

UNIVERSITEIT GENT  
FACULTEIT POLITIEKE EN SOCIALE WETENSCHAPPEN

**Een comparatieve studie naar Europees E-government: België,  
Denemarken en Spanje**

Een exploratief onderzoek naar de evolutie van citizen-centered  
e-government in Europa

Wetenschappelijke verhandeling

aantal woorden: 24457

**Reinout Spitaels**

MASTERPROEF COMMUNICATIEWETENSCHAPPEN  
afstudeerrichting MEDIA, MAATSCHAPPIJ EN BELEID

PROMOTOR: PROF. DR. VERDEGEM, P.

COMMISSARIS: TOM EVENS

COMMISSARIS: ELKE BOUDRY

ACADEMIEJAAR 2011 - 2012



## Abstract

In dit exploratief onderzoek trachten we te achterhalen of er zich een verschil voordoet in de ontwikkeling naar gebruiker gecentreerd e-government in de Europese lidstaten. Voor dit onderzoek selecteerden we Spanje, Denemarken en België als onderwerp van studie om inzicht te verwerven in deze evolutie van respectievelijk de zuidelijke, noordelijke en centraal gesitueerde lidstaten waarbij we deze onderwerpen aan een comparatieve studie. Dit doen we aan de hand van drie fasen.

In Deel I bouwen we ons theoretisch raamwerk op dat verschillende theoretische modellen hanteert om de ontwikkeling van e-government in kaart te brengen. We stellen vast dat de gebruiker een steeds prominentere plaats is gaan innemen binnen de ontwikkelingsmodellen. We sluiten dit deel dan ook af met een analyse van de term user-centric e-government.

In Deel II toetsen we de theorie aan de realiteit door de geschiedenis van onze casestudies van nabij te onderzoeken. Tevens konden we de literatuur aanvullen met een interview van de coördinatieverantwoordelijke voor het Vlaamse e-government beleid (Geert Mareels – Corvé).

Gebaseerd op deze kennis stellen we tenslotte ons eigen kwalitatief onderzoek op dat we beschrijven in Deel III van dit essay. We interviewden 15 (inter)nationale studenten en onderworpen de nationale overheidsportalsites aan een gebruikerstest om na te gaan hoe zij e-government beleven en wat hun verwachtingen hiervan zijn.

Dit brengt ons tot ons besluit waarin we vaststellen dat de huidige ontwikkelingsmodellen er niet in slagen de ontwikkelingen in het domein van e-government op voldoende wijze te beschrijven. Aan de hand van onze resultaten stelden we drie personae die we ter beschikking stellen voor verder wetenschappelijk onderzoek en beleidsvorming dat we noodzakelijk achten voor de realisatie van volwaardig user-centered e-government.

## **Inhoudstafel**

Abstract	p. 3
Inhoudstafel	p. 4
Deel I. Literatuurstudie	p. 6
1.1) Probleemstelling	p. 7
1.2) Wat is e-government?	p. 9
1.2.1) Motivaties	p. 9
1.2.2) Definitie	p. 10
1.3) Het Stappenmodel	p. 13
1.3.1) Layne & Lee	p. 13
1.3.2) Gemeenschappelijk referentiekader voor e-government stadia modellen	p. 15
1.4) De burger centraal	p. 19
1.4.1) Rogers en digitale technologieën	p. 20
1.4.2) Rollen van de gebruiker	p. 21
1.4.3) Gebruikersnoden	p. 22
1.5) De portaalsite	p. 24
1.5.1) Eigenschappen	p. 25
1.5.2) Lessen uit de privésector	p. 26
1.5.3) Life cycle based	p. 27
1.5.4) Personalisatie	p. 28
1.5.5) Kosten	p. 28
1.6) Gebruikers verwachtingen	p. 29
1.7) Internetvaardigheden	p. 34
1.8) Moeilijke veranderingen	p. 37
Deel II. Geschiedenis van Europees e-government	p. 39
2.1) Inleiding	p. 40
2.2) Geschiedenis van e-government in België	p. 41
2.2.1) Overzicht van Belgisch e-government	p. 41
2.2.2) Samenvatting en bespreking	p. 45
2.3) Geschiedenis van e-government in Denemarken	p. 47

2.3.1) Overzicht van Deens e-government	p. 47
2.3.2) Samenvatting en bespreking	p. 51
2.4) Geschiedenis van e-government in Spanje	p. 52
2.4.1) Overzicht van Spaans e-government	p. 52
2.4.2) Samenvatting en bespreking	p. 56
2.5) Europese invloeden en overzicht	p. 57
2.5.1) IDABC	p. 57
2.5.2) i2010 – A European Information Society for Growth and employment	p. 57
2.5.3) Het Europees e-government Actie Plan 2011 – 2015	p. 57
2.5.4) Europa 2020 – Een strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei.	p. 85
2.5.5) Europese richtlijn “Points of Single contact” (2006)	p. 85
2.5.6) Europees overzicht e-government	p. 61
2.6) Samenvatting	p. 64
 Deel III Empirische onderzoek	 p. 66
3.1) Inleiding	p. 67
3.2) Opzet en hypothesen	p. 68
3.3) Keuze van de respondenten	p. 69
3.4) Archetypen/Personae	p. 71
3.5) Resultaten	p. 74
3.5.1) Demografische kenmerken	p. 74
3.5.2) Internetvaardigheden	p. 75
3.5.3) Voorkennis over e-government	p. 77
3.5.4) Praktische opdracht	p. 79
3.5.5) Verwachtingen en gebruikerstevredenheid	p. 80
3.6) Bespreking en Conclusie	p. 82
 4) Bronnen	 p. 87
5) Bijlagen	p. 93
5.1) Interview met de heer Geert Mareels, projectleider van de Vlaamse co-ördinatiecel voor e-government Corvé	p. 93
5.2) Empirisch onderzoek – voorbeeld	p. 100

**Deel I**  
**Literatuurstudie**

## **1.1) Probleemstelling**

In dit essay willen we onderzoeken welk e-government de Europese burger aangeboden krijgt door haar nationale overheden. Dit doen we aan de hand van een comparatieve studie van drie Europese lidstaten. We selecteerden Spanje als onderwerp van studie om inzicht te verwerven in zuiderse elektronische overheidsdiensten, Denemarken als referentie voor meer noordelijk gelegen lidstaten, en België tenslotte als meest centraal gesitueerde land.

Alvorens ons onderzoek te behandelen bespreken we eerst de resultaten van een uitgebreide literatuurstudie. Deze is opgebouwd uit twee delen. In het eerste onderdeel trachtten we een zo volledig mogelijk theoretisch raamwerk op te bouwen voor ons onderzoek. Dit vangen we aan met een zoektocht naar de meest passende definitie van e-government. We zullen zien dat een jong en een zich steeds ontwikkelend onderzoeksveld als dit van e-government zich moeilijk laat definiëren. Aldus zullen we hier ook de voornaamste kenmerken en doelen van e-government bespreken. Vervolgens bespreken we een van de meest besproken ontwikkelingsmodellen van e-government, namelijk het stappenmodel van Layne & Lee (2001). We bespreken de kritieken die hierop gepubliceerd werden om tot een recenter en geïntegreerd stappenmodel te komen. Hierna richten we onze focus tot de meest recente trends in het studieveld van e-government, namelijk gebruikers gericht onderzoek en de ontwikkelingen van overheidsportalsites. De idee van 'citizen-centered e-government' heeft de laatste jaren zowel in academisch als in beleidskringen zo aan belang gewonnen dat we dit in ons onderzoek niet naast ons kunnen leggen. Ook de evolutie van overheidportalsites of de zogenaamde 'one-stop e-government' (Layne & Lee, 2001; Tambouris et al, 2001) heeft grote vooruitgang geboekt. We analyseren deze term en trachtten dit te plaatsen in ons theoretisch kader.

Het tweede deel handelt over de geschiedenis van e-government in Europa en haar lidstaten. We bespreken we uitvoerig de nationale geschiedenis met betrekking tot e-government van zowel België, Denemarken als Spanje. We achten dit noodzakelijk om een goed inzicht te verwerven in de huidige stand van zaken van deze drie casestudies. Europese regelgeving heeft een onmiskenbare invloed gehad op dit alles en zullen we behandelen waar nodig. We trachten hierbij steeds de evolutie van de verschillende landen te toetsen aan het theoretische kader het gemeenschappelijke stappenmodel (Lee, 2010).

In het empirische deel van dit essay bespreken we het opzet en de resultaten van ons exploratief onderzoek. Zoals gezegd vergelijken we hierbij het aanbod van e-government van drie Europese lidstaten. De evolutie van Europees e-government en ons theoretisch kader van de

ontwikkelingsmodellen in acht genomen stelden we met beperkte middelen een kwalitatief onderzoek op dat het doel heeft bij te dragen tot verder academisch onderzoek in dit onderzoeksveld en toekomstige beleidsvoering. We trachtten vanuit het standpunt van de gebruiker de gebruiksvriendelijkheid van de portaalsite van de nationale overheid te analyseren, en in welke mate de verwachtingen van de gebruikers ingelost worden.

Via deze comparatieve studie trachtten we een antwoord te formuleren op onze onderzoeksvraag “*Is er een verschil waarneembaar in de evolutie naar meer citizen-centered e-government aanbod langs overheidszijde tussen de Europese lidstaten?*” We sluiten dit essay af met een bespreking en conclusie van onze belangrijkste bevindingen. Aan de hand van ons kwalitatief onderzoek stelden we tenslotte drie personae op die tot doel hebben als communicatiemiddel kunnen dienen in toekomstige e-government beleidsvoeringsprocessen.



## **1.2) Wat is e-government?**

De eerste ontwikkelingen van e-government in Europa en andere Westerse democratieën kunnen we terug traceren tot in de jaren '60 van vorige eeuw met de introductie van informatietechnologie in de overheidssector (Jaeger, 2010). Maar indien we deze stelling zouden volgen zou ons onderzoeksveld vandaag onwerkbaar breed zijn gezien informatietechnologieën zo wijdverspreid zijn in alledaags gebruik (Esteves & Joseph, 2008, p. 119). Aldus dienen we allereerst ons onderzoeksveld van dit essay nauwkeurig af te baken en gaan we op zoek naar de meest passende en actuele definitie van e-government. Inderdaad de meest passende, want zowel in de academische literatuur als in beleidsrapporten zijn de variaties van definities talrijk (Fedorowicz & Dias, 2010, p. 1; Heeks & Bailus, 2007, p. 244). Tambouris et al (2001) wees er op dat ondanks het feit dat er talloze definities beschikbaar zijn over e-government de doelen wel onbetwistbaar zijn, laten we dus hiermee aanvangen.

### **1.2.1) Motivaties**

Overall in de westerse samenleving en ontwikkelde landen schijnen de nationale overheden e-government warm te onthalen (Valdés et al, 2011, p. 176). Deel van dit enthousiasme is afkomstig uit de overtuiging dat technologie het vaak negatieve beeld van de overheid en ambtenaren kan transformeren (Bhatnagar, 2009; Stoltzfus, 2004). Overheidsorganen en staatsapparaten worden immers vaak beschuldigd van logge, trage en inefficiënte organisaties te zijn. Waar rook is, is echter meestal vuur. Deze kritieken waren in vele gevallen dus niet geheel onterecht (Stoltzfus, 2004, p. 2). Door de logge structuur van vele overheidsorganisaties konden deze zich niet zo snel aanpassen aan nieuwe technologische ontwikkelingen als vele privé ondernemingen. Velen van deze bedrijven implementeerden wel heel snel nieuwe informatie en communicatietechnologieën (ICT), en wanneer de voordelen en mogelijkheden hiervan zichtbaar werden konden overheden niet achter blijven. Aan het einde van de jaren '90, begin 2000 heerste er over het algemeen een sterk optimisme over de toekomst, en het was ook in deze periode dat de term e-government het levenslicht zag (Grönlund, 2004). De komst van het internet creëerde erg hoge en bij velen zelfs irrealistische verwachtingen. Op de financiële markten leidde dit tot de zogenaamde dot-com- of internet bubbel die uiteindelijk zou barsten in april het jaar 2000 (Lowerstein, 2004). Het belang van deze verwachtingen van technologie zullen we verder in dit hoofdstuk bespreken.

Met het internet was een medium ontwikkeld dat tijd en afstand kon overbruggen op een schaal dat nooit eerder gezien was in de geschiedenis. Door gebruik te maken van computertechnologie konden inderdaad heel veel taken sneller en efficiënter uitgevoerd worden, wat op termijn financiële

besparingen zouden opleveren (Pollit & Bouckaert, 2004). Kortom, een elektronische overheid of e-government wordt gezien als een middel om zowel communicatie als informatie kosten van de overheid te verminderen, de snelheid van hun werking en toegankelijkheid verhogen, afstanden uitschakelen en aldus hun bereik vergroten (Jaeger & Thompson, 2003).

### **1.2.2 Definitie**

We verwezen reeds naar het feit dat ICT snel een succesvolle introductie maakte in de bedrijfswereld. Een vergelijking wordt vaak gemaakt en tracht met e-government te definiëren als “*e-business of the state*”(Tambouris et al, 2001, p.1). Beiden maken inderdaad gebruik van de zelfde infrastructuur, hardware en soms ook software, maar daarnaast zijn er talloze verschillen die e-government als afzonderlijk studieveld rechtvaardigen. Zoals we verder zullen duiden kunnen beiden van elkaar leren, maar we kunnen onvoldoende van een overlapping spreken om dit te verwerken in een definitie.

De meeste wetenschappers zijn het er aldus over eens dat e-government bestaat uit het gebruik van technologie, het internet in het bijzonder, om overheidsinformatie en diensten aan burgers (G2C), het bedrijfsleven (G2B) en andere overheidsinstellingen (G2G) aan te bieden (Stoltzfus, 2004). Wij zullen ons in dit essay echter voornamelijk focussen op de online contactpunten die gericht zijn naar zowel burgers, bedrijven als ambtenaren, de zogenaamde one-stop government (Tambouris et al, 2001). Aldus erkennen wij het bestaan van deze afzonderlijke doelgroepen maar zullen allen integreren in de definitie en onderzoek.

Ook wordt het elektronisch aanbieden van diensten in wetenschappelijke literatuur vaak wordt geduid als *e-services*, of het aanbieden van informatie kan naar verwezen worden als *e-knowledge* (Zhou, 2004). Wij zullen deze in dit essay als onderdeel beschouwen van de term e-government.

De term e-government kent dus inderdaad vele vormen en definities, en de term zelf is niet universeel in gebruik. De verschillen in de definities zijn niet louter semantisch en geven de verschillen weer in de prioriteiten van de overheidsstrategie. Definities en termen die aangenomen worden door verschillende landen kunnen dus veranderen naargelang de doelen die nagestreefd worden, en welke reeds bereikt zijn (Verdegem & Verleye, 2009, 488). E-government is niet enkel een dynamisch gegeven omwille van de beleidskeuzes die ermee gepaard gaan, ook de technologische ontwikkelingen op het vlak van ICT evolueren razendsnel. Onlosmakelijk betekend dit dat de term e-government verwijst naar een evolutionair proces en dat dit moeilijk te definiëren valt met universele standaarden (Stoltzfus, 2004).

We bekijken in het volgende twee definities van organisaties die actief mee e-government beleidsvormingsprocessen beïnvloeden en uitvoeren: Corvé en OESO, respectievelijk op het Vlaamse en het supranationale beleidsniveau.

*Het gebruik van informatie- en communicatietechnologie bij overheidsdiensten in combinatie met organisatorische veranderingen en nieuwe vaardigheden met het oog op een verbetering van de openbare diensten.*

*(‘Beleidsnota bestuurszaken 2004 – 2009’, Vlaamse regering)*

Corvé is de Vlaamse Coördinatieceel voor e-government. Het formuleerde deze definitie, gebaseerd op wetenschappelijke en bestuurlijke expertise voor het eerst in de Vlaamse Bestuursnota 2004 – 2009, en wordt tot op heden gehanteerd. Voor dit essay konden we de projectcoördinator van Corvé, de heer Geert Mareels interviewen en zullen zijn inbreng later in dit onderzoek behandelen. De OESO (Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling) formuleerde haar definitie als volgt:

*e-Government provides an opportunity to develop a new relationship between governments, citizens, service users and businesses, by using new ICTs which enable the dissemination and collection of information and services both within and outside of government (government to citizen; government to business; government to government) for the purposes of service delivery, decision making and accountability.*

*(OECD, 2012)*

Beide definities maken duidelijk dat de inzet van ICT geen doel op zich mag zijn, maar een middel is om een efficiëntere werking van de organisatie en een betere dienstverlening te realiseren. Vaak is een aanpassing van de overheidsorganisatie nodig om deze doelstellingen te bereiken. Met andere woorden, volgens deze definities is e-government is eerste instantie het herbekijken en aanpassen van de interne werking in functie van een betere overheid te creëren (Boudry et al, 2009). Omdat we in ons onderzoek verschillende Europese landen met elkaar willen vergelijken waarbij we objectiviteit van groot belang achten zullen we de definitie van de internationale organisatie OESO als leidraad hanteren in dit essay.

We mogen besluiten dat e-government een ruim begrip is, een vlag dat meerdere ladingen denk en zich aldus moeilijk laat definiëren. We zijn genooddaakt slechts een klein onderdeel van dit

interessante onderzoeksveld af te bakenen opdat ons onderzoeksopzet zou slagen. Websites en digitale loketten zijn het resultaat van deze transformatie die e-government inhoud, en dit is waar wij ons naar richten in ons onderzoek. Vooraleer we ons eigen onderzoek bespreken zetten we in het volgende eerst ons theoretisch raamwerk op waarin ons onderzoek zich al situeren.

### **1.3) Het stappenmodel**

Zoals we reeds aangaven tijdens het definiëren van e-government is dit een recent onderzoeksveld dat nog steeds in volle ontwikkeling is. De elektronische overheidsdiensten zijn afhankelijk van snel veranderende technologische ontwikkelingen wat maakt dat evolutionaire kenmerken inherent aan het begrip (Stoltzfus, 2004). Een populaire manier om een evolutionair proces duidelijk en overzichtelijk weer te geven is door gebruik te maken van verschillende stappen of fases die doorlopen moeten worden vooraleer de groei voltooid zou zijn. Om het met een eenvoudig voorbeeld te illustreren: zo doorloop je eerst je kindertijd, puberteit en adolescentie vooraleer als volwassen beschouwd te worden.

Voor e-government is dit gelijkaardig, al bestaat er heel wat onenigheid over de constructie van een dergelijk model. Het voorbije decennia hebben zowel academici, internationale organisaties als adviesbureaus getracht het ideale stappenmodel te ontwikkelen met de bedoeling de groeifasen van e-government optimaal weer te geven.

