

CIBG KATERN

32

12/2011

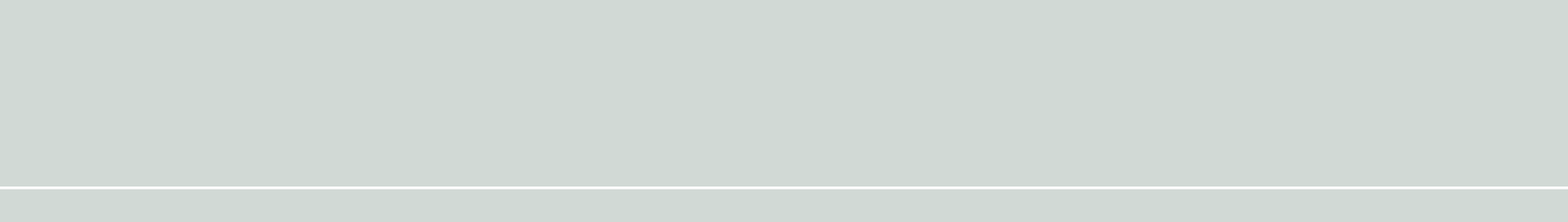


HET BRUSSELS HOOFDSTEDELIJK GEWEST ONLINE

1997, 2004, 2011 EN LATER:
VAN DE STATISCHE SITE NAAR HET NETWERKTUJDPERK

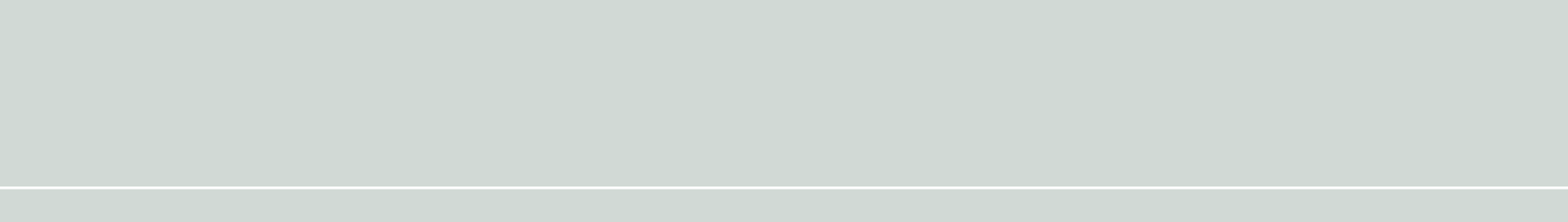
AANGEPASTE VERSIE 01/2012





Dit document is een aangepaste versie van het Katern gepubliceerd in december 2011. Deze versie houdt rekening met het feit dat de portaalsite van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest het AnySurfer-label heeft behaald.

VOORWOORD	5
INLEIDING	7
I. Het Gewest online, een lang verhaal	8
1. 1997, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat online	8
2. 2004, de gewestportaal wordt een dynamische portaalsite	13
II. 2011, een facelift voor de portaalsite van het Gewest	20
1. Een gedeelde visie voor een gemeenschappelijk doel	20
2. De gebruiker centraal in de communicatie	21
3. Een nieuw cms-platform: Plone	27
III. De gewestelijke portaalsite in cijfers	28
1. Bezoekers van de gewestelijke portaalsite	28
2. Budget van de portaalsite van het gewest	28
3. Human resources	29
IV. Ander Brussels web mogelijk	30
1. Het Brusselse web op achterstand	30
2. Doel: een doeltreffende aanwezigheid op het Internet	32
3. Vijf uitdagingen	33
3.1. Een Engelse tuin om het Brusselse internetlandschap te organiseren	33
3.2. Het tijdperk van de dialoog: een website volstaat niet meer	34
3.3. Internetprojecten die voldoen aan de online verwachtingen van het publiek	36
3.4. Dienstverlening steeds meer online, steeds mobieler	37
3.5. Schaalvoordelen aanmoedigen	37
4. De visie en werking van het CIBG	37
4.1. Invoering van een transversaal totaalbeheer van het Brusselse web	38
4.1.1. Het redactiecomité van de gewestelijke portaalsite	38
4.1.2. Een denktank die ervaringen en best practices uitwisselt	38
4.1.3. Een gewestelijke e-communicatiecel	39
4.2. Onderlinge verbinding van de content en diensten tussen de gewestelijke portaalsite en de thematische portaalsites	40
4.3. Opstelling van richtlijnen om de coherentie en efficiëntie op het net te bevorderen	40
4.4. Integratie van sociale netwerken in de gewestelijke e-communicatiestrategie	41
BESLUIT	42



Sinds 1997 heeft het CIBG al een hele weg afgelegd om het gewest online te zetten en die aanwezigheid uit te breiden! Met beperkte middelen en gemotiveerde medewerkers die naar innovatie op zoek gingen, zijn we er al die jaren in geslaagd om de aanwezigheid van het gewest op het web te garanderen. Een aanwezigheid die ondertussen geëvolueerd is. Een dynamische aanwezigheid die alle gewestspelers liet inzien hoe de wereld het tijdperk van de virtuele communicatie binnenging en hen mee op de trein liet stappen. We zijn trots op onze rol in dat succes.

Toch vinden we het jammer dat die ontwikkeling vandaag in een zekere kakofonie resulteert. Want het is niet zo verwonderlijk dat de gewestspelers ook op het net vasthouden aan de opsplitsing van materies en bevoegdheden. Burgers, bedrijven en buitenlandse bezoekers moeten maar wegwijzen raken uit het institutionele kluwen dat in een mozaïek van websites wordt weerspiegeld. We moeten snel naar het uiteindelijke doel toewerken en relevante informatie overal beschikbaar maken in hooguit twee keer klikken.

Misschien lijkt het of het CIBG zijn boekje te buiten gaat met die verklaringen. Graag herinneren we eraan dat de Regering, op haar zitting van 27 april 2000, het CIBG een observatie-, promotie- en gezagsopdracht gaf om het gewestelijke breedbandnetwerk uit te rollen. Vanuit die gezags- en oriëntatierol heeft het CIBG de taak om aanbevelingen te doen met de bedoeling de werkmethode van de openbare instellingen en de technologieverstrekende bedrijven te verbeteren. Het centrum heeft ook een permanente taak om nieuwe informatie- en communicatietechnologieën te promoten en te etaleren. Tot slot erkent de Regering zijn grondige kennis en capaciteit om de technische, sociaaleconomische en juridische evolutie ter zake op de voet te volgen.

In deze context werd dit katern opgesteld. Uiteraard maken we een balans op, maar graag vragen we ook uw aandacht voor het vierde hoofdstuk, waarin we de communicatievooruitzichten voor de Brusselse openbare instellingen schetsen.

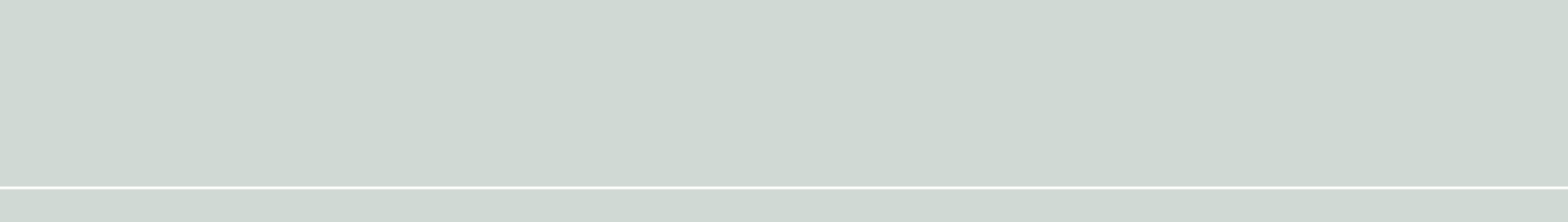
Dat sociale netwerken een rol spelen in de politieke actie, daar kan niemand omheen. Kijken we maar naar de krachtmeting tussen Amerikaanse democraten en republikeinen om de begroting goed te keuren, de Arabische Lente en het vermogen van jongeren om zich een medium toe te eigenen dat ze als hun wereld beschouwen.

Geen rekening houden met die dimensie, dat is hetzelfde als doof blijven voor de noden van de burgers, van de jongeren in ons gewest. Kortom, het zou betekenen dat we ons van de toekomst afwenden.

We stellen alle openbare spelers daarom voor om de verschillen, organisaties en zuilen te overstijgen om de uitdaging van de e-communicatie aan te gaan.

Hervé FEUILLIEN
Directeur-generaal

Robert HERZEELE
Adjunct-Directeur-generaal



De officiële geboorteakte van het Brusselse Gewest op het Internet vermeldt 27 november 1997 als geboortedatum, de dag waarop de site www.brussel.irisnet.be gelanceerd werd. Het Internet maakte toen echt opgang. Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest, de architect van de aanwezigheid van het Gewest op het net, liet het jaar daarop van zich horen met de oproep «*Surf op het Internet!*» gericht aan de Brusselse overheidsdiensten.

Ondertussen is de site meegeëvolueerd met de technieken en praktijken op het net. In 2004 promoveerde de site tot dynamische portaalsite met een contentmanagementplatform om de redactie van de portaalteksten te decentraliseren naar de mensen op het terrein, in de diensten van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In 2011 werd een nieuwe versie van de portaalsite gelanceerd, voornamelijk om de ervaring van de gebruiker te verbeteren en hem in het middelpunt van de e-communicatie te plaatsen. Doel bereikt, aangezien de portal in januari 2012 het **AnySurfer-label** heeft behaald. In de eerste twee hoofdstukken van dit Katern bekijken we daarop terug, staan we stil bij de markantste feiten en maken we de balans op.

Het Centrum en het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest zijn al 15 jaar lang de spilfiguren voor de aanwezigheid van het gewest op het net. Dankzij hun samenwerking kon de portaalsite zijn rol spelen als toegangspunt tot gewestelijke informatie in de ruime zin van het woord. Maar de Brusselse aanwezigheid op het net blijft niet beperkt tot hun initiatieven, verre van.

Vandaag bestaat het Brusselse web uit een melkwegstelsel van minstens 200 sites. Al is melkwegstelsel misschien niet het geschikte woord, in die zin dat het wellicht doet denken aan een georganiseerd systeem dat aan bepaalde gemeenschappelijke regels voldoet. En eigenlijk is het eerder het tegenovergestelde. Niet alleen kunnen we ons aan een vergelijking met een jungle wagen om dit gigantische web te beschrijven, maar de extreme versplintering van de Brusselse aanwezigheid op het Internet gaat bovendien gepaard met een gebrek aan inzicht in de codes op het net en aan een visie op de meerwaarde ervan.

Momenteel lijken de nieuwe internetgebruiken aan de Brusselse spelers voorbij te gaan. In vele gevallen blijft hun internetvisie nog tot de essentie beperkt: een eigen internetsite hebben. Het wordt tijd dat gebruikers het Internet kunnen ervaren op een manier die aan hun verwachtingen voldoet. Hoog tijd ook om de fundamenten te leggen voor een dialoog met de burger, meer bepaald via de sociale netwerken.

Het vierde hoofdstuk van dit Katern probeert daarom enkele krijtlijnen te schetsen en acties voor te stellen om die achterstand in te halen.

¹ Titel van het jaarverslag van het CIBG voor het jaar 1997.

1997 is het jaar 'nul' voor het Brusselse Internet, met het startschot van de eerste gewestsite: www.brussel.irisnet.be. Het Gewest maakt zijn entree op het Internet, in het kielzog van de federale regering en het Vlaamse Gewest. De site biedt een volledig overzicht van het Gewest en is al van meet af aan in vier talen beschikbaar: in het Nederlands, Frans, Engels en Duits.

De uitgebreidheid en meertaligheid worden nog verder opgevoerd in de tweede generatie van de site die in 2004 uitgroeit tot een dynamische portaalsite en er een Spaanse versie bij krijgt. Het bijwerken gebeurt voortaan niet meer op statische, gecentraliseerde wijze. Naar het voorbeeld van de eerste site, steunt de portaalsite op een *contentmanagementplatform* om de productie van de inhoud te delegeren naar de auteurs binnen de bestuursdiensten. Het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest sluit zich bij deze opzet aan en produceert zelf ook inhoud voor de portaalsite. Op een meer bescheiden niveau zou de Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest (DBDMH) dat voorbeeld volgen.

Het aantal bezoeken aan de site en later de portaalsite gaat in stijgende lijn en overschrijft in 2003 de kaap van één miljoen bezoeken per jaar

1969

Oprichting van het **Arpanet-netwerk**, een netwerk dat de universiteiten van Columbia, Californië en Utah en het Stanford Onderzoeksinstituut met elkaar verbond.

1990

Tim Berners-Lee bedenkt het **World Wide Web** en ontwerpt de eerste webbrowser voor dagelijks gebruik op het Internet.

1991

1 miljoen op het Internet aangesloten computers wereldwijd.

1. 1997, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gaat online

In haar besluit van 25 september 1997² geeft de Gewestregering het CIBG de officiële opdracht om de aanwezigheid van het Gewest op het Internet te verzorgen. Het Belgische Internet staat nog in de kinderschoenen. In België hebben hooguit 300.000 burgers een internetverbinding, maar de overheid wacht niet om haar internetdebuut te maken. De federale en de Vlaamse overheid, bijvoorbeeld, zetten de virtuele stap al in 1996³.

Op 16 juni 1997 is het de beurt aan het Brussels Hoofdstedelijk Gewest dat bereikbaar is op www.brussel.irisnet.be. Op 27 november van datzelfde jaar wordt de site officieel gelanceerd.

Een visionaire totaal aanpak

De lancering van de site van het Brusselse Gewest paste indertijd in een totaalbeleid. Van bij zijn eerste stappen op het Internet gaf het Gewest de voorkeur aan een overkoepelende invalshoek volgens het concept van het «unieke toegangsloket».

Die aanpak werd vastgelegd in twee basisdocumenten:

- het besluit van de Gewestregering van september 1997 tot vaststelling van de draagwijdte van de opdracht van het CIBG in het kader van de verspreiding van internet aan de openbare besturen;
- de ministeriële omzendbrief⁴ van 22 januari 1998 betreffende de invoering van de informatietechnologieën op gewestelijk niveau.

2 25 september 1997. *Besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering tot vastlegging van de draagwijdte van de opdracht van het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest en de tarifiering van de diensten die in het kader van de verspreiding van INTERNET aan de openbare besturen verstrekt worden.*

3 De federale site www.belgium.fgov.be ging in juni 1996 online als overkoepelende structuur voor de bestaande federale sites, zoals die van Economische Zaken, terwijl het Vlaamse Gewest de site www.vlaanderen.be op 30 september 1996 lanceerde.

4 22 januari 1998. *Ministeriële Omzendbrief betreffende de toepassing van het besluit van de Brusselse Hoofdstedelijke Regering van 15 januari 1998 met betrekking tot het actieprogramma ter invoering van nieuwe informatietechnologieën in het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, in de instellingen van openbaar nut van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest alsook in de diensten van de Regering*

Dat regeringsbesluit bepaalt in artikel 5: «*Het CIBG staat in voor de officiële vertegenwoordiging van het Gewest op het web. In het kader hiervan is het CIBG door de Regering als enig openbaar organisme erkend als leverancier van internettoegang op dewelke de openbare, gewestelijke en plaatselijke besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een beroep kunnen doen indien zij dit wensen.*»

De ministeriële omzendbrief van januari 1998 legt op zijn beurt de praktische basis voor de aanwezigheid van het Gewest op het net en voor het gebruik van elektronische communicatiemiddelen. Hij bepaalt onder meer dat alle diensten over een elektronisch adres moeten beschikken om «*de burger een geordend en samenhangend beeld te bieden van de invoering van de informatietechnologieën [...]*».

I.v.m. de aanwezigheid op het Internet herinnert de omzendbrief er in het algemeen aan dat de «regionale site www.brussel.irisnet.be als unieke toegangspoort tot Brussel fungeert».

Een van de maatregelen die de diensten moeten toepassen is dat ze «*al hun publicaties, perscommuniqués en beslissingen van de Ministerraad*» aan het CIBG moeten overmaken. Ook deze maatregel is bedoeld opdat «*de site het trefpunt voor alle gewestelijke informatie*» zou worden.

