

# Radar klantgerichtheid en digitale transformatie

Overheidssector

Brussels Gewest

Cel Monitoring – pijler DT - Paradigm

December 2023

Tanguy De Lestré

---

|   |           |
|---|-----------|
| <b>INLEIDING</b>                              | <b>3</b>  |
| <b>Intro</b> .....                            | 3         |
| <b>Een woordje uitleg</b> .....               | 3         |
| <b>RADAR PARADIGM V2</b>                      | <b>3</b>  |
| <b>Radar kwadrant Klantgerichtheid</b> .....  | 3         |
| <b>Radar kwadrant Digitale Overheid</b> ..... | 7         |
| <b>INTERNE OPVOLGING PARADIGM</b>             | <b>10</b> |
| <b>OPVOLGING op gewestelijk niveau</b>        | <b>11</b> |
| <b>METHODOLOGIE</b>                           | <b>13</b> |
| <b>OVER</b>                                   | <b>13</b> |

## INLEIDING

---

### Intro

Paradigm heeft **innovatie** centraal geplaatst in haar waarden, als digitale coördinator van het Gewest.

Innovatie betekent monitoring, omdat innovatie verband houdt met een specifieke context, maatschappelijke, technologische en organisatorische uitdagingen.

Het concept van de Radar biedt een visueel overzicht van trends en een prioritering ervan. Door de Radar regelmatig bij te werken, kunnen we de evolutie van deze prioriteiten en de daaruit voortvloeiende acties volgen.

Deze Radars van klantgerichtheid en van digitale transformatie zijn een momentopname van kennis en context. Het is een instrument dat past binnen een gestructureerde monitoring en daarmee een interessante tool is om innovatieactiviteiten te starten terwijl we in lijn blijven met de uitdagingen, context en missie van Paradigm.

Dit is de tweede editie van de Radar. Er is een evolutie te onderscheiden t.o.v. de eerste editie.

### Een woordje uitleg

Het woord "Radar" is afkomstig uit de militaire luchtvaart, waar het door middel van een scansysteem objecten en vliegtuigen in het luchtruim kan detecteren.

De typische weergave voor luchtverkeersleiders is deze scan, die naderende punten onderscheidt. Op basis van deze afbeelding kan de luchtverkeersleider acties ondernemen en prioriteiten stellen.

De term "radar" is overgenomen in de context van een scan; dit keer gaat het om opkomende trends die meer of minder impact zullen hebben in de nabije toekomst. Elementen van een trend-radar zijn:

- Een trend en een korte definitie.
- Deze trend geprioriteerd op 4 gradaties van relevantie, waarbij wat zich in het midden bevindt het belangrijkste is.

De radar moet worden gelezen aan de hand van 4 cirkels van relevantie:

- (Adopt) Actie - actie ondernemen.
- (Trial) Studie - verdiepen, voorbereiden.
- (Assess) Monitoring - in de gaten houden.
- (Hold) Pauze - buiten beschouwing laten voor de geanalyseerde periode.
- 

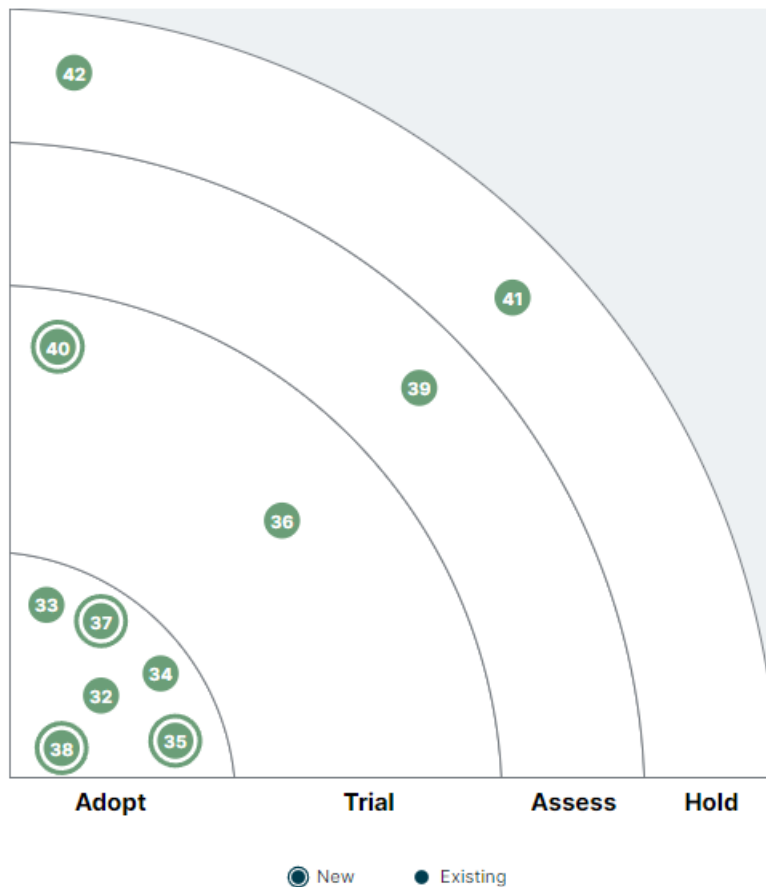
## RADAR PARADIGM V2

---

### Radar kwadrant Klantgerichtheid

Het is interessant om de prioriteiten die door de klanten zijn geuit te bundelen met de trends in zakelijke toepassingen die verband houden met burgers/bedrijven en hun relevantie.