#### **1.3.1) Layne & Lee**

Een van de oudste en meest bekende stappenmodel voor de ontwikkeling van e-government werd in 2001 ontworpen door de academici Layne en Lee. De auteurs stelden dit fasemodel op aan de hand van hun ervaring en observatie van e-government initiatieven in de Verenigde Staten van Amerika maar achten de onderliggende theorie van het model ook toepasbaar op buitenlandse overheden. Ze deelden hun ontwikkelingsmodel op in vier fasen. Deze geven de verschillende stadia van structurele hervormingen weer die een overheid moet doorlopen naarmate deze evolueert naar een volledig elektronische overheid (Layne & Lee, 2001). Zoals op onderstaande figuur te zien is zijn de vier fasen respectievelijk (1) catalogus, (2) transactie, (3) verticale integratie, en (4) horizontale integratie. Hieronder zullen we kort de verschillende stappen duiden vooraleer we kritiek, aanvullingen en recentere modellen bespreken.

In de eerste fase tracht de overheid vooral aanwezig te zijn op het net. Hierbij biedt de overheid voornamelijk informatie aan over haarzelf en haar werking. De functionaliteit van de website blijft ook vaak beperkt tot deze consulterende functie waarbij informatie aangeboden wordt als in een catalogus. Meer naar het einde toe van deze fase publiceert de overheid ook vaak nuttige en gedetailleerde informatie die de burgers kunnen downloaden en gebruiken voor traditionele interactie met hun overheid.

Tijdens de volgende fase zal men trachten de burger de mogelijkheid te geven om ook online in interactie te gaan met hun overheid. Hiervoor is ook de ontwikkeling van een goede interne

(re-)organisatie nodig. Zo kunnen zowel burgers als administratie databanken raadplegen die live data bevat. Zo kunnen bijvoorbeeld boetes online betaald worden of kan men elektronisch een attest opvragen en andere transacties aangaan.

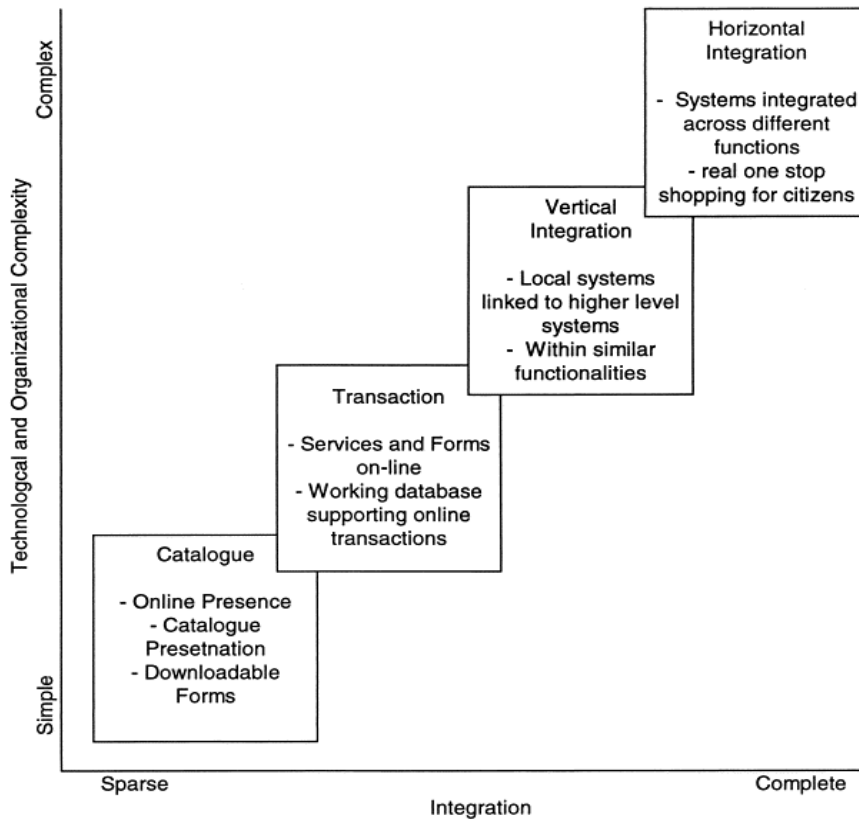


Fig. 1 (K. Layne, J. Lee, (2001). *Government Information Quarterly* 18, 122–136 123)

Layne en Lee (2001) voorspelden dat sociologische veranderingen en de eisen van burgers de overheden zullen dwingen mee te evolueren in het aanbieden van meer en betere elektronische diensten. Hiervoor zullen de onderliggende departementen en overheden op verschillende niveaus erg goed met elkaar moeten samenwerken om dit te realiseren. Wanneer dit lukt zullen burgers uiteindelijk terecht kunnen bij één contactpunt voor alle overheidsdiensten en interacties: de zogenaamde “one-stop government”.

Deze integratie gebeurt via twee wegen, horizontaal en verticaal. Verticale integratie verwijst naar de verschillende niveaus van overheden binnen eenzelfde bevoegdheid die hetzelfde doel dienen na te streven om de burger zo goed mogelijk van dienst te zijn. Zo hebben we in België het gemeentelijke, het provinciale, het gewestelijk en het federaal niveau waarvan er verschillende departementen verantwoordelijk zijn voor mobiliteit, ruimtelijke ordening... Horizontale integratie duidt op de samenwerking tussen verschillende departementen met verschillende bevoegdheden en diensten.

Omdat de kloof tussen de verschillende diensten en departementen van de overheid groter is dan deze tussen de verschillende niveaus van de overheden veronderstellen Layne en Lee dat verticale integratie eerst zal plaatsvinden alvorens de horizontale integratie.

### **1.3.2) Gemeenschappelijk referentiekader voor e-government stadia modellen**

Naar het einde toe van het eerste decennium besloot Lee om een samenvattend beeld te schetsen van de variaties die verschenen waren van het stappenmodel dat hij eerder publiceerde. Door middel van kwalitatieve meta-synthese analyseerde Lee (2010) de 12 meest invloedrijke e-government stadiamodelen die tussen het jaar 2000 en 2009 gepubliceerd waren. De 12 behandelde modellen zullen wij hier niet uitvoerig behandelen om de beknoptheid van dit essay ten goede te komen. Wel verwijzen wij naar tabel 1 waar allen opgelijst zijn en hun belangrijkste kenmerken zijn weergegeven.

Uit inhoudsanalyse bleek dat twee thema's duidelijk te onderscheiden waren in de modellen: exploitatie/technologie en burgers/diensten. Hoewel beiden duidelijk met elkaar verbonden zijn maakt Lee hierin een duidelijk onderscheid (2010). Hij plaatste deze vervolgens op de X en Y as in het diagram (zie fig.2). De relatie tussen de fasen van elk thema geven vijf afzonderlijke maar met elkaar verbonden metaforen: presenteren (presenting), assimileren (assimilating), hervormen (reforming), veranderen (morphing) en e-bestuur (e-governance). Lee (2010) verwijst dus in dit model niet langer naar afzonderlijke stappen of fasen maar naar metaforen. Hiermee tracht hij de verschillende stappen van de 12 modellen die hij analyseerde zo goed mogelijk samen te vatten.

Auteurs	Gartner Groep (model 1)	Deloitte Research (model 2)	Layne en Lee (model 3)	Hiller en Belanger (model 4)	Scott (model 5)	Verenigde naties (model 6)	Wereldbank (model 7)	Netchaeva (model 8)	Accenture (model 9)	West (model 10)	Siau en Long (model 11)	Anderson en Henriksen (model 12)
Jaar	2000	2000	2001	2001	2001	2001 – 2008	2002	2002	2003	2004	2005	2006
# Stappen	4	6	4	5	6	4	3	5	5	4	5	4
1					E-mail en intern netwerk							
2	Aanwezig zijn op het net	Informatie verspreiding	Catalogus	Informatie verspreiding en catalogus	Interne- en publieke toegang tot informatie	Opkomende en versterkende aanwezigheid	Publiceren	Verspreide informatie	Online aanwezigheid	Fase van aanplakborden	Aanwezigheid op het net	Extensie
3	Interactie	“Officiële” transacties		Tweeweg communicatie	Tweeweg communicatie	Interactieve aanwezigheid	Interactie aangaan	Vragen stellen en deel nemen in opiniepeilingen			Interactie	
4	Transactie		Transactie	Diensten en financiële transacties	Transactie van waarde	Transactionele aanwezigheid	Transacties aangaan	Bepaalde diensten online	Basis capaciteit	Fase van gedeeltelijke dienstverlening	Transactie	Volwassenheid
5		Portaalsites met meerder doelen & personalisatie							Diensten beschikbaarheid			
6										Fase van portaalsites		
7			Verticale integratie	Verticale en horizontale integratie	Aangesloten (jome d-up) overheid	Naadloze aanwezigheid (2001)		E-government portaalsites	Volgroeide beschikbaarheid			Revolutie
8		Clustering van gemeenschappelijke diensten	Horizontale integratie			Genetwerkte aanwezigheid (2003, 2005)						
9	Transformatie	Volledige integratie en transactie		Politieke participatie	Digitale democratie	E-participatie index (2003, 2005, 2008)			Transformatie van diensten		Transformatie	
10								Mogelijke democratie		Interactieve democratie	e-democratie	

Gebaseerd op Tabel 1: *Vergelijking van fases in e-government ontwikkelingsmodellen. Lee J. (2010). 10-year retrospect on stage models of e-government: a qualitative meta-synthesis. Government Information Quarterly, 27, 220-230.*



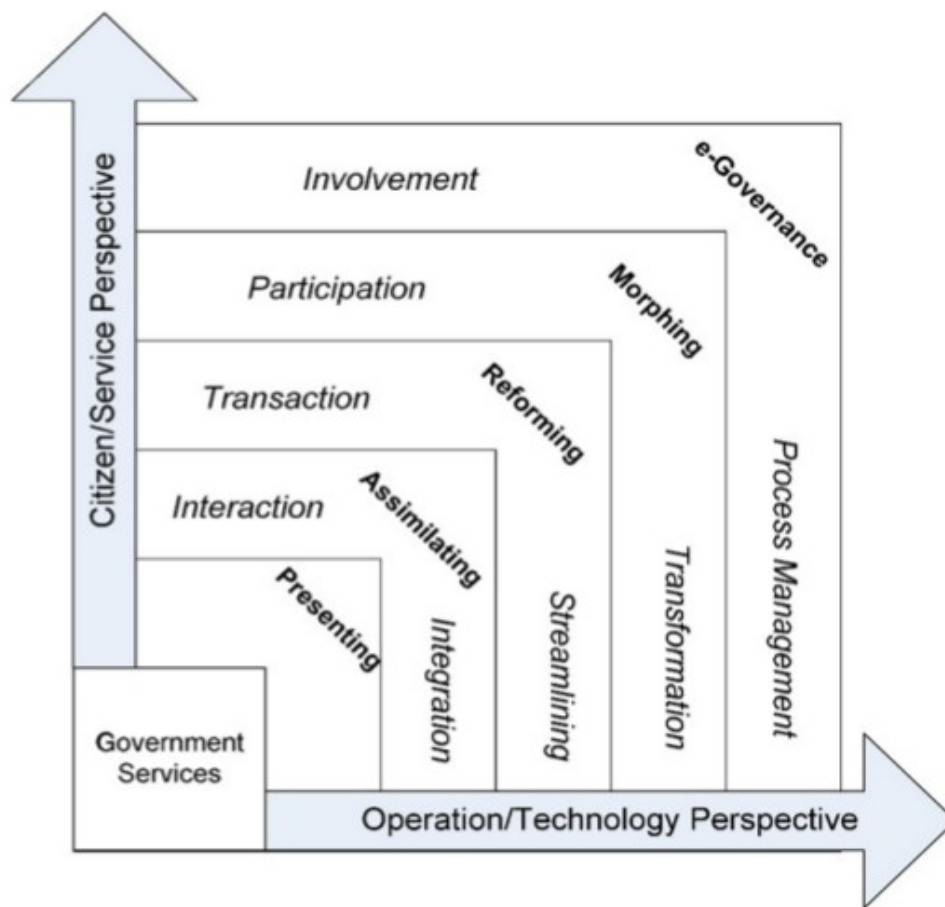


Fig.2 Lee (2010). 10Year retrospect on stage models of e-government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*. 27 (3), 220-230.

De eerste metafoor, deze van 'presenteren' bevat geen afzonderlijke thema's in het diagram. Dit is zo omdat het enkel gaat over het presenteren van de informatie van de overheid, en het een vrij simpele fase is in de ontwikkeling. De metafoor van assimilatie omvat het concepten interactie en integratie. Dit verwijst naar de assimilatie van basis computer gebruik met reële situaties. Dit maakt het mogelijk voor de burger de eerste interacties aan te gaan met de overheid via het digitale kanaal.

De metafoor van hervorming is opgebouwd uit de componenten van stroomlijning en transactie. Stroomlijning verwijst naar de reformatie van de bedrijfsprocessen binnen de overheid om ICT optimaal te integreren in hun werking (*streamlining*). De hervormingen van de manier waarop zij hun activiteiten met de burger uitvoeren en hoe zij hun diensten aanbieden komt aan bod in de transactie. 'Morphing' is het best in het Nederlands te vertalen als 'gedaanteverwisseling'. Deze metafoor, die is opgebouwd uit participatie en transformatie, verwijst naar de veranderingen van de vorm en omvang van diensten die worden aangeboden zowel on- als offline. Hiervoor zijn ook grote interne veranderingen nodig zodat het businessmodel van de overheid zelf wordt aangepast om grote

efficiëntie te bereiken (transformatie), en krijgen burgers meer inspraak en doet de overheid inspanningen om hun meer te betrekken in de ontwikkeling van e-government. Eenvoudige en repetitieve administratieve taken worden in deze fase geautomatiseerd door computertechnologie. Zo zullen ambtenaren meer tijd vrij krijgen om te luisteren naar de noden van de burgers en diensten te ontwikkelen die voor hun van belang zijn.

De laatste fase, deze van e-governance ofwel elektronisch bestuur bestaat uit het betrekken van burgers en diensten en procesmanagement aan de zijde van de exploitatie en technologie. In een ideale situatie zouden burgers hier de mogelijk hebben zich te betrekken bij de politieke besluitvormingsprocessen, terwijl deze beslissingen van technologische en operationele aard in bijna real-time geïmplementeerd zouden worden in herconfigureerbare management faciliteiten (Lee, 2010). Met andere woorden kan dit gezien worden als het ideale stadium van e-government, waar door middel van de betrokkenheid van de burgers politieke en administratieve diensten in real-time kunnen worden aangepast aan de noden op dat moment. In deze fase zullen de capaciteiten van geavanceerde informatie- en communicatietechnologieën te volle benut worden (Lee, 2010).

Wij zullen dit samenvattende gemeenschappelijke referentiekader voor e-government stadia modellen gebruiken als voornaamste referentiekader voor de evaluatie van de nationale geschiedenis van onze case studies. Tot slot willen wij er op wijzen dat het samenvattende model niet mag gezien worden als een eenduidig evolutionair of cumulatief model. Niet alle fasen hoeven doorlopen te worden om uiteindelijk tot geïntegreerd e-government (ofwel e-governance) te komen. Het is mogelijk voor een land om stappen over te slaan wanneer ze kijken en leren uit de ervaringen van andere landen die zich al langer toeleggen op de ontwikkeling van e-government (Lee, 2010).

#### **1.4) De burger centraal**

Zoals het de verschillende stappenmodellen argumenteren, en we later zullen zien tijdens de bespreking van de geschiedenis van e-government lag de focus in de beginjaren voornamelijk op het publiceren van overheidsinformatie. Men trachtte zo alle overheidsdiensten aanwezig te laten zijn op het internet en kopieerden dus de bestaande overheidsstructuren naar de online wereld. Hierbij werd vooral gekeken naar wat technisch mogelijk was, en back-office welke invloed deze konden teweegbrengen op de interne reorganisatie. Met andere woorden, er werd geen horen gegeven aan de noden of verwachtingen van de gebruikers. Toch zouden deze gebruikers (burgers, bedrijven en andere organisaties) een stem moeten krijgen in het debat over het inzetten van ICT's (Andersen & Henriksen, 2006, p. 237). E-government wordt immers gefinancierd door hun belastinggelden en het zijn zij die deze diensten uiteindelijk zullen gebruiken.

Het was de private sector die het voortouw nam om haar gebruikers, klanten meer te betrekken tijdens het ontwikkelingsproces van haar websites en elektronische diensten. Door de sterke concurrentiestrijd die heerst in de markt van ICT word de strijd om de consument steeds harder. Nieuwe concepten als 'user-centered design' of 'user experience' kregen in het innovatieonderzoek van de privé ondernemingen een steeds prominentere plaats (De Moor & De Marez, 2008). Deze verandering in het productieproces werd opgemerkt door de e-government (onderzoeks)wereld en stilaan is daaruit het concept user-centered e-government ontstaan (Bertot, et al., 2008). Ondertussen zijn industrie en overheid het eens dat de focus niet op de procedures, de processen of tools van e-government mag liggen, maar op haar uitkomsten dient te liggen: de gebruikers en hun noden, en hoe de overheid tegemoet kan komen aan deze noden (OECD, 2009, 22).

In het volgende zullen we eerst een blik werpen op de gebruiker zelf en deze in zijn verschillende rollen en noden trachten te omschrijven. Lange tijd werd het doelpubliek van e-government immers gezien als één homogene groep, maar deze opvatting strookt niet met de werkelijkheid (Codagnone & Osimo, 2010). Zo maakten we reeds vermelding in de definitie (cfr. Supra) dat e-government diverse gebruikers kent door te verwijzen naar de onderverdeling van Stoltzfus (2004) die een onderscheid maakte tussen het aanbieden van informatie en diensten aan burgers (G2C), het bedrijfsleven (G2B) en andere overheidsinstellingen (G2G). Maar dit is niet het enige model.

