



eGovernment projecten evalueren op lokaal niveau

De I-scan: E-government met en voor uw org@nissatie

Sabine Rotthier (Hogeschool Gent)

Sabine.rotthier@hogent.be



in samenwerking met





Uitspraken uit de praktijk

- *“We hebben een centraal adressenbestand, maar het wordt niet gebruikt. Iedereen vertrouwt zijn eigen bestanden meer. Men geeft ook geen wijzigingen door naar het centrale bestand.”*
- *“Toepassingen worden hier aangekocht op het moment dat diensten er achter vragen. Bijgevolg hebben we diensten die al ver staan op het vlak van ICT en diensten die hopeloos achter lopen en dreigen de trein volledig te missen. Als je dan gegevens nodig hebt van zo’n dienst die achter loopt valt je eigen proces ook weer een paar stappen terug. Je stoot met je project op de grenzen van de andere diensten. Je ziet die verschillen tussen de diensten ook zeer sterk in het aanleveren van informatie voor de website.”*
- *“Ons MAT ziet niet in dat eGovernment niet een verzameling van losse dienstgebonden ICT projectjes is, maar dat de meerwaarde juist ligt in een organisatieoverkoepelende aanpak die zij moeten aansturen, en niet de ICT-dienst.”*





I-scan

M.a.w. de intrinsieke kenmerken van een eGovernment project zijn onvoldoende voor het welslagen van het project. De verankering binnen de organisatie is een belangrijk element.



De I-scan geeft gemeenten een beeld van hun sterke en zwakke punten die mee het slagen of het falen van een ICT-project kunnen verklaren.



De I-scan staat stil bij de huidige stand van zaken en geeft een basis voor het uitwerken/ evalueren (& bijsturen) van het eGovernment-beleid





I-scan

- I-scan is een vertaling van de Nederlandse Quickscan.
- Quickscan werd aangeboden door eGem en uitgevoerd in 150 Nederlandse gemeenten.
- I-scan project biedt de mogelijkheid aan Vlaamse gemeenten om de I-scan uit te laten voeren (door Hogeschool Gent) met medefinanciering vanuit de Vlaamse Overheid (Corve).
- Het I-scan project verloopt in samenwerking met Corve en VVSG.





Het I-Scan traject: 3 stappen

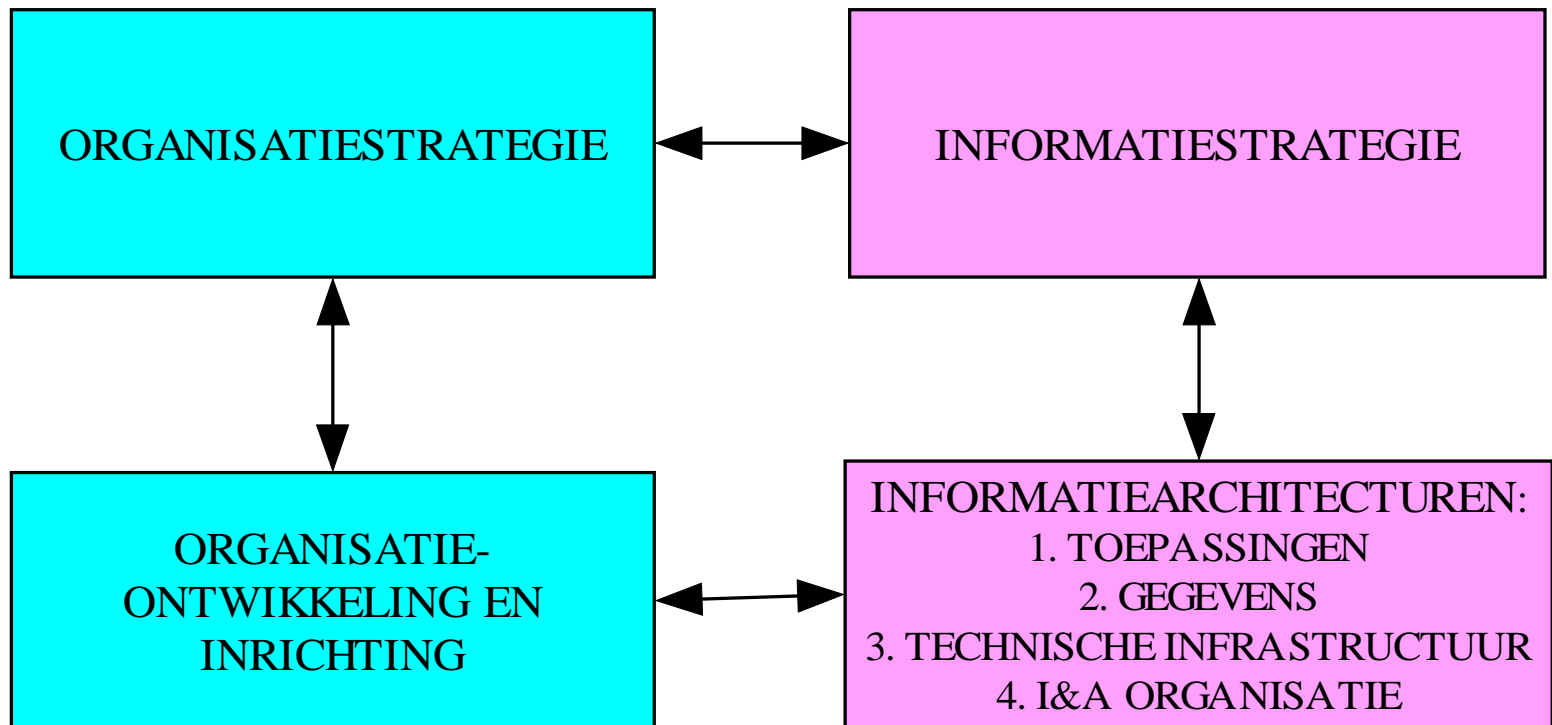
1. **Intake gesprek** met enkele belangrijke personen uit de organisatie ter kennismaking met de organisatie.
2. **Workshop**
 - Hele werkdag
 - 10 à 15 mensen uit de organisatie (ICT-ers en niet ICT-ers/ managers en uitvoerenden/ ambtenaren en politici)
 - Resulteert in twee profielschetsen:
 - O-scan
 - I-scan
3. **Rapportering**
 - Troeven en verbeterpunten
 - Aanbevelingen