Het thema in een dubbele cirkel is van categorie veranderd/nieuw toegevoegd t.o.v. vorig jaar.



- (Adopt) Actie - actie ondernemen.
- (Trial) Studie - verdiepen, voorbereiden.
- (Assess) Monitoring - in de gaten houden.
- (Hold) Pauze - buiten beschouwing laten voor de geanalyseerde periode.

Even inzoomen op de trend, de cirkel, verandering of niet ten opzichte van vorige, definitie en voorbeeld

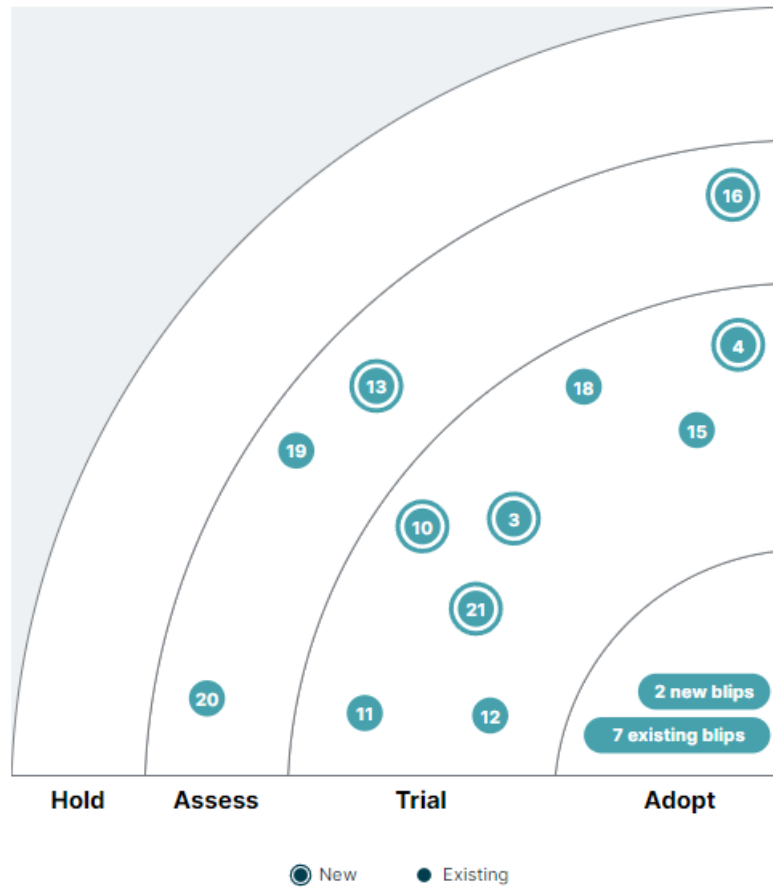
|             |       |   |
|-------------|-------|---|
|             |       | De informatietechnologie heeft een dubbele impact op de huidige ecologische crisis. Ze kan de ecologische voetafdruk van bestaande processen verminderen, maar ze heeft een aanzienlijke ecologische voetafdruk gedurende haar hele levenscyclus, van mijnbouw tot elektronisch afval. De overheid zou het eerste moeten maximaliseren en het tweede minimaliseren. |
| Duurzame IT | Adopt | Bijv. in Assess-modus – initiatieven m.b.t. duurzame IT Paradigm (link: jaarverslag 2022 p. 10-11 -   |