### 1.4.1) Rogers en digitale technologieën

Opnieuw starten we met een korte bespreking van het oudste model en haar hedendaagse variaties. Everett Rogers publiceerde in 1962 het boek 'Diffusion of Innovations' en was daarmee waarschijnlijk de eerste die “de gebruiker” beter trachtte te omschrijven en in te delen in verschillende segmenten. In deze verhandeling zullen we gebruikers niet onderverdelen volgens de klassieke diffusietheorie van Rogers die een onderscheid maakte op basis van adoptiesnelheid: innovators, early adopters, early majority, late majority en laggards (Rogers, 1995). Een recentere variatie van het model achtten we wel relevant omdat deze meer specifiek is toegepast op digitale technologieën. Deze onderverdeling kent reeds een wijd verspreid gebruik in de academische wereld, en ook wij hanteren in het volgende de concepten zoals deze werden toegelicht door Codagnone en Osimo (2010):

- *Dropouts*, ook wel de digitaal uitgesloten genoemd. Deze groep ontbreekt zowel het materiële als het intellectuele vermogen tot ICT gebruik. Jonge schoolverlaters, werklozen en sociaal achtergestelden behoren tot de traditionele voorbeelden van deze groep. Het concept van digitale inclusie dat we verder kort zullen bespreken richt zich vaak in hoofdzaak naar deze moeilijk te bereiken groep.
- *Digitally reluctant*, ofwel de 'zelf-uitsluitenden'. Deze groep bezit wel de materiële voorwaarden om toegang tot ICT te verkrijgen, maar kiest er bewust voor dit niet te doen. Vaak uit gebrek aan (zelf)vertrouwen en/of motivatie.
- *Potential climbers*, hebben reeds beperkte digitale ervaring en zijn relatief gezien sociaal minder achtergesteld dan de twee voorgaande groepen. Deze bezitten het potentieel om echte e-government gebruikers te worden, mits de juiste services en goede intuïtieve interface voorhanden is. Voorbeelden hierbij zijn immigranten en etnische minderheden.
- *Basics*, ofwel 'de middelmaat', zijn centraal gepositioneerd in zowel digitale als sociale inclusie. Deze groep gebruikt de digitale diensten van de overheid hoofdzakelijk voor het opzoeken en het verkrijgen van informatie. Ook deze groep is sterk gehecht aan een grote gebruiksvriendelijkheid van de website, en is traditioneel ook erg gesteld op veiligheid en privacy bij het uitwisselen van gegevens.
- *Trendy en mobiel*, zijn hoofdzakelijk de drukbezette werkende bevolking, vaak hoger opgeleid en met een hoger dan gemiddeld aanzien op de sociale ladder.
- *Digital natives* tenslotte zijn diegenen die opgegroeid zijn met het gebruik van ICT. Deze groep gebruikers kan erg vlot overweg met de beschikbare e-government diensten, maar zal ook hogere eisen stellen. Hierbij kan gedacht worden aan co-design en co-productie van de diensten, iets wat zijn opkomst kende met de introductie van 'web 2.0'.

We zullen deze onderverdeling van gebruikers vermelden bij de bespreking van onze onderzoeksresultaten in het empirische deel van dit onderzoek. Verder zullen we geen onderscheid maken naargelang de graad van adoptie omdat we de problematiek van adoptie, diffusie en de digitale kloof niet in het vaarwater willen betreden om de focus van dit essay ten goede te komen.

#### **1.4.2) Rollen van de gebruiker**

Andere typologieën van de gebruiker maken geen onderscheid in de adoptie van nieuwe technologieën. Het is belangrijk dat ook deze aan bod komen in onze bespreking omdat een overheid immers alle burgers moet kunnen bedienen. In het volgende delen we gebruikers aldus verder op naargelang de rol die deze aannemen. Want niet enkel moet de overheid alle burgers ter beschikking staan, elke burger kan daarenboven nog meerdere rollen aannemen. We duiden dit met onderstaande tabel die de diverse rollen van de gebruiker samenvat en specificeert wat de implicaties hiervan zijn voor de uitwerking van user-centered e-government.

<b>Rol</b>	<b>Beschrijving</b>	<b>Kernelement</b>	<b>Belangrijkste implicaties voor user-centered e-government</b>
Customer	De gebruiker als klant	Transactie	Transactionele diensten: het inspelen op de noden van de klant, niet op die van de aanbieder
Subject of the state	De gebruiker met verplichtingen	Law and order, de overheid die haar macht uitoefend, bv. Belastingen	De verplichtingen moeten snel en gemakkelijk uitgevoerd kunnen worden. Het is belangrijk om transparantie aan te bieden en een efficiënt inzetten van de middelen van de belastingbetaler
Citoyen	De gebruiker met rechten	Directe participatie	Het verschaffen van laagdrempelige toegang tot overheidsinformatie en de mogelijkheid om hierin te interveniëren
Voter	De gebruiker aan wie verantwoording moet afgelegd worden	Indirecte participatie	Het verzekeren van integriteit, accountability en legitimiteit in de publieke sector

Tabel 2: De verschillende rollen van de gebruiker, gebaseerd op OESO (2005, p. 19)

De eerste rol is deze waarbij de gebruiker als klant wordt beschouwd. Dit is meteen ook de meest bekende en krijgt bij het streven naar een meer klantgerichte dienstverlening binnen de publieke

sector het meeste aandacht (Verdegem, 2009, p. 373). Hier merken we opnieuw duidelijk de link tussen private en publieke ondernemingen waarbij deze laatste de meer klantgerichte eigenschappen van de eerste wenst over te nemen. Dit kan inderdaad leiden tot een meer klantvriendelijke service, maar het gevaar bestaat erin dat zo de andere rollen van de gebruiker genegeerd worden.

De tweede belangrijke rol is deze waarbij gekeken wordt naar de verplichtingen van de gebruiker. De gebruiker is immers gebonden aan tal van wettelijke verplichtingen, zoals het betalen van belastingen, naleven van de wetten e.d. Het is belangrijk dat de burger weet waarvoor hij/zij een bijdrage levert, transparantie is met andere woorden een belangrijke factor in deze verticale relatie tussen de gebruiker en de overheid.

In de derde rol wordt de gebruiker voorgesteld als *citoyen*/burger. Hierbij worden voornamelijk de rechten van de gebruiker benadrukt en de plichten die de overheid heeft tegenover haar burgers.

Binnen deze rol kan de gebruiker aldus actief gebruik maken van zijn politieke rechten voor participatie aan het beleid. Doordat steeds meer mensen zich een persoonlijke computer kunnen veroorloven heeft deze rol de laatste jaren aan belang toegenomen (Verdegem, 2009, p. 372).

Ten slotte kan de gebruiker ook nog de rol aannemen van stemgerechtigde (*voter*). Politieke instanties moeten er steeds rekening mee houden dat ze de gebruiker verantwoording verschuldigd zijn door middel van democratische verkiezingen. Zo neemt de burger dus ook onrechtstreeks deel aan het publieke beleid en is dit in feite als een afgezwakte versie van *citoyen* te beschouwen.

We kunnen aldus besluiten dat dé gebruiker van e-government niet bestaat. Voor een overheid is het aldus niet eenvoudig om in te spelen op de noden en verwachtingen van al deze verschillende gebruikers. Om elke gebruiker optimaal te kunnen bedienen is het cruciaal een goed inzicht te verkrijgen in de noden van deze mensen.

### **1.4.3) Gebruikersnoden**

We wezen reeds op het feit dat de gebruikers van e-government divers zijn en verschillende rollen kunnen aannemen. Eén strategie voor alle burgers, een 'one-size-fits-all'-strategie lijkt aldus een moeilijk haalbare kaart (Seifert & Chung, 2008). Inzicht verwerven in de wie de gebruikers zijn volstaat echter niet. Er moet vervolgens nagegaan worden welke elektronische diensten deze gebruikers willen (Verdegem, 2009, p. 374).

Inzicht verwerven in deze noden en verwachtingen is echter geen eenvoudige taak. Ten eerste hebben de burgers het zelf vaak erg moeilijk deze correct te verwoorden. Dit is uiteraard zo wanneer zij weinig ervaring hebben met het onderwerp e-government. Dit is een gegeven waar wij ook zelf in ons onderzoek rekening mee dienen te houden (Cfr. Infra).

De OESO, Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling zet zich als supranationale organisatie al jaren in voor de ontwikkeling en ondersteuning van e-government. In 2005 publiceerde deze in haar rapport '*E-government for better government*' een aanbeveling om de noden van de gebruikers van e-government beter te incorporeren in het beleid. De organisatie trachtte de noden van de burger op te lijsten en maakte hierbij een onderscheid tussen *needs* en *demands*, en stelt dat beide concepten steeds in evolutie zijn (OESO, 2005, p. 22). Om de noden van de gebruikers te leren kennen moet men met hen in interactie treden en een steeds een gebruiker gecentreerd perspectief hanteren (Verdegem, 2009, p.370-374). *Demands* zijn de eisen die de burger zelf verwoord. Deze zijn volgens het rapport concreter en makkelijker op te meten, maar dreigen sterk gebaseerd te zijn op de bestaande consumptiepatronen van de gebruiker omdat deze ze zelf verwoord. De noden van de gebruiker opsporen en verwoorden als onderzoeker is geen eenvoudige opdracht omdat vager en abstracter kunnen zijn. Volgens OESO moet zowel geluisterd worden naar de *needs* als naar de *demands* van gebruikers om e-government tot een succes te laten uitgroeien.

Wij willen dit deel afsluiten met een opmerking van het rapport van het OECD (2005, p. 27): "*User research should not be a one-time event*". Ook de wetenschappelijke literatuur pleit voor een betrokkenheid van de gebruiker gedurende het hele ontwikkelingsproces (Johansson & Messeter, 2005). Door de snelle technologische evolutie en de ervaringen die de gebruikers hierdoor opdoen zullen zowel noden als verwachtingen tegenover e-government zich aanpassen (Babbage, 2011). Wij zijn dan ook van oordeel dat gebruikersonderzoek integraal deel zou moeten uitmaken van een structureel e-government beleid.

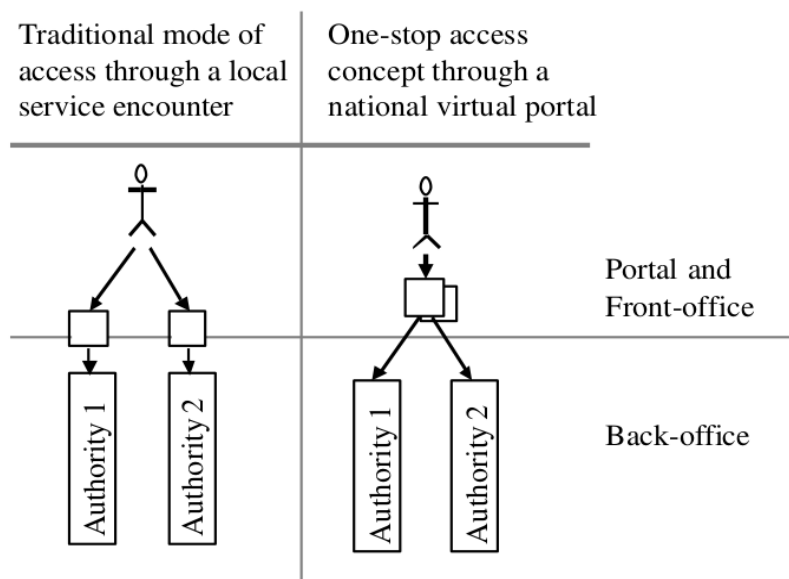
Om zo goed mogelijk te kunnen inspelen op deze noden en verwachtingen van de zeer diverse gebruikers hanteert men vaak een doorgedreven segmentering van haar doelgroepen. De gebruikers van e-government worden aldus in groepen opgedeeld volgens gemeenschappelijke kenmerken. Een populaire aanpak hierbij is de gebruikers op te delen naargelang de verschillende levensstadia waarin deze zich bevinden: een eerste werkervaring, huwelijk, een huis kopen of huren zijn slechts enkele voorbeelden. We gaan hier dieper op in tijdens het volgende onderdeel waarbij we de portaal-site bespreken.

### 1.5) De portaalsite

In dit onderdeel zullen we dieper ingaan op de meest markante vorm van e-government front office. Portaal sites blijken de meest populaire vorm voor het aanbieden van elektronische diensten, vooral in landen die voorop lijken te liggen in de evolutie naar een meer geïntegreerd e-government beleid (Bhatnagar, 2009, p. 300-301).

De eerste portaal sites verschenen reeds in de jaren '90 en zijn dus haast zo oud als het internet zelf. Een portaal site kan beschreven worden als een 'toegangspoort' naar andere websites. Er wordt een overzicht aan gelinkte websites weergegeven die interessant zouden kunnen zijn voor de gebruiker, en vormt zo dus een startpunt voor de gebruiker om zich verder te navigeren op het internet.

De bedoeling van overheidsportaal sites is de burgers één enkel toegangspunt te bieden waar ze een uitgebreide selectie van informatie en diensten ter beschikking staat, een 'one-stop government' (Wimmer & Tambouris, 2002). De belangrijkste eigenschap van een portaal site is dus dat het de vele verschillende overheidsinformatie sites en online diensten waarop burgers en bedrijven een beroep kunnen op doen bundelt in een overzichtelijke lay-out. Zo werd een portaal site “een virtuele voordeur van de overheid” (Babbage, 2011).



Figuur 3. Wimmer en Tambouris, 2002.

Figuur 3 schets goed de werking van een overheids portaal site en het geeft meteen ook zijn bestaansreden, namelijk het eenvoudiger maken voor de burger om in interactie te treden met de overheid. Daar waar de burger vroeger naar twee kantoren moest gaan voor verschillende diensten wordt met een goed ontwikkelde portaal site een virtuele voordeur gecreëerd waar de burger terecht kan voor al zijn vragen en diensten. Uit onderzoek is immers gebleken dat vanuit het standpunt van de



gebruiker dit de belangrijkste factor/motivator zijn voor het implementeren van e-government: het verminderen van administratieve lasten/gebruiksgemak. Bertot & Jaeger (2006, p. 164) verwoorden dit als volgt: *“While users may appreciate the cost savings to agencies for any number of reasons, their primary interest is in their ability to interact with e-government services with ease.”*

Ook portaalsites van de overheid ontwikkelen zich uiteraard door de jaren heen, net als alle andere aan technologie gelinkte diensten. Onderzoek wees uit dat deze ontwikkelingen zich doorgaans voordoen volgens een vast stramien (Bhatnagar, 2009; K. Layne, J. Lee, 2001; Lee, 2010). Zoals we eerder beschreven tijdens de bespreking van het stappenmodel (Cfr. Supra.) is e-government een evolutionair gegeven. Overheidsportaalsites ontwikkelen zich dus net als andere e-government websites steeds verder in de hoop meer en betere diensten te kunnen aanbieden en zijn aldus moeilijk precies te omschrijven. In het volgende zullen we eerste de eigenschappen van de portaalsites beschrijven waarna we dieper ingaan op de structuur en welke lessen we kunnen trekken uit ervaringen in de privésector.

### **1.5.1) Eigenschappen**

Elke nationale portaalwebsite is natuurlijk uniek met elk zijn eigen functies en nadrukken. Toch stelde Bhatnagar (2009) in zijn onderzoek vast dat deze websites doorgaans zijn opgebouwd uit drie hoofdbestanddelen:

#### **Applicaties voor klant toegankelijkheid**

Dit zijn de kern applicaties voor informatieverstrekking, interactie en transacties om tegemoet te komen aan de noden van de burgers en industrie.

#### **Toepassingen voor informatievoorziening**

Deze toepassingen maken het vaststellen van standaarden en interoperabiliteit tussen overheden op technisch, semantisch en zakelijk niveau mogelijk. Voorbeelden van zulke toepassingen zijn sjablonen voor tekst invoering, toepassingen om foto's toe te voegen, gestandaardiseerde teksten voor disclaimers (beding waarbij aansprakelijkheid wordt afgewezen) en dergelijke.

#### **Instrumenten die toegevoegde waarde leveren**

Dit zijn werkinstrumenten die hoofdzakelijk dienen om online transacties te vereenvoudigen. Naarmate de website groeit en meer functies en diensten aangeboden worden groeit ook de nood om snel en makkelijk de juiste informatie te vinden bij de klant. Gebruiksvriendelijke navigatie mogelijkheden zouden bijvoorbeeld een cruciaal onderdeel vormen voor een positieve gebruikerservaring bij de klant/burger. Ook ondersteunende diensten zoals een dienstencentrum waar

klanten naartoe kunnen met hun vragen zijn onmisbaar opdat elke gebruiker maximaal van de diensten van e-government zou kunnen genieten.

### **1.5.2) Lessen uit de privésector**

We vermelden reeds eerder dat de privé sector slim gebruik wist te maken van internettechnologieën en dit in vele gevallen sneller dan vele nationale overheden. In tegenstelling tot de overheid wisten ondernemingen wel hun aanbod af te stemmen op de vraag die er was door de regels van de markteconomie (Momotko et al, 2002, p. 13). Publieke diensten namen vervolgens vaak de gewoontes en werkwijzes van de private ondernemingen over. CRM (Customer Relationship Management) werd bijvoorbeeld door verschillende overheden geïntroduceerd om de relatie tussen de diensten en gebruikers efficiënter te organiseren (Verdegem & Verleye, 2009, p. 489).

In dit onderdeel laten we aan ondernemer aan het woord die zeer nauw betrokken is in de ontwikkeling van e-government. Het bedrijf Gemalto is namelijk een van die actoren die Jaeger & Löfgren (2010) omschrijven als een van de 'leading actors' die invloed uitoefenen op het beleid van e-government (cfr. Infra). Gemalto levert momenteel software aan meer dan dertig naties met betrekking tot e-government. Onder andere Denemarken doet bijvoorbeeld beroep op haar diensten voor de implementatie van elektronische identiteitskaarten. Omdat het bedrijf zo nauw betrokken is bij de ontwikkelingen van e-government formuleerde de vicepresident Frederic Trojani in 2009 zijn aanbevelingen voor een ideale organisatie van de 'front office'. De 'front office' staat volgens Trojani immers in voor de relatie tussen de burgers en haar overheid, en is het ideale middel om de samenwerking tussen beiden te versterken en efficiënter te organiseren (Trojani, 2009, p. 9). Wanneer we zijn aanbevelingen onder de loep nemen kunnen we de volgende aspecten onderscheiden:

- Gepersonaliseerde lay-out, afgestemd op de behoeften van de eindgebruiker. Laat ook de gebruiker zelf de mogelijkheid zijn lay-out aan te passen
- Educatie over e-government (in Estland bijvoorbeeld is dit opgenomen in het curriculum van het middelbaar onderwijs).
- Diensten promoten aan de burgers, meer bepaald op dezelfde wijze als moderne bedrijven uit de privé sector dit doen. (Ook in de academische literatuur argumenteerd men hiervoor, o.a. Pol et al, 2009, p. 149)
- Transparantie moet een prioriteit zijn, dit bevordert het vertrouwen van de burgers in e-government en in de overheid in het algemeen.

- Samenwerken met de bankensector en telecomoperatoren om publieke betalingen te voltrekken. Dit verhoogt het gevoel van veiligheid voor de burgers.