Tot slot heeft de omzendbrief het nog over de «*modernisering van het administratief beheer*» «*de transparantie van de administratieve handelingen*» en de «*diensten aan de burgers*».

Over dat laatste punt zegt de tekst: «*De nieuwe informatietechnologieën moeten bijdragen tot een betere dienstverlening vanwege de openbare besturen aan de bevolking. Dergelijke verbetering dient evenzeer te slaan op de kwaliteit van de verstrekte diensten als op een vereenvoudiging van de relaties die de gewestelijke overheden onderhouden met burgers en bedrijven.*»

De omzendbrief besluit op een zeer visionaire manier: «*Het uitbouwen van internetsites die alleen officiële informatie verspreiden en dus niet interactief zijn, moet worden vermeden. Het nut van dergelijke sites is eerder beperkt en de vermenigvuldiging van sites zonder interactiviteit met de burger heeft haar beperkingen bewezen.*»

Het Gewest vanuit alle invalshoeken

De site is onderverdeeld in zeven rubrieken die de verticale navigatie vormen. Ze stellen het Gewest vanuit verschillende invalshoeken voor: institutioneel, internationaal, economisch, cultureel, toeristisch, maatschappelijk en praktisch. De site brengt dus gewestelijke informatie in de breedste zin van het woord. Die info is ofwel op de site zelf te vinden, ofwel via een link op sites van gewestelijke spelers die al op het Internet aanwezig zijn.

Daar komen nog acht zogenaamde transversale rubrieken of functies bij die vanaf elke pagina op de site toegankelijk zijn via het menu aan de linkerkant. De iris, het embleem van het Gewest dat bovenaan de lijst staat afgebeeld, linkt door naar de stijlguides van de site en de wettelijke informatie.

Verder zijn er ook rubrieken over de actualiteit van de site zelf («*Wat is er nieuw?*») of het Gewest («*Niet te missen!*»), net als een agenda en een FAQ-rubriek. De taalkeuze zit in het menu geïntegreerd, net als de geschiedenis van Brussel en een ludieke quiz. Met een klik op «*Contact*» kan de bezoeker contact met het Gewest opnemen per e-mail, via een onlineformulier, per post of per telefoon: de portaal-site vergeet de «*oude*» communicatiemiddelen niet.

1992 - 1994

Versnelde ontwikkeling met de lancering van de browsers **Netscape** (92) en **Internet Explorer** (95), gevolgd door de zoekmotor **Yahoo!** (94).

1996

De **federale overheid** en het **Vlaams gewest** zijn online.

1997

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest is online.

Als goedgekeurde partner van BELNET kan het CIBG gratis internettoegang via modem aanbieden aan alle openbare instellingen van het gewest. In het kader van een overeenkomst ten voordele van alle gewestelijke openbare instellingen beheert het CIBG meer dan 140 internetverbindingen en e-mailaccounts. In april 1997 wordt de verbinding versneld tot 256 kbps.

Een relatieve soberheid

Visueel valt de oorspronkelijke site van het Brusselse Gewest op door zijn soberheid, wat hem echter niet minder aantrekkelijk maakt. In lijn met de grafische identiteit van het Gewest, maakt de site gebruik van het gewestembleem en werkt hij met blauw en geel als hoofdkleuren.

Pictogrammen in stripverhaalstijl verwijzen naar de hoofdstukken van elke rubriek. Enkele grafische elementen, eveneens sober opgemaakt, leiden de onderverdelingen van de pagina's in.

Algemeen oogt de site erg aangenaam en blijft hij overzichtelijk, vooral in vergelijking met wat er in die tijd op het Internet te zien is.

De soberheid van de opmaak wordt echter niet weerspiegeld in de teksten. De beperkingen van de bandbreedte in die tijd hielpen de inhoud beknopt en dus overzichtelijk te houden, daarbij geholpen door een tamelijk directe toegang tot de informatie en de links.

Alleen de inleidende teksten bij de pagina's ontsnappen niet aan een literaire of zelfs lyrische stijl.

Al kan dat de auteurs van de sites niet kwalijk genomen worden: in 1997 was er nog geen sprake van richtlijnen voor internetgerichte content; men wist toen nog niet zo goed wat dit nieuwe communicatiemiddel meer te bieden had dan de gebruikelijke schriftelijke communicatie.

De inhoud van de site werd – hoe kan het ook anders in een tweetalig gewest – aangeboden in maar liefst vier talen (Nederlands en Frans, aangevuld met Engels en Duits).

Vanaf elke pagina kon men bovendien naar de overeenstemmende pagina in een andere taal overschakelen, zonder eerst naar de homepagina terug te keren. Misschien geen echte innovatie, maar toch een technologische zeldzaamheid in die beginperiode van het net...

Enkele lyrische bespiegelingen...

«Meer dan 1000 jaar geschiedenis en artistieke expressie komen er aan bod, ver van het gewoel van de drukke centra. Dat neemt niet weg dat deze bruisende stad een interculturele metropool is, die openstaat voor allerhande invloeden van de hedendaagse wereld.»

Gewestsite 1997, inleiding op de inhoud van de rubriek «Kunst, cultuur en evenementen»



www.brussel.irisnet.be (1997)

De website van het Brusselse Gewest in 1997: de grafische vormgeving en inhoud lagen in de geest van die tijd, al waren ze veel soberder in vergelijking met andere vooraanstaande officiële websites.



www.whitehouse.gov (1997)⁵

5 Deze afbeelding werd met de tool Wayback machine opgevraagd op de website Archive(www.archive.org).

Robuuste technologie voor een statische site

Op het technologische vlak vertrouwt de site op robuuste en bewezen oplossingen om de toegang voor alle gebruikers, dus voor alle internetsurfers, te vergemakkelijken.

In een sector waarin er haast elke maand wel nieuwe evoluties waren, maakte de site liever geen gebruik van concepten die nog te recent waren.

Zoals de *frames* (of kaders), een webpagina-architectuur die destijds alleen met Netscape⁶ gelezen kon worden. Daarnaast legde de site zichzelf de regel op om geen afbeeldingen van meer dan 20 kB te publiceren en zette ook geen geluids- of videobestanden of animaties online.

De site-inhoud werd toen nog op een statische manier beheerd: generische inhoud, zoals het menu, werd vastgelegd.

Als dat menu gewijzigd werd, moesten alle pagina's aangepast worden. Alleen de inhoud van elke pagina afzonderlijk kon gemakkelijk gewijzigd worden, zij het op een centrale manier. Nieuwe teksten of afbeeldingen werden afgegeven aan het team van de webmaster dat de site aanpaste en de aanpassingen dan online zette op zijn hostserver.

Op een paar details na, ging het er dus nog net zo aan toe als in een drukkerij. Het tijdperk van de dynamische sites was nog lang niet aangebroken. Dat kwam pas met de volgende generatie van de Brusselse site die, voor de gelegenheid, tot een volwaardige portaal-site werd omgebouwd.

Al beletten die beperkingen niet dat de site maand na maand werd uitgebreid. De inhoud werd geregeld bijgewerkt of aangevuld, en nieuwe diensten werden toegevoegd, zoals tools die chatsessies of de uitzending in streaming van regionale tv-programma's ondersteunden.

De balans

De eerste generatie van de site van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werd opgevat als het unieke toegangspunt tot de gewestelijke informatie, zoals gevraagd in de opdracht.

De site – die bijna dagelijks wordt bijgewerkt en aangevuld – biedt een uitgebreid panorama van gewestelijke informatie. Vijf jaar na de lancering, in 2002, haalt de site bijna 20.000 bezoekers per maand, terwijl de webmaster in datzelfde jaar bijna 2.500 vragen van internetters beantwoordt.

Alleen de totaalaanpak die de Regering gevraagd had, laat op zich wachten. Tussen de politieke visie en de realiteit en tussen de ministeriële richtlijn en de eigenlijke toepassing gaapt een diepe kloof.

Dat blijkt in de jaren die volgen na het internetdebuut van het Brusselse gewest: de initiatieven komen uit alle hoeken en het ontbreekt aan een globaal beheer in overleg.

1998

Google zorgt voor een revolutie in de zoekopdrachten op het Internet. De eerste **wi-fi** norm wordt opgesteld.

1999

De **MIVB** gaat online.

2000

De **Internetbel** spat uiteen. **Optische vezel** haalt een debiet van 1.000 Mbit/s, de drempel voor snel internet op grote schaal.

⁶ Frames werden aanvankelijk in de versie 2.0 van de browser Netscape geïntroduceerd in maart 1996, waarna ze in september 1997 in de norm HTML 4.0 werden opgenomen. Een framearchitectuur ondersteunt de multivensteropdeling van een webpagina, dus de opsplitsing in meerdere vensters die elk een eigen html-pagina kunnen krijgen. Met dit concept kon de navigatie (een venster, doorgaans een balk bovenaan de pagina) losgekoppeld worden van de content van een pagina. Later werd er van dit systeem afgestapt omdat de referencing door zoekmachines niet doeltreffend bleek.

2. 2004, de gewestportaal wordt een dynamische portaal-site

In 1997 wordt het eerste baken voor de aanwezigheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op het Internet uitgezet met de lancering van de site www.brussel.irisnet.be. Hoewel de site werd aangevuld, kon de concretisering van de tweede generatie niet langer uitblijven in het begin van de jaren 2000. De toekomstige site zou een portaal-site worden gebaseerd op een dynamisch contentmanagementplatform om de updates te delegeren naar de medewerkers op het terrein, dus naar de besturen zelf.

De architectuur zou worden opgebouwd volgens het concept van de levenslijnen, volgens de etappes in het leven van de burger of van een onderneming.

Portaalgeneratie

De in 1997 gelanceerde statische gewestsite kwijt zich doeltreffend van zijn rol, maar kan na verloop van tijd niet meer wedijveren met de versnelde evolutie van het web. Meer dan elk ander medium blijft het Internet continu vernieuwen. Aan het einde van de jaren 1990 en bij het begin van het volgende decennium wordt het Internet quasi in real time uitgevonden, waar de Internetter bij zit. Die periode zal in de geschiedenis wellicht bekendstaan als de tijd waarin de «Internetbel» uiteenspatte. Dat er toen nieuwe praktijken gelanceerd werden op het net, zal ongetwijfeld minder aandacht krijgen. Toch is dit ook de periode waarin het Internet dynamisch wordt als voorbode voor de komst van het zogenaamde web 2.0.

Het CIBG volgt de evoluties op de voet en overtuigt de Regering er al in september 2000 van om na te denken over de toekomst van de gewestsite. Al snel wordt besloten om een dynamische portaal-site te ontwikkelen voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Het CIBG bedingt een offerteaanvraag om de hulp van gespecialiseerde consultants in te roepen. In oktober 2001 wordt er een overeenkomst in die richting ondertekend met een externe partner. De samenwerking resulteert in een bestek voor de toekomstige portaal-site dat in oktober 2002 door de gewestregering wordt goedgekeurd.

Conform dat bestek moeten de vormgeving en de inhoud van de site volledig worden omgegooid en afgestemd op doelgroepen, in overeenstemming met de aanbevelingen op het gebied van e-government. De portaal-site moet op een dynamisch contentmanagement steunen om de actualisatie van de inhoud te delegeren naar medewerkers die in de verschillende besturen tewerkgesteld zijn. Een *workflow* moet dat proces ondersteunen opdat de inhoud formeel bevestigd wordt voor hij online gaat. Tot slot moet de site bovenal functioneren op technologieën met open standaarden liever dan op propriëtaire software.

Een gemeenschappelijke levenslijn voor de overkoepelende en overkoepelde portaal-sites

De gewestsite organiseerde de inhoud van de rubriek «Praktisch» al in zijn versie van 1997 volgens de behoeften van de gebruiker: «Informatie», «Mobiliteit», «Verzorging», «Huisvesting»... Die indeling gaf aan dat de informatie geordend was volgens de belangrijke gebeurtenissen in het leven, zoals geboorte, huwelijk, school, werk... De structuur van de inhoud werd dus niet geïnspireerd op het organogram van de besturen die voor deze thema's instaan.

Die intuïtieve indeling van de informatie zou nog sterker naar voren komen in de nieuwe portaal-site, en dat in het kader van een samenwerkingsakkoord, kortweg «e-Gov» genoemd, dat de federale staat en de deelstaten in 2001 sloten⁷.

⁷ 8 augustus 2001. *Samenwerkingsakkoord tussen de Federale Staat, de Vlaamse, de Franse en de Duitstalige Gemeenschap, het Vlaamse Gewest, het Waalse Gewest, het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Franse Gemeenschapscommissie en de Gemeenschappelijke Gemeenschapscommissie betreffende de bouw en exploitatie van een gemeenschappelijk e-platform.*

Bij de overgang naar het nieuwe millennium zijn alle Belgische overheden immers op het Internet aanwezig. Meer nog: de politieke wereld heeft begrepen dat de inzet nog veel verder reikt. Het komt er ook en vooral op aan om de overheidsdiensten grondig te hervormen in de geest van het nieuwe tijdperk, dus in een sfeer van transparantie en efficiëntie. In die periode start de regering met de Copernicus-hervorming die, op een symbolische manier, het woord «ministerie» uit de woordenschat - of toch uit de gedachten - zou schrappen en vervangen door «federale overheidsdienst».

Het e-Gov-akkoord legde de minimale samenwerking tussen de verschillende entiteiten van het koninkrijk vast. Dat akkoord moest de opzet van de elektronische diensten gelijkrichten tussen die verschillende partijen, en de burgers en ondernemingen. Het legde de fundamenten voor de integratie van overheidsdiensten op alle niveaus rond gemeenschappelijke normen en instrumenten, vooral dan voor de identificatie van de burgers (via het Rijksregister) en ondernemingen (via de Kruispuntbank).

Een van de vele maatregelen die uit het e-Gov-akkoord voortvloeide had een rechtstreekse impact op de manier waarop de gebruikers de toekomstige portaalsite van het Gewest zouden ervaren. De verschillende bevoegdheidsniveaus waren immers overeengekomen dat ze de inhoud van hun websites zouden indelen volgens drie bezoekersprofielen (burger, onderneming en ambtenaar) en volgens het principe van de levenslijnen.

Die lineaire logica houdt in dat de informatie wordt voorgesteld volgens de mijlpalen in het leven van de burger of van de onderneming (maar ook van zelfstandigen, handelaars en vrije beroepen). Deze benadering is veel begrijpelijker dan de ondoorgroefde wegen van de administratie en bezoekers zouden sneller de informatie vinden die ze nodig hebben en sneller kunnen nagaan bij welke diensten ze terecht kunnen.

Een hybride structuur

Fundamenteel is de inhoud van de portaalsite ingedeeld volgens vier doelgroepen: burgers, ondernemingen, ambtenaren en toeristen.

De secties op de site, vijf in totaal, weerspiegelen die doelgroepen echter niet helemaal. Twee secties zijn voor de «Burgers» en «Ondernemingen» bestemd. Terwijl de drie andere een andere logica volgen:

- de sectie «Brussels Hoofdstedelijk Gewest» geeft een compleet institutioneel overzicht van het Gewest, van de Regering en het Parlement tot de gemeentes en OCMW's over de instellingen van openbaar nut en het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- de sectie «Toerisme en vrije tijd» bevat informatie die zowel voor de inwoners als voor de bezoekers van het Gewest interessant kunnen zijn;
- tot slot geeft de sectie «Onlinediensten» een overzicht van alle diensten die via het Internet beschikbaar zijn voor alle doelgroepen.

2001

1 miljoen gezinnen met internetverbinding in België.

2003

In New York vormen de eerste «flashmobs» het begin van de mobilisatie van mensen via online sociale netwerken.

2004

De lancering van **web 2.0** brengt de nieuwe internetgebruikerservaringen voor de spotlights, die gekenmerkt worden door de diverse manieren waarop de gebruikers zich het web toe-eigenen, met de sociale netwerken als boegbeelden. Dit is het jaar waarin **Facebook** en **Flickr** (delen van foto's) gelanceerd worden. Ze worden het jaar daarop gevolgd door **YouTube** en **DailyMotion** voor het videogebeuren.