|                                |       |        |  |
|--------------------------------|-------|--------|--|
|                                |       |        | <a href="https://be.brussels/nl/over-het-gewest/structuur-en-organisatie/overzicht-van-de-overheden-en-instellingen-het-gewest/paradigm/mijlpalen">https://be.brussels/nl/over-het-gewest/structuur-en-organisatie/overzicht-van-de-overheden-en-instellingen-het-gewest/paradigm/mijlpalen</a><br>)   |
| Toegankelijkheid web & app     | Adopt |        | <p>Digitale inclusie, of e-inclusie, is een proces dat tot doel heeft digitale toegankelijkheid te bieden aan elk individu, met name op het gebied van telefonie en internet, en hen digitale vaardigheden bij te brengen. Deze vaardigheden stellen hen in staat om deze middelen te gebruiken als hefboom voor hun sociale en economische integratie.</p> <p>Bijv. in Trial-modus: initiatieven inzake toegankelijkheid web &amp; app, as 2 pagina 12 van het jaarverslag van de coördinatie inclusie<br/> <a href="https://admin.be.brussels/sites/default/files/2023-12/Rapport%20annuel%202022%20-%20Coordination%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%20%281%29.pdf">https://admin.be.brussels/sites/default/files/2023-12/Rapport%20annuel%202022%20-%20Coordination%20Inclusion%20Num%C3%A9rique%20%281%29.pdf</a></p> |
| Externe/interne Klant-beleving | Adopt |        | <p>De klantbeleving is de manier waarop klanten de merkervaring waarnemen op basis van hun interacties ermee. Het is de algehele perceptie die iemand heeft van de organisatie. Dit omvat het volledige traject van elke klantinteractie, van wat ze als eerste zien op advertentiemateriaal tot wat ze denken na een gesprek met het klantondersteuningsteam na aankoop. Hoe positiever de interacties, des te beter de mogelijke ervaring.</p> <p>Bijv. in Adopt-modus – CRM IRISbox van het Brussels Gewest<br/> <a href="https://crm.irisbox.brussels/citizen/s/">https://crm.irisbox.brussels/citizen/s/</a></p>  |
| Automatisering klanten-contact | Adopt | Change | <p>Automatisering van klantenondersteuning omvat alles wat gericht is op het verminderen of elimineren van de noodzaak van menselijke betrokkenheid bij het oplossen van klantverzoeken. Dit kan bijvoorbeeld automatische beantwoording van e-mails of zelfs telefoontjes omvatten. Het behelst ook ondersteuning voor callcentermedewerkers door suggesties voor antwoorden te bieden.</p> <p>Bijv. in Trial-modus virtuele assistent stad Kortrijk<br/> <a href="https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/goedgekeurde-projecten/de-virtuele-assistent">https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/goedgekeurde-projecten/de-virtuele-assistent</a></p>   |
| Digitale kluis                 | Adopt | Change | <p>De digitale kluis is een zeer beveiligd online opslagsysteem waarin administratieve of persoonlijke documenten kunnen worden gearchiveerd. Deze behouden hun juridische waarde en integriteit. De uitrol van dit instrument maakt het mogelijk om documenten te dematerialiseren.</p> <p>Bijv. in Adopt-modus: Mijn burgerprofiel Vlaams gewest<br/> <a href="https://www.burgerprofiel.be/">https://www.burgerprofiel.be/</a></p>  |
| Interactiviteit met de burger  | Adopt |        | <p>Het gebruik van informatietechnologieën om de betrokkenheid en zelforganisatie van burgers te bevorderen met als doel</p>   |

|   |        |        |   |
|---|--------|--------|---|
|   |        |        | <p>maatschappelijke meerwaarde te creëren. De burger kan één of meerdere rollen vervullen, zoals gegevensleverancier.</p> <p>Bijv. in Trial-modus burgerplatform Sint-Pieters-Woluwe <a href="https://www.flui.city/woluwe1150">https://www.flui.city/woluwe1150</a></p>  |
| Digital Identity Wallets (Digitale identiteitsbewijzen) | Trial  |        | <p>Digital Identity Wallets (DIW) maken het delen van identiteitsgegevens en allerlei soorten certificaten mogelijk tussen een onbeperkt aantal organisaties en toepassingsgebieden. Dankzij de Europese DIW kunnen burgers hun identiteit aantonen en de informatie van hun DIW delen, terwijl ze controle houden over hun data.</p> <p>Bijv. in Adopt-modus de app ITSME</p>  |
| IA en 24/24 dienstverlening                             | Trial  | Change | <p>Kunstmatige intelligentie (AI) in de klantenservice biedt duidelijke voordelen voor klanten, die directe en kwalitatieve ondersteuning ontvangen, 24 uur per dag, 7 dagen per week, via kanalen waarmee ze vertrouwd zijn, zoals bijvoorbeeld WhatsApp.</p> <p>Bijv. in Adopt-modus: Agencia digital de Andalucia <a href="https://oecd-opsi.org/innovations/intelligent-management-of-aid-to-citizens-and-companies/">https://oecd-opsi.org/innovations/intelligent-management-of-aid-to-citizens-and-companies/</a></p>  |
| Metaverse voor publieke dienstverlening                 | Assess | Change | <p>Ontwikkeling van publieke diensten in een virtuele omgeving zoals het Metaverse, vergelijkbaar met een virtueel loket.</p> <p>Bijv. Metaverse Seoul <a href="https://english.seoul.go.kr/official-release-of-metaverse-seoul/">https://english.seoul.go.kr/official-release-of-metaverse-seoul/</a></p>  |
| AI Super-agent Adviseur                                 | Hold   |        | <p>Een ambtenaar die in staat is om te reageren op allerlei soorten verzoeken en die wordt bijgestaan door kunstmatige intelligentie (AI) om een passend antwoord te geven.</p> <p>Bijv. virtueel ambtenaar Chatico Bogota : <a href="https://oecd-opsi.org/innovations/chatico-virtual-agent/">https://oecd-opsi.org/innovations/chatico-virtual-agent/</a></p>  |
| Digitale identiteit                                     | Hold   |        | <p>De digitale identiteit is de verzameling gegevens die een persoon of entiteit online vertegenwoordigt. Digitale identiteit omvat demografische en gedragsinformatie, inclusief gevolgde online attitudes.</p> <p>Een digitale identiteit kan persoonlijk identificeerbare informatie (PII) bevatten, maar veel digitale identiteiten bevatten geen PII en worden eerder als anoniem beschouwd. Een digitale identiteit die exclusief is voor PII kan de privacy van consumenten beschermen terwijl het waardevolle informatie oplevert om doelgroepen en individuen beter te begrijpen.</p> <p>Bijv. in Adopt-modus Federated Digital identity infrastructure van GOV.UK <a href="https://oecd-opsi.org/innovations/gov-uk-verify-the-digital-identity-platform-for-the-uk-public-sector/">https://oecd-opsi.org/innovations/gov-uk-verify-the-digital-identity-platform-for-the-uk-public-sector/</a></p> |