Het zijn inderdaad vrij uiteenlopende aanbevelingen die we hier niet allemaal kunnen behandelen. Maar het gegeven dat een gepersonaliseerde lay-out, afgestemd op de behoeften van de gebruiker is een recurrente aanbeveling, ook in de wetenschappelijke literatuur. Toch blijken weinig overheden er in te slagen gebruikersprofielen op te slaan om deze gepersonaliseerde aanpak te realiseren (Sabucedo et al, 2010, 3649). Een aanpak die wel brede toepassing kent is de website te organiseren op een manier die de levenscyclus van de gebruikers weerspiegelt (o.a. Babbage, 2011; Sabucedo et al, 2010, p. 3649; Bhatnagar, 2009, p. 301; Verdegem, 2009).

### **1.5.3) Life cycle based**

Wanneer burgers in contact zullen komen met hun overheid valt niet exact te voorspellen, maar de kans is wel groot dat dit gebeurt wanneer er grote veranderingen in hun leven plaatsvinden. Dit omdat men dan vaker ondersteuning of toestemming nodig heeft van een overheidsadministratie (Sabucedo et al, 2010, p. 3649). Voorbeelden kunnen zijn een verandering van gezinssituatie, een nieuwe woning betrekken, zwangerschap en dergelijke meer. Deze 'life events' kunnen aldus als metaforen beschouwd worden die de beschikbare online publieke diensten groepeerd naargelang de behoeften van de burgers (Momotko et al, 2002, p. 16).

We kunnen twee soorten op levensgebeurtenis gebaseerde portaalsites onderscheiden, namelijk de passieve en actieve variant. De eerst, de passieve portaalsite is hiërarchisch gestructureerd volgens onderwerp en levensgebeurtenis. Dit systeem laat gebruikers toe een onderwerp of sub-onderwerp te selecteren en zich zo te navigeren naar een bepaalde gebeurtenis. Wanneer een levensgebeurtenis is geselecteerd wordt informatie over de publieke dienst en de nodige hulp aangeboden (Leben & Bohanec, 2004, p. 131). Het probleem hierbij is echter dat de website voor elke gebruiker dezelfde oplossingen of diensten aanbied voor een levensgebeurtenis, terwijl de situaties vaak erg kunnen verschillen. Wanneer men zich bijvoorbeeld wil laten inschrijven in het bevolkingsregister zullen de diensten die hiervoor nodig zijn sterk verschillen naargelang de situatie van de gebruiker (nationaliteit, leeftijd,...).

De tweede, meer gebruiksvriendelijker categorie van levensgebeurtenis gebaseerde portaalsites zijn de zogenaamde active live-event portals. De kern van zulke portaalsite is een kennis gebaseerd systeem: een computerprogramma op basis van inferentie mechanismen om een bepaald probleem op te lossen met de relevante beschikbare informatie. Het kennis gebaseerde systeem gaat een actieve

dialogoog aan met de gebruiker. Op deze manier is de gebruiker betrokken als een actieve partner in het proces van de identificatie en de oplossing van problemen gerelateerd aan bepaalde levensgebeurtenissen. Op deze manier zouden betere oplossingen moeten gevonden worden, aangepast aan de noden van de gebruikers (Leben & Bohanec, 2004, p. 132).

Deze actieve portaalites duiden tevens ook de workflow van zulke levensgebeurtenissen aan ( Momotko et al, 2002, p. 105). Dit wil zeggen dat ze de gebruiker aangeven welke stappen hij zal moeten doorlopen, en dit aangepast aan zijn situatie. Dit brengt ons bij de mogelijkheid om de portaalites van de overheid aan te passen en optimaliseren naar de noden en verlangens van de gebruiker, namelijk de mogelijkheid tot personalisatie.

#### **1.5.4) Personalisatie**

Personalisatie of customisatie verwijst naar de mogelijkheid om een internet website of dienst aan te passen en te veranderen aan de individuele noden en verlangens van de gebruiker (O'Looney, 2002, p. 223). De personalisatie/customisatie van de diensten kan potentieel een aanzienlijk aantal voordelen opleveren: automatische herinneringen, persoonlijke suggesties over hoe iemand beter gebruik kan maken van de overheidsdiensten, de mogelijkheid om relevante informatie van het internet te bundelen, en dergelijke meer. Opnieuw kunnen we verwijzen naar de private sector die deze mogelijkheden al langer implementeerde in haar commerciële websites. Als deze ontwikkelingen kunnen gelden als een gids voor de verdere ontwikkeling van e-government is personalisatie van de publieke internetdiensten waarschijnlijk de volgende stap (O'Looney, 2002, p. 224-6).

#### **1.5.5) Kosten**

Deze ontwikkelingen van doorgedreven personalisatie brengen ook hogere kosten met zich mee (O'Looney, 2002, p. 224-6). Voor deze diensten zijn immers een krachtigere infrastructuur vereist en aangepaste opleidingen. De opgedreven kosten voor deze diensten zijn tweedelig, ze worden gedragen door zowel de aanbieder als de gebruiker.

Wanneer we kijken naar de kosten aan de aanbodzijde is de kost van het opzetten van een portaalite afhankelijk van het verwachtte aantal bezoekers, het aantal diensten dat wordt aangeboden en het niveau van interactiviteit van de website. Grote landen zullen aldus meer inspanningen moeten leveren zodat hun nationale website operationeel blijft tijdens de zogenaamde piek momenten wanneer een groot aantal mensen de website bezoekt (Bhatnagar, 2009, p. 302). Wanneer men hier te vlug een conclusie zou trekken zou men kunnen denken dat kleinere landen aldus een voordeel zouden hebben. Denemarken heeft bijvoorbeeld slechts 5,5 miljoen inwoners en zal dus geen netwerk

capaciteit moeten voorzien voor ruim 40 miljoen inwoners zoals Spanje zichzelf verplicht is. Deze inspanningen zijn echter proportioneel, Spanje kan meer inkomsten genereren en zou de kost voor beide landen ongeveer evenredig zijn.

Wanneer we kijken naar de kosten voor de gebruiker kunnen we vaststellen dat voor deze aangepaste interactieve diensten een degelijke internetverbinding noodzakelijk is (i.e. breedband internet verbinding). Deze dragen echter een aanzienlijke kost met zich mee wat niet elke burger kan/wil betalen. Dit is één van de elementen die een invloed uitoefenen op de gebruikerstevredenheid en gebruikersverwachtingen die we in het volgende onderdeel bespreken.

### **1.6) Gebruikers verwachtingen**

We vermelden reeds kort in het voorgaande het belang om de noden en verwachtingen van de gebruiker te kennen opdat succesvol user-centric e-government gerealiseerd zou kunnen worden. In dit deel gaan we dieper in op de verwachtingen van de gebruiker, wat ook een belangrijk onderdeel zal vormen van ons eigen onderzoek.

De technologische ontwikkelingen in informatie en communicatie technologie hebben in de laatste decennia met rasse schrede vooruitgang gekend. Dankzij krachtigere computers, betere internetverbindingen en recent de ontwikkelingen van de mobiele technologie (tablet computers & smartphones) zorgen ervoor dat de mens een nooit eerder geziene hoeveelheid informatie ter beschikking heeft. Bovendien is deze informatie haast altijd en overal beschikbaar. De private sector wist inderdaad erg snel en slim gebruik te maken van deze nieuwe technologie, in vele gevallen hinkte de overheden achterop (cfr Infra). Toch hebben de mensen de neiging hun ervaringen met online diensten van hun overheid te vergelijken met gelijkaardige interacties die ze hadden met private ondernemingen (Capgemini, 2010, p. 82). Wanneer niet aan de verwachtingen van de gebruiker voldaan wordt zal dit leiden tot een negatieve ervaring wat slecht is voor een verdere adoptie en diffusie van het medium. Gebruikerstevredenheid van elektronische overheidsdiensten is aldus een erg belangrijke factor voor een grootschalige adoptie (Verdegem & Verleye, 2009, p. 487).

Wanneer we een meer gebruiksvriendelijk e-government willen nastreven is het van belang niet enkel de noden van de gebruiker te kennen, maar ook zijn verwachtingen van huidige en toekomstige diensten. Verwachtingen meten en registreren is geen eenvoudige opgave, des te meer omdat we al aangaven de gebruikers zo heterogeen zijn (Bertot & Jaeger, 2006) en de technologie zo snel evolueert (Centeno et al, 2004).

Vele studies benadrukken het belang van de relatie tussen attitudes en percepties tegenover (het gebruik van) elektronische diensten (Verdegem & Verleye, 2009, p. 490). MORI – een

gerenommeerd onderzoeksbureau uit het Verenigd Koninkrijk – onderzocht de rol van deze verwachtingen. Door verwachtingen een centrale plaats te geven in hun conceptueel model overwonen ze de tegenstelling tussen twee scholen, namelijk deze van de “*service quality school*” die tevredenheid ziet als een antecedent van de kwaliteit van de dienstverlening en de “*satisfaction school*” die onderstrepen dat de kwaliteit van de dienstverlening leidt tot een algemene houding ten opzichte van de dienst die ze voldoening/satisfaction noemen (MORI, 2002). MORI wees erop dat beide concepten sterk gerelateerd zijn: als de ervaring van de dienst de verwachtingen die de klant had sterk overstijgt zal de tevredenheid groot zijn en vice versa (Verdegem & Verleye, 2009, p. 490).

Maar wat is tevredenheid? MORI onderscheidde in haar onderzoek in 2006 twee belangrijke determinanten van tevredenheid: de kwaliteit van de dienst, en de verwachtingen van de klant. Klant- of gebruikerstevredenheid is een maatstaf van de kwaliteit van een product of dienst. De kwaliteit van een dienst kan aldus terug gebracht worden als de klanttevredenheid over de kwaliteit van een goed of dienst die gebruikt wordt. En de waargenomen kwaliteit van een dienst zou direct effect moeten hebben op de klanttevredenheid (MORI, 2006, p. 29).

De tweede determinant zijn de verwachtingen: het niveau van kwaliteit dat de gebruikers verwachten te krijgen. Verwachtingen komen voort uit alle ervaringen en kennis die de gebruiker bezit of opgedaan heeft tijdens eerdere aanrakingen met het de diensten/producten (MORI, 2006, p. 29). Wij willen hieraan toevoegen dat eerdere ervaringen met gelijkaardige diensten/producten ook een belangrijke invloed kunnen uitoefenen op de verwachtingen van de gebruikers (cfr. Infra).

Wat verwacht de burger dan exact van zijn overheid? Deloitte voerde in 2010 een studie uit in opdracht van de Europese Commissie naar de verwachtingen van de burgers betreffende het ontwerp van e-government diensten. De belangrijkste voordelen die verwacht werden van een elektronische overheid waren tijdsbesparing, gebruiksgemak en flexibiliteit. Een cruciale succesfactor bleek echter dat alle formaliteiten via één enkele applicatie toegankelijk dienen te zijn (Deloitte, 2010, p. 11). Dit is inderdaad het ontwerp van een 'one-stop' overheidsportalsite dat we eerder in dit essay bespraken. In het onderstaande zullen we de resultaten bespreken van een vooraanstaand onderzoek uitgevoerd door de Universiteit Gent.

Om gebruikerstevredenheid beter te kunnen meten verrichtten Verdegem en Verleye belangrijk onderzoek naar wat gebruikers als belangrijk aanschouwen bij het gebruiken van elektronische overheidsdiensten. Er werd een grootschalig kwantitatief onderzoek uitgevoerd in Vlaanderen in 2006, aangevuld met kwalitatief diepteonderzoek om zo correct en concreet mogelijke resultaten te

bekomen. Gebaseerd op dit onderzoek kon men de volgende aspecten onderscheiden die als erg belangrijk beschouwd werden betreffende e-government dienstverlening: communicatie over de diensten, recente informatie, veiligheid, hulp of richtinggevend, persoonlijk contact, en centralisatie/integratie. Deze indicatoren konden vervolgens geclusterd worden in drie groepen: 1) toegang tot de dienst, 2) het gebruik van de dienst en 3) impact van de dienst:

- 1) Toegang tot de dienst: de respondenten benadrukten dat de diensten gemakkelijk vindbaar moeten zijn. Meer informatie en communicatie over welke diensten worden aangeboden wordt daarom essentieel geacht. Deze diensten moeten bovendien ook makkelijk toegankelijk zijn, ook mensen zonder sterke computervaardigheden moeten gebruik kunnen maken van de diensten. En boven alles moeten deze diensten aangeboden worden aan erg lage financiële kost.
- 2) Het gebruik van de dienst: De inhoud bepaald voor een groot deel hoe de dienst zal gebruikt worden. De informatie die via de diensten worden aangeboden moet makkelijk te begrijpen zijn, betrouwbaar en up-to-date. Belangrijk is ook dat het onderliggende technische systeem stabiel en betrouwbaar is zodat geen storingen ontstaan. Ook werd veiligheid benadrukt in de zin dat de overheid voorzichtig moet omspringen met de informatie waarover ze beschikt (identiteit, financiële gegevens, enz.). Nogmaals benadrukten de mensen het belang van een soort helpdesk, of de mogelijkheid om persoonlijk contact op te nemen wanneer dit nodig zou zijn.
- 3) Impact van de dienst: Zeer belangrijk bij de doelstellingen van e-government in het verminderen van administratieve lasten (Cfr. Infra). De respondenten van het onderzoek zagen dit nauw gelinkt aan de realisatie van een meer klantvriendelijke dienstverlening. Alle respondenten wezen op de noodzaak van één centraal contactpunt, wat een duidelijk voorbeeld is van geïntegreerd e-government of de one-stop-government die we eerder bespraken. De Vlaamse respondenten bleken immers vaak niet op de hoogte te zijn welke overheid (federaal, regionaal of lokaal) verantwoordelijk was voor welke dienst. De centralisatie van de diensten en de bereikbaarheid ervan door middel van één venster, of deze toegankelijk maken door via een functionele gids of zoekrobot werden als zeer belangrijk beschouwd.

Door interviews te organiseren in focus groepen slaagden de onderzoekers er in een lijst op te stellen met indicatoren van tevredenheid. Ook konden ze onderscheiden welke factoren als belangrijk geacht

werden, en welke van minder belang. Onderstaande tabel geeft deze factoren weer, waarbij diegene aangeduid met +++ als zeer belangrijk beschouwd worden, en deze met ++ en + in minder mate.

<b>Sleutel indicator</b>	<b>Indicatoren</b>	<b>Belang</b>
Infrastructuur	Vaardigheden	+++
	Hardware	+
	Software	+
Beschikbaarheid	Altijd	+
	Overall	+
Bewustzijn/besef	Communicatie	++
	Vindbaarheid	+
Kost	Betaalbaarheid	+
Technische aspecten	Snelheid van het systeem	+++
	Technische betrouwbaarheid	+++
	Compatibiliteit	+
Gebruiksvriendelijkheid	Integratie van de verschillende diensten	+++
	Administratieve lasten verminderen	+++
	Mogelijkheid tot persoonlijk contact	+++
	Gebruikers gericht	++
	Flexibiliteit	+
	Personalisering/customisatie	+
Veiligheid/privacy	Bevestiging van transactie ontvangen	+++
	Bescherming van persoonlijke informatie	++
	Beveiliging van de transactie	+
	Identificatie	+
Inhoud	Recentelijkheid van de inhoud	+++
	Leesbaarheid van de inhoud	++
	Betrouwbaarheid van de inhoud	++
	Bruikbaarheid van de inhoud	+
	Toereikendheid van de inhoud	+
Gebruik	Hulp/gidsen	+++
	Gemak van navigeren	+
	Lay-out en design	+

Tabel 3, Gebaseerd op P. Verdegem, G. Verleye. (2009). *Government Information Quarterly*, 26, 493.



De resultaten van het onderzoek leidde uiteindelijk tot de creatie van een meetinstrument voor de gebruikerstevredenheid van elektronische overheidsdiensten. De volgende vragen werden opgesteld door middel van nauwkeurige analyse en zijn gelinkt aan de indicatoren die de gebruikers eerder in het onderzoek als belangrijk aangaven. De vragen dienen beantwoord te worden door de gebruiker met behulp van een Likert schaal (Verdegem & Verleye, 2009, p. 495):

- 1) Hoe tevreden bent U met de software die vereist is om toegang te krijgen tot de e-government website? (bv: *internet browser*)
- 2) Hoe tevreden bent u met de mogelijkheid om de diensten van de e-government website te raadplegen wanneer U dit wilt? (bv: *24u/24, 7d/7*)
- 3) Hoe tevreden bent u met de vindbaarheid van de e-government website? (bv: via portaalwebsite of zoekrobot)
- 4) Hoe tevreden bent U met de kosten die het vergt om toegang te verkrijgen tot de e-government website? (bv: *kost van computer infrastructuur, internet connectie*)
- 5) Hoe tevreden bent U met de mogelijkheid om persoonlijke hulp of bijstand in te roepen via deze e-government website?
- 6) Hoe tevreden bent U met de laadsnelheid van de paginas van deze e-government website?
- 7) Hoe tevreden bent U met de beveiliging van de transacties die verricht kunnen worden via deze e-government website? (bv: *betalingen via beveiligde toegang*)
- 8) Hoe tevreden bent U met de bruikbaarheid van de informatie die beschikbaar is via deze e-government website?
- 9) Hoe tevreden bent U met de flexibiliteit die aangeboden wordt via deze e-government website? (bv: *informatie, communicatie of transactie mogelijkheden die beschikbaar worden gesteld via specifieke vragen van de gebruikers*)

In ons eigen onderzoek zullen we deze vragen en indicatoren als gids gebruiken voor de interviews met onze eigen respondenten. Maar eerst diepen we ons theoretisch raamwerk verder uit door de volgende bladzijden te wijden aan het onderzoek naar de vaardigheden van de gebruikers.

### **1.7) Internetvaardigheden**

In dit deel zullen we dieper ingaan op de belangrijke rol van internetvaardigheden en zullen onderzoeken welke invloed deze uitoefenen op het gebruik van e-government. We zullen dit bovendien trachten te linken aan demografische gegevens zoals leeftijd, geslacht en scholing maar ook aan eerder opgedane internet ervaring en internet gebruik. Maar zoals in voorgaande delen zullen we eerst een afbakening en een definitie opstellen van dit concept.

Internetvaardigheden kunnen beschouwd worden als onderdeel van de meer algemene term digitale vaardigheden die kan verwijzen naar de vaardigheden om een computer of mobiel toestel te bedienen (Van Deursen, 2011, p. 127). Verwijzend naar de definitie van e-government (cfr. Supra) kunnen we vaststellen dat e-government hoofdzakelijk gerealiseerd wordt door middel van het internet. We zullen ons in dit essay aldus beperken tot het betrekken van deze internetvaardigheden tot ons onderzoek.

