

SmartGov

Beleidssamenvatting Smart Gov (2016-2019)
Gefinancierd door JPI Urban Europe (call ERA-NET Cofund Smart Urban Futures) |
VerDuS SURF

Pagina op de VerDuS-Website: <https://www.verdus.nl/project/smartgov/>
Project website: www.smartgov-project.eu

De Nederlandse onderzoekers in dit project waren:
dr. Reinout Kleinhans (TUD)
prof. dr. Peter van Oosterom (TUD)
drs. Wilko Quak (TUD)
prof. dr. Maarten van Ham (TUD)

Het project SmartGov draait om het versterken van besluitvormingsprocessen door tweerichtingscommunicatie tussen burgers, overheden en andere belanghebbenden in slimme steden mogelijk te maken. Hierbij wordt vooral gekeken naar de rol van Linked Open Data en sociale media, gecombineerd met zogenoemde Fuzzy Cognitive Maps (FCM's).

Inleiding

Overheids- en institutionele organisaties op alle niveaus, vanaf de Europese Raad en Europese Commissie tot en met afzonderlijke gemeenten, maken steeds vaker gebruik van sociale media (SM) en sociale netwerksites (SNS) (zoals Facebook en Twitter) om te communiceren met hun 'burger-volgers' dan wel om ze te informeren. Met name op lokaal niveau maken overheden gebruik van SNS bij wijze van een nieuw informatiekanaal voor tweerichtingscommunicatie en samenwerking met burgers en biedt het de mogelijkheid om hen te betrekken bij het ontwerp en uitvoering van beleid in verschillende domeinen. Daarbij staan overheden voor veel uitdagingen waarmee hun eigen inspanningen worden ondermijnd en het potentieel en de effectiviteit van SNS met het oog op verbeterde communicatie en samenwerking, wordt beperkt.

Bewijs verkregen uit het SmartGov project laat zien dat de meeste uitdagingen betrekking hebben op de volgende aspecten: het garanderen van privacy, gegevensbescherming, nauwkeurigheid en consistentie van informatie, het realiseren van geïntegreerde werkstromen tussen afdelingen, het identificeren van stakeholders een verbinding mee aan te gaan, het bepalen van de gedragscode voor medewerkers en het definiëren van duidelijke rollen en verantwoordelijkheden.

Deze samenvatting bevat praktische aanbevelingen voor overheden, met name op lokaal niveau, om deze uitdagingen het hoofd te kunnen bieden en effectief gebruik te kunnen maken van sociale netwerksites voor communicatie- en samenwerkingsdoeleinden. De aanbevelingen zijn gebaseerd op uitgebreide analyse van relevante academische literatuur, evenals interviews en vragenlijsten met de SmartGov Project pilotsteden.

Bepaal je netwerkstrategie voor sociale media

Neem een besluit over een netwerkstrategie ten aanzien van sociale media voor samenwerkingsdoeleinden en identificeer daarbij twee belangrijke componenten: 1) de doelgroep, dat wil zeggen de groep van stakeholders en de beïnvloeders met wie zij graag zouden willen samenwerken, en reik prikkels aan wie ze willen prikkelen om bij te dragen en 2) andere overheidsdiensten om mee samen te werken.

Eerder onderzoek toonde aan dat tot drie jaar geleden een minderheid van 25 regeringen van OESO-landen een speciale sociale media strategie bezat. Omdat de afdeling

mobiliteit en transport bijvoorbeeld voornamelijk woon-werkverkeer als doelgroep had waarbij het zou moeten netwerken met openbaarvervoermaatschappijen, verkeersafdelingen en openbare werken om haar doelgroep van relevante en actuelere informatie te voorzien. Netwerken tussen verschillende afdelingen kan echter resulteren in meer samenwerking tussen afdelingen. Met een positief effect op de structuur en het bestuur van de hele organisatie.

Kernboodschap

- *Een socialmediastrategie maakt het mogelijk relevante stakeholders te identificeren en meer samenwerking tot stand te brengen*
- *Richtlijnen voor social media helpen bepalen hoe vaak berichten moeten worden geplaatst, wat voor informatie gedeeld wordt en hoe je kunt inspelen op de verwachtingen van gebruikers*
- *Coördinatie tussen verschillende afdelingen is essentieel voor het uitwisselen van best practices*
- *Het toewijzen van duidelijke taken en verantwoordelijkheden voor social media verhoogt de doeltreffendheid van de organisatorische inspanningen op sociale media*
- *Het op elkaar afstemmen van social media, servers en netwerken vergemakkelijkt het beheer evenals de activiteiten en interactie van gebruikers*
- *Eigenaarschap en controle van gegevens is essentieel om de privacy, nauwkeurigheid en beoordeling van social media-activiteiten te garanderen*
- *Het monitoren, analyseren en meten van sociale media-activiteiten is de sleutel om de meningen van relevante stakeholders te beoordelen en om relevante wijzigingen in het social media-beleid van de organisatie aan te brengen.*

Stel duidelijke richtlijnen op voor het gebruik van sociale media

Richtlijnen voor social media zijn van fundamentele betekenis om een effectief gebruik ervan te garanderen. Daarin moet worden vastgelegd hoe vaak er gepost wordt (en op welke tijden gedurende de dag), het soort informatie (zoals wijziging van dienstregelingen, wegwerkzaamheden en vertragingen), wel of niet toestaan van reacties, de mate van reactiviteit (reactietijd op opmerkingen), de rol van moderator ten aanzien van opmerkingen van burgers, gedragscode voor het formulering en gedrag voor medewerkers, en tenslotte verwachtingsmanagement: dat wil zeggen wat de doelgroepen mogen verwachten in termen van snelheid, inhoud en online dan wel offline vervolgreactie op overheidsreacties.