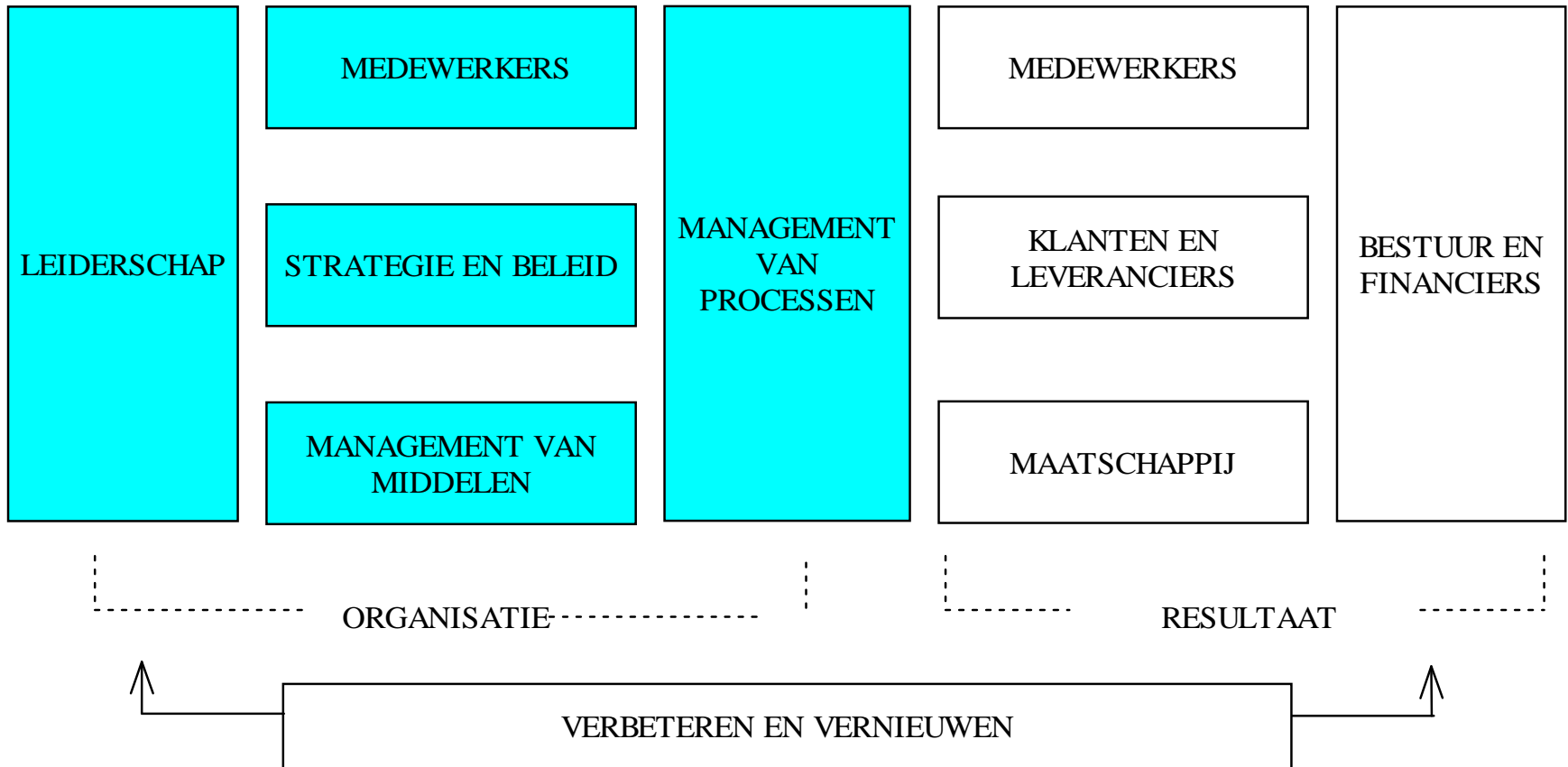


Gedachtegoed achter I-scan

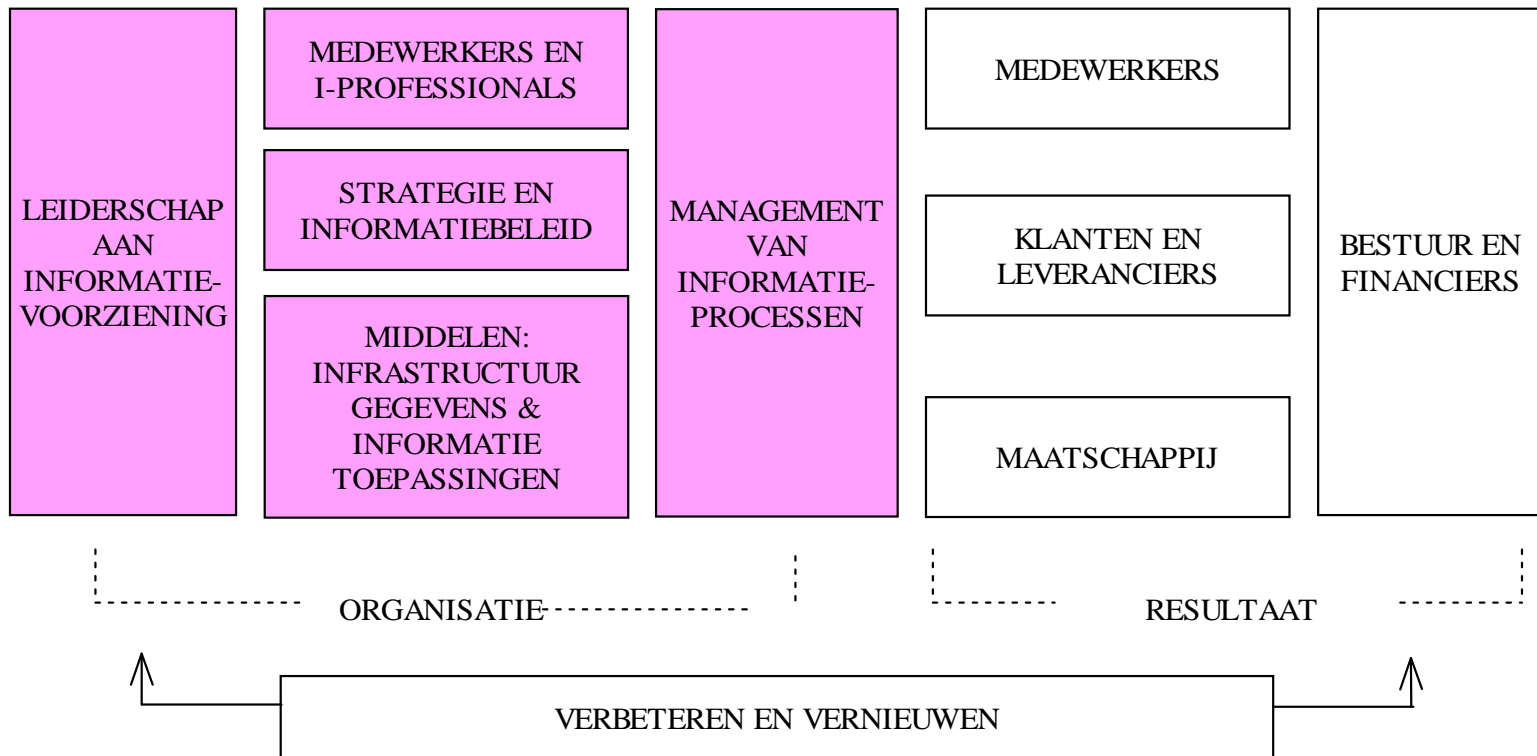
- Strategic Alignment



5 aandachtsgebieden vanuit INK-model (Cfr. CAF)



5 aandachtsgebieden vanuit INK-model (Cfr. CAF)






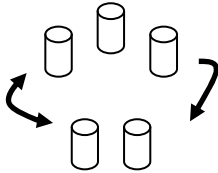
5 aandachtsgebieden

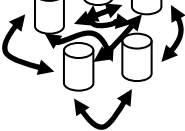
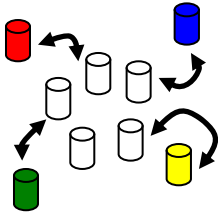
ORGANISATIE	ICT
Leidinggevenden	Leidinggevenden
Beleid & Strategie	Beleid & Strategie
Medewerkers	Medewerkers
	I-professionals
Processen	IT-processen
Middelen	Toepassingen
	Gegevens
	Infrastructuur





5 ONTWIKKELINGSFASEN

- Fase 1: Diensten zijn eilandjes 
- Fase 2: Diensten werken al meer samen in functie van afleveren diensten en producten 

- Fase 3: Hele organisatie werkt geïntegreerd 
- Fase 4: Organisatie werkt samen met ketenpartners 

