld mobiele applicaties.

3.5 Communicatie

De communicatie van alle bovenstaande initiatieven vereist meer en sterker gedifferentieerde boodschappen naargelang de actie, inhoud en doelgroep. De cluster e-government zal in de komende maanden dan ook werk maken van het bijsturen en verfijnen van volgende methodes en kanalen:

- Website
- Nieuwsbrief
- E-Government werkgroepen en stuurgroepen
- Relaties met bovenlokale overheden
- Methodes om eindgebruikers te betrekken