Slechts twee secties zijn opgebouwd volgens het principe van de levenslijnen, zoals aanbevolen in het e-Gov-akkoord:

- de sectie «Burgers» is onder de algemene titel «Wonen in Brussel» onderverdeeld in de volgende rubrieken: «Kinderen hebben en verzorgen», «Levenslang leren», «Werken», «Wonen», «Gezin en privéleven», «Gezondheid, sport, reizen», «Deelnemen aan het openbaar leven», «Geld en belastingen», «Mobiliteit in Brussel», «Senioren, pensioen», «Een naaste verwante verliezen»;
- de sectie «Ondernemen» is als volgt ingedeeld: «Vooraleer u begint», «Een eigen onderneming oprichten», «Aan de slag gaan als handelaar of zelfstandige», «De onderneming beheren», «Een onderneming omvormen», «Mijn onderneming stopzetten».

Het resultaat is een hybride structuur vanwege de indelingen die verschillende doelstellingen dienen. Wat overigens typerend is voor elke gesloten taxonomie: er zijn altijd onderwerpen of gegevens die moeilijk in te delen zijn bij de ene of andere rubriek. De logica van de levenslijnen bleek dus zijn beperkingen te hebben: het is moeilijk voor te stellen dat de officiële voorstelling van de Regering of het Parlement, instellingen die rechtstreeks afhangen van het systeem van democratische vertegenwoordiging, pas op de allerlaatste plaats staat, onder het hoofdstuk «Verkiezingen» onder de rubriek «Deelnemen aan het openbaar leven» van de sectie «Burger».

De informatie is in vier niveaus onderverdeeld: sectie, rubriek, hoofdstuk en inhoudspagina. Om bijvoorbeeld informatie te vinden over de kraamklinieken in het Gewest, gaat men naar de inhoudspagina («De bevalling») onder het hoofdstuk «Geboorte» dat zelf deel uitmaakt van de rubriek «Kinderen hebben & verzorgen» in de sectie «Burger». Er is zelfs een subhoofdstuk voorzien om de inhoud nog verder uit te diepen. Die extreme opsplitsing van de informatie is weliswaar nuttig om slechts één onderwerp per pagina voor te stellen, maar kan ook een hinderpaal zijn om die informatie snel op te zoeken.

Drie menu's organiseren de navigatie op de portaal-site:

- een balk bovenaan de pagina, afgebeeld op de gehele site, toont de vijf hoofdsecties;
- in de linkerkolom vindt men de inhoud van de rubrieken van de aangeklikte sectie;
- rechts bevat een navigatiekolom koppelingen naar thematische gegevens of diensten (het weerbericht, de agenda of de gemeentes, bijvoorbeeld).

Twee nieuwigheden maken de navigatie nog gedetailleerder:

- enerzijds wordt de navigatie vergemakkelijkt dankzij een draad van Ariadne (of breadcrumb in het Engels) bovenaan de pagina; die functie geeft exact weer op welke pagina van de boomstructuur van de site de bezoeker zich bevindt;
- anderzijds staat er bovenaan een blok dat de pagina's van een hoofdstuk weergeeft. Op de pagina's met de gezochte definitieve inhoud (de pagina «Bevallen», bijvoorbeeld) wordt dat blok dan niet meer afgebeeld.

Meer dan 2.700 pagina's in 5 talen

In 2004 besloot het Gewest om de Internetters in vijf talen aan te spreken en voegde het Spaans toe aan de bestaande talen. Bij de lancering telt de portaal-site zo'n 2.755 pagina's, waarvan 1.127 tweetalig in het Frans en Nederlands. Diverse redacteurs waren maandenlang bezig om de inhoud van de site zo sterk uit te breiden, en dat volgens het principe van de levenslijnen voor burgers en ondernemingen.

2005

Google Maps : iedereen cartograaf.

2007

De iPhone wordt het business model voor de explosie van mobiele diensten op smartphones.

2009

Barack Obama is het eerste staatshoofd dat verkozen wordt dankzij de mobilisatiekracht van de sociale netwerken.

Net zoals bij de vorige versie van de site, blijven de teksten tamelijk literair van stijl, vooral de pagina's die naar de uiteindelijke informatie linken. Het ontbreekt nog aan een efficiënte stijl, zoals het gebruik van kernwoorden in de eerste regels van een tekst, volgens de principes van een internet- en trefwoordgerichte redactie.

De grafische kant van de site is dan weer op de art nouveau geïnspireerd en is minder sober dan de eerste versie van de site. De esthetische verwijzingen naar Victor Horta zijn zowel bovenaan op de pagina te zien, in de krullen van de afbeeldingsbalk en van het navigatiemenu, als op de zijkanten in de kolommen die naar elkaar toe lopen in een boog met zachte contouren en in een lichte achtergrondkleur boven de body van de pagina. Blauw is de hoofdkleur, in verschillende nuances: intens blauw voor de balk met de iris van het Gewest links bovenaan de pagina, donkerblauw voor de navigatiekolom links en lichtblauw voor de rechterkolom.



Nog steeds een literaire stijl

De gemiddelde persoon brengt meer dan 10 jaar van zijn leven door op de schoolbanken. Het onderwijs is met andere woorden een van de belangrijkste bouwstenen van ons menselijk bestaan, en kan velerlei vormen aannemen.

Gewestsite 2004, inleiding op de inhoud van de rubriek «Levenslang leren»

Gedecentraliseerde contentproductie

Een andere, grote nieuwigheid van de in 2004 gelanceerde portaalsite: hij steunt op een platform voor het beheer van de inhoud (of contentmanagementsysteem, CMS) om de site sneller en makkelijker te kunnen bijwerken. De decentralisatie maakt zijn entree. Op de oude, statische site waren de inhoud, opmaak en navigatie onlosmakelijk met elkaar verbonden en moest men internetontwikkelingssoftware gebruiken. Met een CMS echter kunnen die onderdelen functioneel van elkaar gescheiden worden. Die oplossing is een van de grote doorbraken voor de contentproductie voor het Internet, in lijn met de toe-eigening van die productie door de internetter zelf.

Net zoals een blogger – en tegenwoordig ook leden van Facebook of Twitter, bijvoorbeeld – op afstand gebruikmaakt van dat platform om zijn content op te stellen en te publiceren, krijgen ook de redacteurs toegang tot de CMS-interface via hun browser. Om een pagina bij te werken of een nieuwe pagina te maken hoeven ze in principe geen programmeercodes of -talen te kennen. Voor een nog groter gebruiksgemak lijkt de redactie-interface van het CMS sterk op een tekstverwerkingsprogramma met diverse opmaakmogelijkheden (vet, voorgedefinieerde opmaak, opsommingslijsten, tabellen) en functies om links naar andere pagina's op de site of naar andere websites in te voegen.

De redactie- en publicatieworkflow voor de portaalsite brengen de contentproductie dus zo dicht mogelijk bij de redacteurs die over de basisinformatie beschikken. Aan de top van de piramide neemt de gewestelijke contentmanager de eindbeslissingen voor de publicatie van een tekst, volgens de redactie-, opmaak- en contentcriteria.

Na een paar maanden werd het redactieteam van de portaalsite binnen het CIBG uitgebreid met een tiental medewerkers en een contentmanager, binnen het Ministerie. De Brusselse Hoofdstedelijke Dienst voor Brandbestrijding en Dringende Medische Hulp (DBDMH) volgde dat voorbeeld.

Open technologieën en toegankelijkheid voor slechtzienden

Op het technologische vlak kon het *contentmanagementsysteem* worden ingevoerd dankzij een technologisch platform uitgegeven door een externe partner van het CIBG die geselecteerd werd na een offerteaanvraag conform het in oktober 2002 goedgekeurde bestek. Het open platform werd ontwikkeld op basis van diverse *open source* Java *frameworks*⁸. Een keuze die wordt verantwoord door de noodzaak om de interoperabiliteit en het voortbestaan van de gegevens te garanderen, net als de vrije toegang voor de burger tot de digitale openbare informatie, ongeacht het platform dat daarvoor gebruikt wordt.

In het bestek voor de toekomstige portaalsite voorzag het CIBG al de bruikbaarheidsnormen voor slechtzienden zoals die toen bestonden. Gebaseerd op de WAI-normen (of Web Accessibility Initiative, «initiatief voor de toegankelijkheid van het web») die in 1997 werden opgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C) zet de portaalsite deze normen om aan de hand van heel wat aanbevelingen en technische oplossingen. Die betreffen zowel de opmaak als de navigatie in de menu's, het beheer van interne en externe links, het gebruik van ALT-beschrijvingen (zowel voor de links als voor de afbeeldingen), het beheer van pop-ups en cookies (bijv. om de taalkeuze te onthouden), de automatische voorstelling van bepaalde informatie, zoals de resultaten van de interne zoekmachine van de site of het contactformulier.

⁸ *Open source* frameworks aan de basis van het platform van de portaalsite ondersteunden met name de opslag van objecten (de persistence layer in de architectuur van de portaalsite), cache, *workflow*, beveiliging, gebruikersbeheer, taakplanning, *full text* indexering van de content, *back end* integratie voor de verbinding met externe toepassingen via webserviceprotocols.

Evolutie van de portaalsite

Naar het voorbeeld van de oorspronkelijke site uit 1997, blijft ook de inhoud van de versie 2004 continu evolueren, wat vanaf dan gemakkelijker lukt dankzij het contentmanagementsysteem. De pagina's en rubrieken blijven aangroeien dankzij het werk van de redacteurs. Zo werd de site onder meer uitgebreid met:

- een weervoorspellingsmodule, zichtbaar op alle pagina's, die in real time gegevens van het Koninklijk Meteorologisch Instituut ontvangt;
- een pollometer die in real time gegevens van Leefmilieu Brussel ontvangt;
- RSS-flows van het Brussels Agentschap voor de Onderneming, het *Office de promotion du tourisme Wallonie-Bruxelles* en de MIVB;
- een databank van de gemeentebelastingen;
- een zoekmachine voor Brusselse restaurants die op de databank van resto.be geënt is;
- een nieuwe rubriek «Brussel gratis»;
- een rubriek «Online diensten» met gegevens voor de gebruikers van het gewestelijke elektronische loket IRISbox dat geleidelijk door de meeste Brusselse gemeentes geïmplementeerd werd.

Zowel het CIBG als het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest begrepen toen al dat er, parallel met het dagelijkse beheer van de portaalsite, rekening gehouden moest worden met de toekomstige evolutie van de site. Een proactieve aanpak die gebaseerd was op een kritische evaluatie van de portaalsite aan de hand van beoordelingen van gebruikers die tijdens een online-enquête en praktische tests verzameld werden. Uit de resultaten bleek dat het bezoek negatief beïnvloed werd door de hybride structuur van de site, een erfenis van de indeling volgens levenslijnen.

Online tevredenheidsenquête en benchmarking (2008)

In 2008 liet het CIBG een tevredenheidsenquête uitvoeren bij de gebruikers van de gewestelijke portaalsite aan de hand van een vragenlijst die ze online konden invullen⁹. De vragenlijst in vijf talen peilde naar het profiel van de bezoekers en hun internetgebruik, en naar de manier waarop ze het bezoek aan de site ervoeren.

De studie toonde aan dat de bezoekers van de portaalsite voor twee derde afkomstig waren uit het gewest zelf en dat het resterende derde regelmatige bezoekers waren.

Wat betreft de tevredenheid, bleek dat de internetters algemeen tevreden waren over het bezoek (4 op 5). Hun opmerkingen brachten echter verschillende zwarte punten aan het licht: de indeling van de rubrieken, de oriëntatie op de site en de esthetiek van de vormgeving.

Parallel daarmee onderging de portaalsite een benchmarking samen met de sites www.vlaanderen.be en www.wallonie.be, net als de sites van grote Europese steden. Daaruit bleek dat de structuur van de Brusselse portaalsite anders georganiseerd moest worden, meer vanuit het standpunt van de surfer.

Gebruikerstests (2007)

Parallel met het CIBG bestelde het MBHG zijn eigen studie, eveneens met de bedoeling om de bezoekerervaring te verbeteren.

⁹ Het bureau Alter Echo voerde de enquête uit bij een selectie van 500 individuen die representatief waren voor de bezoekers van de portaalsite.

Dat onderzoek, volgens een andere methodologie¹⁰, gaf aan dat er problemen waren om toegang te krijgen tot content die een antwoord geeft op de concrete vragen die burgers of ondernemingen zich stellen. Slechts 59% van de pagina's van de site stonden – in de structuur van de portaalsite – op een gemakkelijk te vinden plaats m.b.t. de vragen die burgers zich stelden. De pagina's bestemd voor de ondernemingen, haalden een nog lagere score van 56%. Deze studie gaf aanleiding tot voorstellen om de inhoudsstructuur van de portaalsite anders in te delen volgens een thematische invalshoek¹¹.

De balans

De omschakeling van de site van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest naar een dynamische portaalsite, onontbeerlijk om de actualisering en het gebruik door een groter aantal medewerkers te vergemakkelijken, bleek een belangrijk keerpunt.

De decentralisatie van de contentproductie was de sleutel tot een betere integratie van de teams van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de DBDMH in het webpublicatieproces. Dat blijkt alvast uit de toename van het aantal pagina's op het actief van het Ministerie. Overigens ging het Ministerie zich eveneens bezighouden met het beheer van het portaal en meer bepaald met de evolutievooruitzichten. Het Ministerie en de DBDMH zijn de enige spelers die op de portaalsite werden opgenomen; de overgrote meerderheid van de Brusselse instellingen en besturen ontwikkelden liever hun eigen internetprojecten. Zo bleef de portaalsite trouw aan de oorspronkelijke opzet van de gewestsite: eigen inhoud aanbieden of doorverwijzen naar externe sites van andere Brusselse openbare spelers.

Het aantal bezoekers van de site, parallel met de toename van het aantal internetgebruikers, steeg enorm snel in de eerste jaren na de lancering. In 2005 hebben bijna 1,3 miljoen internetters de site bezocht, wat een stijging van meer dan 30% in vergelijking met het voorgaande jaar vertegenwoordigt. De uitbreiding van het Engelstalige en Duitstalige aanbod, net als de toevoeging van het Spaans, werden eveneens positief onthaald door de gebruikers: tussen december 2004 en december 2005 steeg het aantal bezoekers van de Engelstalige versie van de homepagina met 32%, dat van de Duitstalige versie met 113% en dat van de Spaanstalige versie met 54%. Enquêtes bij gebruikers toonden echter aan dat ze de navigatie op de site nogal log vonden en dat ze problemen hadden om snel toegang te krijgen tot de informatie die ze zochten.

De keuze om een externe dienstverlener aan te trekken voor de ontwikkeling van het platform bleek een moeilijk beheerbare toestand, vooral om nieuwe functies aan de site toe te voegen. Uiteindelijk was het verschil met een propriëtaire oplossing niet zo groot meer. De algemene inburgering van authentieke open source CMS, die veel flexibeler en toegankelijker waren, zette het CIBG aan het nadenken over de keuze van het platform dat de nieuwe portaalsite van het Gewest zou gaan dragen in opvolging van de versie 2004.

¹⁰ Deze studie, toevertrouwd aan het bureau AG Consult, is gebaseerd op de praktische ervaring van 12 gebruikers (6 Franstalige en 6 Nederlandstalige ervaren en zeer ervaren internetgebruikers). Er werd hen gevraagd om informatie te zoeken voor een reeks praktische situaties (een klacht naar het Ministerie versturen, informatie opvragen over een vastgoedproject, de verantwoordelijke van een bouwplaats opzoeken...) die ofwel voor burgers, ofwel voor ondernemingen toepasselijk waren.

¹¹ Zie het kader "Thematische structuur: intuïtiever voor de bezoeker" in het volgende hoofdstuk op blz. 22.

Op 24 februari 2011 onderging de nieuwe portaalsite van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een complete transformatie. Typerend voor deze make-over is dat de bezoeker nog meer centraal staat in de communicatie, met een optimale toegankelijkheid die met het AnySurfer 2.0-label¹² werd bekroond. Het CIBG en het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest wisselden hun visies over deze transformatie uit en koppelden ook terug naar de onderzoeken bij de gebruikers van de vorige portaalsite.