## Radar kwadrant Digitale Overheid

Het begrip "Digitale Overheid" omvat de trends die een impact hebben op de dienstverlening van de overheid. Deze trends hebben vaak een digitale component, gezien de versnelling van



technologische ontwikkelingen.

|                               |       |   |
|-------------------------------|-------|---|
| Cybersecurity en risicobeheer | Adopt | <p>Cybersecurity bestaat uit technologieën, processen en praktijken die zijn ontworpen om netwerken, computers, applicaties en gegevens te beschermen tegen aanvallen, schade of ongeautoriseerde toegang. De verdediging tegen krachtige en georganiseerde aanvallers wordt steeds belangrijker. Ransomware vormt een zorgwekkende trend.</p> <p>Bijv. in Assess-modus Ontmoetingen rond Digitale Technologie over cybersecurity <a href="https://be.brussels/nl/over-het-gewest/ontmoetingen-rond-digitale-technologie-4-de-challenges-van-cyberveiligheid-het-brussels-gewest">https://be.brussels/nl/over-het-gewest/ontmoetingen-rond-digitale-technologie-4-de-challenges-van-cyberveiligheid-het-brussels-gewest</a></p> |
| Datakwaliteit                 | Adopt | <p>Hulpmiddelen, methoden en architecturen die worden gebruikt voor het beoordelen, verbeteren en monitoren van de gegevenskwaliteit en het beheren van informatie, rekening houdend met de kosten-batenverhouding en de geschiktheid voor gebruik (inclusief het beheer van referentiegegevens).</p> <p>Bijv. in Assess-modus: digital governance act <a href="https://be.brussels/nl/over-het-gewest/de-uitdagingen-van-de-verordening-betreffende-datagovernance">https://be.brussels/nl/over-het-gewest/de-uitdagingen-van-de-verordening-betreffende-datagovernance</a></p>  |
| Gegevensplatform              | Adopt | <p>Een gegevensplatform is een allesomvattende oplossing voor het importeren, verwerken, analyseren en presenteren van</p>  |