- Fase 5: Burger beheert eigen gegevens 





Voorbeeld profielschets O-scan

	Fase 1 Kwaliteit op de werkplek	Fase 2 Beheersing van primaire processen	Fase 3 Organisatie als samenhangend geheel	Fase 4 Samenwerking in de keten	Fase 5 Transformatie- vermogen
Leiderschap	speler	spelverdeler	coach	bruggenbouwer	?
Beleid & Strategie	afdeling	primaire proces	geheel	keten	?
Processen	niet beschreven	beschrijven	samenhang	continu verbeteren	?
Mensen	uitvoerder	meedenker	zelfsturend	extern samenwerk	?
Middelen	ad hoc ingezet	los zand	planmatig	meerjaren	?





Voorbeeld profielschets I-scan

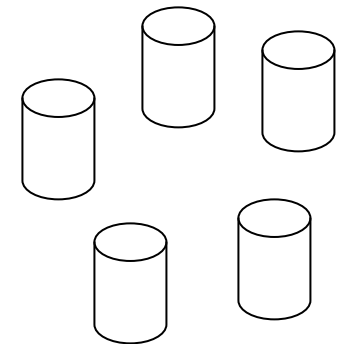
	Fase I Kwaliteit op de werkplek	Fase II Beheersing van de primaire processen	Fase III Organisatie als samenhangend geheel	Fase IV Samenwerking in de keten	Fase V Transformatie- vermogen
1a Leidinggevenden	Technisch issue	Automatiseren primaire processen	Integraal management	Ketenfocus	?
1b Medewerkers	ICT als hulpmiddel	ICT t.b.v. optimaliseren	ICT t.b.v. verbinding	ICT t.b.v. bruggenbouwen	?
1c I-professionals	Technische focus	Taal van de organisatie	Partners van de organisatie	Ketenorganisatie	?
2 Strategie en I-beleid	Ontbreekt	Primaire processen	Integraal beleid	Ketenfocus	?
3 Beheerprocessen	Technisch	Tactisch beheer	Strategisch beheer	Beheer in de keten	?
4a Functionaliteit	Spaghetti	Funct. arch. p.m. processen	Funct. arch. integraal mng	Funct. arch. in de keten	?
4b Gegevens	Werkplek/afdeling	Primair proces	1-malig invoer x-matig gebruik	Auth. registraties in de keten	?
4c Infrastructuur	Werkplek focus	Primair proces	Integrale organi- satie	infrastructurele organisatie	?