In zijn uitvoering van 2011 kreeg de portaalsite een thematische, intuïtieve en homogene boomstructuur die breekt met de indeling volgens bezoekersprofielen en levenslijnen die typerend waren voor de versie van 2004. De vormgeving keert terug naar een strakkere stijl die de aandacht op de inhoud vestigt. Ook de inhoud werd grondig herschreven. Tot slot draait de portaalsite nu op een nieuw contentmanagementplatform, het open source CMS 'Plone', dat geselecteerd werd na een analyse van de meest stabiele en meest voorkomende oplossingen op het net.

1. Een gedeelde visie voor een gemeenschappelijk doel

Er is heel wat tijd overgegaan alvorens de transformatie van de nieuwe gewestelijke portaalsite in de steigers gezet werd. Die tijd gaf de verschillende partners van de portaalsite de gelegenheid om ieders verwachtingen te ontleden en om te zetten in een gemeenschappelijk doel: de gebruiker centraal plaatsen in het gewestelijk internetbeleid.

«Toegankelijk voor iedereen» was het sleutelwoord bij de transformatie van de site en meer bepaald dankzij:

- een vereenvoudigde structuur en inhoud;
- de naleving van de aanbevelingen van het AnySurfer-label.

Achter dat gemeenschappelijke doel staan zowel het CIBG en het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, als de gewestregering via haar ministers die rechtstreeks bij de Brusselse e-governmentprojecten betrokken zijn, enerzijds de minister bevoegd voor Informatiebeleid en anderzijds de staatssecretaris voor Administratieve vereenvoudiging.

Het eigenlijke uitvoeringswerk voor de nieuwe portaalsite ging van start in februari 2010. De hele transformatie was op nauwelijks een jaar tijd rond en de nieuwe portaalsite ging online op 24 februari 2011, nadat ze was voorgesteld op de Ministerraad van 17 februari.

Uiteindelijk zou de vorige versie van de Brusselse portaalsite het na de lancering in 2004 dus nog zeven jaar uithouden. Wat erg lang kan lijken, vooral in vergelijking met de snelle evolutie van de internettechnologieën en -concepten. Maar daar is een verklaring voor. Het proces loopt immers onvermijdelijk vertraging op door de complexiteit van het Brusselse institutionele landschap en de noodzaak om de behoeften, visies en standpunten van alle betrokken spelers op elkaar af te stemmen. Bovendien kwamen daar nog budgetbeperkingen bij die herzieningen of uitstel van het project met zich brachten. En net zoals de omschakeling naar een portaalmodel een technologische kentering impliceerde, moest er ook voor de derde generatie van de site gezocht worden naar een platform dat aan de huidige noden voldeed en tegelijk meer open evolutievooruitzichten bood. Het steeds ruimere aanbod aan normen en platformen maakt het er niet makkelijker op om op dat niveau beslissingen te nemen.

¹² AnySurfer is een kwaliteitslabel dat aangeeft dat een internetsite toegankelijk is voor iedereen, ook voor personen met een handicap. Dit label wordt toegekend na een certificeringsprocedure. Meer informatie op www.anysurfer.be.

2. De gebruiker centraal in de communicatie

De tevredenheids- en gebruiksenquêtes van het CIBG en van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest kwamen tot dezelfde conclusie: de gewestportal moest worden aangepast aan de verwachtingen van de bezoekers en aan de nieuwe normen van het web.

Die analyse wordt in grote mate gestaafd door de gebruiken die op het Internet ontstaan zijn sinds het web 2.0. De manier waarop de content verspreid wordt is immers ingrijpend veranderd: site-eigenaars moeten meer naar de gebruiker luisteren en de informatie vanuit zijn standpunt structureren, en er tegelijk rekening mee houden dat gebruikers zelf ook content publiceren¹³.

Al heeft de site altijd al geprobeerd om de gebruiker centraal te plaatsen, al sinds de allereerste gewestsite. De indeling volgens levenslijnen in de versie 2004 van de site was een wellicht te theoretische poging om dat doel te bereiken. In de praktijk bleek de navigatie erg complex uit te vallen. De oorspronkelijke wens om de federale portaalsite en de gewestelijke «broertjes» op dezelfde taxonomie te baseren is ondertussen al lang opgeborgen.

Van alle partijen die het e-Gov-akkoord ondertekenden heeft vooral het Brusselse Gewest dat principe zo nauwkeurig mogelijk toegepast voor zijn portaalsite van 2004, terwijl zowel het Vlaamse als het Waalse Gewest als de federale overheid in de jaren daarna volledig van dat principe afstapten. De ruimte om de content van verschillende bevoegdheidsniveaus op elkaar af te stemmen en te delen was al erg krap en klapte toen helemaal dicht. De kans dat er weer ruimte voor zo'n harmonisatie ontstaat, is onwaarschijnlijk.

Meer nog dan vroeger volgt de nieuwe Brusselse portaalsite de aanbeveling om de gegevens vanuit het standpunt van de gebruiker te structureren en niet vanuit dat van het bestuur dat de informatie verspreidt. Parallel met de ontwikkelaars en de redacteurs van het CIBG, stelde een webdesignbureau een nieuwe boomstructuur op, gekoppeld aan grafische voorstellen en een grondige herschrijving van de content.

Dat werk sloot aan op de strategische analyse door het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. In zijn voorbereidende ontwerpnota voor de nieuwe portaalsite schreef het Ministerie immers zelf: «Naast de nood aan technische vernieuwing en een nieuwe organisatie van de informatie op de site, moet de inhoud van de pagina's zelf volledig herzien worden, want ze zijn geschreven in een te administratieve taal die niet geschikt is voor het Internet».

Fundamenteel behoudt de portaalsite zijn doelgroepen die in vier groepen afgebakend zijn:

- de burgers van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- de ondernemingen gevestigd in het Gewest, die van plan zijn om er zich te vestigen, die handelsrelaties onderhouden met het Gewest...;
- buitenlanders die het Gewest willen ontdekken: zowel toeristen als (toekomstige) expats;
- het personeel van overheidsinstanties: gewestelijke of lokale besturen, instellingen van openbaar nut, ministeriekabinetten...

De boomstructuur van de portaalsite is echter niet langer op die doelgroepen geënt. Ze vormt voortaan een achtergrond waarmee rekening gehouden moet worden bij de redactie van de pagina's. Zo vermijdt de nieuwe portaalsite de valkuil van een te complexe structuur die een negatieve impact had op de navigatiebeleving van de vorige uitvoering.

¹³ De verhouding van het publiek tot informatie en meer bepaald de gewoontes geïntroduceerd door de sociale netwerken worden verder uitgediept in hoofdstuk 4 van dit kader.

Vanuit het standpunt van de gebruiker bestaat de make-over concreet uit:

- een vereenvoudigde navigatie op basis van een thematische boomstructuur;
- grondig herwerkte teksten;
- toegankelijkheid voor alle gebruikers;
- een strakke vormgeving;
- een toegenomen interactiviteit.

Een vereenvoudigde navigatie op basis van een thematische boomstructuur

De vereenvoudiging van de portaalsite was een van de grote verwachtingen die uit de onderzoeken bij de gebruikers naar voren kwam. Een verwachting die gehoord werd. De versie 2011 van de portaalsite steunt op een structuur die volledig omgegooid werd en voortaan in thema's ingedeeld is conform de aanbevelingen van de studie die het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest bestelde.

Zes secties vervangen nu de structuur volgens bezoekersprofielen (burger, bezoeker, ondernemer) en levenslijnen van de versie van 2004:

- «Wonen in Brussel»;
- «Cultuur, toerisme & vrije tijd»;
- «Mobiliteit & Transport»;
- «Werken & Ondernemen»;
- «Onderwijs & vorming»;
- «Over het Gewest».

De themastructuur: intuïtiever voor de bezoeker

In 2007 en 2008 liet het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest gebruikerstests¹⁴ uitvoeren en vergeleek daarbij hun navigatiebeleving op de site die toen online stond met hun ervaringen met een alternatief ontwerp van de portaalsite die op een thematische boomstructuur steunde. De themastructuur bleek veel intuïtiever en deed de score voor de gemakkelijke toegang tot de informatie stijgen van 59% (burgers) en 56% (ondernemingen) naar respectievelijk 83,5% en 88,5%.

De nieuwe homepage is gericht op een directe toegang naar de secties en naar hoofdstukken, net als naar een meer gerichte content. In één oogopslag kan de bezoeker de voornaamste onderwerpen op de portaalsite aflezen van:

- een horizontaal menu, in de bovenste balk van de pagina, dat toegang geeft tot de zes secties van de site;
- directe links naar de meest opgevraagde of strategische content die visueel weergegeven wordt in de vorm van pijlen: «Online diensten», «Premies en subsidies», «Klachtendienst van het Ministerie» en «Stratenplan»;
- themablokken waarin de bezoeker rechtstreeks naar de rubrieken en praktische informatie kan surfen;
- een balk midden op de onthaalpagina die dezelfde rol vervult en rechtstreekse links naar diverse informatiediensten biedt: het weer, verkeersinfo, pollometer, hulpdiensten, «Brussel gratis» en «Expats».

¹⁴ Zie paragraaf «De evolutie van de portaalsite» in hoofdstuk 1 op blz. 18 tot 19.

Het onderste deel van de pagina geeft toegang tot:

- nieuws;
- andere thema- of eventsites van het gewest;
- een *sitemap* die de eerste twee informatieniveaus weergeeft (de zes secties en hun respectieve hoofdstukken); uiteraard is er ook een volledige sitemap beschikbaar.

De vereenvoudiging van de navigatie impliceerde ook een herstructurering van de inhoud als oplossing voor de versnippering van de informatie op de vorige portaalsite en voor de overvloed aan subniveaus. Met als gevolg dat de site behoorlijk afgeslankt is, maar nog steeds erg uitgebreid is. Het volume van de Nederlandstalige en Franstalige versies werd met de helft gereduceerd van ongeveer 1.500 pagina's per taal tot ongeveer 750.

Grondig herwerkte teksten

De transformatie van de portaalsite ging gepaard met een grondige herziening van de teksten. Een team van redacteurs en vertalers werd ingeschakeld om deze indrukwekkende taak uit te voeren. De redactieregels werden afgestemd op de ondertussen wijd verspreide best practices voor internetteksten, vastgelegd in een redactiehandvest.

Minder ervaren redacteurs die nog niet met de webredactietechnieken vertrouwd zijn, kunnen zich op enkele vuistregels baseren om de belangstelling van de lezer te wekken en tegelijk de referencing van de site-inhoud door zoekmachines en de naleving van de toegankelijkheidsnormen te verbeteren.

Eén sleutelwoord: redactionele efficiëntie. Dit impliceert:

- lezergericht schrijven: de lezer moet de aangereikte informatie begrijpen, gemakkelijk de belangrijkste elementen herkennen en snel een antwoord op zijn vragen vinden;
- resultaatgericht schrijven: de inhoud moet de lezer op het verwachte spoor zetten (om meer informatie te verkrijgen, een document of formulier op te vragen...).

Het redactiehandvest beveelt het principe van de omgekeerde piramide aan. De pers en later ook de webredacteurs geven informatie al lang op die manier weer, precies omdat ze zo doeltreffend is: beginnen met de belangrijke informatie die dicht bij de lezer staat om te evolueren naar algemene, verklarende of gedetailleerde informatie.

Voor een nog betere efficiëntie verwijst de content sneller naar gewestelijke sites van andere bevoegdheidsniveaus, van verenigingen... Dit garandeert een betere pertinentie voor onderwerpen of thema's die buiten de bevoegdheden of eigen initiatieven van het Gewest vallen. Uiteindelijk versterkt dit de geloofwaardigheid van de gewestsite die bovendien gemakkelijker bijgewerkt kan worden.

Dit enorme rewritingwerk impliceerde dat de opsplitsing van de portaalsite in meerdere talen vanaf nul herbegonnen werd. Toen de site online ging, waren alle pagina's in het Frans en in het Nederlands beschikbaar, zoals de tweetaligheid in Brussel dat vereist. Bovendien waren alle pagina's ook naar het Engels vertaald. Het is de bedoeling een mirror site aan te bieden voor deze drie talen, waarbij alle pagina's in de drie talen toegankelijk zijn.

Voor: 1 353 karakters voor een weinig aantrekkelijke tekst in een administratieve stijl

DIVERSITEIT OP HET WERK

Om het discriminatieprobleem bij rekruteringen aan te pakken, organiseren de Brusselse overheden - via het Territoriaal Pact voor de Werkgelegenheid - de invoering van diversiteitsplannen in de ondernemingen.

De eerste paragraaf en de tussentitel zijn niet catchy genoeg voor de doelgroep: de ondernemingen.

Plannen voor de diversiteit

Discriminatie bestaat nog op de Brusselse arbeidsmarkt. Maar hoewel sommige groepen nog steeds problemen ondervinden, weten we ook dat een toenemend aantal bedrijfsleiders kiest voor een grotere diversiteit onder hun medewerkers en dat ze, dankzij die keuze, afdoende resultaten halen.

Eenvoudige zinnen schrijven: onderwerp, werkwoord, bepalingen.

Momenteel krijgt elke werkgever, zowel in de openbare als in de privésector, in de profit of non-profit, de gelegenheid om maatregelen te treffen om elk initiatief rond diversiteitsbeheer te versterken: gelijkheid man/vrouw, tewerkstelling van jongeren en meer ervaren medewerkers, laaggeschoolden, mensen van een andere afkomst, mensen met een handicap enz.

Geen irrelevante informatie ("momenteel"): op een website wordt de tekst verondersteld op de tegenwoordige tijd te slaan.

Om die initiatieven te steunen, komt het Brusselse Gewest tussen in het budget dat nodig is om de in het plan uitgestippelde diversiteitsinitiatieven uit te voeren.

Een tekst met veel jargon die de doelgroep niet aanspreekt.

Opdat u diversiteit tot een echte troef voor uw onderneming kunt maken, stelt het Brussels Hoofdstedelijk Gewest u diverse instrumenten voor die u vindt op de website van het Territoriaal Pact voor de werkgelegenheid: het [diversiteitscharter](#), [diversiteitsplannen](#) en het [diversiteitslabel](#).

De link zet de lezer niet aan om actie te ondernemen.

Na: dezelfde boodschap, efficiënter geschreven in slechts 859 karakters

DIVERSITEIT OP HET WERK

Een gevatte tekst die de lezer directer aanspreekt.

Een diversiteitsplan in uw onderneming helpt discriminatie bij de aanwerving tegen te gaan. De Brusselse overheid helpt u daarbij via het Territoriale Pact voor de werkgelegenheid.

Tussentitel die tot actie aanzet.

Bevorder de diversiteit in uw onderneming.

Eenvoudige zinnen schrijven: onderwerp, werkwoord, bepalingen.

Discriminatie bestaat nog op de Brusselse arbeidsmarkt. Ze benadeelt de gelijkheid tussen de geslachten, de tewerkstelling van jongeren of meer ervaren werknemers, van laaggeschoolden, mensen met een andere afkomst of gehandicapten. Zoals vele werkgevers kunt ook u de diversiteit onder uw medewerkers bevorderen, een keuze die beloond wordt met afdoende resultaten.

De expliciete link zet ook tot actie aan.

Maak gebruik van de instrumenten en financiële middelen van het Territoriale Pact voor de werkgelegenheid: het charter, de plannen en het diversiteitslabel. Ze zijn bestemd voor werkgevers uit alle sectoren: privé of overheid, profit of non-profit.

Toegankelijkheid voor alle gebruikers

De Brusselse gewestsite kreeg het AnySurfer 2.0-label. Informatie op het internet toegankelijk maken voor iedereen is tegenwoordig een verplichting voor overheden. De vorige versie van de Brusselse gewestsite bevatte bij de lancering al normen m.b.t. gebruikstoegankelijkheid. De nieuwe portal was verplicht beter te scoren op dit vlak en heeft het AnySurfer 2.0-label behaald in januari 2012.

Om dat label te verkrijgen steunde het CIBG op de AnySurfer 2.0-certificering van zijn eigen site die het label in april 2011 kreeg toegekend. De toegankelijkheidscriteria werden al van bij het ontwerp van de nieuwe gewestelijke portaalsite ingelast. Zo werd de stijlgids goedgekeurd door AnySurfer. Toch moest die verbintenis nog worden waargemaakt voor de site die online zou gaan: het label kan immers pas worden toegekend na een audit van alle pagina's en functies die voor de bezoekers toegankelijk zijn.