Het is een groot misverstand dat, uitgezonderd enkele ouderen, iedereen toegang heeft tot het internet en er handig gebruik kan van maken. Toch schijnen vele beleidsmakers en ontwikkelaars van nieuwe media technologieën deze foutieve veronderstelling al te vaak als waar aan te nemen (Van Deursen, 2011, p. 126). Men heeft immers voldoende kennis nodig om het internet als medium optimaal te kunnen benutten.

Om de nodige kennis en vaardigheden zo goed mogelijk te begrijpen ontlede we de term. Van Deursen en Van Dijk (2010) onderscheiden vier soorten internetvaardigheden: operationele vaardigheden ('knoppenkennis'), formele vaardigheden (werken met bestanden, browsen en navigeren), informatievaardigheden (informatie zoeken in computerbestanden en op het internet) en strategische internetvaardigheden. Deze laatste is de capaciteit om computers en het internet als middel te gebruiken voor een bepaald persoonlijk of professioneel doel (Van Deursen en Van Dijk, 2010, p. 75). De eerste twee werden geïdentificeerd als medium gerelateerde vaardigheden, waar de laatste twee als content gerelateerde vaardigheden aanzien worden. In onderstaande tabel wordt een duidelijk en volledig overzicht aangeboden ter verduidelijking.

<b>Vier soorten van internet vaardigheden</b>	
<i>Medium gerelateerde internet vaardigheden</i>	
Operationele internetvaardigheden	<p>Een internet browser bedienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een website openen door de URL in de adresbalk van de browser in te voeren.</li> <li>• Voorwaarts en terug navigeren door gebruik te maken van de browser knoppen.</li> <li>• Bestanden opslaan op de harde schijf.</li> <li>• Verschillende bestand formaten openen (bv. PDF).</li> <li>• Een website “bookmarken” of bij favorieten plaatsen.</li> </ul>
	<p>Een internet-gebaseerde zoekrobot bedienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sleutelwoorden invoeren in het voorziene veld.</li> <li>• Een zoekopdracht uitvoeren.</li> <li>• Zoekresultaten openen.</li> </ul>
	<p>Internet-gebaseerde documenten bedienen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verschillende soorten velden en knoppen bedienen.</li> <li>• Een document toevoegen.</li> </ul>
Formele internet vaardigheden	<p>Navigeren op het internet door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Hyperlinks te gebruiken in verschillende vormen (bv. Als tekst, afbeeldingen of menu's).</li> </ul>
	<p>Gevoel van oriëntatie behouden bij het navigeren op het internet:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• niet gedesoriënteerd raken bij het navigeren binnen een website.</li> <li>• niet gedesoriënteerd raken bij het navigeren tussen verschillende websites.</li> <li>• niet gedesoriënteerd raken bij het openen en bladeren door zoekresultaten.</li> </ul>
<i>Content gerelateerde internet vaardigheden</i>	
Informatieve internet vaardigheden	<p>De nodige informatie lokaliseren door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een website of zoekstelsel te kiezen voor de informatie op te sporen.</li> <li>• Zoekopties of vragen definiëren.</li> <li>• Informatie selecteren (op een website of in de zoekresultaten).</li> <li>• De bronnen van informatie evalueren.</li> </ul>
Strategische internet vaardigheden	<p>Voordeel uit het internet halen door:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Een richting te ontwikkelen om een bepaald doel te bereiken.</li> <li>• De juiste acties ondernemen om het doel te bereiken.</li> <li>• De correcte beslissingen nemen om het doel te bereiken.</li> <li>• Het opdoen van voordelen van dit doel.</li> </ul>

Tabel 4, gebaseerd op Van Deursen en Van Dijk, 2010.

Om de beknoptheid van dit essay ten goede te komen zullen we niet het opzet maar wel enkel de voornaamste resultaten van hun onderzoek hieronder bespreken die we interessant achten voor het opzet van dit essay.

Uit het onderzoek is gebleken dat medium- en content gerelateerde vaardigheden zeer nauw met elkaar verbonden zijn en positief gecorreleerd zijn. Meer opvallend is dat er geen verschil werd aangetroffen tussen de vaardigheden van mannen en vrouwen. Geslacht blijkt dus geen significante rol uit te oefenen op internetvaardigheden in het algemeen, noch op enige vaardigheid in het bijzonder zoals deze hierboven beschreven werden. In tegenstelling tot geslacht bleek leeftijd wel een significante rol te uit te oefenen op iemands vaardigheden. Opvallend is wel dat we hier een onderscheid dienen te maken tussen medium- en content gerelateerde vaardigheden. De eerste is namelijk negatief gecorreleerd maar deze laatste vertoont een positief verband met ouderdom. Dit betekent dat de onderzoeksresultaten aangaven dat ouderen beter presteerden op het gebied van content gerelateerde vaardigheden zoals informatieve internetvaardigheden en het internet te gebruiken als middel om bepaalde doelen te bereiken. Over het algemeen echter, wanneer beide vaardigheden samen worden verrekent is het resultaat negatief en is leeftijd aldus negatief gecorreleerd met internetvaardigheden al is het verschil in performantie tussen ouderen en jongeren eerder klein. We kunnen de lijn doortrekken naar de rol die ervaring uitoefent in deze kwestie. Het aantal uren dat men reeds online bestede bleek echter enkel een positief verband te tonen met medium gerelateerde vaardigheden en vertoonde een negatieve correlatie met content gerelateerde vaardigheden. Educatie ten slotte wees wel op een duidelijk eenduidig positief verband. Een hogere opleiding zorgt voor betere prestaties zowel voor medium als content gerelateerde vaardigheden en blijkt in het onderzoek veruit de belangrijkste en dus meest invloedrijke factor te zijn die alle vaardigheden van het internet beïnvloed.

Hoewel deze studie als een van de meest vooraanstaande kan beschouwd worden binnen haar vakgebied heeft ook deze haar beperkingen. De studie is namelijk enkel uitgevoerd in Nederland en kunnen de resultaten dus niet zomaar veralgemeend worden naar de rest van de Europese populatie. Toch achten we de resultaten zeker relevant voor ons eigen onderzoek zoals we zullen verklaren in Deel II waar we het opzet van ons onderzoek behandelen.

In het volgende zullen we duiden waarom het domein van e-government vaak moeilijke veranderingen kent, waarin we zullen zien dat ook de internetvaardigheden bij de ontwikkelaar van e-government een belangrijke invloed uitoefenen.

### **1.8) Moeilijke veranderingen**

Hoe komt het dat ondanks de technologie voor handen is de implementatie vaak zo moeilijk verloopt? Er zijn meerdere oorzaken met de vinger te wijzen. Wij zijn er ons van bewust dat we onmogelijk alle oorzaken zullen kunnen duiden in dit essay. Dit is immers ook niet het opzet van dit onderzoek. Wel achten we het noodzakelijk enkele oorzaken van een trage implementatie van e-government te duiden om de geschiedenis van de besproken Europese landen beter te begrijpen.

Tambouris et al (2001) wees er op dat de rol van goed leiderschap dat een prioriteit maakt van e-government noodzakelijk is voor het succesvol realiseren van dergelijke projecten. De leiders in het veld van overheidsbestuur zijn de politici, en het zijn deze die Boudry et al (2009, p. 25) met de vinger wijzen. Zij stellen dat het electorale belang sterk speelt bij politici, ze willen vooral “*scoren bij de burger*” wat hun kijk en houding zou kleuren (Boudry et al, 2009, p. 25).

ICT is een bevoegdheid waarmee politici minder zichtbaar zijn, want met uitzondering van de websites en digitale loketten is ICT vooral in de interne organisatie voelbaar (Boudry et al, 2009). Een ambtenaar die Boudry et al interviewde zei hierover: “*zolang er geen klachten komen van de burger, mag alles intern blijven zoals het is*”(2009, blz.25). Omdat het zulke nieuwe technologieën en toepassingen betreft kent de burger de voordelen nog niet van een goed georganiseerd e-government en zal deze inderdaad niets melden aan de leidinggevenden of politici. Wanneer politici echter wel een prioriteit maken van e-government kunnen de veranderingen elkaar snel opvolgen. In België werd minister Van Quickenborne bijvoorbeeld gelauwerd door Europees Commissaris Neelie Kroes voor zijn inzet in het domein: “Minister Van Quickenborne has shown us what happens when there is political will. Projects like the Belgian e-ID are difficult but visionary, and they only succeed when people like the Minister take the lead ” (Neelie Kroes, 2010). Dit sterke leiderschap blijkt nodig te zijn om de back-office, de administraties te overtuigen van een nieuwe technologie. Het voluntarisme dat momenteel heerst in de Vlaamse administraties wordt dan ook sterk gehegeld door onze Vlaamse coördinatie voor e-government. Corvé duidt dit als het grootste obstakel voor het realiseren van grote projecten (G. Mareels, persoonlijke mededeling, 10 mei 2012).

Hoewel politici inderdaad grote verantwoordelijkheid dragen zou het te simplistisch zijn hun als enige oorzaak te duiden voor een trage implementatie van e-government. Wanneer het de implementatie van nieuwe informatie en communicatietechnologieën betreft speelt de technische kennis die reeds aanwezig is in de organisatie ook een zeer belangrijke rol. De nieuwe technologieën kunnen relatief makkelijk aangeschaft worden, maar de technische kennis die nodig is deze technologieën optimaal te gebruiken is vaak veel moeilijker te bemachtigen (Attewell, 1992). Net als de gebruikers dienen ook

de betrokken ambtenaren en ontwikkelaars de juiste kennis te bezitten om deze technologieën te gebruiken (Van Deursen & Van Dijk, 2010). Wanneer deze kennis niet aanwezig is zullen de organisaties geconfronteerd worden met een kennis barrière (Attewell, 1992). Om deze te overwinnen moet de organisatie willen leren, ze een proces van organisatorisch leren aanzetten (Ven & De Bruyn, 2011, p. 18; Attewell, 1992). De mate waarin een organisatie in staat is om te leren hangt veel af van haar '*absorptive capacity*': de capaciteit tot kennis absorptie (Ven & De Bruyn, 2011). Cohen en Levinthal definiëren deze capaciteit als "*the firm's ability to identify, assimilate, and exploit knowledge from the environment*" (Cohen & Levinthal, 1989, p. 569). Dus hoe hoger deze absorptiecapaciteit is van een organisatie is, hoe beter deze in staat zal zijn nieuwe kennis te vergaren en benutten.

Twee factoren spelen een erg grote rol in het bepalen van deze absorptiecapaciteit, namelijk de voorkennis van het onderwerp en de aanwezige *boundary spanners* (ook wel *gatekeepers* of poortwachters genoemd) (Ven & De Bruyn, 2011). De voorkennis die reeds aanwezig is is veruit de belangrijkste factor die bepaald welke nieuwe kennis wordt vergaard in een organisatie (Cohen & Levinthal, 1990). Dit ondersteunt de theorie die stelt dat e-government een stapsgewijs proces is. Men zou daaruit kunnen afleiden dat landen met een langere voorgeschiedenis in de praktijk van e-government aldus de nieuwe technologieën beter weten toe te passen dan overheden die relatief nieuw zijn in de praktijk van e-government. We zullen deze invloed van tijd onder de loep nemen in ons eigen onderzoek dat we in Deel II behandelen.

Lee (2010) benadrukt echter dat hij van mening is dat bepaalde stappen van het gemeenschappelijke stappenmodel in de ontwikkeling van e-government kunnen worden overgeslaan. Dit zou echter enkel mogelijk zijn mits men onmiddellijk op de hoogte is van dergelijke mogelijkheden. Goede *boundary spanners* kunnen hierbij een erg belangrijke rol spelen omdat ze de organisatie op de hoogte kunnen brengen van de nieuwste mogelijkheden van de technologieën die ter beschikking staan (Ven & De Bruyn, 2011).

Tot slot zullen we tijdens de bespreking van de geschiedenis en in de interviews met de respondenten speciale aandacht hebben voor zogenaamde *activation triggers*. Dit zijn interne of externe gebeurtenissen die een organisatie aanzetten om te zoeken naar externe kennis om de absorptiecapaciteit van de organisatie te verhogen (Lane et al., 2006). In de context van ons onderzoek over Europees e-government verwijst dit aldus naar de motivatie van een nationale overheid om nieuwe kennis omtrent dit onderwerp te vergaren.

## Deel II

# Geschiedenis van Europees e-government

## **2.1) Inleiding**

In dit deel zullen we een overzicht trachten te maken van de weg die e-government reeds heeft afgelegd in de Europese Unie en België, Denemarken en Spanje in het bijzonder. Dit overzicht is gebaseerd op informatie die ter beschikking wordt gesteld door de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling (OESO, 2005, 2006, 2008, 2009) en de Europese Commissie (2009, 2011) die vrij verkrijgbaar is via het World Wide Web, aangevuld met wetenschappelijke literatuur en interviews. We vermelden dat dit overzicht niet de ambitie koestert een exhaustieve samenvatting te zijn van de volledige geschiedenis betreffende e-government. Wel trachten we de opvallende en voor ons onderzoek relevant geachte evenementen toe te lichten.

We beginnen dit onderdeel met een overzicht van de nationale geschiedenis. Dit doen we telkens aan de hand van een overzicht van de belangrijkste gebeurtenissen betreffende e-government, waarna we een korte samenvatting maken en dit zoveel mogelijk trachten te linken aan de theorie die in Deel I besproken werd. We eindigen dit onderdeel met een bespreking van de invloeden van de Europese Unie en gaan de huidige stand van zaken na door middel van grootschalige onderzoek die uitgevoerd werden door verschillende supranationale organisaties.



## **2.2) Geschiedenis van e-government in België**

### België

Populatie: 11 miljoen (bij benadering)

Oppervlakte: 30 528km<sup>2</sup>

Hoofdstad: Brussel

Officiële talen: Duits, Frans, Nederlands

EU-lid sinds: de oprichting

Staatsvorm: Constitutionele monarchie

Overheids portaalwebsite: [www.belgium.be](http://www.belgium.be)

### Internet gebruik:

Percentage van gezinnen met een internetverbinding: 73% (2010)

gebruik van internet voor contact met de overheid (2010):

- informatie raadplegen: 27,8%
- formulieren downloaden: 13,8%
- het indienen van ingevulde formulieren: 13,1%

Percentage van ondernemingen met een internetverbinding: 97% (2009)

gebruik van internet voor contact met de overheid (2009):

- informatie raadplegen: 73%
- formulieren downloaden: 64%
- het indienen van ingevulde formulieren: 67%

### **2.2.1 Overzicht van Belgische e-government**

De geschiedenis van digitale overheidsdiensten in België begint reeds in januari 1990 met de creatie van de kruispuntbank van de sociale zekerheid. De digitalisering van de interne werking zette zich langzaam voort met de creatie van een intern netwerk genaamd 'Fedenet'. Dit intranet van de federale Belgische overheid werd gecreëerd in 1997 en kent tot op vandaag een succesvol bestaan.

In '98 keurde de ministerraad onder het voorzitterschap van toenmalig eerste minister Jean-Luc Dehaene (Christen Democratische fractie) het beleidsvoorstel “*De weg naar de 21ste eeuw*” goed, wat de officiële start betekende voor Belgisch e-government. Enkele maanden later na de verkiezingen en een nieuwe (paarse) regering (Socialistisch en Libertair) volgde een nieuwe verklaring van de

ministers die een grote hervorming in de federale administratie aankondigde. Het project werd bekend als de grote 'Copernicus hervorming' van de regering-Verhofstadt I (1999 – 2003).

Voor de Belgische bevolking was het wachten op het nieuwe millennium om kennis te maken met de eerste digitale overheidsdiensten. In het jaar 2000 besliste de Raad van ministers een federale overheidsportalsite op te bouwen dat zou moeten dienen als een “one-stop shop” voor overheidsdiensten voor burgers en bedrijven. Tegelijkertijd zou het ook een IT systeem moeten creëren om de uitwisseling van data en informatie tussen verschillende agentschappen en departementen te bevorderen over het bestaande intranet 'Fedenet'. In datzelfde jaar werd het *'vijf sterren plan voor de ontwikkeling van de informatiemaatschappij'* goedgekeurd en werd een federale ICT Manager aangesteld om een algemene strategie en architectuur te ontwikkelen voor ICT in de federale administratie.

Begin 2001 verscheen het eerste parlementaire decreet in België omtrent e-government, het droeg de titel “*e-Government op het vlak van de federale, provincie- en gemeentebesturen*”. Daarin werd 'samenwerking tussen alle overheden' als eerste voorwaarde genoemd voor de realisatie van e-government. Dit vertaalde zich al snel in verschillende bestuursingrepen. Men maakte communautaire afspraken tussen de verschillende regio's en gewesten om samen te werken voor de creatie van een gemeenschappelijk platform voor digitale overheidsdiensten, en datzelfde jaar werd de functie van Federaal ICT manager vervangen door de oprichting van Fedict: de federale overheidsdienst ICT. In november het jaar hierop werd de federale portalsite Belgium.be gelanceerd voor het grote publiek. Tijdens de totstandkoming van de website zou de gebruiker volledig centraal gestaan hebben volgens Olivier Alsteens, woordvoerder van eerste minister Guy Verhofstadt. “*Het wil de gebruiker in een mum van tijd naar de juiste informatie leiden daar waar ze te vinden is. Het portaal van de federale overheid laat de burger toe het antwoord te vinden op zijn vragen vanuit zijn eigen logica, niet vanuit de logica van de instellingen. Dat is een grote “communicatiestap” vooruit*” klonk zijn verklaring (Alsteens, 2002). In diezelfde maand werd tevens onder het Belgische voorzitterschap van de Europese Unie de eerste top bijeenkomst georganiseerd omtrent e-government in Europa. In 2003 werden opnieuw enkele belangrijke stappen gezet naar verdere digitalisering van de overheidsadministratie. Zo werd de Belgische elektronische identiteitskaart dat jaar voor het eerst getest en 'Tax-on-web' maakte zijn intrede op het internet. Via deze website was het voortaan mogelijk voor burgers hun belastingaangifte online te registreren. Ook werd tijdens de verkiezingen dat jaar voor de eerste maal elektronisch gestemd waarbij 3,2 miljoen Belgen hun stem uitbrachten via een computer.

Eén jaar na de eerste introductie van de elektronische paspoorten wat gebeurde in 2001 schakelde België als eerste land ter wereld volledig over naar deze nieuwe technologie. Ook is het vanaf dat jaar

mogelijk voor burgers de zogenaamde 'eID Toolkits' online aan te kopen. Hiermee kan de inhoud van de elektronische chip in de identiteitskaart gelezen worden en kunnen software programmeurs er vrij mee aan de slag om applicaties voor de eID te ontwikkelen.