|  |       |        |   |
|--|-------|--------|---|
|  |       |        | gegevens die worden gegenereerd door systemen, processen en infrastructuren van moderne digitale bedrijven.<br>Bijv. Brussels Wetboek inzake Datagovernance. P14 jaarverslag CIBG   |
| Grondbeheersysteem                         | Adopt |        | Beheer van gebouwen (kadaster, statuut, ...)<br>Bijv. in Assess-modus project bouwpas – Kruispuntbank voor gebouwen   |
| Beeldverwerking (lidar, 3D,4D, satelliet)  | Adopt |        | Gebruik van beeldverwerking gecapteerd via drone, vliegtuig, satelliet voor gebruik in de stad<br>Bijv. in Trial-modus Lidar testzone Elsene-Matonge  |
| Chatbot                                    | Adopt |        | Een chatbot is een toepassing van kunstmatige intelligentie (AI) die in staat is om een echte conversatie met een gebruiker te imiteren in diens natuurlijke taal. Chatbots maken communicatie mogelijk via tekst of audio op websites, berichten-apps, mobile apps of via de telefoon.<br><br>Bijv. in Trial-modus virtuele assistent stad Kortrijk<br><a href="https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/goedgekeurde-projecten/de-virtuele-assistent">https://www.vlaanderen.be/lokaal-bestuur/goedgekeurde-projecten/de-virtuele-assistent</a>   |
| Smart Energy                               | Adopt | CHANGE | Slimme energie is het proces van het gebruik van apparaten voor energie-efficiëntie. Het richt zich op krachtige en duurzame hernieuwbare energiebronnen die het milieu meer respecteren en tegelijkertijd kosten verminderen.<br><br>Bijv. in Assess-modus verkennend bezoek van energieprojecten in Vilnius in 'Assess'-modus <a href="https://be.brussels/nl/over-het-gewest/afspraak-vilnius-voor-het-smart-city-office-van-paradigm-sibelga-en-perspectivebrussels">https://be.brussels/nl/over-het-gewest/afspraak-vilnius-voor-het-smart-city-office-van-paradigm-sibelga-en-perspectivebrussels</a> |
| Crypto en beveiliging (begeleiding)        | Adopt |        | De correcte uitrol van beveiligde systemen en het correct toepassen van crypto grafische algoritmes is een complex en voortdurend evoluerend proces dat gespecialiseerde kennis vereist. Om dit te stroomlijnen, zijn beveiligings- en cryptografierichtlijnen onmisbaar.<br><br>Bijv. in Adopt-modus ENISA PKI<br><a href="https://www.enisa.europa.eu/topics/incident-response/glossary/public-key-infrastructure-pki">https://www.enisa.europa.eu/topics/incident-response/glossary/public-key-infrastructure-pki</a>  |
| Ethical AI                                 | Adopt | CHANGE | Ethical AI (Artificial Intelligence) betekent het aannemen van een benadering van kunstmatige intelligentie die gebaseerd is op transparantie, verantwoordelijkheid en aansprakelijkheid. M.a.w., het verwijst naar het vooruitkijken naar de impact van kunstmatige intelligentie op alle betrokkenen. In het geval van een bedrijf betreft dit klanten, werknemers en leveranciers.<br><br>Bijv. in Assess-modus: de projecten opgezet door het FARI-instituut <a href="http://fari.brussels">fari.brussels</a>   |
| Kunstmatige intelligentie/machine learning | Trial | CHANGE | Kunstmatige intelligentie, of AI, is een concept dat tot doel heeft machines de capaciteit te geven om te redeneren als een mens. Machine learning is een subcategorie van kunstmatige intelligentie. Het principe is dus dat een machine automatisch leert en verschillende concepten omvat, waaronder deep learning. De computer kan leren om vervolgens een passend antwoord te geven op een zogenaamde complexe situatie.   |



|                        |       |        |   |
|------------------------|-------|--------|---|
|                        |       |        | Bijv. in Adopt-modus: Agencia digital de Andalucia<br><a href="https://oecd-opsi.org/innovations/intelligent-management-of-aid-to-citizens-and-companies/">https://oecd-opsi.org/innovations/intelligent-management-of-aid-to-citizens-and-companies/</a>   |
| Smart Building, GML    | Trial | CHANGE | Een "slim gebouw" integreert een laag digitale tools met vele voordelen, variërend van het optimaliseren van energiebronnen tot het comfort van medewerkers. Voor bedrijven betekent dit de mogelijkheid om operationele kosten te verlagen, terwijl ze hun teams de best mogelijke werkomstandigheden bieden.<br><br>Bijv. in Trial-modus - Orange FAB Smart building challenge<br><a href="https://corporate.orange.be/en/news-medias/orange-belgium-selects-start-ups-builtwins-shapp-and-trigrr-6th-edition-orange-fab">https://corporate.orange.be/en/news-medias/orange-belgium-selects-start-ups-builtwins-shapp-and-trigrr-6th-edition-orange-fab</a> |
| Digitale transformatie | Trial | CHANGE | Door gebruik te maken van de nieuwste technologieën, zoals het Internet of Things (IoT), data-analyse en machine learning, kunnen operationele modellen worden veranderd of getransformeerd, en kunnen nieuwe robuuste digitale modellen worden gecreëerd.<br><br>Bijv. in Adopt-modus: WAZE app die gebruikers als infobron benut voor Traffic en delen met de steden  |
| Internet of Things     | Trial |        | Met het Internet of Things (IoT) verbinden veel objecten (elektromechanisch), samen met talrijke sensoren en adapters, zich met het Internet en genereren ze een overvloed aan gegevens. Dit kan een impact hebben op bestaande bedrijven en tegelijkertijd nieuwe mogelijkheden bieden.<br>Bijv. in Trial-modus: happy ears <a href="https://happyyears.irisnet.be/">https://happyyears.irisnet.be/</a>  |
| Design thinking        | Trial |        | Gebruikt om de ontwikkeling van software, producten en diensten te verbeteren. Empathie voor gebruikers en het verzamelen van informatie over hun behoeften en motivaties zijn cruciaal. Wordt gebruikt voor digitale innovatie met de nadruk op mensen. Staat nauw in verband met mensgericht ontwerpen en de acceptatie van (overheids)applicaties.<br><br>Bijv. in Trial-modus: deelname aan de Cisco innovation challenge door gewestelijke teams in 2022, mogelijk gemaakt door het c_lab  |
| Open data              | Trial | CHANGE | Interoperabiliteit van gegevens gebaseerd op gedocumenteerde "open data" voor burgers, bedrijven, ... (en in sommige gevallen gebaseerd op semantische webstandaarden). Een van de meest belangrijke vormen van open data zijn open overheidsdata. Vaak zijn er ernstige problemen met de kwaliteit van de gegevens.<br><br>Bijv. in Trial-modus: open data <a href="https://be.brussels/nl/overhet-gewest/publicaties-open-data-statistieken/open-data">https://be.brussels/nl/overhet-gewest/publicaties-open-data-statistieken/open-data</a>   |
| Digitale tweeling      | Trial |        | Een digitale tweeling is een dynamische virtuele kopie van een object, proces, systeem, netwerk, omgeving, of zelfs een persoon, die zich identiek gedraagt aan zijn tegenhanger in de echte wereld. Een digitale tweeling wordt gebruikt om  |