Fase 1: Activiteit georiënteerd

- Diensten zijn eilandjes
- Automatisering van taken
- Toepassingen werken naast elkaar
- Geen gegevensuitwisseling over diensten heen
- ICT-dienst = technische helpdesk
- Problemen worden pas opgelost wanneer ze zich voordoen



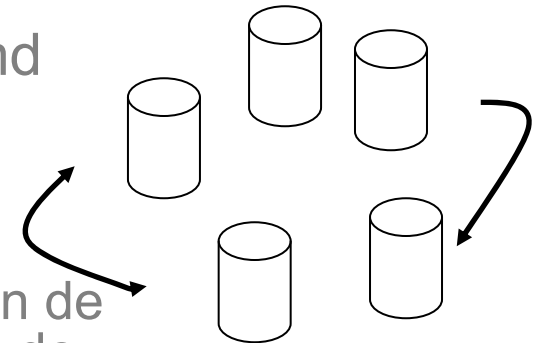
Voorbeeld stelling Strategie en Beleid fase 1: De keuzes op vlak van ICT zijn gebaseerd op persoonlijk initiatief van de medewerkers van de dienst.





Fase 2: Proces georiënteerd

- Processen krijgen vorm
- Toepassingen worden op elkaar afgestemd
- Diensten wisselen onderling gegevens uit
- Focus op primaire processen



Primaire processen zijn de basisprocessen van de organisatie. Ze vormen de bestaansreden van de organisatie. Voorbeelden: zalenbeheer, dienstverlening loketten, subsidies, ruimtelijke ordening, klachtenbeheer, handhaving, begraafplaatsen, inspectie & toezicht ...

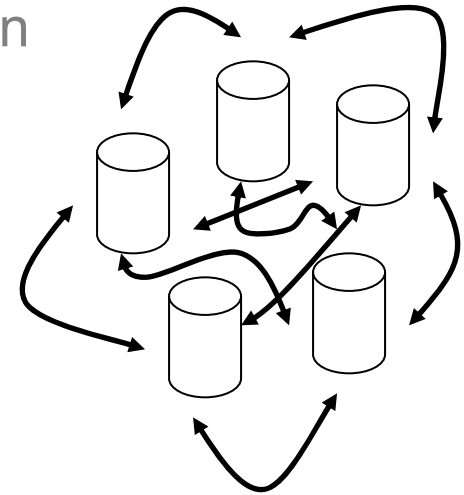
Voorbeeld stelling medewerkers fase 2: *De medewerkers begrijpen welke mogelijkheden ICT biedt bij het optimaliseren van hun primaire processen.*





Fase 3: Systeem georiënteerd

- ICT ingezet om de organisatie beter te kunnen sturen
- Gegevens doordacht beheerd: éénmalige invoer, meervoudig gebruik
- Alle relevante processen zijn beschreven; niet enkel primaire processen, maar ook ondersteuningsprocessen
- Managementinformatie beschikbaar voor sturing
- Gemeentebrede, gedragen visie op ICT



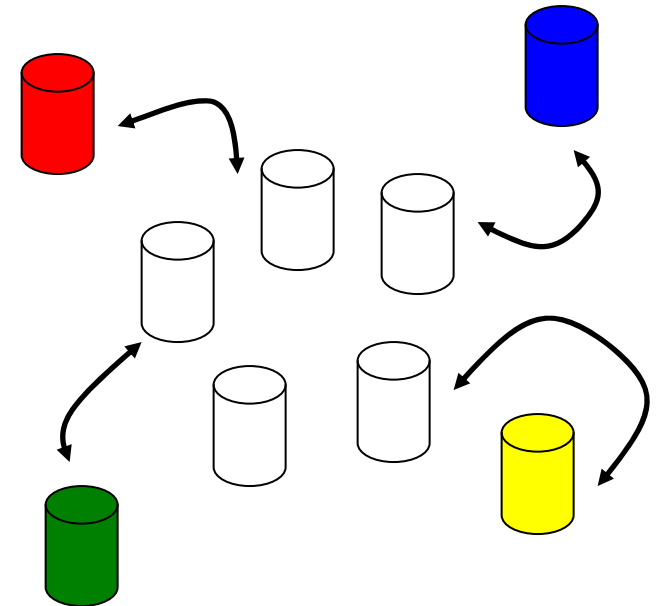
Voorbeeld stelling leiderschap fase 3: De visie op ICT is gefocust op het verbeteren van de bedrijfsvoering en staat expliciet op de agenda van het managementteam.