Een strakke vormgeving

De portaalsite van 2004 maakte een stilistisch statement met zijn art-nouveauvormgeving. De esthetische verfijning botste echter met de normen op het Internet die steeds meer in de richting van een uiterst lichte vormgeving evolueerden. De nieuwe portaalsite sluit op die trend aan zet zich daarmee op hetzelfde niveau als andere officiële portaalsites in België en in het buitenland.

Helderheid krijgt de voorkeur dankzij een witte achtergrond over de volledige oppervlakte van de pagina's. De navigatie-elementen worden aangeduid met een discreet kader, terwijl een gekleurde achtergrond de titels van de hoofdstukken in de menu's markeert. De tussentitels in de teksten krijgen dezelfde opmaak.

Het kleurenpalet van de portaalsite bestaat uit vier hoofdkleuren: het officiële geel en blauw van het Gewest, naast grijs en rood. Ondersteunende kleuren en nuances afgeleid van de hoofdkleuren zorgen voor afwisseling op de pagina's en in de menu's.

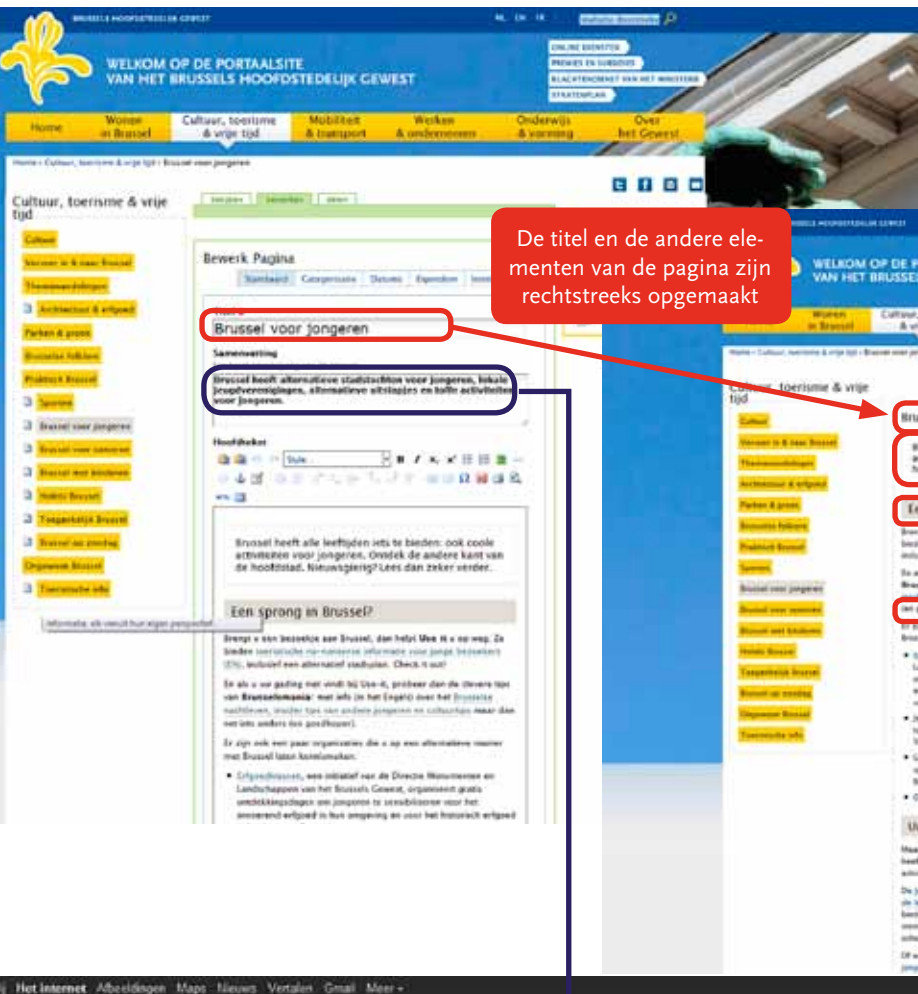
De typografie is bijzonder licht en tegelijk beter leesbaar. Naast het officiële lettertype van het Gewest (Scala Sans) dat uitsluitend als afbeelding wordt gebruikt, werkt de site met een courant internetlettertype voor alle elementen van de tekst.

Tot slot bekleden brede visuals de volledige breedte van de site, tot buiten de inhoudsvensters. Deze representatieve beelden van het Gewest moeten de indruk wekken van een «virtueel bezoek» aan Brussel. Het uiteindelijke effect moet de bestemming van de portaalsite bevestigen: letterlijk en figuurlijk veel over Brussel zeggen.

Een toegenomen interactiviteit

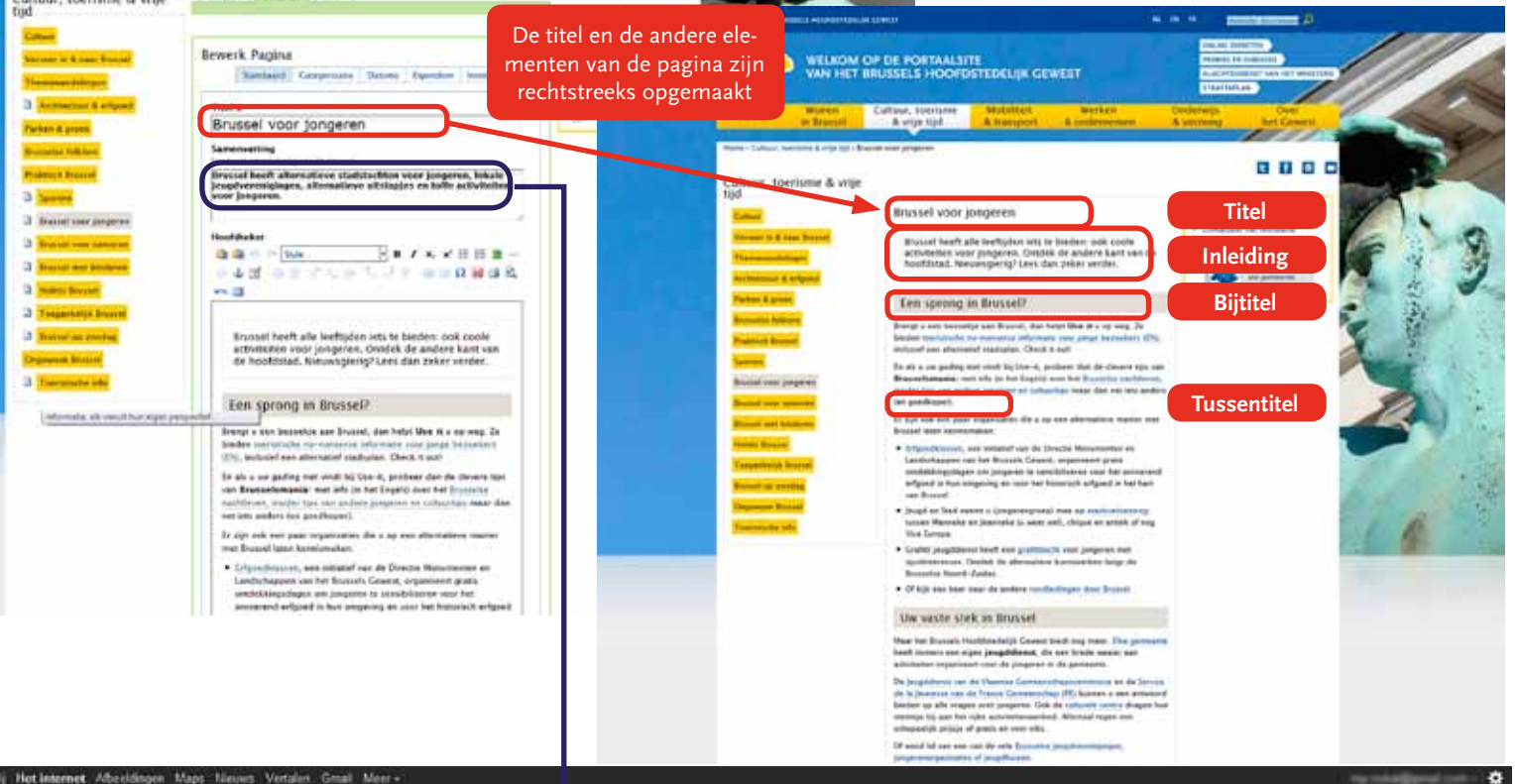
Uiteraard werd er ook aan functies gedacht om informatie te delen op de portaalsite: het Gewest speelt in op de nieuwe gewoontes van het publiek in een tijdperk van sociale netwerken en biedt de mogelijkheid om de inhoud van een pagina per mail te versturen of te delen op Facebook of Twitter.

Daarnaast introduceert de portaalsite nog een andere vorm van interactiviteit: foto's van bezoekers kunnen op de homepagina worden gepubliceerd, bijvoorbeeld een mooi panorama van de hoofdstad of een momentopname van een culturele, folkloristische of sportieve happening.

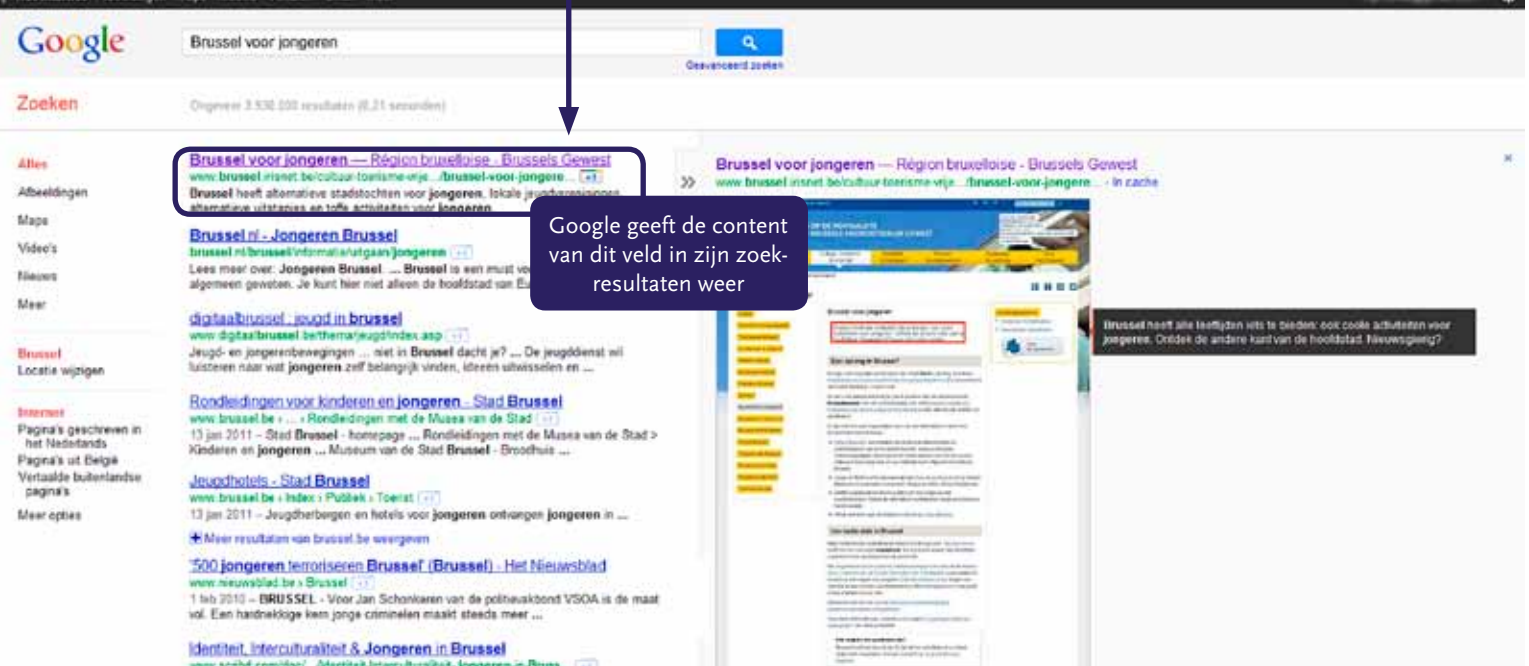


De tekstverwerker in Plone...

...en het online resultaat



- Titel
- Inleiding
- Bijtitel
- Tussentitel



Google geeft de content van dit veld in zijn zoekresultaten weer

Brussel heeft alle leeftijden iets te bieden: ook coole activiteiten voor jongeren. Ontdek de andere kant van de hoofdstad. Nieuwsgierig? Lees dan zeker verder.

3. Een nieuw CMS-platform: Plone

Voor de transformatie van de gewestelijke portaalsite van start ging, maakt het CIBG een grondige analyse van acht *open source* contentmanagementplatformen die momenteel het meest stabiel zijn en het vaakst gebruikt worden¹⁵. Na afloop van het onderzoek viel de keuze op Plone.

De voordelen van Plone

Van de acht kandidaten die de revue passeerden, koos het CIBG voor het Plone-platform waar het centrum al jarenlang ervaring mee heeft¹⁶.

Naast de algemene voordelen van open source oplossingen (de toepassing zelf is gratis en ontwikkelaars uit de hele wereld delen hun knowhow), raadde het CIBG Plone aan om de volgende pluspunten:

- Plone kan op maat worden aangepast dankzij de vele functies die men kan toevoegen of verwijderen. Zo kan de site zo nauw mogelijk aansluiten op de behoeften van de gebruikers, maar tegelijk ook voldoen aan de huidige normen op het vlak van technologie en internettoegankelijkheid;
- Plone is een ideale oplossing om een team van ontwikkelaars en redacteurs te laten samenwerken. Het platform is erg gemakkelijk in gebruik voor de redacteurs;
- de PLONE-interface laat een vlot beheer van meertalige content toe.

In de praktijk

In Plone kunnen de redacteurs hun teksten met een gebruikersvriendelijke tekstverwerker opstellen, met als bijkomend voordeel dat ze direct in de environment van de portaalsite werken. De auteur van een pagina kan het resultaat van zijn werk veel gemakkelijker weergeven.



¹⁵ Alfresco, DotNetNuke, Drupal, Joomla!, Kentico, Magnolia, Plone, Typo3.

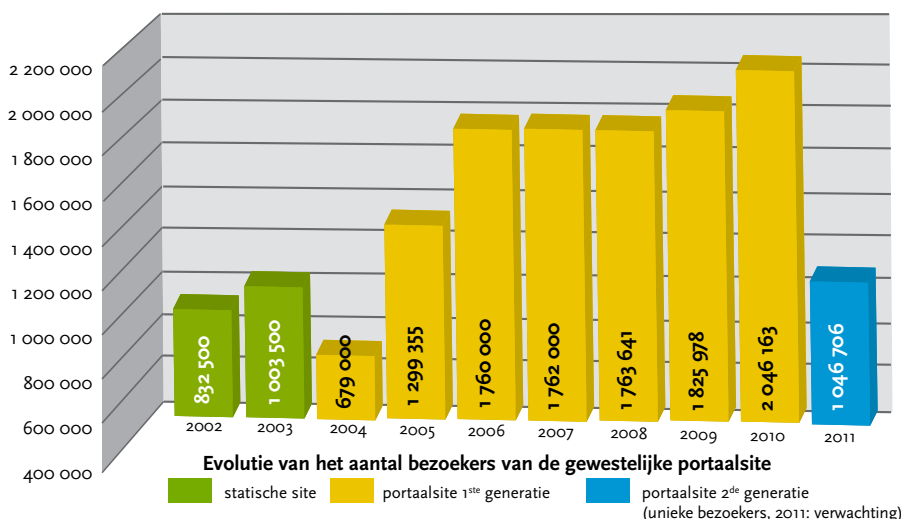
¹⁶ Het CIBG heeft PLONE al gebruikt om portaalsites en websites te ontwikkelen voor partners als gemeentes, OCMW's, het Bestuur Ruimtelijke Ordening en Huisvesting, Directie Stedenbouw van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Brusselse Gewestelijke Huisvestingsmaatschappij (BGHM), vzw's met banden met de lokale besturen enz.