|                           |        |        |  |
|---------------------------|--------|--------|--|
|                           |        |        | <p>mogelijke prestatieresultaten en problemen te voorspellen die de tegenhanger in de echte wereld zou kunnen ondergaan.</p> <p>Bijv. in Assess-modus: Netzero city digital twin<br/> <a href="https://netzerocities.app/resource-1965">https://netzerocities.app/resource-1965</a></p>  |
| Rule as code              | Assess | CHANGE | <p>"Rules as Code" of "Regels als Code" is een label dat wordt aangenomen door mensen bij de overheid die werken aan het idee om de wetgeving tijdens het redigeren te coderen (of eenvoudigweg te taggen), zodat de logica van de resulterende wetgeving door een computer kan worden "gelezen" (en gecontroleerd). Dit is bedoeld om de manier waarop wetgeving wordt geproduceerd en digitaal beschikbaar is te verbeteren.</p> <p>Bijv. in Trial-modus: eerste test door FARI in administratieve vereenvoudiging</p>   |
| Videobewaking en (de) AVG | Assess | CHANGE | <p>Dit is een vast of mobiel observatiesysteem dat beelden verzamelt, verwerkt of opslaat met als doel misdaden vast te stellen of op te sporen, overlast te voorkomen, en de openbare orde te handhaven. De AVG (Algemene Verordening Gegevensbescherming) is een Europese regelgeving die met name van toepassing is op bewakingsbeelden: zodra de gefilmde personen identificeerbaar zijn, worden de opnames beschouwd als privégegevens.</p> <p>Bijv. in Trial-modus: project Munstroom voetgangersstromen</p>   |
| Metaverse                 | Assess |        | <p>Een convergent netwerk van virtuele realiteit of augmented reality-ruimtes waar gebruikers kunnen interageren met een door de computer gegenereerde omgeving en met andere gebruikers om te socializen, virtuele goederen te kopen, werk gerelateerde activiteiten uit te voeren, enzovoort</p> <p>Bijv. Metaverse Seoul <a href="https://english.seoul.go.kr/official-release-of-metaverse-seoul/">https://english.seoul.go.kr/official-release-of-metaverse-seoul/</a></p>  |
| Blockchain                | Assess |        | <p>De blockchain maakt gedecentraliseerde verificatie van regels en onveranderlijke opslag mogelijk. Dit kan de afhankelijkheid van centrale partijen verminderen. Het wordt gepresenteerd als een technologie die de transparantie kan vergroten en frictie kan verminderen, bijvoorbeeld in transformatieprocessen en supply chain management.</p> <p>Bijv. in Assess-modus Nederland test lokale munt <a href="https://oecd-opsi.org/innovations/the-child-package-using-blockchain-technology-to-improve-services-for-residents/">https://oecd-opsi.org/innovations/the-child-package-using-blockchain-technology-to-improve-services-for-residents/</a></p> |

## **INTERNE OPVOLGING PARADIGM**

---

**De Radar voor digitale transformatie en klantgerichtheid** is een monitoring tool om

trends en prioriteiten op het gebied van digitale transformatie te volgen.