In 2004 werd een enquête georganiseerd in Vlaanderen die 1500 burgers bevroeg naar hun mening tegenover e-government. Drie kwart van de ondervraagden zag e-government als een goede manier om in interactie te treden met de overheid, met een makkelijke toegankelijkheid, tijdsbesparend en dit zonder kwaliteitsverlies van de dienstverlening. Wel was er angst voor het verlies van privacy (Millard et al, 2009, 18).

In 2005 verschijnt een kruisbank van de Belgische wetgeving online onder de naam '*Belgielex.be*' waar burgers zelf ten alle tijde de wetgeving kunnen raadplegen. Ook het sociale zekerheidsstelsel kreeg toen haar eigen website (*socialsecurity.be*). In hetzelfde jaar werd "Fed-e-View Citizen" opgericht. Dit project was de eerste gestructureerde onderneming om gebruikers te betrekken bij de ontwikkeling van het verdere e-government beleid. Het project bestaat uit een longitudinaal kwantitatief onderzoek waarbij burgerpanels (zowel gebruikers als niet-gebruikers) in verschillende golven online en telefonisch participeerden. Er werd eveneens telkens aanvullend kwalitatief onderzoek verricht door middel van focusgroepen van zowel burgers als ondernemingen. Er werd specifiek gepeild naar de noden van de burgers en hun perceptie van een elektronische overheid. Het primaire doel van de studie is om trends en evoluties in het gebruik van federale elektronische diensten waar te nemen en dit te linken aan de gebruiker (wie wel, wie niet?), aan de elektronische diensten zelf (welke, welke niet?), de reden tot gebruik (waarom wel/niet?), en de manier van gebruik. Ook werd de federale overheidsportalsite getest in een Living Lab omgeving (Millard et al, 2009, 18). Het besef groeide steeds meer dat interoperabiliteit een cruciale factor is voor het succes van e-government. Met BELGIF (Belgian Government Interoperability Framework) werd in belangrijke mate tegemoet gekomen aan deze noden. Dankzij deze gestage vooruitgang in het e-government beleid begonnen steeds meer resultaten zichtbaar te worden. Zo werd het bijvoorbeeld in 2006 mogelijk gemaakt om een nieuw bedrijf op te richten in drie dagen tijd dankzij elektronische registratie, iets waar men voordien maar liefst 67 dagen voor nodig had.

Er werd in samenwerking met Spanje (cfr. Infra) en Frankrijk een toegankelijkheidslabel ontwikkeld genaamd 'Euracert' (European eAccessibility Certification). Dit werd mede mogelijk gemaakt door de harmonisering van de toegankelijkheidscriteria van overheidswebsites in de EU (Euracert, 2010). Ook vanuit de academische wereld worden er bijdragen geleverd. Zo ontwikkelde de Hogeschool Gent in samenwerking met de Vereniging van Steden en Gemeenten (VVSG) en Corvé (Coördinatiecel Vlaams e-government) de 'I-Scan'. Met deze scan kan de 'ICT readiness' worden

gemeten van Vlaamse gemeenten en kunnen aan de hand hiervan verschillende beleidsaanbevelingen geformuleerd (VVSG, 2012).

In mei 2008 kregen veel van de reeds lopende projecten een update. Zo werd de elektronische identiteitskaart nu ook beschikbaar gemaakt voor buitenlanders die verblijven in België en kreeg de nationale website '*Belgium.be*' een grote update. De website werd uitgerust met meer content en diensten van hogere kwaliteit en werd de gebruiksvriendelijkheid naar eigen zeggen verder opgetrokken. Nieuw was de website '*ehealth.be*', een website voor de gezondheidszorg in België. In maart 2009 was het de beurt aan de portaalsite voor sociale zekerheid, en kreeg ook deze een grote update. Er kwam ook een grote nationale campagne voor de elektronische identiteitskaart te promoten. Onder de slogan "Your eID as easy as can be" wou men de gebruiksvriendelijkheid benadrukken en de huidige en toekomstige applicaties toelichten. Ondertussen bleek de website '*tax-on-web*' wel een steeds groeiend succes te zijn, maar liefst 1,7 miljoen belgen dienden hun aangifte online in. Ook de elektronische identiteitskaart voor kinderen, de zogenaamde Kids-ID card was al snel een groot succes. In iets meer dan vier maanden tijd waren er al 115100 exemplaren in omloop. Naast de portaalsite '*Belgium.be*' werd een webpagina aangemaakt waarop elke burger via zijn elektronische identiteitskaart zijn eigen portaalsite kan beheren, genaamd '*my.belgium.be*'. Wanneer deze inlogt op de site kan hij alle persoonlijke documenten zelf beheren. Ook kan men via hyperlinks doorklikken naar tal van andere online overheidswebsites. De regio's namen ondertussen ook talrijke maatregelen, maar gezien onze nationale focus en om de beknoptheid van dit essay gaan we deze niet behandelen.

De toepassingen van de elektronische identiteitskaart groeiden gestaag aan. Na de mogelijkheid om online een treinticket te betalen via de e-ID (wat België als eerste in Europa introduceerde) was het vanaf 2010 ook mogelijk toegangskaarten voor het Belgische voetbal online aan te kopen. In februari dat jaar lanceerde de federale overheid een opvolger voor het project 'internet voor iedereen' uit 2006. Ditmaal werden onder de naam '*Start2surf@home*' 100 000 volledig uitgeruste computers aangeboden aan de burgers waarmee deze aan een zeer voordelige prijs de wereld van het internet konden ontdekken. Dit was een van de meest opvallende maatregelen die de overheid trof om de digitale kloof in het land te verkleinen.

De mogelijkheden van de e-ID groeiden ondertussen verder aan. Zo richtte Corvé in Vlaanderen een online platform op waarbij allerlei documenten gaande van onderlinge contracten tot subsidieaanvragen voortaan digitaal ondertekend konden worden door gebruik te maken van de e-ID. Alle Vlaamse overheidsinstellingen kunnen gebruik maken van het online platform. Het jaar daarop, in 2011 werd het voor de burgers mogelijk via de e-ID snel en eenvoudig zelf hun pensioen te berekenen en aan te vragen via de nieuwe overheidswebsite '*demandepension.be*'.

Tot slot is de website 'comming2Belgium.be' een van de laatste ontwikkelingen in e-government. Deze website richt zich naar iedereen die voor langere tijd wil verblijven in het land. Ze kunnen er de nodige informatie terugvinden omtrent sociale zekerheid, wettelijke inschrijvingen en dergelijke, 24/7.

## **2.2) Samenvatting en bespreking**

Hoewel reeds in 1990 de digitalisering geïntroduceerd werd binnen de Belgische overheid kunnen we stellen dat deze pas relatief laat werd voorgesteld aan haar burgers. Het was de (paarse) regering Verhofstad I die in het jaar 2001 e-government bekend maakte bij het grote publiek.

Uit interviews bleek dat van bij het begin de gebruiker centraal stond in de ontwikkeling van de overheidspotaalsite 'Belgium.be' (Alsteens, 2002). We kunnen wel stellen dat deze ontwikkeling wenselijk was in een land met een politiek versnipperde structuur, een goede portaalsite kan dan de burger namelijk snel naar de correcte dienst/overheid doorverwijzen (Tambouris et al, 2001).

We kunnen vaststellen dat het originele stappenmodel van Lee (2001) niet de evolutie van het Belgisch e-government correct kan beschrijven. De verwezenlijking van een portaalsite of 'one-stop government' werd reeds zeer vroeg in het ontwikkelingsproces geïntroduceerd en niet in een eindfase zoals het vier-stappen model van Lee (2001) suggereert.

Het gemeenschappelijk stappenplan (Lee, 2010) lijkt daarentegen wel een correcte beschrijving te kunnen bieden. Want ook al betrof het de introductie van een portaalsite, de functies die eerst ter beschikking stonden kunnen het best omschreven worden onder de eerste metafoor van het model namelijk '*Presenting*'. We zien daarna inderdaad de ontwikkeling van meer interactieve diensten naarmate de technologie verder geïntegreerd raakt binnen de verschillende departementen. Dit deed zich voor tussen de jaren 2000 – 2008, hierbij bevinden we ons bij de metafoor '*assimilating*' van het gemeenschappelijke stappenmodel. Dit werd ons ook bevestigd in een interview met de projectleider van de Vlaamse coördinatieceel: "*in die periode copieerden we de bestaande structuren, het is in feite de digitalisering van de bestaande bureaucratie*" (G. Mareels, persoonlijke mededeling, 10 mei 2012). Met de introductie van de beveiligde elektronische identiteitskaart en de persoonlijke website 'my.belgium.be' kunnen we stellen dat de overgang gemaakt werd naar de fase waarin de metafoor '*reforming*' dominant is. Vanaf dan werd het immers mogelijk beveiligde transacties aan te gaan met de overheid, was naast het stroomlijnen van de technologie de twee componenten zijn van deze fase (Lee, 2010). Ook werd hiermee tegemoetgekomen aan de personalisatie die door privé-initiatieven voorop werd gesteld (Trojani, 2009, p.9).

We kunnen duidelijk vaststellen dat politiek leiderschap inderdaad cruciaal is voor een implementatie van e-government (Boudry et al, 2009; Tambouris et al, 2001; Neelie Kroes, 2010). Uit de analyse blijkt dat tijdens het ambtstermijn van Verhofstad I e-government als een prioriteit aanzien werd en dit heeft duidelijk haar vruchten afgeworpen met een sterke vooruitgang in het domein. Ook zien we dat via traditionele media reclame werd gemaakt voor deze nieuwe technologie wat aanbevolen werd door verscheidene partners uit de privé sector (Trojani, 2009, p.10).

Toch zien we dat gebruikersonderzoek niet integraal deel uitmaakt van de e-government beleidsvoeringsprocessen zoals voorop werd gesteld in Deel I (Babbage, 2011; Johansson & Messeter, 2005; OECD, 2005, p. 27). De OESO benadrukt in 2008 nogmaals het belang van gebruikersonderzoek voor België: *“The absence of systematic consideration of knowledge of user needs in the development of e-government services has left Belgian government with limited possibilities for developing customized e-services for their users”* (OECD, 2008, p. 181). Toch konden we vaststellen in ons eigen onderzoek dat nog niet tegemoed was gekomen aan deze aanbevelingen. Zo gaf de woordvoerder van Corvé toe dat *“in praktijk kan ik niet zeggen dat we bij het concipiëren van het e-government beleid al veel gedaan hebben in het betrekken van burgers. [...] Wat we wel doen bij het bouwen van een applicatie zijn useability testen, [...] qua gebruikersgemak kan dit helpen maar we weten niet of het nu is van “dit is echt wat we wilden”*”(G. Mareels, persoonlijke mededeling, 10 mei 2012)(volledig interview zie bijlagen).

## **2.3) Geschiedenis van e-government in Denemarken**

### Denemarken

Populatie: 5 534,7 (2010)

Oppervlakte: 43 094km<sup>2</sup>

Hoofdstad: Kopenhagen

Officiële taal: Deens

EU-lid sinds: 1973

Staatsvorm: Constitutionele monarchie

Werkloosheidsgraad: 7,4% (2010)

Overheids portaalwebsite: [www.denmark.dk](http://www.denmark.dk)

### Internet gebruik

Percentage van gezinnen met een internetverbinding: 86% (2010)

gebruik van internet voor contact met de overheid (2010):

- informatie raadplegen: 68,2%
- formulieren downloaden: 38,8%
- het indienen van ingevulde formulieren: 49,6%

Percentage van ondernemingen met een internetverbinding: 98% (2009)

gebruik van internet voor contact met de overheid (2009):

- informatie raadplegen: 85%
- formulieren downloaden: 85%
- het indienen van ingevulde formulieren: 66%

### **2.3.1) Overzicht van Deense e-government**

De geschiedenis van e-government in Denemarken start al bijzonder vroeg. Zo werd reeds in 1968 onder het bewind van de Sociaaldemocratische Partij een elektronisch bevolkingsregister opgesteld waarbij elke burger een uniek identiteitsnummer toegewezen kreeg. Twee jaar later al voerde men een grote hervorming door in het belastingsysteem waarbij een centrale computer geïnstalleerd werd zodat voortaan de inkomensbelastingen rechtstreeks geïnd werden. De gemeentelijke besturen die grote macht bezitten in Denemarken zagen de voordelen in van ICT en richtten samen 'KommuneData' op in 1972. KommuneData is vandaag uitgegroeid tot één van de grootste IT-bedrijven in het land en werkt nog steeds nauw samen met de overheid. In 1983 introduceerde de Deense overheid haar '*programma voor modernisering*'. Dit betekende de start voor de verspreiding van ICT voor administratie en kantoortoepassingen op alle overheidsniveaus. Het plan kreeg de titel

“Info-Society 2000” en werd in oktober 1994 voorgesteld aan het publiek. Dit verslag resulteerde in de oprichting van *het Ministerie voor Wetenschappen, Technologie en Innovatie*, alsook het *Nationaal Agentschap voor Telecom en IT*.

Net voor de start van het nieuwe millennium stelde het 'Comité voor een Digitaal Denemarken haar rapport voor getiteld 'Digital-Denmark – Conversion to the Network Society'. Deze stelde verschillende maatregelen en aanbevelingen voor om de ontwikkeling van een zogenaamde genetwerkte maatschappij te bevorderen. In het jaar 2000 werd het Comité voor Digitale Administratie opgericht onder de bevoegdheid van het ministerie van financiën. Deze resulteerde in de implementatie van XML als communicatiestandaard in de publieke sector en de aanzet tot de ontwikkeling en het gebruik van digitale handtekeningen.

In oktober 2001 startte het Deense 'XML-Project', het doel was om IT standaarden te definiëren voor de publieke sector om zo goedkope en makkelijke toegang mogelijk te maken tot datagegevens van de overheid. Deze kunnen zo dan hergebruikt worden, bijvoorbeeld voor het voeren van academisch onderzoek. In hetzelfde jaar werden de zogenaamde 'e-Boks' diensten voorgesteld. Hiermee konden voortaan alle overheidsdocumenten, verzekeringspolissen en brieven van de bank voortaan elektronisch ontvangen werden via een beveiligde mailbox ([www.e-boks.dk](http://www.e-boks.dk)). Maar in het opzicht van ons onderzoek is de creatie van “Best on the Net” misschien wel de belangrijkste ontwikkeling in 2001. Alle websites van de overheid werden sindsdien via dit nationale prijzenschema geëvalueerd. Dit via zelfrapportering over toegankelijkheid, download mogelijkheden, beschikbare informatie en case-afhandeling. Ook de gebruikers kunnen hun mening kwijt over de algemene indruk van de kwaliteit, taal, zoekmogelijkheden, voordelen vergeleken met andere kanalen en de wijze waarin tegemoet gekomen werd aan verwachtingen. Gebruikers werden ook gevraagd naar de context (bijvoorbeeld privaat, voor werk of als deel van een opleiding) en hoe vaak ze gebruik maken van de diensten (Millard et al, 2009, 18).

Het jaar daaropvolgend werden opnieuw een aantal belangrijke beleidsdocumenten gepubliceerd. Zo verscheen onder andere het rapport 'Citizens at the wheel' dat een modernisering teweeg bracht in de publieke sector. Een belangrijke gebeurtenis in 2003 was de lancering van de portaalwebsite van de Deense nationale gezondheidszorg (Sundhed.dk). Een andere markante dag was de eerste zogenaamde 'e-dag'. Het opzet was dat alle openbare diensten die dag elektronisch met elkaar zouden communiceren, met uitzondering van uiterst vertrouwelijke documenten.

Het jaar hierop verscheen het document dat de nieuwe e-government strategie van Denemarken voorlegt voor de periode 2004-2006. Opvallend is hier dat naast de effectiviteit en kwaliteit van de



elektronische dienstverlening hierbij ook de nadruk werd gelegd op het belang van gebruikers gecentreerde dienstverlening.

In 2005 werd de tweede 'e-dag' georganiseerd. Ditmaal konden ook burgers al hun communicatie met de overheid elektronisch verrichten, en opnieuw zouden de ambtenaren elektronisch dienen te antwoorden. Er trad die dag ook een nieuwe regel in werking, vanaf toen moest namelijk elke factuur in elektronische vorm naar de overheid verzonden worden opdat deze behandeld zou worden.

Datzelfde jaar werkte Denemarken, Finland en Zweden aan een grensoverschrijdend online platform voor belasting betalingen: de 'Nordisk eTAX'. Via dit online portaal kunnen inwoners makkelijk vragen stellen over de verschillende belastingen in deze landen. Ook de gezondheidssector breidde haar elektronische diensten verder uit. Zo konden alle burgers voortaan zelf hun medische dossiers inkijken en terug traceren tot 1977 via de website '*Sundhed.dk*'. Daarnaast lanceerde de overheid in dat jaar ook nog een grootschalige campagne om de burgers op de hoogte te brengen van de mogelijkheden die e-government aanbied. In 2006 lanceerde de overheid een nieuwe website gericht naar gepensioneerden of mensen die bijna op pensioen (kunnen) gaan. Wanneer deze zich inschrijven via de website worden zij bijvoorbeeld automatisch via mail op de hoogte gebracht wanneer zij recht hebben op een pensioenuitkering en dergelijke.

Op 1 januari 2007 werd de website '*borger.dk*' gelanceerd. Dit portaal werd het online toegangspunt voor de burgers naar alle Deense autoriteiten waar ze op elk moment van de dag terecht konden voor hun vragen. De maand daarop werd de website '*workindenmark.dk*' operationeel, uitsluitend gericht om buitenlanders die in Denemarken willen werken aan een job te helpen. Als wereldleider in het gebied van uitwisseling van informatie in de nationale gezondheidszorg werd Denemarken in maart dat jaar geselecteerd om een nieuw elektronisch systeem te testen in deze sector. Hiermee werd een technologie getest voor gestandaardiseerde registratie in de openbare gezondheidssector. Ook voor de private ondernemingen werd er een nieuwe infrastructuur geïnstalleerd, de zogenaamde 'SOA infrastructure': service-oriented architecture. Hierbij werden de laatste nieuwe open standaarden geïnstalleerd om eBusiness transacties te verrichten. Deze werd voor de eerste maal in de wereld ter beschikking gesteld op nationaal niveau zodat alle ondernemingen in het land er gebruik van konden maken. Zo kon geprofiteerd worden van een degelijk up-to-date technisch en wettelijk correct netwerk voor interoperabiliteit tussen bedrijven onderling. Het komt dan ook niet zo als een verrassing dat Denemarken de leiding nam in de zogenaamde 'Network Readiness Index' dat verscheen in het 'Wereld Informatie Technologie Rapport 2006-2007'.

