

Analyse adoptie van standaarden

Verslag van het werkgroepje webrichtlijnen dd. 21 september 2009

Deelnemers: Imke Vrijling, Ineke Schop, Arno Thijssen, Peter Waters

Doel van de bijeenkomst is in kaart te brengen welke strategieën en acties zijn ontwikkeld om de Webrichtlijnen geïmplementeerd te krijgen. En ook om duidelijk te krijgen welke factoren mede bepalen wat de juiste besturingsmix is voor de adoptie van de standaard. Wat blijkt succesvol en wat niet. De discussie verloopt aan de hand van een daarvoor ontwikkeld format.

Feitelijke gegevens en typering over de standaard webrichtlijnen

- De standaard is ontwikkeld door BZK en volledig gebaseerd op W3C guidelines.
- De W3C guidelines zijn open standaarden die volgens de regels worden beheerd, deze bestaan al ca. 10 jaar. Er is internationaal veel ervaring mee opgedaan
- Door ICTU/Overheid.nl is extra toegevoegd een structuur waardoor de guidelines samenhang vertonen
- Eerst gepubliceerd op 17 september 2004, de huidige versie is 1.2 van augustus 2006
- De standaard wordt in opdracht van BZK beheerd door ICTU/Antwoord
- De webrichtlijnen zijn gepubliceerd, en openbaar. Hergebruik is vrij van royalties
- Er bestaat geen open community voor het beheer van de webrichtlijnen Gewezen wordt op de handreiking voor het inrichten van het beheer (BOMOS) die NOiV en het Forum uit gaan brengen.
- Van de doelgroep leveranciers heeft naar schatting 15% van de leveranciers de webrichtlijnen omarmd. Dat zijn veelal kleine en middelgrote innovatieve bedrijven. Grote mantelpartijen blijven achter.

Meningen over de zekerheid en risico's bij het gebruik van de standaard

- De webrichtlijnen worden door de leden beschouwd als een sectoroverstijgende standaard waarvoor geen concurrerende standaard bestaat, echter het overheidsimago is nog te groot.
- Zolang er geen open community is die het beheer van de standaard regelt wordt de zekerheid voor toekomstig gebruik als matig ingeschat
- Als risico bij het gebruik van de standaard wordt genoemd dat redacteurs van websites in de eigen organisatie moeten borgen dat nieuwe content aan de webrichtlijnen blijft voldoen
- De webrichtlijnen worden als veel, complex en moeilijk ervaren
- Als hinderlijke factoren worden genoemd: alles of niets (je voldoet aan alle 125 eisen of niet); negatieve beeldvorming (innovatie is niet mogelijk, het kost veel geld om te implementeren) en onwetendheid over wat er bijvoorbeeld al wel beschikbaar is op de markt, het (onterechte) beeld dat je met de webrichtlijnen geen wiki kunt maken, problemen om een open source portalsite conform de webrichtlijnen te vinden, het ontbreken van een goede open source editor (onderdeel voor redacteurs in een CMS)
- Toekomstige adoptie lijkt kansrijk mits toezicht op naleving regelgeving, invoeging in aanbestedingsprotocollen (versterking opdrachtgeverschap) en community vorming en koppeling aan organisatieontwikkeling.
- innovatieve bouwers maken nu vaak geen deel uit van de mantelcontracten binnen de overheid

Doelgroepen

Voor wie is de standaard bedoeld:

- voor alle 1600 overheidsorganisaties
- daarbinnen zowel bestuurders (en inkopers) en specialisten (ICT-ers, webmasters, redacteurs)
- die doelgroep eigenaren (management, inkopers, ICT-ers, webmasters, redacteurs) blijkt nauwelijks innovatief; er is ook nog weinig beweging in die doelgroep op enkele voorlopers na
- voor leveranciers/bouwers van websites, leveranciers van CMS-systemen; ook de doelgroep leveranciers wordt steeds innovatiever en zien de webrichtlijnen als innovatie en teken van vakmanschap. Dit zijn met name de kleine/middelgrote webbouwers. Ook enkele CMS leveranciers passen hun CMS aan op de webrichtlijnen.
- binnen de doelgroepen is er geen echt dominante partij. Wel poging tot centrale sturing op implementatie door beleidsverantwoordelijke en uitvoerder: BZK, ICTU
- tussen overheidsorganisaties is nauwelijks concurrentie, die prikkel ontbreekt, overheidsorganisatie kijken daardoor vooral naar continuïteit en beheer.

Kosten en baten

Wat zijn kosten, wat zijn baten, wie investeert, wie ontvangt?