III. DE GEWESTELIJKE PORTAALSITE IN CIJFERS

In 2010 overschreed de portaalsite van het Brusselse Gewest de kaap van 2 miljoen unieke bezoekers per jaar. In de periode 2006-2010 vertegenwoordigde de maintenance door het CIBG een gemiddeld budget van 285.000 euro, human resources inbegrepen. Jaarlijks biedt de site werk aan gemiddeld 1,3 voltijdse equivalent.

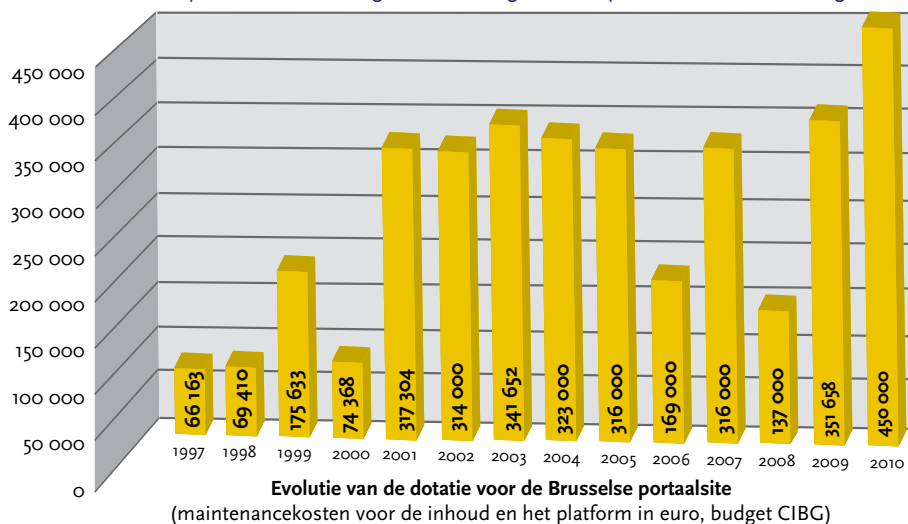
1. Bezoekers van de gewestelijke portaalsite

De statistieken wijzen op een geleidelijke evolutie van het bezoek aan de portaalsite (uitgedrukt in unieke bezoekers). In 2001 werd de kaap van één miljoen bezoekers overschreden (1.003.500 unieke bezoekers) en in 2010 die van twee miljoen (2.046.163). Voor 2011, het jaar van de transformatie, loopt het aantal bezoeken terug omdat de site door Google opnieuw geïndexeerd werd. Daarom was de portaalsite een paar maanden lang minder aanwezig in de zoekresultaten. Met als gevolg dat het bezoek dezelfde beweging volgde: dat is duidelijk te zien in de vergelijkende grafiek 2010-2011 van het maandelijks aantal bezoekers. Dat aantal gaat achteruit in de maand waarin de nieuwe portaalsite gelanceerd werd. In 2004 was dat net zo toen de eerste versie van de portaalsite online ging.



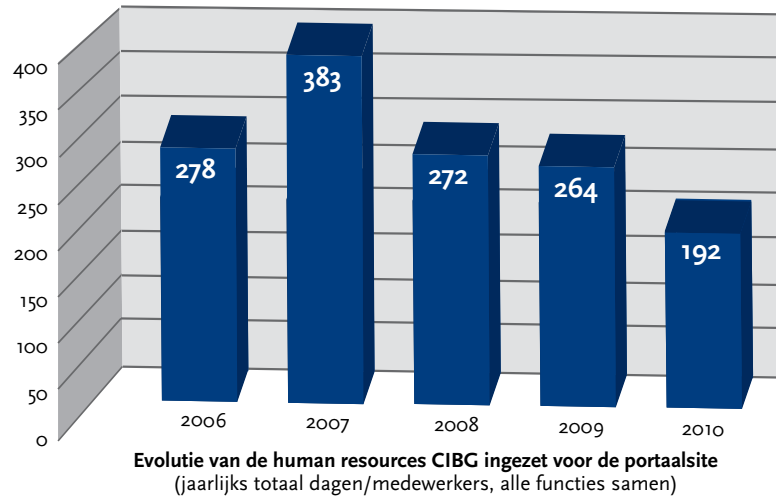
2. Budget van de portaalsite van het Gewest

Tussen 2006 en 2010 werd jaarlijks een budget van gemiddeld 285.000 euro besteed aan de maintenance van de portaalsite. Dat budget is afkomstig van een specifieke dotatie van het gewest.



3. Human Resources

Sinds 1997 steunt de aanwezigheid van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest op het Internet via het CIBG (via de site en later de portaalsite) op een beperkt team. De interne human resources van het CIBG ingezet voor de portaalsite bereiken een jaargemiddelde van 277,74 mandagen tussen 2006 en 2010. Dat is net geen 1,3 voltijdse equivalent¹⁷.



Het operationeel beheer staat onder het toezicht van de gewestelijke contentmanager die hulp krijgt van interne medewerkers van het CIBG en van externe dienstverleners.

Haar taak bestaat erin de redactionele en technische bijdragen te coördineren, beslissingen over evolutievoorstellen te nemen.

Intern zet het CIBG nog medewerkers in voor de portaalsite:

- twee web writers die deel uitmaken van het departement Communicatie van het CIBG en die occasioneel content voor de portaalsite schrijven;
- IT-technici voor diensten gekoppeld aan de portaalsite (hosting, ontwikkelingen...).

¹⁷ Berekend op basis van 215 werkdagen per jaar.

Het Internet is een communicatiemedium waar geen enkele openbare instelling nog omheen kan. Voor het Brusselse Gewest alleen al wordt het aantal websites van gewestelijke of lokale entiteiten op ongeveer 200 geschat.

In de ogen van de gebruiker komt dat web nogal chaotisch over en heeft het een grote achterstand op de vele internetnormen en -praktijken. Het voldoet niet aan de huidige criteria voor goede communicatie. Welke denkplaatjes - en bovenal acties - zijn haalbaar in die context?

Het Gewest moet de nodige middelen voorzien om een coherent internetlandschap te creëren waarmee het beter voldoet aan de vereisten van het e-government en van de gebruikers. Om het met een metafoor te zeggen: het landschap moet van de huidige jungle veranderen in een overzichtelijke structuur.

Wat impliceert dat het Gewest en de 19 gemeentes een gemeenschappelijk beleid vinden, met respect voor de diversiteit van elke partner, om de dialoog met de burger aan te gaan. Want net daarin ligt de hele uitdaging van vandaag: tegenover een burger die zelf content publiceert, vooral dan op de sociale netwerken, volstaat het niet langer om op het Internet aanwezig te zijn zonder meer. Helaas beperken vele besturen zich momenteel tot een strikt minimum.

1. Het Brusselse web in achterstand

Naar schatting zijn er zo'n 200 Brusselse instanties en openbare instellingen aanwezig op het Internet. Anders gezegd, heeft zowat de hele public sector, op zowel gewestelijk als lokaal niveau, een site op het web: er leeft dus een sterke wil om online te communiceren.

Wat beslist toe te juichen valt. De analyse van die sites komt echter tot de slotsom dat die aanwezigheid volstrekt niet gecoördineerd is en bovendien tal van minpunten en incoherenties vertoont. Het handjevol innoverende sites kan niet doen vergeten dat de meeste sites aan een traditionele aanpak blijken vast te houden.

Een brede aanwezigheid maar...

Zelfs in 2011 blijft het internetbeleid van de Brusselse overheden tot een minimum beperkt: een eigen internetsite hebben. Voor velen houdt het daarbij op of de site wordt nooit bijgewerkt. Getuigen daarvan de lange levensduur van sommige sites of het gebrek aan toegankelijkheidsnormen en interactieve mogelijkheden.

Die vaststelling is afkomstig uit een kwantitatief onderzoek dat voor dit kader werd uitgevoerd. Nemen we de gewestelijke portaalsite als startpunt, dan telde dit overzicht 157 instanties, instellingen of initiatieven van algemeen belang¹⁸. Het onderzoek analyseerde de online aanwezigheid van die entiteiten en inventariseerde meer bepaald:

- het bestaan van een website, wat het *minimum minimorum* is dat we vandaag mogen verwachten op het vlak van transparantie en informatie aan het publiek;
- de toegankelijkheid voor alle bezoekers volgens het AnySurfer-label;

¹⁸ Dat overzicht omvat:

- op gewestelijk niveau: de instellingen (Regering, Parlement, Gemeenschapscommissies...), de ION's, het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de ziekenhuizen van het IRIS-netwerk, en thema- of evenementensites;
- op lokaal niveau: de Brusselse gemeentes, de OCMW's, de intercommunales en de politiezones.

- de interactiviteit, bijvoorbeeld aan de hand van kaarten of de mogelijkheid om de informatie op een webpagina te delen, vooral dan via de sociale netwerken;
- de aanwezigheid op die netwerken zelf.

Een blik op het Brusselse web leert ons dat:

- slechts 10 sites een AnySurfer-label hebben en dat, meer algemeen, 37 sites toegankelijkheidshulp aanbieden, doorgaans in de vorm van knoppen om de lettergrootte te wijzigen;
- slechts 28 sites een interactieve kaart aanbieden en 33 sites een statische kaart;
- 91 sites niet vermelden wanneer ze online gingen of de laatste keer bijgewerkt werden;
- 92 sites de gebruiker geen enkele mogelijkheid bieden om de inhoud te delen;
- 118 sites op geen enkele manier op de sociale netwerken aanwezig zijn;
- slechts 9 OCMW's een eigen site hebben; de overige 10 OCMW's zijn op de site van hun gemeente opgenomen;
- ten minste 5 sites de laatste 10 jaar (of langer) niet vernieuwd werden, terwijl bepaalde sites helemaal in de steek gelaten werden;
- 3 intercommunales geen site hebben;
- er slechts 2 mobiele versies voor smartphones beschikbaar zijn (stad Brussel en MIVB).

Internetsnormen ver zoek in de content

Een diepgaandere kwalitatieve analyse van het Brusselse web bevestigt dat gebrek aan proactiviteit. Ook op dat vlak stellen we een achterstand vast:

- in de structuur van de sites: het blijft moeilijk voor de bezoeker om snel de juiste inhoud te vinden;
- in de internetredactie: de best practices worden niet toegepast. De vaak administratieve informatie is in een ambtenarenstijl geschreven en vertrekt niet vanuit het standpunt van de gebruiker;
- in het webdesign: de maquettes zijn te veel op een esthetisch effect gericht, ten koste van de leesbaarheid van de inhoud.

Deze snelle analyse bevestigt de resultaten van het jaarlijkse onderzoek Website Monitor Lokale Besturen van het onafhankelijke bureau Indigov naar de websites van Vlaamse en Brusselse gemeentes en steden.

In 2008 behaalden de 19 Brusselse gemeentes de laagste score voor 5 van de 6 onderzochte aspecten, waaronder bruikbaarheid, interactiviteit en e-bestuur. Alleen de Brusselse gemeentes die met het elektronische loket IRISbox werkten, kregen de hoogste podiumplaats voor hun online dienstverlening.

Markant detail: voor de editie 2011 worden de gemeentes voortaan aangezocht om op vrijwillige basis deel te nemen. Slechts drie Brusselse gemeentes stuurden informatie door.

Verwaarloosde visuele identiteit voor het Gewest

Naar aanleiding van de vernieuwing van de portaalsite van het Brusselse Gewest, liet het CIBG een onderzoek¹⁹ uitvoeren naar de toepassing van de gewestelijke stijlgids op het Internet. De belangrijkste conclusie: er bestaat geen enkele visuele band die aangeeft dat alle sites van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest tot dezelfde groep behoren.

De studie peilde naar alle elementen die een visuele identiteit uitmaken, namelijk: de naam, het logo of embleem, de kleur (de hoofdkleuren) en de typografie (lettertype en lettergrootte). Het onderzoek wilde nagaan hoe een site van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest als dusdanig herkend wordt en hoe zo'n site zich onderscheidt van andere, niet officiële sites.

Uit het onderzoek bleek dat er grote lacunes gapen in het beheer van de gewestelijke visuele identiteit en wel om volgende redenen:

- het verschil in het gebruik van het gewestembleem, de iris: vele instanties of instellingen die van het Gewest afhangen gebruiken de iris in hun logo, maar wijken af van de gewestelijke *style guide*: ze vervormen ofwel de verhoudingen, ofwel de grafische compositie van het embleem;
- de discrepanties en visuele incoherentie tussen de sites van het Gewest: de iris staat op heel uiteenlopende plaatsen op de webpagina's van heel wat verschillende gewestelijke websites;
- het bestaan van bestuursites zonder enige tekens die aangeven dat ze tot het Brussels Hoofdstedelijk Gewest behoren; daarnaast leven sites van evenementen of initiatieven waaraan het Gewest als partner meewerkt de grafische normen voor de iris niet na. En dat nog buiten de sites gerekend die geen enkele band hebben met het Gewest en de iris onrechtmatig gebruiken.

2. Doel: een doeltreffende aanwezigheid op het Internet

De versnippering van de bevoegdheden in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest mag niet verhinderen dat er gemeenschappelijke best practices voor het Internet worden vastgelegd. Niet alleen om een coherent imago van de overheid te bevorderen, maar ook en vooral om alle doelgroepen de efficiënte online dienstverlening te bieden die ze terecht mogen verwachten.

In 2009 publiceerde het CIBG zijn Witboek²⁰ vlak voor de jongste gewestverkiezingen. Daarin drong het CIBG toen al aan op de noodzaak om de overheid te laten evolueren, zowel op het vlak van transparantie en optimale informatieverstrekking, als voor de toepassingen en diensten aangeboden aan de burgers, ondernemingen enz. In zijn analyse constateerde het CIBG: «Vandaag bestaat de uitdaging er niet in online te zijn, maar wel op een efficiënte manier online te zijn. Dit impliceert dat de website van een bestuur aan duidelijke normen inzake vorm en inhoud moet beantwoorden, die op basis van erkende standaarden opgesteld zijn. Het komt erop aan de relevantie van de inhoud te waarborgen – en hierbij duidelijk de nadruk te leggen op het updaten ervan – alsook de toegankelijkheid van de website voor alle bezoekers, zowel vanuit het oogpunt van de online beschikbaarheid als vanuit het oogpunt van de leesbaarheid. Op dit niveau speelt het Gewest een voortrekkersrol: het moet een uitgebreide webcontent produceren en de verschillende openbare besturen en overheidsinstellingen van het Brusselse Gewest stimuleren om deze normen te volgen.»

¹⁹ Deze studie werd uitgevoerd door het bureau AXEN.

²⁰ CIBG «Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht gewest: 34 maatregelen voor de gewestelijke legislatuur 2009-2014», Witboek, mei 2009. Deze uitgave kan worden gedownload op de website van het CIBG, www.cibg.irisnet.be, in de rubriek «Publicaties».

Het *Witboek* maande aan tot actie en suggereerde verschillende maatregelen op korte, middellange en lange termijn, gericht op:

- de aanwezigheid van de overheid op het Internet;
- de coördinatie van de informatie en communicatie, en wel via de portaalsite van het Brussels gewest;
- de introductie van mobiele toepassingen.

Twee jaar later zijn die aanbevelingen nog dringender geworden.