Om de communicatie tussen overheid en burgers nog te verbeteren werd in 2008 het Deense Agentschap voor Overheids Management opgericht. Deze had als doel een veilige, directe en digitale communicatie verzekeren tussen de publieke sector, burgers en ondernemingen. Ook kregen enkele

belangrijke technologieën een grote update dat jaar. Zo werd een nieuwe versie online geplaatst van de nationale portaalsite 'borger.dk' zodat deze opnieuw voldeed aan de laatste nieuwe trends, en kreeg het systeem van digitale handtekening een opvolger die beloofde nog veiliger, gebruiksvriendelijker en mobieler te zijn dan zijn voorganger. De inspanningen van de overheid bleken vruchten af te werpen. Uit een onderzoek bleek dat tegen februari 2009 de overgrote meerderheid van de Deense publieke autoriteiten burgers en ondernemingen de mogelijkheid gaven om formulieren te downloaden en onmiddellijk online opnieuw in te dienen op hun websites. Daarnaast bleek ook dat 93% van de gebruikers van de website 'borger.dk' aangaf tevreden te zijn met de diensten die werden aangeboden via de website (OESO, 2009).

In juni 2010 werd een groot budget beschikbaar gesteld voor de digitalisering van het Deense nationaal cultureel erfgoed. Daarnaast werd in datzelfde jaar ook het systeem voor elektronische handtekeningen op punt gesteld en verder uitgebreid. Niet alleen zouden de elektronische afhandeling voor bedrijven voortaan nog vlotter zou verlopen via de portaalsite 'Vir.dk' die speciaal gericht is op ondernemingen, ook burgers kregen heel wat mogelijkheden via de digitale handtekening genaamd 'NemID'. Hiermee kan de burger toegang krijgen tot tal van online beveiligde diensten, zowel publiek als privaat, bijvoorbeeld e-banking, verzekeringen, vastgoed documenten en pensioen regelingen. Bovendien was een bijzondere inspanning gedaan om toegang tot deze diensten mogelijk te maken voor blinden en slechtzienden in samenwerking met de Deense Vereniging voor Blinden. Dit is een uitstekend voorbeeld van wat kan bereikt worden wanneer de publieke en private sector gezamenlijk samenwerken aan nationale e-government projecten. Om dit gebruik van de NemID verder aan te moedigen werd besloten op de derde nationale 'e-Dag' (1 november 2011) dat vanaf augustus dat jaar burgers enkel toegang kunnen krijgen tot de elektronische diensten van de overheid door gebruik te maken van hun unieke digitale handtekening: de Nem ID. Hiermee hoopt de overheid zoveel mogelijk burgers te laten kennis maken met deze gemakkelijke toegang tot de online diensten. Om de adoptie van deze technologie te stimuleren zou de overheid een jaar later (januari 2011) instructie video's online plaatsen die iedereen vrij kan bekijken.

De bedrijfswereld maakte ondertussen steeds meer kennis met de voordelen van de elektronische communicatie met de overheid. Via het online platform '*NemHandel*' (letterlijk: '*gemakkelijke handel*') wou de overheid aangiften verrichten zo eenvoudig maken als het verzenden van een e-mail. Omdat '*NemHandel*' gebaseerd is op open standaarden en Open Source componenten is het makkelijk voor ontwikkelaars deze technologie te implementeren in commerciële toepassingen. Denemarken is met dit project een voortrekker geweest in het groter Europese project PEPPOL (Pan-European Public Procurement Online).

### **2.3.2) Samenvatting en bespreking**

Dankzij de erg vroege introductie van van het elektronisch bevolkingsregister in 1968 en de automatisering van de belastingdiensten in '70 kan Denemarken beschouwd worden als een pionier betreffende het digitaliseren van de overheid. Uit interviews bleek dat Denemarken een erg gedecentraliseerde politieke structuur kent en overkoepelende organisaties zoals de “Digital Task Force” als erg belangrijk beschouwd worden (Meesters & Jaremba, 2007). Vrij opvallend is dat de drijvende kracht om de overheid te digitaliseren vooral vanuit de overheidsadministratie gesteund werd en niet zo zeer door een politiek leider. De Deense overheid wordt soms verweten dat hun e-government beleid niet de gebruiker maar wel de overheid zelf centraal plaats (Meesters & Jaremba, 2007). Toch wordt Denemarken bij de wereld top gerekend op het gebied van e-government. Maar liefst 78% van de burgers en 92% van de private ondernemingen zouden reeds gebruik gemaakt hebben van de online overheidsdiensten (Europese Commissie, 2011d).

Omdat de digitaliseren zo vroeg haar intrede kende en ruim ondersteund werd door de administratie is de back-office van de Deense overheid wel goed georganiseerd om succesvol e-government te realiseren. Ook werd zo heel wat voorkennis opgebouwd wat we in Deel I duiden als de belangrijkste factor om de adoptiecapaciteit van organisaties op te drijven (Cohen & Levithal, 1990). Zowel het vier-stappen model van Lee en Layne (2001) als het gemeenschappelijke stappenmodel (Lee, 2010) lijken de ontwikkeling van e-government in Denemarken goed te omschrijven. Met een haast complete integratie van de toepassingen en een hoge complexiteit van de diensten zouden we Denemarken bij de laatste fasen van het vier-stappenmodel van Lee en Layne (2001) kunnen plaatsen. De overheidsdiensten lijken zich vanuit het technische aspect het beste te meten met de omschrijving van de metafoor '*Transformation*' in het kader van het gemeenschappelijk stappenmodel (Lee, 2010). De Deense digitale overheidsdiensten kunnen aldus het best omschreven worden met de metafoor '*Morphing*' in het gemeenschappelijke model, al durven we hier geen sluitend oordeel over te vellen omdat de informatie die we konden bemachtigen in deze exploratieve studie beperkt is.

Het is daarnaast ook opmerkelijk dat zowel burgers als ambtenaren zeer sterk aangemoedigd worden om gebruik maken van de nieuwe diensten. Niet enkel worden de diensten bekend gemaakt via grootschalige campagnes maar er rest soms geen andere optie en worden de burgers verplicht gebruik te maken van de diensten zoals tijdens de nationale e-dagen. Hierdoor genieten diensten zoals de NemID (die toegang verleend tot een eigen beveiligde webpagina), de digitale belastingdiensten en de portaal-site Borger.dk snel van grote naambekendheid en kan dit ook de hoge cijfers in gebruik verklaren.

## **2.4) Geschiedenis van e-government in Spanje**

### Spanje

Populatie: 45,8 miljoen

Oppervlakte: 504.782 km<sup>2</sup>

Hoofdstad: Madrid

Officiële taal: Spaans, Catalaans, Baskisch, Galicisch en Aranees

EU-lid sinds: 1986

Staatsvorm: Constitutionele monarchie

Werkloosheidsgraad: 20,1% (2010)

Overheids portaalwebsite: [www.060.es](http://www.060.es)

### Internet gebruik

Percentage van gezinnen met een internetverbinding: 59% (2010)

gebruik van internet voor contact met de overheid (2010):

- informatie raadplegen: 30,9%
- formulieren downloaden: 17,9%
- het indienen van ingevulde formulieren: 11,8%

Percentage van ondernemingen met een internetverbinding: 96% (2009)

gebruik van internet voor contact met de overheid (2009):

- informatie raadplegen: 60%
- formulieren downloaden: 59%
- het indienen van ingevulde formulieren: 46%

### **2.4.1) Overzicht van Spaanse e-government**

In 1997 werd PISTA gelanceerd, dit is de afkorting voor 'Promotion an Identification of Emergent Services in Advanced Technology'. Het doel was om ondersteuning te bieden aan de introductie van ICT en multimediasdiensten in de publieke administratie, wat de start betekende van e-government in Spanje. Vervolgens was het twee jaar wachten op de volgende beleidsdocument, namelijk the '*Info XXI initiative for the development of the Information Society*'. Hiermee trachtte men de ontwikkeling van nieuwe communicatie- en informatietechnologieën aan te moedigen en de adoptie ervan door burgers, ondernemingen en publieke administraties te bevorderen. De term e-government werd het jaar daarop in 2000 voor het eerst geïmplementeerd in het 'Info XXI Action Plan 2001-2003'. Negen maanden later werden de eerste resultaten zichtbaar wanneer de portaalwebsite '*Administracion.es*' werd gelanceerd waar burgers voortaan terecht konden voor online informatie en diensten.

Ondertussen was een nieuw actieplan voorgesteld voor de jaren 2004 - 2005, namelijk *'España.es'*. Het doel hiervan was tweevoudig, enerzijds wou men de vraag voor elektronische diensten aanwakken bij de bevolking, en anderzijds ook het aanbod van content, diensten en infrastructuur versterken. Terzelfder tijd werd de *'Higher Council for e-Government'* opgericht die de eindverantwoordelijkheid droeg voor de coördinatie en implementatie van e-government. De Spaanse overheid ijverde ervoor de modernisering van de publieke administratie voort te zetten en lanceerde in september dat jaar haar *'Conecta'* plan: *'Public administration Technological Modernisation Plan 2004 – 2007'*.

In 2005 werd het plan *'Modernizà'* en het *'Avanzà plan'* aangekondigd. Respectievelijk een plan voor de noden van de burger centraal te plaatsen tijdens de modernisering van de overheidsadministratie en een plan dat de convergentie met Europa en de autonome regio's van Spanje stimuleerde. Onder het plan *'Modernizà'* werd een raamwerk opgezet waar gebruikers voortaan alle nationale elektronische overheidsdiensten konden becommentariëren en beoordelen volgens toegankelijkheid, gebruiksvriendelijkheid, efficiëntie, accuraatheid van de informatie en dergelijke. Dit kader bied zo ook een handvest aan voor alle autoriteiten om hun dienstverlening continue te verbeteren (Europese Commissie, 2011-3). Daarnaast werd er ook een jaarlijkse barometer opgestart die de voorkeuren en tekortkomingen van de burgers en diensten in kaart tracht te brengen.

In maart 2006 konden de Spanjaarden voor het eerst de elektronische identiteitskaart (de DNIE) verkrijgen. Deze bevatte de technologie waarmee burgers veilige toegang konden verkrijgen tot transactionele e-government diensten. De burgers konden gratis bellen naar een hulplijn wanneer zij vragen hadden over deze nieuwe technologie. Een opmerkelijk initiatief dat ook in dat jaar operationeel werd is het zogenaamde '060 Netwerk'. Via drie verschillende kanalen (de website '060.es', de telefoonlijn '060' en het lokale bureau) konden burgers de interactie aangaan met zowel hun centrale, autonome of lokale overheid. Enkele maanden later werd hier al gretig gebruik van gemaakt wanneer er via de website een publiek debat voordoet over de toekomstige wetten voor e-government.

Het ging goed met de ontwikkelingen van het *'Avanza'* plan. In februari 2007 werd het bekroond door het World Computer magazine met een speciale prijs die uitgaat naar organisaties die de ontwikkeling van de informatie maatschappij bevorderen. De ontwikkelingen van e-government gingen inderdaad met rasse schrede vooruit. In 2007 waren reeds meer dan 1 miljoen elektronische ID kaarten in gebruik, werd een nieuwe versie van de portaalsite '060.es' gelanceerd om meer interactie mogelijk te maken (voortaan konden 565 diensten van drie beleidsniveaus konden geraadpleegd worden) en werd een nieuwe portaalsite gecreëerd voor het Spaanse tewerkstellingssysteem. Voortaan konden ook

nieuwe ondernemingen online geregistreerd worden en konden facturen en het merendeel van de belastingaangiften online ingediend worden via de website *'facturae.es'*.

Om deze de website '060' (die ondertussen meer dan 1000 diensten telde) aan naambekendheid te laten winnen lanceerde de overheid de *'060.Seek and Find'* campagne in 2008 die voornamelijk via het internet werd gevoerd met ondersteuning van radio en dagbladpers. Ook werden er nieuwe maatregelen aangekondigd in kader van het *'Plan for the Reduction of Administrative Burdens and Improvement of Regulation'*.

Het jaar 2009 was een belangrijk jaar voor e-government in Spanje. Tijdens de vorige periode (2005-2008) werd voor dit beleid in totaal zo een 9 miljard euro geïnvesteerd, en men wou met de het plan *'Avanza2'* (2009-2012) deze inspanningen niet verminderen. Zo investeerde de overheid begin dat jaar 14 miljoen euro aan het project om het gebruik van de nationale e-ID (DNIe) kaarten te stimuleren. Met succes, want in april 2009 werd de kaap van 10 miljoen e-ID's overschreden en zou 14 miljoen bereiken tegen einde dat jaar. Ook bleven de mogelijkheden van het gebruik van de elektronische identiteitskaart niet langer beperkt tot het gebruik binnen de landsgrenzen wanneer in september dat jaar Spanje en Portugal samen afspraken maken voor digitale validatie van overheidsdocumenten. Voortaan konden burgers van beide landen hun digitale certificaten (E-certificaten) gebruiken om te communiceren met de publieke administratie van zowel Spanje als Portugal. Ook de autonome gemeenschappen in Spanje leverden inspanningen voor het gebruik van de e-ID. Zo gingen deze akkoord met een onderling actie plan waarbij onder andere een nieuw digitaal platform (*usatudni.es*) werd opgericht dat informatie verstrekt aan burgers en ondernemingen maar dat enkel toegankelijk is door gebruik te maken van de e-ID. Ook in de algemene ontwikkeling van e-government boekten deze vooruitgang via het digitaliseren van hun burgerlijke registers. Reeds acht van de gemeenschappen hadden een volledige digitalisering doorgevoerd tegen het einde van 2009. Ook het plan *'Modernizà'* dat eveneens gestart werd in 2005 (Cfr Infra) kende succes. Het leidde ertoe dat groepen burgers nu uitgenodigd werden om rechtstreeks deel te nemen in de co-design en coproductie van de elektronische diensten om zo de gebruikerstevredenheid nog trachtten te verhogen (Millard et al, 2009, 46-49).

In november dat jaar legde Spanje haar resultaten van haar e-government beleid dat het tot dan toe gevoerd had voor aan de Europese Commissie in de vorm van het rapport *'Smarter, Faster, Better eGovernment – 8th Benchmark Measurement'*. Het document vertelde dat het land een constante vooruitgang had geboekt volgens de meeste indicatoren van zowel e-government als de informatie maatschappij. Qua aanbod van e-government blijkt Spanje boven het Europese gemiddelde te scoren op gebied van gebruiksvriendelijkheid, online beschikbaarheid en het aanbod van gesofisticeerde diensten. Hierbij bleken de diensten gericht op de ondernemersmarkt iets uitgebreider dan deze voor

particulieren, en bleek het gebruik van e-government bij deze laatste groep eerder laag. Dit gaat ongetwijfeld samen met het feit dat de toegang tot breedband internet nog niet zo weid verspreid was in het uitgestrekte land (Europese Commissie, 2011-3).

Begin 2010 werden verschillende nieuwe toepassingen van elektronische dienstverlening geïntroduceerd. Zo werd een sociale netwerksite in het leven geroepen in Granada speciaal gericht naar sociale werkers. Zo konden zowel de verzorgers als de families constant met elkaar in contact komen om de beste dienstverlening mogelijk te maken. Een ander opmerkelijk initiatief was het nieuwe platform 'Waspnote'. Hierlangs kan men de luchtkwaliteit in het land nagaan, de kans op het ontstaan van bosbranden, of eventueel het verspreiden ervan. Tijdens de 'World of Health IT (WHIT) Conference' (15-18 maart 2010) verklaarde de Minister van volksgezondheid dat tegen het einde dat jaar alle data van de gezondheidszorg in één enkele nationale databank zullen verzameld worden. Deze vooruitgang in e-government diensten bleef niet onopgemerkt. De Verenigde Naties kenden in juni 2010 Spanje de prijs toe voor 'Outstanding Progress among the Top 20' tijdens haar e-Government Survey 2010 Special Awards. De VN wees hierbij op de vooruitgang die geboekt was bij het opzetten van overheidsportalsites en op de kwaliteit van de elektronische contacten en E-diensten die aangeboden werden aan de burgers. Ook werd het versterken van het burgerlijke engagement door de mogelijkheden van E-participatie gelauwerd door de internationale organisatie. Uit de laatste metingen bleken de regionale en lokale overheden die achterophinkten betreffende e-government recentelijk extra inspanningen geleverd te hebben (Europese Commissie, 2011-3). De Spaanse overheden leverden grote inspanningen opdat de burgers zouden kunnen in interactie treden met de overheid via het kanaal dat ze zelf prefereren. In februari 2011 stelde de Commissie haar rapport 'Digitizing public services in Europe ) eGovernment Benchmarking 2010' voor waarin Spanje prompt in de top 10 belande van de Europese e-government ranking.

### **2.4.2) Samenvatting en bespreking**

Spanje maakte pas relatief laat kennis met computertechnologie en digitalisering omdat de dictator Franco een strenge greep behield op het land tot zijn dood in 1975. Toch wist het land haar parlementaire democratie te herstellen en werd in 1997 de eerste aanzet gegeven tot de modernisering van haar overheidsadministratie. Toch was het wachten tot het nieuwe millennium tot de eerste resultaten zichtbaar werden met de creatie van de overheidswebsite '*Administracion.es*' waar burgers voortaan terecht konden voor online informatie en diensten. Na een moeilijke start kende het Spaanse e-government een sterke groei dankzij enkele krachtige beleidsplannen. Vooral het plan '*Modernizà*' en het '*Avanzà plan*' die werd aangekondigd door de centrumlinkse regering van Zapareto in 2005. Dit is opnieuw een goed voorbeeld van wat politiek leiderschap kan realiseren voor de ontwikkeling van e-government (Boudry et al, 2009; Tambouris et al, 2001; Neelie Kroes, 2010). Tevens duidt dit op het belang van 'boundary spanners' dat we in Deel I benoemden als een belangrijke factor om snel de nieuwste technologieën en nodige kennis eigen te kunnen maken (Ven & De Bruyn, 2011). Dat de grote inspanningen resultaten opleverden mag blijken uit de internationale erkenning die Spanje kreeg voor haar nationaal e-government beleid.