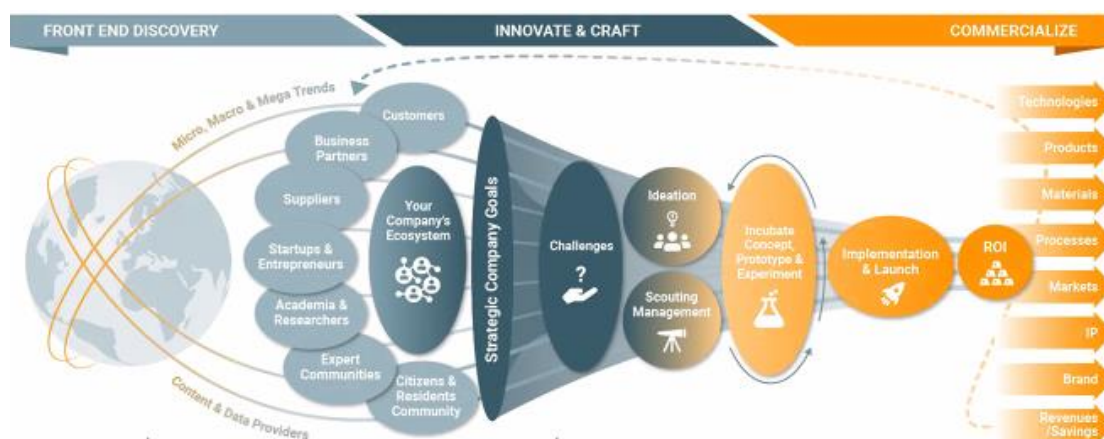
Het stelt gebruikers in staat opkomende trends te **visualiseren** en deze te prioriteren op basis van hun belangrijkheid. De Radar voor digitale transformatie en klantgerichtheid is een momentopname die regelmatig kan worden bijgewerkt om de evolutie van prioriteiten en de daaruit voortvloeiende acties te volgen.

Deze trends- en prioriteitenradar is de tweede editie (editie 2023) en biedt daarom inzicht in de veranderingen t.o.v. de vorige radar, met 1 jaar verschil (editie 0 2022).

De Radar voor digitale transformatie en klantgerichtheid is verdeeld in vier prioriteitszones, waarbij de meest actiegerichte trends zich in het midden bevinden. Trends worden gerangschikt op basis van hun relevantie en potentiële impact op de digitale transformatieactiviteiten van de overheid in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest.

Deze Radar voor digitale transformatie en klantgerichtheid is een nuttig instrument voor de IT-governance-instanties van het Brussels Hoofdstedelijk Gewest die streven naar innovatie en het volgen van de nieuwste trends op het gebied van digitale transformatie.

In de eerste zones kan hij helpen bij het structureren van gerichte observatie en het starten van innovatieactiviteiten, terwijl hij in lijn blijft met de specifieke uitdagingen, de context en de digitale transformatiemissie van Paradigm en de openbare IT-actoren in het Brussels Hoofdstedelijk Gewest in het algemeen.



#### Illustratie van het innovatietraject : (bron Qmarkets innovation )-

De Radar bevindt zich aan de linkerkant, in het "front-end discovery" gedeelte, waar trends worden geanalyseerd. Vervolgens is het de bedoeling om innovatieprojecten op te zetten in het "innovate and craft"-gedeelte, ideeën te genereren, scouting te beheren, een lab te creëren om benaderingen in een experimentele omgeving te testen (sandbox), om daarna over te gaan naar een meer algemene lanceer- en gebruiksaanpak.

### **OPVOLGING op gewestelijk niveau**

De Radar en de visualisering kunnen worden gebruikt om bepaalde trends te prioriteren en initiatieven in innovatie te structureren.

Het ADOPT-kwadrant zijn thema's die op het niveau van de gewestelijke governance moeten worden aangepakt. Het kan voorkomen dat in het ADOPT-kwadrant thema's worden gevonden die nog niet zijn aangepakt, terwijl ze op basis van de monitoring wel zouden moeten worden aangevat. Een onderwerp zoals cybersecurity kan dan worden toegelicht tijdens de Ontmoetingen rond Digitale Technologie, en een actieplan en structuur kunnen worden opgezet in governance en architectuur, samen met het bureau voor digitale aankopen.

Het TRIAL- of STUDY-kwadrant vertegenwoordigt belangrijke trends die al dan niet in de ADOPT-fase zullen komen in de komende 2-3 jaar. Deze trends kunnen verkend worden tijdens een editie van de Ontmoetingen rond Digitale Technologie en kunnen worden opgenomen in een portefeuille van innovatieprojecten, voor gefinancierde proof-of-conceptprojecten die worden beheerd in een gewestelijk lab zoals C\_lab, ondersteund door innovatieve overheidsopdrachten (BDA) voor validatie/experimenten.

Het ASSESS, MONITORING-kwadrant stelt entiteiten in staat trends te verkennen in een actieve observatie en deze te delen (bijvoorbeeld samenvattingen van bezoeken aan beurzen/conferenties/studies/kennisbibliotheek).

Het HOLD-kwadrant vertegenwoordigt trends die niet worden gemonitord/gevolgd.