3. Vijf uitdagingen

Om zijn achterstand in te halen, moet het Brussels gewest een globale e-communicatiestrategie uitwerken die de volgende doelstellingen nastreeft:

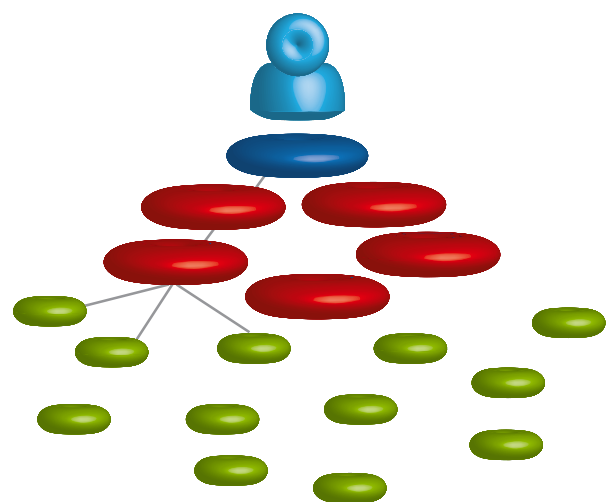
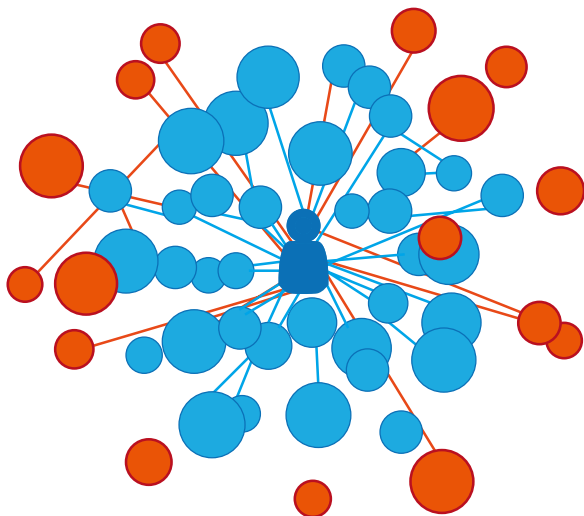
- naar een geremodelleerd internetlandschap evolueren;
- de communicatie en de interactie met de gebruikers (burgers, ondernemingen...) verbeteren;
- de online efficiënte verbeteren om de sites aantrekkelijker te maken voor de gebruiker;
- het aanbod aan e-government en m-governmentdiensten uitbreiden;
- de middelen rationaliseren.

De eerste stap in deze strategie werd gezet toen de nieuwe gewestelijke portaalsite online ging: op deze gebruikersvriendelijke en interactieve site kunnen bezoekers gemakkelijker informatie opzoeken.

3.1. Een Engelse tuin om het Brusselse internetlandschap te organiseren

Het gebrek aan een gezamenlijke aanpak blijkt uit de chaotische wildgroei op het Brusselse web. Wat de internetters te zien krijgen, heeft meer weg van een jungle. Die jungle moet herwerkt worden tot een Engelse tuin waarin de diversiteit van rassen en indelingen blijft bestaan, maar dan op een coherente manier georganiseerd om een harmonieus resultaat te garanderen.

In die Engelse tuin is de gewestelijke portaalsite coherent met andere sites of portaalsites dankzij een organisatie die een totaaloverzicht over de projecten behoudt en de onderlinge interactie regelt.



De gebruiker een coherent weblandschap aanbieden, en de jungle van sites omvormen tot een Engelse tuin

Al enkele Belgische, Vlaamse en Waalse kleuren in de Engelse tuin

Tal van voorbeelden pleiten voor een indeling in een «Engelse tuin» met een gemeenschappelijk beleid dat de identiteit van de verzamelde spelers op geen enkele manier inperkt.

- **Op federaal niveau** is de portaalsite www.belgium.be het gebruikersvriendelijke en centrale toegangspunt naar alle informatie en diensten die federale overheden online verstrekken. De portaalsite garandeert een gestructureerde toegang tot een complex institutioneel internetlandschap dat continu evolueert. Een team, samengesteld uit projectleiders of deskundigen in onlinecommunicatie, heeft de taak om de algemene ervaring van de eindgebruiker op de overheidssites te harmoniseren en te verbeteren. Dat team stelt best practices op en verspreidt ze binnen de federale overheidsdiensten aan de hand van guidelines, opleidingen, aanbevelingen m.b.t. het gebruik van nieuwe media, de harmonisatie van URL's enz.
- **In Wallonië** formuleerde een studie over de gewestelijke internetstrategie in 2007 aanbevelingen om de online coherentie van gewestelijke besturen en instellingen te waarborgen. Die aanbevelingen raden aan om de informatie op te delen volgens een thematische logica en niet volgens de structuur van het Waalse Gewest. Ze adviseren om drie fundamentele elementen in te voeren:
 - een overkoepelende structuur die toeziet op de structurele coherentie van het Waalse web, net als op de naleving van de redactionele, grafische en deontologische charters;
 - een communicatiecel waarin, onder meer, correspondenten voor themasites zijn opgenomen;
 - een dynamisch beheer van de internetcompetenties van de spelers op het terrein.
- **In het Vlaamse Gewest** steunt de informatiestrategie op meerdere kanalen (waaronder een portaalsite en een infopunt met één enkel groen nummer), gecoördineerd door het Contactpunt Vlaamse Infolijn. Voor de communicatie wordt er overlegd met de besluitvormers van de besturen en onderliggende politieke vakgebieden. De portaalsite biedt eerstelijnsinformatie en doorverwijzingen aan. De content is ingedeeld volgens de logica en de vragen van de gebruikers.

Het Vlaams Gewest overweegt om in de toekomst:

- diverse diensten die nog op andere websites worden aangeboden, op de portaalsite te integreren;
- een platform “Mijn portaal” te ontwikkelen waar de gebruiker informatie en diensten die hem interesseren kan verzamelen;
- de verschillende institutionele niveaus nog beter te integreren, bijvoorbeeld dankzij een mix van gemeentelijke en gewestelijke informatie, naargelang de plaats waar de gebruiker woont.

3.2. Het tijdperk van de dialoog: een website volstaat niet meer

De internetcommunicatie wordt (of is) stilaan voorbijgestreefd door nieuwe dialoogmiddelen die de sociale netwerken ondersteunen. Facebook telt 7 jaar na de lancering in 2004 bijna 760 miljoen gebruikers, van wie er 4,36 miljoen in België wonen²¹. Meer dan 100 miljoen *twitteraars*²² in de hele wereld en 7%²³ van de Belgische internetters gebruiken *microblogging* (140 tekens) van Twitter. Dat terwijl slechts 39 openbare entiteiten uit het Brussels Gewest een profiel op Facebook of Twitter hebben. Het Brusselse internet heeft nog te veel weg van een monoloog; het tijdperk van de dialoog is al lang aangebroken.

21 Gegevens 10 oktober 2011, bron: www.socialbakers.com.

22 Gegevens 8 september 2011 (actieve Twitteraars wereldwijd, dit zijn gebruikers die ten minste een keer per maand inloggen), bron: blog.twitter.com/2011/09/one-hundred-million-voices.html.

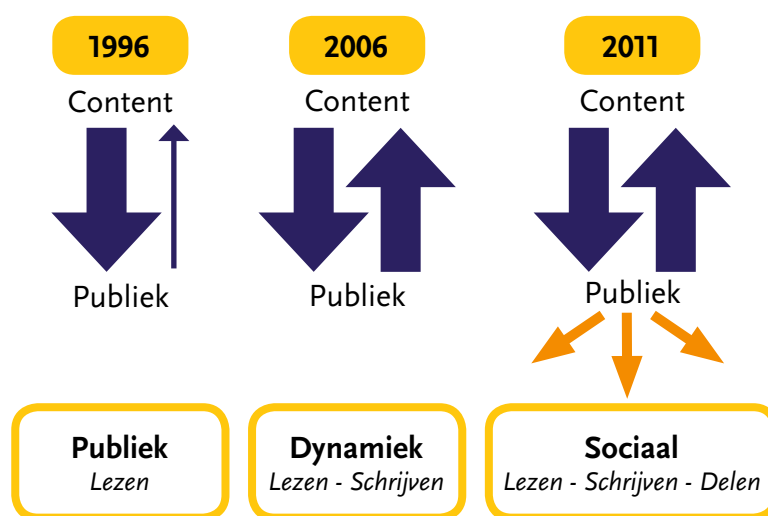
23 Gegevens september 2011, bron: onderzoek InSites Consulting, *Social media around the world 2011*.

« Read, write, share »

Elektronische communicatie bestaat tegenwoordig uit drie handelingen: lezen, schrijven en delen of *read, write, share* om het met de Engelse term aan te duiden. De informatie op het Internet wordt niet langer geconsumeerd of passief ondergaan. Voortaan is informatie een steeds actiever concept. Ondertussen wordt informatie ook mobiel: dat is het paradigma van *anytime, anywhere*, overal, de hele tijd.

Het huidige informatieverspreidingsmodel lijkt dus in niets meer op wat er nog geen vijftien jaar geleden bestond toen de eerste gewestelijke site gelanceerd werd. Geen enkele instantie, geen enkele overheidsdienst kan die nieuwe realiteit ontkennen. Een realiteit die lang niet alleen virtueel meer is, zoals bleek tijdens de mobilisaties die Barack Obama aan de verkiezingsoverwinning hielpen of die recent nog de Arabische Lente in gang zetten.

Het fenomeen kan niet worden gereduceerd tot enkele fanaten die door nieuwe technologieën bezeten zijn. Onze maatschappij ervaart stilaan de invloed van een nieuwe generatie, een generatie die nooit andere manieren om informatie op te zoeken en te verspreiden heeft gekend. We hebben het al niet meer over de beroemde Y-generatie van de *digital natives*: dit is het tijdperk van de Z-generatie voor wie e-mail al bijna even verouderd is als een telegram voor diegenen die nog weten wat dat is.



De gewoontes van die generatie breken ook in de andere leeftijdsgroepen van de bevolking door. Het profiel van de sociale netwerkers is al lang van *early adopters* naar het algemene publiek geëvolueerd. Kijken we maar naar de Facebook-gemeenschap die een gemiddelde leeftijd van 38 jaar heeft (31 jaar in België).

Aanpassen, maar hoe?

De vraag die we ons momenteel moeten stellen is hoe we ons aan die nieuwe realiteit kunnen aanpassen. Om mee te zijn met de nieuwe gebruiken, om zich niet in een hoek te laten dringen, moeten de gezaghebbers hun organisaties de middelen geven om de nieuwe communicatietechnieken toe te passen in het tijdperk van de sociale netwerken.

Er is weliswaar nog een lange weg af te leggen, zowel qua mentaliteit als qua praktische aspecten, toch is dit een formidabele en boeiende uitdaging voor wie wil inzien welke essentiële mogelijkheid dit medium biedt: in het middelpunt van de agora blijven. Maar die uitdaging wordt ook dringend: die revolutie is niet voor morgen. Ze had gisteren al plaats.

Sociale netwerken genegeerd in het Brusselse Gewest

Slechts 39 instanties, instellingen of openbare initiatieven hebben een pagina op de sociale netwerken. De rest blijft blind voor deze nieuwe netwerken. Zo ontbreken er bijvoorbeeld: 14 gemeentes, 18 OCMW's, 9 ION's en 10 intercommunales.

Overzicht CIBG van de Brusselse overheidsaanwezigheid op het net, oktober 2011

Een grote meevaller is dat de overheden daarvoor kunnen terugvallen op oplossingen die al bestaan. Het warm water hoeft niet opnieuw te worden uitgevonden: de tools bestaan, ze hoeven alleen te worden toegepast. Miljoenen gebruikers werken er al mee: ze hoeven dus niets meer aan te leren. Net zoals het met *cloud computing* mogelijk is om alleen de informaticaresources te gebruiken die men nodig heeft en wanneer men die nodig heeft, bieden de tools van sociale netwerken het voordeel dat men zich op de enige meerwaarde van communicatie kan concentreren: de content, en dat de mens voorrang krijgt: de mensen die instaan voor het *content management* en het *community management*²⁴. Geen onmogelijke opgave dus...

3.3. Internetprojecten die voldoen aan de online verwachtingen van het publiek

Om aan de verwachtingen van het publiek te voldoen, moet een website een verrijkende ervaring bieden. Peter Morville, al jarenlang een deskundige in informatica-architectuur en meer bepaald in webtoepassingen, schetst de ervaring van de gebruiker als een bijenkorf met zeven cellen als de site zijn gebruikers een reële meerwaarde wil meegeven. De vragen die men zich over een website moet stellen, is de vraag of de site:

- **nuttig** is: lost de site een echte behoefte van het publiek in of is hij enkel een oplossing voor een veronderstelde behoefte?
 - **aantrekkelijk** is: zijn het design, de "look and feel" uitnodigend?
 - voor iedereen **toegankelijk** is, en meer specifiek volgens het AnySurfer-label?
 - **geloofwaardig** is: is de aangeboden informatie van die aard dat ze het vertrouwen van de gebruiker wint?
 - **vindbaar** is: haalt de site goede referencingsprestaties, zowel wat betreft de trefwoorden als de informatie die de gebruiker zoekt?
 - **ergonomisch** is: is de site gemakkelijk te gebruiken, zowel qua structuur als qua functies?

Die toegevoegde waarde moet worden geobjectiveerd en blijven bestaan zolang de site bestaat. Wat inhoudt dat:

- ze **gemeten** wordt aan de hand van herhaaldelijke kwaliteits- en kwantiteitsenquêtes;
- de gebruikerservaring **vergeleken** wordt met die van andere openbare sites.

Die permanente evaluatie kadert in de **levenscyclus** van een website die aanzienlijk moet worden ingekort. Zodra een site online staat, moet zijn opvolger al in de steigers worden gezet op basis van de informatie van die beoordelingen en van technologie- en trendwatching.

²⁴ De *community manager*, ook wel *reputation manager* is de persoon die in naam van een organisatie de dialoog op sociale netwerken over die organisatie volgt en leidt, en toeziet op haar *e-reputation*. Die persoon «heeft de sleutels» van, bijvoorbeeld, het Facebook-profiel van een organisatie om content op te stellen, opmerkingen, kritiek en vragen van het publiek te beantwoorden in overleg met de andere departementen van de organisatie (doorgaans, maar niet uitsluitend: communicatie, marketing, klantendienst).



3.4. Dienstverlening steeds meer online, steeds mobieler

Het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en de lokale overheden zijn op diverse niveaus betrokken bij initiatieven voor online dienstverlening. Het CIBG speelt altijd al een rol als innoverende locomotief op dat vlak. Op het net verschenen er voorbeeldrealisaties die voor het publiek toegankelijk zijn, zoals het elektronische loket IRISbox, of die in de coulissen actief zijn, zoals NOVA, het verwerkingsplatform voor de aanvraag van stedenbouwkundige en milieuvergunningen.

Die impuls moet worden voortgezet, met een sterkere transversaliteit tussen de besturen en met een verdere integratie van de authentieke bronnen.

De modernisering en doeltreffende optimalisering van het bestuur voor het publiek slaan de weg van de e-government en m-government in dankzij:

- een aanbod van steeds interactievere online diensten: de doelstelling hier is en blijft: de dienstverlening laten opstappen naar een volledige online verwerking of zelfs een personalisatie van de dienstverlening (proactieve en automatische afhandeling van een procedure²⁵);
- een groeiend aanbod mobiele diensten: bedoeling hier is toepassingen aan te bieden op dé terminal die steeds vaker gebruikt wordt: de smartphone.

3.5 Schaalvoordelen aanmoedigen

De aanwezigheid op het Internet heeft zijn prijs. Een site of dienst creëren of ontwikkelen vergt heel wat werk van een aantal mensen, net als de hosting en de maintenance. Het web met meer dan 200 gewestelijke of lokale sites vertegenwoordigt een aanzienlijk budget, net nu er steeds meer druk op de overheidsuitgaven komt te staan. Daarom mogen we pistes om de kosten van de overheidsaanwezigheid op het Internet globaal te verlagen niet links laten liggen.

«Delen» is hét trefwoord in de werking van het CIBG. Het centrum stelt gemeenschappelijke investeringen voor vergelijkbare noden voor aan meerdere gebruikers en biedt hun identieke of gelijksoortige diensten aan, terwijl het de kostprijs voor die investeringen kan spreiden. Die filosofie ligt aan de grondslag van de ontwikkeling van IRISnet en het gewestelijke Data center, de pijlers van een innoverend gewestelijk ICT-beheer tegen een redelijke prijs.

Platformen, content, ervaringen of zelfs human resources delen belemmert de autonomie van de verschillende bevoegdheids- of bestuursniveaus op geen enkele manier. De internetaanwezigheid kan worden gerationaliseerd aan de hand van samenwerkingsvormen die elke speler de vrijheid laten om zijn aanwezigheid te personaliseren of nieuwe initiatieven te ontwikkelen.

Al mogen de nadelen van dergelijke aanpak niet worden geminimaliseerd; zo zijn overleg en samenwerking tussen de gebruikers absoluut noodzakelijk. Maar wegen ze op tegen de potentiële schaalvoordelen? Die omschakeling is een uitdaging, zij het misschien meer voor onze manier van denken dan voor de praktische uitvoering.