- Wat zijn de voordelen? Voor de overheidsorganisaties: beter en voordeliger onderhoud, betere vindbaarheid met Google, websites op je PDA, veel snellere site, meer bezoekers (je sluit niemand meer uit)
- Echte businesscase is nooit gemaakt (staat nu wel op de agenda)
- Wie profiteren het meest? Mensen met functiebeperkingen, het algemeen belang en website eigenaren vanwege goedkoper beheer.
- Wie betaalt? BZK voor ontwikkeling en implementatie, voor overheidsorganisaties is het bij vernieuwbouw kosten neutraal, leveranciers moeten investeren in deskundigheid en in vernieuwbouw van hun eigen CMS producten, de hoogte van die investering is niet gekwantificeerd

Toegepaste adoptiestrategieën

De volgende acties zijn ondernomen om de adoptie te bevorderen:

- a. informeren en verleiden
 - de webrichtlijnen zijn gepubliceerd op een website die zelf de methode demonstreert
 - de website is gericht op drie verschillende doelgroepen: opdrachtgevers (plus inkopers), ontwikkelaars en beheerders
 - er zijn een servicedesk, een toetstool, een wiki en een procesmodel ter ondersteuning van opdrachtgevers en beheerders
 - leveranciersbijeenkomsten, sessies met webbouwers
 - pilots met gemeenten over versterking opdrachtgeverschap, ontwikkeling van procesmodel dat websiteeigenaar ondersteunt van aanbesteding tot oplevering van website.
- b. monitoren en sturen
 - er is een testprotocol voor alle 125 eisen (normdocument)
 - er is een toetstool waarmee eenvoudig gecheckt kan worden of je aan 47 eisen voldoet
 - tegen betaling kan men een website op alle 125 eisen laten testen bij een externe toetsingsinstantie

- er is een monitor voor alle websites met vermelding score, eigenaar en bouwer site
- voortgangsrapportages richting Tweede Kamer op basis van de monitor
- er is een adviesgroep webrichtlijnen ingericht met daarin diverse stakeholders (overheden, bouwers, CMS leveranciers)
- BZK financiert samen met PRIMA gelden EZ meerjarige ontwikkeling.
- verplichten
- Besluit kwaliteit Rijksoverheidswebsites, websites van de rijksoverheid moeten voldoen aan de webrichtlijnen
- met medeoverheden zijn in kader NUP afspraken vastgelegd over de adoptie van de webrichtlijnen

Recent is gestart met de versnellingsagenda webrichtlijnen. Versnelde aanpak van de top 10 aan lasten van burgers. 150 gemeenten krijgen in 2009 en 2010 training en individuele ondersteuning om met hun website te kunnen voldoen aan de webrichtlijnen

In hoeverre zijn deze strategieën effectief?

De volgende meningen worden gegeven:

- de adoptie is tot nu toe onvoldoende, het gaat te langzaam. Daarom ook de versnellingsagenda Webrichtlijnen
- de norm dat je alléén aan de webrichtlijnen voldoet als je aan alle 125 eisen voldoet, werkt belemmerend bij de implementatie
- er is onvoldoende kennis beschikbaar bij website-eigenaren maar ook bij een deel van de grotere leveranciers
- de communicatie is te technisch van aard, te weinig over doelen en voor andere doelgroepen van de webrichtlijnen, te weinig op beslissers
- een goede business case wordt gemist
- omzetten van de rijksbrede instructie in wetgeving lijkt weinig productief
- wel meer adoptie aan de kant van leveranciers

Adviezen aan BZK

De volgende adviezen worden gegeven:

- zet de alles of niets norm om in een getrapte norm (Arno Thijssen geeft aan dat dat de intentie van BZK is)
- richt een open community in om de webrichtlijnen te beheren, volg daarbij het BOMOS model
- ontwikkel een goede business case (Imke Arts meldt dat dit in de planning zit ivm de toepassing van webrichtlijnen in bedrijfsleven)
- Richt je bij de communicatie op meerdere doelgroepen (management, techneuten en leveranciers)
- Breek de mantelcontracten voor webbouw open zodat echte innovatie een kans krijgt
- Zorg dat de webrichtlijnen in alle ICTU programma's wordt toegepast
- Zorg voor technische instrumenten wiki, portal, editor, waar mogelijk open source(als ze er al zijn, maak die dan beter bekend).
- Betrek NOiV bij de implementatie, dat past in hun opdracht

Tot slot wordt uitgesproken dat ieder deze bijeenkomst als erg nuttig heeft ervaren. Dit moeten we vaker doen. Zo mogelijk met elke standaard die op lijst staat dan wel in behandeling wordt genomen.