Een nieuwe RADAR zal worden vergeleken met de vorige. Het wordt dan interessant om te evalueren wat te doen met trends die een andere prioriteit hebben gekregen.

### **Hoe werkt het en waar bevindt het zich in de waardecreatiecyclus bij Paradigm?**

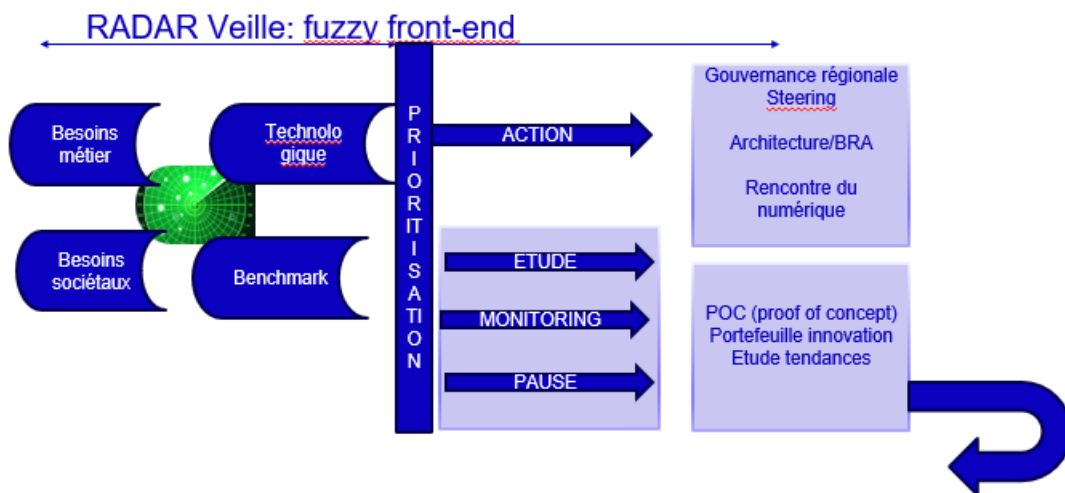
De Trends Radar is een van de elementen die gestructureerde monitoring mogelijk maakt bij Paradigm. Praatjes vullen immers geen gaatjes.

Deze monitoring bestaat uit externe informatie, zoals rapporten en technologische trends, evenals zwakkere signalen die intern opborrelen vanuit overheidsinstanties, klanten en maatschappelijke behoeften. Er wordt ook gekeken naar vergelijkbare steden en hun behoeften/projecten die zijn uitgerold.

Op basis van deze monitoringstrends en de prioritering ervan beïnvloedt de radar de volgende stappen:

1. Filtering van de Trends Radar en afstemming op de missie en het strategisch plan van Paradigm.
2. Tagging voor concrete acties die moeten worden uitgerold in de innovatieportfolio beheerd door de pijler Digitale Transformatie (DT).

- Uitrol van acties die een scherpere monitoring vereisen (deelname aan conferenties, lezen, etc.)
  - Uitrol van proof of concept/experimenten (met als tool de omkadering en de facilitering van C\_lab sandbox, betrokkenheid van stakeholders in het ecosysteem, bestaande partnerschappen, integratie in een Europees onderzoeksproject, enz.)
  - Uitrol van tests van diensten op een transversale manier met een testklant
  - Deze acties worden gekenmerkt door een duidelijke beperking in de tijd en een belangrijke evaluatie (lessons learned) na elk experiment omdat bijvoorbeeld het proof of concept eindigt met een vrij snelle beoordeling.
3. Schatting van de impact van bepaalde trends op de gewestelijke architectuur.
  4. Creatie van diensten en integratie in de Smarketing-roadmap, in lijn met trends en vragen van klanten.
  5. Een nieuwe editie van de Radar en een herstart van de prioritering en monitoring.



## METHODOLOGIE

---

De Radar werd als volgt uitgerold

- Interne en externe bevraging (gewestelijke governance) Paradigm zomer 2023
- Document maatschappelijke trends/ IT (Gartner e.a.)
- Uitwisseling met DT-team
- Uitwisseling met consultant Gartner
- Met dank aan Smals research voor de rijke uitwisselingen  
<https://www.smalsresearch.be/>

## OVER

---

Opmerkingen, voorstellen tot verbetering, om deel te nemen aan de volgende editie voorzien voor de maand mei 2024

: [tdelestre@paradigm.brussels](mailto:tdelestre@paradigm.brussels)

[C\\_lab@paradigm.brussels](mailto:C_lab@paradigm.brussels)

De Trends Radar is een monitoringtool voorgesteld door Paradigm in het kader van één van haar bedrijfswaarden: innovatie, ondersteund door verkennende activiteiten van het C\_lab, een fysieke experimenteerzone (bij Becentral) én online (sandboxing-gebieden), en begeleiding (facilitaire en innovatiemanagementservice).