4. De visie en werking van het CIBG

Het Brusselse Gewest is het zichzelf verplicht om zijn achterstand in te halen en de nieuwe e-communicatieuitdagingen aan te gaan. Dit veronderstelt structurele acties en het engagement van de voltallige Regering. Vanuit de opdracht die het in 1997 kreeg toevertrouwd en zijn internetervaring is het CIBG de logische partner om aanbevelingen op dat vlak te formuleren.

²⁵ Deze doelstelling werd overgenomen uit het analyseraster van de Europese Commissie in het jaarlijkse onderzoek naar de online beschikbaarheid van openbare diensten (*eGovernment benchmark survey*) beschreven in het benchmarkingrapport 2010. Dit rapport kan worden gedownload op www.epractice.eu/en/library/5283331.

De vijf besproken uitdagingen vormen de krijtlijnen voor de visie van het CIBG op de toekomst van het Brusselse web. Die visie kan in één woord samengevat worden: efficiëntie. Ze streeft één enkel doel na: focussen op de gebruiker zodat hij gemakkelijker toegang krijgt tot de gegevens en diensten die hij zoekt.

Het Centrum ging al tot de actie over. De projecten die onder zijn leiding staan of waarvoor het zijn human en technologische resources inzet, geven het voorbeeld dankzij:

- de invoering van een transversaal totaalbeheer van het Brusselse web;
- de onderlinge verbinding tussen de gewestelijke portaalsite en de thematische portaalsites;
- de opstelling van richtlijnen om de coherentie en efficiëntie op het net te bevorderen;
- de integratie van sociale netwerken in de gewestelijke e-communicatiestrategie.

4.1. Invoering van een transversaal totaalbeheer van het Brusselse web

De gewestelijke portaalsite en de thematische portaalsites staan model voor een transversaal totaalbeheer van internetprojecten. De teams en verantwoordelijkheden werden rond gemeenschappelijke doelstellingen gestructureerd om een beter resultaat te garanderen. Het CIBG staat in voor de technologische controle en de projectleiding.

Al moeten we ruimer gaan denken. Het CIBG startte al met een initiatief voor een gewestelijke denktank waaraan de internet- of communicatieverantwoordelijken van diverse Brusselse overheidsspelers deelnemen. Daarnaast pleit het CIBG voor de oprichting van een gewestelijke e-communicatiecel die de nodige bevoegdheden krijgt.

4.1.1. Het redactiecomité van de gewestelijke portaalsite

Voor de gewestelijke portaalsite komt er bijvoorbeeld elke maand een redactiecomité bijeen, samengesteld uit de teams van het CIBG, het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest en van de DBDMH. Dat comité:

- volgt het werk in uitvoering op;
- bepaalt en start de toekomstige ontwikkelingen voor zowel de content als de functies;
- volgt het bezoek aan de portaalsite op aan de hand van statistische informatie;
- houdt de hiërarchieën van het CIBG, het Ministerie en de kabinetten van de betrokken ministers of staatssecretarissen (Informaticabeleid en Administratieve vereenvoudiging) op de hoogte over deze verschillende aspecten.

Deze embryonale cel internetcommunicatie is aan het werk sinds de vorige versie van de gewestelijke portaalsite. Haar ervaring vormt de ideale uitvalsbasis voor een organisatie met een ambitieuzere rol: een echte gewestelijke e-communicatiecel.

4.1.2. Een denktank die ervaringen en best practices uitwisselt

Parallel met zijn samenwerking met het MBHG en de DBDMH voor de nieuwe portaalsite van het Brussels gewest, wilde het CIBG zijn verenigende rol nog meer inhoud geven en lanceerde daarom een Brusselse openbare denktank rond e-communicatie. Die denktank wil de kwaliteit van het Brusselse web verbeteren dankzij de uitwisseling van ervaringen en best practices, als voedingsbodem voor de visie en werking van alle betrokkenen.

Er werd een uitnodiging verstuurd naar een aantal mensen dat rechtstreeks betrokken is bij het beheer van de Brusselse overheidssites. Ze zijn bovendien representatief voor de verschillende gewestelijke en lokale bevoegdheids- en bestuursniveaus.

In de praktijk bestaat de denktank voornamelijk uit communicatieverantwoordelijken en internetspecialisten²⁶.

Deze groep van deskundigen vergaderde een eerste keer in juni 2010. Op de agenda: de presentatie van het ontwerp van de Brusselse gewestelijke portaalsite die toen in volle ontwikkeling was.

Daarna volgden nog vier vergaderingen, op trimestriële basis. Op die vergaderingen:

- werd kennis genomen van de strategie en acties rond e-communicatie die de leden van de denktank hadden opgezet;
- werd de herwerking van de webpagina's "Ondernemingen" van de gewestelijke site gedeeld met het Brussels Agentschap voor Ondernemingen;
- de samenwerking met instellingen zoals de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Commission communautaire francophone, de gemeentes en de Haven van Brussel verbeterd.

4.1.3. Een gewestelijke e-communicatiecel

Zowel het redactiecomité van de gewestelijke portaalsite als de denktank vormen een opstap naar de oprichting van een echte gewestelijke e-communicatiecel. Het CIBG pleit ervoor dat het Brussels Hoofdstedelijk Gewest een voorbeeld neemt aan de gestructureerde visie op de internetaanwezigheid van de federale overheid en het Vlaamse en Waalse Gewest. Het Centrum roept de Brusselse politiek op om een totaalbeleid uit te stippelen voor de online aanwezigheid dat de versnippering van de bevoegdheden overstijgt.

De uitvoering van dat beleid kan worden toevertrouwd aan een gewestelijke e-communicatiecel die concreet de opdracht zou krijgen om:

- een algemene en gewestelijke e-communicatiestrategie (de Engelse tuin) uit te werken en daarin de behoeften van de verschillende bestuursniveaus op te nemen;
- met gevestigd gezag richtlijnen op te leggen voor een gebruikersgerichte en thematische aanpak;
- e-governmentinitiatieven in het Gewest te coördineren, want die kunnen niet los gezien worden van e-communicatie;
- themaredacties in de besturen te organiseren, naar het model van de themaportaalsites Mobiliteit, Openbare ruimtes of Monumenten en Landschappen;
- diensten aan te bieden op het vlak van:
 - strategie;
 - infrastructuur en technologieën;
 - projectbeheer, internetexpertise;
 - contentmanagement (redactie, communicatie).

²⁶ De denktank wordt aangestuurd door het CIBG en verenigt momenteel afgevaardigden van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, de Haven van Brussel, Actiris, het Brussels Agentschap voor Ondernemingen, de Vlaamse Gemeenschapscommissie, de Commission communautaire francophone, het kabinet van de Brusselse staatssecretaris Bruno de Lille, Research in Brussels, de gemeente Schaarbeek en het OCMW van Molenbeek.

4.2. Onderlinge verbinding van de content en diensten tussen de gewestelijke portaalsite en de thematische portaalsites

De recente lancering van enerzijds de gewestelijke portaalsite en anderzijds de themaportaalsites sluit aan op de nood om de internetaanwezigheid op een coherente manier vorm te geven:

- de gewestelijke portaalsite – geherstructureerd en op de gebruiker gericht – fungeert als toegangspunt van hoog niveau tot de gewestelijke informatie;
- de themaportaalsites integreren een transversale visie op diensten rond een specifiek thema: dat geldt voor de portaalsites:
 - Mobiel Brussel (www.mobielbrussel.irisnet.be) die alle informatie verenigt over de vervoerwijzen, de werkzaamheden, de toestand van het verkeer in real time en de heraanlegwerken in het Brussels gewest;
 - Openbare ruimte (www.openbareruimtebrussel.irisnet.be) die alle informatie verenigt over de herinrichtingswerken aan openbare wegen, pleinen, tunnels en metrostations in het Brussels gewest.

Om deze projecten te ondersteunen, ontwikkelde het CIBG zijn expertise gebaseerd op twee contentmanagementsystemen met specifieke doeleinden:

- Plone voor sites en portaalsites waarvan de content voornamelijk uit tekst bestaat, zoals de gewestelijke portaalsite of andere creaties zoals de portaalsite Stedenbouw van het Ministerie van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest;
- Django voor portaalsites die een gevarieerd functiepakket aanbieden, zoals de portaalsite Mobiel Brussel.

4.3. Opstelling van richtlijnen om de coherentie en efficiëntie op het net te bevorderen

Een omkadering aan de hand van richtlijnen kan niet ontbreken in een sfeer van coherentie en samenwerking tussen de gewestelijke entiteiten. Idealiter omvatten deze richtlijnen:

- een stijlguide die de grafische elementen vastlegt die het handelsmerk moeten worden van elke site (zowel portaalsites als eventensites) die uitgaat van een entiteit van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest. Die guide legt regels op voor de logo's en officiële emblemen, de lettertypes, de hoofdkleuren, het gebruik van de grafische elementen, de keuzeprijncipes voor afbeeldingen enz.;
- een stijlguide die vastlegt hoe de content van de sites beheerd, goedgekeurd en voorgesteld moet worden om de basiskwaliteit te garanderen. Die guide reikt ook regels aan voor de redactie, afbeeldingen, de organisatie van de informatie en de toegankelijkheid;
- een ergonomisch charter dat regels oplegt opdat de gebruiker gemakkelijk met de site overweg kan;
- een guide met best practices die bijvoorbeeld aangeven hoe de statistieken gerapporteerd worden.

Voor de nieuwe portaalsite van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest werden deze elementen al gedefinieerd. Ze kunnen uiteraard worden gedeeld zodat alle internetprojecten er gebruik van kunnen maken.

4.4. Integratie van sociale netwerken in de gewestelijke e-communicatiestrategie

Om hen van die koudwatervrees af te helpen, ging het CIBG eerst op zijn eigen niveau aan de slag. Het centrum maakte een profiel aan op Facebook, Twitter en LinkedIn. De nieuwe gewestelijke portaalsite bevat de nodige tools opdat bezoekers de inhoud kunnen delen op Facebook en Twitter. De site heeft ook een eigen Facebook-pagina.

De ervaring van het CIBG

Zoals het CIBG al in 1997 benadrukte bij de lancering van de Brusselse gewestelijke site, kan die aanwezigheid op zich niet volstaan. De site moet de nodige human resources krijgen en in de communicatie van een organisatie passen. Alleen al om het Twitter-account van het CIBG te beheren, is een medewerker een paar uur per week bezig om geregeld nieuwe tweets te posten, content en nieuws van andere accounts uit de ICT-wereld over te nemen en de abonnees van de eigen account te volgen.

Sociale netwerken centraal op de Jaarlijkse Conferentie 2011 van het CIBG

Het CIBG wil daarin nog verder gaan en besloot om zijn jaarlijkse conferentie, op 9 december 2011, aan sociale netwerken te wijden en meer specifiek aan de uitdagingen en kansen die ze vertegenwoordigen voor de openbare spelers.

De conferentie wil een bron van inspiratie zijn voor alle Brusselse overheidsspelers²⁷. Een gevarieerd panel van sprekers zal er het woord nemen. Sommigen werden uitgenodigd om hun strategische visie op de plaats van sociale netwerken in de overheidscommunicatie. Terwijl anderen betrokken zijn bij het praktische beheer van overheidsinitiatieven rond sociale netwerken.

Bij het ter perse gaan van dit katern hebben de volgende sprekers al toegezegd:

- Dhr. Vincent van Quickenborne, federaal minister voor Ondernemen en Vereenvoudiging;
- Mevr. Audrey Benoît, social media manager bij het Brusselse digitale agentschap Emakina;
- Dhr. Polle de Maagt, consultant gespecialiseerd in sociale media;
- Dhr. Pascal Renes van de Politiezone WOKRA over het gebruik van sociale media in de politietaken.

²⁷ Het CIBG nodigt bestuursleden en IT-deskundigen van alle - zowel gewestelijke als lokale - Brusselse overheden en overheidsdiensten uit op zijn Jaarlijkse Conferentie. Gemiddeld gaan zo'n 400 mensen in op die uitnodiging van het CIBG.

«De politieke wereld is het contact met de burger kwijt.» «De administratie is traag en inefficiënt». Onterechte beweringen, al zit er toch een kern van waarheid in deze meningen. Uiteraard kunnen nieuwe technologieën en meer specifiek de onlinestrategie van de Brusselse openbare actoren op zich die vooroordelen niet doen verdwijnen. Maar ze kunnen daar wel een rol in spelen.

Dat blijkt alvast uit de analyses die in dit Katern aan bod kwamen. Op enkele uitzonderingen na blijken de Brusselse overheden erg huiverig te staan tegenover een online-aanwezigheid. In die vijftien jaar sinds de lancering van de eerste gewestelijke website is de mentaliteit nog niet echt veranderd: de meeste Brusselse overheidsspelers schitteren door hun afwezigheid op de sociale netwerken.

Maar de buitenwereld blijft niet stilstaan. De wereld evolueert met nieuwe technologieën die hij zich steeds sneller eigen maakt. Wanneer de overheid dezelfde faciliteiten aanbiedt als private e-commerce of e-bankingdiensten, gaan gebruikers daar massaal op in. Het succes van de Tax-on-webtoepassing op federaal niveau is daar met zijn miljoenen online ingediende aangiftes een overweldigend bewijs van.

Terwijl het back office die elektronische aangiftes veel sneller kan verwerken. Met als gevolg dat het aanslagbiljet veel sneller in de bus van de belastingbetaler valt en hij een eventuele terugbetaling veel sneller op zijn bankrekening krijgt. Wat niet betekent dat de belastingbetaler daarom minder afkerig staat tegenover belastingen of dat de minister van Financiën daarom herverkozen zal worden. Dat is ook niet de bedoeling van nieuwe technologieën. Wel voldoen ze aan de fundamentele vraag naar efficiëntie van de burger tegenover een overheidsdienst. Een bestuur plaatste de gebruiker centraal in zijn procedures; de gebruiker ging massaal in op de oproep. Quod erat demonstrandum.

Wat heeft het Brusselse Gewest nog nodig om mee op de trein van de e-communicatie en het e-government te stappen? Tal van diensten bestaan al: websites, elektronisch loket, transversale platformen... Wat echt ontbreekt, dat is de wil om ze te integreren in een totaalbeleid gebaseerd op efficiëntiecriteria en dus gericht op de gebruiker. Ons Gewest heeft dus een mentaliteitsverandering nodig om de overgang naar een e-gewest af te ronden. En daar hangt heel wat van af..

DE KATERNEN VAN HET CIBG

Het Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest heeft als taak het gebruik van informatie- en communicatietechnieken te organiseren, te promoten en te verspreiden zowel bij plaatselijke overheden als bij de verschillende besturen van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Het Centrum heeft binnen deze context als opdracht te informeren, met name door de publicatie van Katernen die een beeld vormen van zijn activiteiten, projecten of de evolutie van de technologieën.

RECENTE PUBLICATIES:

2010

Katern 31 Bundeling van de overheidsbesturen voor een performante en kwalitatieve dienstverlening: het gewestelijke platform NOVA

2009

Katern 30 IRISnet, success story voor een IT-gewest

Speciaal nummer CIBG-Witboek - Een prestatiegericht ICT-beleid voor een prestatiegericht gewest: 34 maatregelen voor de gewestelijke legislatuur 2009-2014

2008

Katern 29 Het Multimediaplan voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest, 1998-2008: balans en perspectieven

2007

Katern 28 Scenario voor een draadloos stadsnetwerk voor het Brussels Hoofdstedelijk Gewest

De Katernen van het CIBG zijn beschikbaar in elektronisch formaat en te vinden op www.cibg.irisnet.be.

Voor meer informatie stuurt u een mailtje naar communicatie@cibg.irisnet.be

Redactie en coördinatie:
Afdeling Communicatie CIBG

Gedrukt met plantaardige inkt op papier afkomstig uit duurzaam beheerde bossen (FSC-label).

© 2011 - Centrum voor Informatica voor het Brusselse Gewest - CIBG.
Alle rechten voorbehouden.

Verantwoordelijke uitgever: Hervé Feuillien
CIBG
Kunstlaan 21 - 1000 Brussel
T 32 2 282 47 70 F 32 2 230 31 07
www.cibg.irisnet.be - info@cibg.irisnet.be