Zorg voor coördinatie tussen verschillende onderdelen en afdelingen Herstructureer de organisatie en haar bestuur in termen van integratie, samenwerking en interactie tussen de verschillende onderdelen. Er moet sprake zijn van coördinatie tussen de verschillende onderdelen met betrekking tot de strategie, richtlijnen, uitwisseling van best practices en de communicatie met de burgers. Hieronder valt ook het aanpassen van de front- en backoffices om constructief te kunnen reageren op de input van burgers, zowel online als offline. Een speciale communicatieafdeling garandeert de coördinatie en analyse van de sociale media-activiteiten (zie technische aanbevelingen) en kan daarmee voorkomen dat er meerdere accounts worden aangemaakt, met als gevolg gefragmenteerde actie, verwarring en ontmoediging van de burger. Een succesvol voorbeeld is de Newsroom van de gemeente Utrecht, Nederland, een onderafdeling van de afdeling Communicatie (back-office) die de interactie en afstemming met andere afdelingen garandeert en die samenwerkt met het Customer Contact Center (front-office) om het reactievermogen zowel online als offline te vergroten.

Wijs apart personeel voor sociale media aan

Stel speciale medewerkers voor sociale media aan met duidelijke verantwoordelijkheden en taken (zoals managers van sociale media, experts, analisten, moderatoren). Het is belangrijk om capaciteit van social media medewerkers van andere 'reguliere' taken te ontheffen, temeer overlappende verantwoordelijkheden en een grotere werkbelasting een negatieve invloed zou kunnen hebben op zowel het reageren op activiteiten op sociale media als andere functies. Indien mogelijk moeten inspanningen op het gebied van sociale media een integraal onderdeel worden van het organisatiebudget. In de beginperiode zal politieke steun en acceptatie door de leiding van de organisatie nodig zijn.

Lijn ICT-infrastructuur en systeemarchitectuur uit tussen afdelingen

De ICT-infrastructuur en de systeemarchitectuur (netwerken, hardware, databases en type sociale media) moeten worden afgestemd tussen verschillende afdelingen om effectief samen te kunnen werken. Het wordt aanbevolen dat subeenheden van een organisatie overeenkomen om Twitter of Facebook (pagina's, groepen) of andere sociale netwerksites te gebruiken voor consistentie binnen de organisatie en om hun volgers te vergemakkelijken. De IT- en communicatie-afdelingen zouden idealiter dit proces overzien en zorgen voor een goede data- en workflowintegratie.

Organisatorische aanbevelingen

- *Neem een besluit over een netwerkstrategie voor social media om je doelgroep en andere afdelingen en stakeholders te identificeren waarmee je wil samenwerken*
- *Stel duidelijke richtlijnen op voor het gebruik van social media en bepaal de reactiviteit, acceptatie en moderatie van opmerkingen, evenals de gedragscode voor medewerkers*
- *Zorg voor afstemming tussen verschillende afdelingen, evenals tussen back- en frontoffice, met het oog op effectieve communicatie*
- *Stel social media medewerkers aan met duidelijke taken en verantwoordelijkheden zoals social media managers, experts, analisten en moderatoren.*

Stel normen op voor datamanagement en kwaliteitscontrole

Gegevensbeheer en kwaliteit hebben betrekking op twee dimensies: 1) gegevens en informatie gecreëerd en gepubliceerd door de organisatie; 2) gegevens en informatie verzameld via sociale mediakanalen. Eigendom van en controle over de gegevens die door de organisatie worden geproduceerd en gedeeld, is vereist, evenals kwaliteit in termen van nauwkeurigheid, tijdigheid en consistentie tussen subeenheden. De organisatie moet ook normen opstellen voor het verzamelen en archiveren van gegevens via sociale media.

Optimaliseer analytische, technologische en monitoringvaardigheden

De laatste reeks aanbevelingen heeft betrekking op technologische en analytische vaardigheden binnen de organisatie en is strikt gerelateerd aan het opleiden, aanstellen of inhuren van vakbekwaam personeel. Het monitoren en meten van social media-activiteiten en hun impact op volgers is essentieel. Technologische vaardigheden zoals het efficiënt werken in grote hoeveelheden data zijn van fundamenteel belang om de gegevens op sociale media te begrijpen. Monitoring- en analysemethoden zoals inhoud- en sentimentanalyse zijn vereist om de mening van relevante belanghebbenden te beoordelen, zodat constructieve reacties van de organisatie, zowel online als offline, mogelijk zijn.

Verschillende statistieken zoals aantal bezoekers, downloads, vind-ik-leuks, retweets en shares, maar ook meer op inhoud gebaseerde input zijn essentieel als de overheid van

plan is om socialemediadata en feedback te gebruiken om bestaande diensten, activiteiten en beslissingen te verbeteren of om nieuwe te beslissen. Een organisatiebrede social media-afdeling of taskforce zou dergelijke verantwoordelijkheden voor andere afdelingen kunnen uitoefenen.

Technologische aanbevelingen

- *Zorg voor afstemming van ICT-infrastructuur zoals netwerken, hardware, databases en servers tussen verschillende afdelingen*
- *Stel kwaliteitsnormen vast voor gegevens die door de organisatie worden gepubliceerd en gegevens die zijn verzameld via sociale media*
- *Optimaliseer analytische, monitoring- en meetvaardigheden voor activiteiten zoals het efficiënt werken in grote hoeveelheden gegevens, inhouds- en sentimentanalyse.*