Fase 4: Keten georiënteerd

- Samenwerking met ketenpartners
- Authentieke gegevensbronnen staan centraal
- Overleg en afspraken over gebruik gegevens
- Gemeente niet enkel afnemer, wel actieve schakel



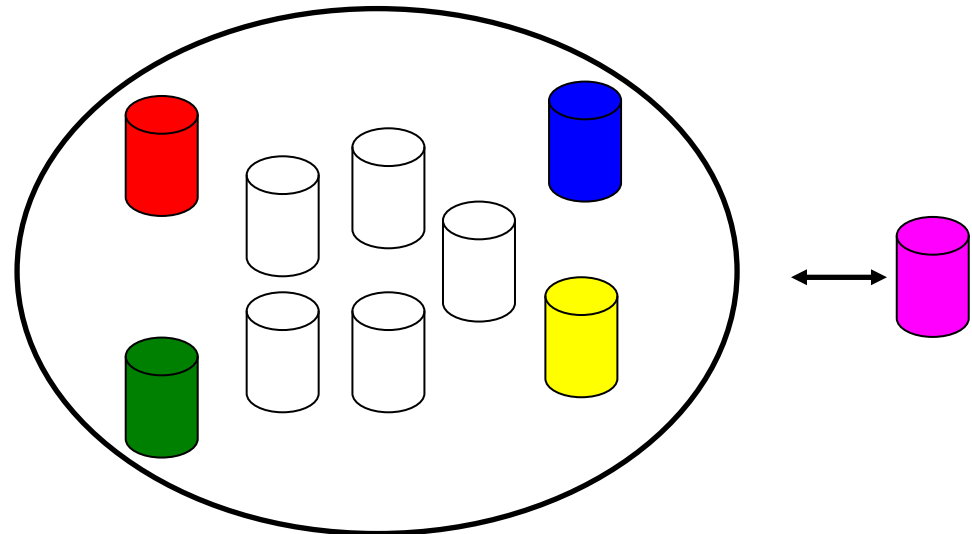
Voorbeeld stelling Toepassingen fase 4: Door de gehele gemeentelijke organisatie zijn de toegepaste softwaresystemen uniform, up-to-date en passend bij de softwaresystemen van de partners in de keten.





Fase 5: Transformatie georiënteerd

- Burger als klant beheert eigen gegevens
- Klant hoeft niet meer te weten welke dienst / overheidsniveau iets voor hem doet



Voorbeeld stelling gegevens fase 5: Klanten en leveranciers beheren hun gegevens in digitale kluizen.





Resultaten voor de gemeente

- Inzicht krijgen in ontwikkelingsniveau op vlak van ICT
 - Aantonen van knelpunten & sterktes en zwaktes
 - Afstemming tot stand brengen tussen organisatie en ICT
 - Vergroten van het draagvlak voor ICT
 - Formuleren van aanbevelingen
- Basis voor ICT-beleidsplan
- Bij herhaling na x aantal jaar: zicht op evolutie

De methodiek van de I-Scan maakt het mogelijk om op een gestructureerde manier de stand van zaken inzake ICT in kaart te brengen en duidelijke krijtlijnen voor de toekomst uit te tekenen. Op die manier slaagt de organisatie er zelf in om haar ICT-beleid te ontdoen van de mystificatie die vaak rond technologie hangt.





Enkele reacties als afsluiter

- *“We zijn een beetje met de neus op de feiten gedrukt. Maar met deze I-Scan kunnen we nu écht aan de slag. Hiermee kunnen we naar buiten stappen. En ook naar het bestuur. Hier is écht iets gebeurd!”*
- *“Met dank voor de vlugge afwerking en de professionele aanpak. Voor mij is het rapport een trigger om de organisatieontwikkeling nieuw leven in te blazen.”*
- *“Ikzelf vind dit rapport de ideale leidraad voor de uitstippeling van het ICT-beleid doorheen de komende maanden/jaren...”*
- *“Als nieuwe werknemer is het ook zéér handig dat de tekortkomingen niet alleen door mij naar boven worden gehaald, maar dat die ook nog allemaal eens terug te vinden zijn in dit rapport.”*