We ondervinden wel enige moeilijkheden om de Spaanse evolutie te omschrijven zowel aan de hand van het vier-stappenmodel van Layne en Lee (2001) als aan het gemeenschappelijke stappenmodel (Lee, 2010). Wel kunnen we het eerste ontwikkelingsproces tot het jaar 2005 duidelijk omschrijven aan de hand van de eerste fase van het vier-stappenmodel namelijk de catalogisering die online aanwezigheid van de departementen nastreeft (Lee & Layne, 2001) als aan de hand van de eerste metafoor '*presenting*' uit het gemeenschappelijk stappenmodel (Lee, 2010). Mede dankzij het ontwikkelingsplan '*Modernizà*' werd het reeds in 2006 mogelijk gemaakt voor de burgers om inspraak te hebben in de verdere ontwikkeling van het e-government beleid van hun overheid. Reeds in 2009 kon gesproken worden van een coproductie waarbij de burgers rechtstreeks inspraak hadden in het ontwerpen van nieuwe digitale overheidsdiensten (Millard et al, 2009, 46-49). Hoewel bij het opzet duidelijk verklaard werd dat dit niet louter als een lineair ontwikkelingsmodel gezien dient te worden maar dat bepaalde fasen overgeslaan kunnen worden (Lee, 2010) vinden wij het opmerkelijk dat een sprong zou kunnen gemaakt worden naar de elementen '*participation*' en '*involvement*' die gelinkt zijn aan de metaforen '*morphing*' en '*e-governance*'. Opmerkelijk omdat niet voldaan kan worden aan de omschrijvingen van '*transformation*' of '*process management*' vanuit het operationeel/technologisch perspectief zoals die vooruit wordt geschoven door het gemeenschappelijk stappenmodel (Lee, 2010).



## **2.5) Europese invloeden en overzicht**

Net als bij andere beleidsdomeinen zijn ook bij e-government nationaal en supranationaal niveau nauw met elkaar verweven. Om een vlotte werking mogelijk te maken met betrekking tot e-government hebben de Europese Commissie en de lidstaten elk duidelijk omschreven taken. De overheden op nationaal niveau spelen een cruciale rol bij de implementatie van supranationale regelgeving terwijl de Commissie de verantwoordelijkheid draagt om de omstandigheden te verbeteren om grensoverschrijdende internetdiensten mogelijk te maken (Commissie, 15.12.2010). De Europese Commissie steunt dus actief de ontwikkelingen van e-government zowel op nationaal als op haar eigen supranationale niveau.

In het volgende bespreken we eerst dit interne project alvorens de drie grote programma's te bespreken die het huidige en toekomstige landschap van het Europese e-government in belangrijke mate bepalen, namelijk i2010, het actieplan 2011-2015 en Europa 2020. We eindigen met een Europees initiatief dat hoopt e-government plannen in heel Europa te steunen.

### **2.5.1) IDABC**

In 2004 lanceerde de Europese Unie haar IDABC programma, wat voluit staat voor Interoperable Delivery of European eGovernment Services to Public Administrations, Businesses and Citizens. Het doel van dit programma was het correct gebruik van ICT in functie van grensoverschrijdende diensten te stimuleren. Concreet betekende dit dat men de ontwikkeling van online platformen ondersteunde en het eerste Europees raamwerk voor interoperabiliteit opstelde.

### **2.5.2) i2010 – A European Information Society for Growth and employment**

In 2005 wou de Europese Commissie het Verdrag van Lissabon nieuw leven in blazen dat duurzame groei en betere werkgelegenheid wou creëren in Europa. Dit document vatte de aanbevelingen samen van de Commissie om dit te bereiken, gesteund op drie peilers: (1) innovatie en investeringen in ICT onderzoek aanmoedigen, (2) de creatie van een 'Single European Information Space' en (3) het creëren van een inclusieve Europese informatiemaatschappij. Het doel was dat Europese landen zich hiermee konden voorbereiden op de steeds uitbreidende informatisering van de maatschappij.

### **2.5.3) Het Europees e-government Actie Plan 2011 – 2015**

Het nieuwe actie plan was gebaseerd op de verklaring van Melmö. Deze stelde dat tegen het jaar 2015 de Europese overheidsdiensten "*moeten gelden als open, flexibel en collaboratief in hun betrekkingen met burgers en bedrijven. Zij moeten e-government gebruiken om hun efficiëntie en effectiviteit te*

*vergroten en om constant de overheidsdiensten in die zin te verbeteren dat op de verschillende behoeften van de gebruikers ingespeeld wordt en de publieke waarde wordt gemaximaliseerd en aldus de overgang van Europa naar een leidende kenniseconomie wordt ondersteund"* (Commissie, 2010). Het actie plan streefde naar de ontwikkeling van een naadloze digitale overheid voor zowel lokaal, nationaal als Europees niveau.

#### **2.5.4) Europa 2020 – Een strategie voor slimme, duurzame en inclusieve groei.**

In juni 2010 stelde Europa haar nieuwe strategie voor waarin men streefcijfers vooropstelde die men tegen 2020 wil bereiken. Interessant voor ons onderzoek is de 'Digitale Agenda': één van de zeven kerninitiatieven die een concrete invulling geven aan de EU 2020-strategie en moeten er dus toe leiden dat de doelstellingen behaald worden.

##### **De Digitale Agenda voor Europa**

Het was op 31 mei 2010 dat de Raad van Europa het voorstel tot de oprichting van de Digitale Agenda goedkeurde. Het doel van dit plan was het ondersteunen van een duurzame economie en sociale voordelen halen uit (ultra)snel internet en interoperabele applicaties. Om dit te bereiken stelde de digitale agenda zeven kerndoelstellingen voorop: (1) Een nieuwe interne markt creëren die toegang biedt tot de voordelen van het digitale tijdperk. (2) Verbetering van ICT-normalisatie en -interoperabiliteit. (3) Versterking van het vertrouwen en de beveiliging. (4) Verbetering van de toegang tot snel en ultrasnel internet. (5) Toponderzoek en topinnovatie op het gebied van ICT opvoeren. (6) Meer kansen voor alle Europeanen dankzij digitale vaardigheden en toegankelijke online diensten. (7) Gebruik van het ICT-potentieel ten bate van de maatschappij.

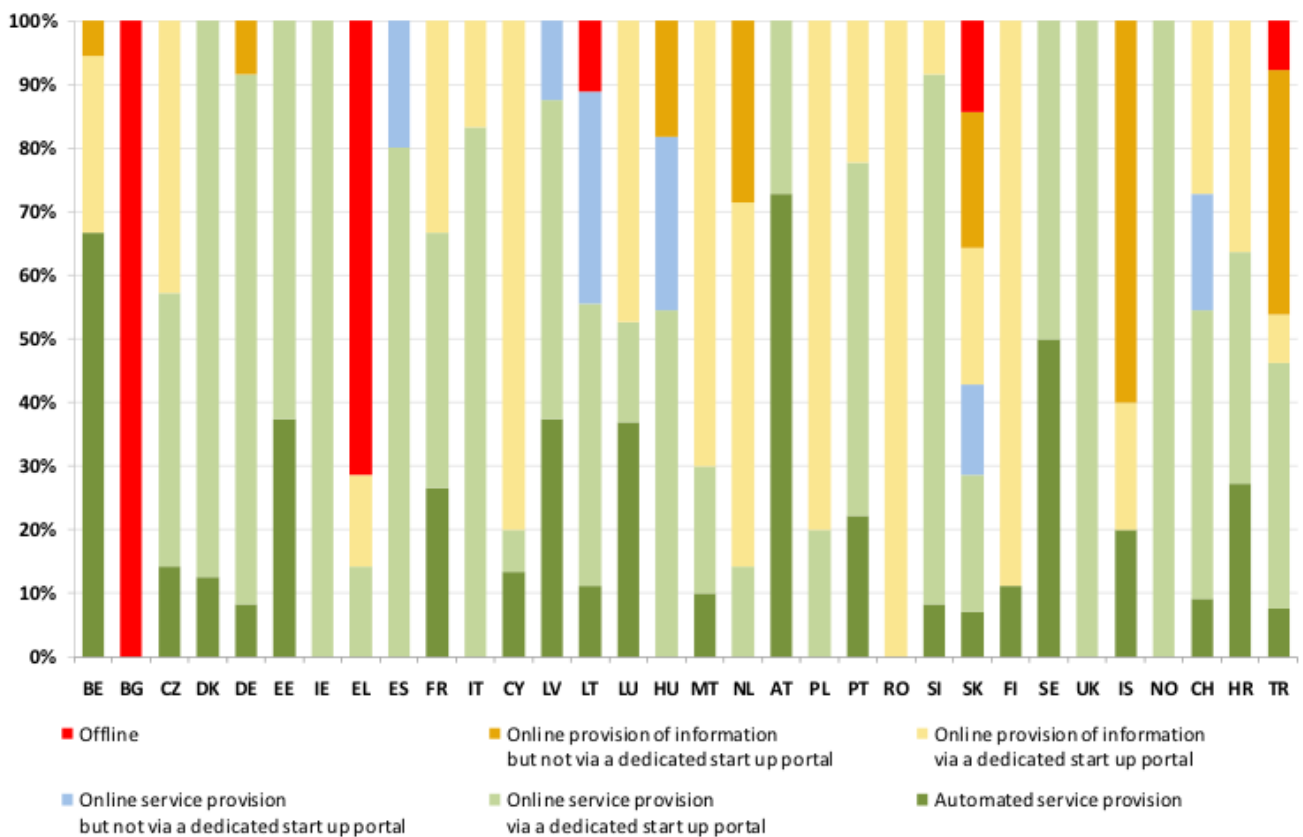
#### **2.5.5) Europese richtlijn “Points of Single contact” (2006)**

De Europese richtlijn die in 2006 werd uitgevaardigd maakte het voor alle lidstaten voortaan verplicht om “*comprehensive e-government services for businesses*” te voorzien door middel van de zogenaamde “*points of single contact*” (Capgemini, 2010, 13). Het Europees Parlement formuleerde haar richtlijn als volgt: “*Member States shall ensure that all procedures and formalities relating to access to a service activity and to the exercise thereof may be easily completed, at a distance and by electronic means, through the relevant point of single contact and with the relevant competent authorities*” (2006, 54, Artikel 8). Alsook zouden de diensten aangeboden moeten worden volgens de regels van het active life-event gebaseerde portaal dat we eerder in Deel 1 bespraken. Deze richtlijn zou volledig geïmplementeerd moeten zijn tegen het einde van het jaar 2009. Zoals we echter zagen

omvat dit een volledige reorganisatie van de back-office. Het is duidelijk dat zulke richtlijnen moeilijk te realiseren zijn op zulke korte termijn.

### Implementatie

In 2010 voerde de Europese Commissie een onderzoek naar de realisatie van deze richtlijn waarbij men naging hoe de procedure om een nieuw bedrijf op te richten was omgevormd. Slechts zeven landen slaagden er in deze online diensten te realiseren (Oostenrijk, Estland, Ierland, Noorwegen, Zweden, het Verenigd Koninkrijk en Denemarken). Bij andere landen werd de ketting van administratieve stappen minstens eenmaal onderbroken en konden dus niet volledig online uitgevoerd worden via de portaalsite (Capgemini, 2010, 14). De verschillende administratieve stappen kunnen hierbij gezien worden als de levensgebeurtenissen die we eerder bespraken in Deel I (bv. Het oprichten van een firma, faillissement aanvragen,...). Spanje scoorde ook niet slecht in deze test en wist deze richtlijn beter te implementeren dan België (zie figuur).

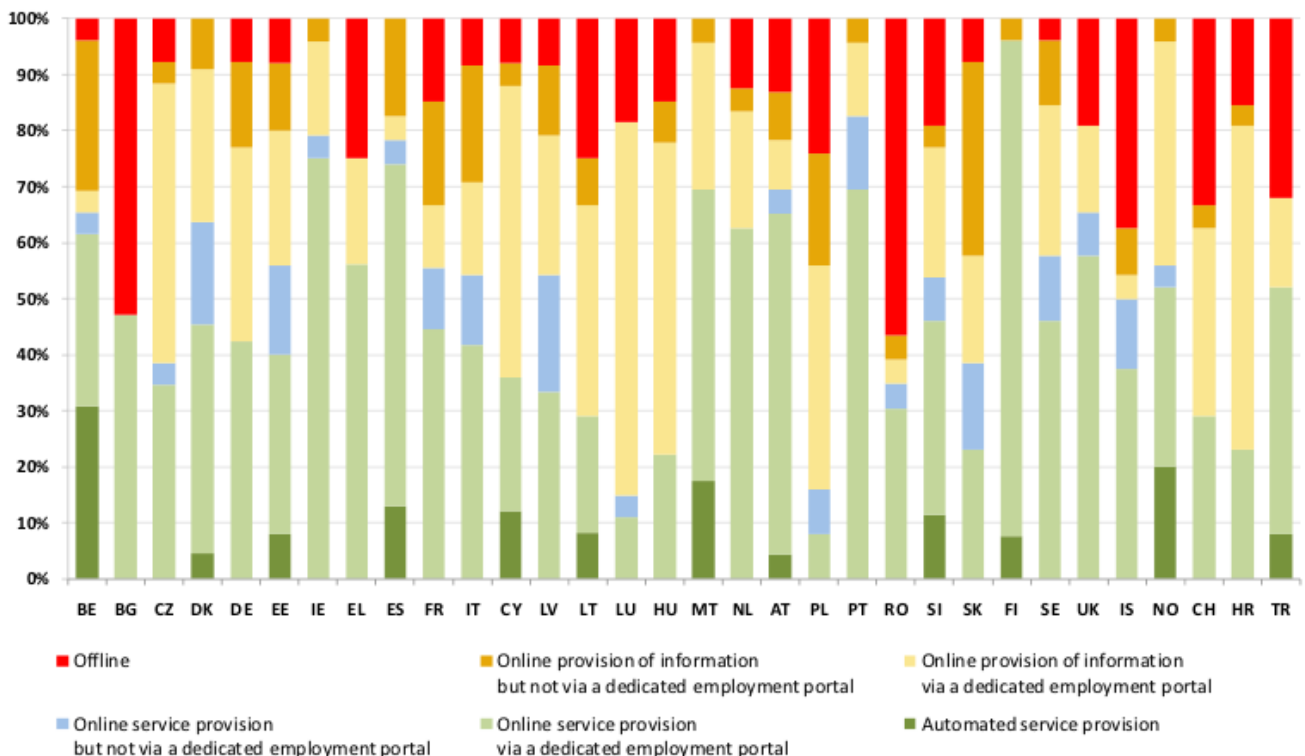


(Figuur 3 Maturity of the life event 'starting up a company', Capgemini, 2010, 14)

In deze figuur zien we de vergelijking tussen Europese landen betreffende de uitwerking van bovengenoemde Europese richtlijn. Wanneer men dus een nieuw bedrijf wenst op te richten kan dit

o.a. in Denemarken volledig digitaal via een speciaal daarvoor voorziene portaalwebsite, terwijl bijvoorbeeld in Bulgarije nog volledig offline dient te gebeuren.

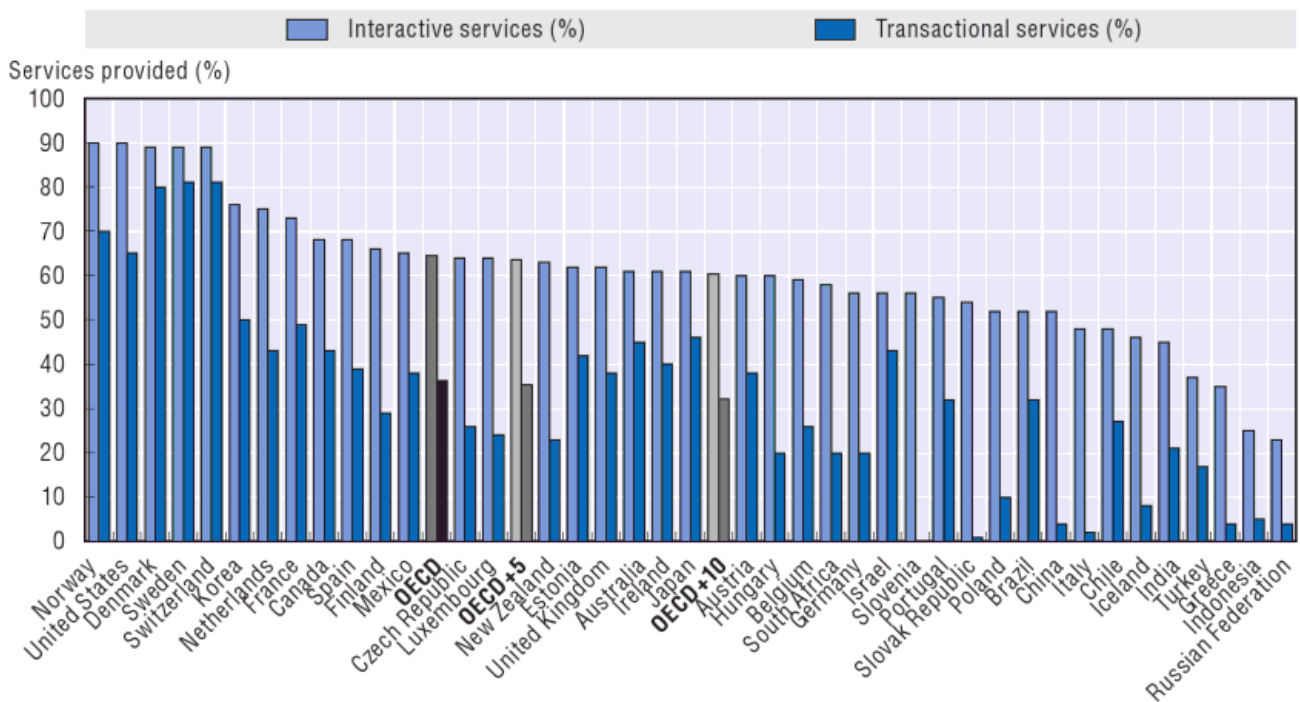
Een gelijkaardig onderzoek werd uitgevoerd om te onderzoeken in welke mate men digitaal ondersteuning biedt aan mensen die net hun job verloren en opnieuw aan de slag willen: “*Citizen life-event: “Lozing & finding a job”*” (Capgemini, 2010, 15). Er werd gekeken in welke mate de overheid haar burgers helpt en aanmoedigt bij het zoeken van een nieuwe job door middel van trainingsprogramma's de mogelijkheid om digitaal te reageren op een openstaande vacature, een CV-analyse en dergelijke meer. Opnieuw slaagden slechts enkele landen in de Unie er in dit proces volledig te digitaliseren volgens de Europese richtlijn. Landen die hierbij de voortrekkersrol op zich nemen zijn Finland, Ierland, Malta, Oostenrijk, Portugal, en Spanje (zie fig.). Spanje eindigde in deze analyse voor Denemarken, en België bleek opnieuw de slechtste leerling van onze drie casestudies wanneer het deze implementatie van de Europese richtlijn betreft. Of dit ook zo is voor een algemeen overzicht van de vooruitgang tot e-government gaan we na in het volgende onderdeel waar we een Europees overzicht nastreven.



(Figuur 4: Maturity of life-event 'Lozing & finding a job', Capgemini, 2010, 15)

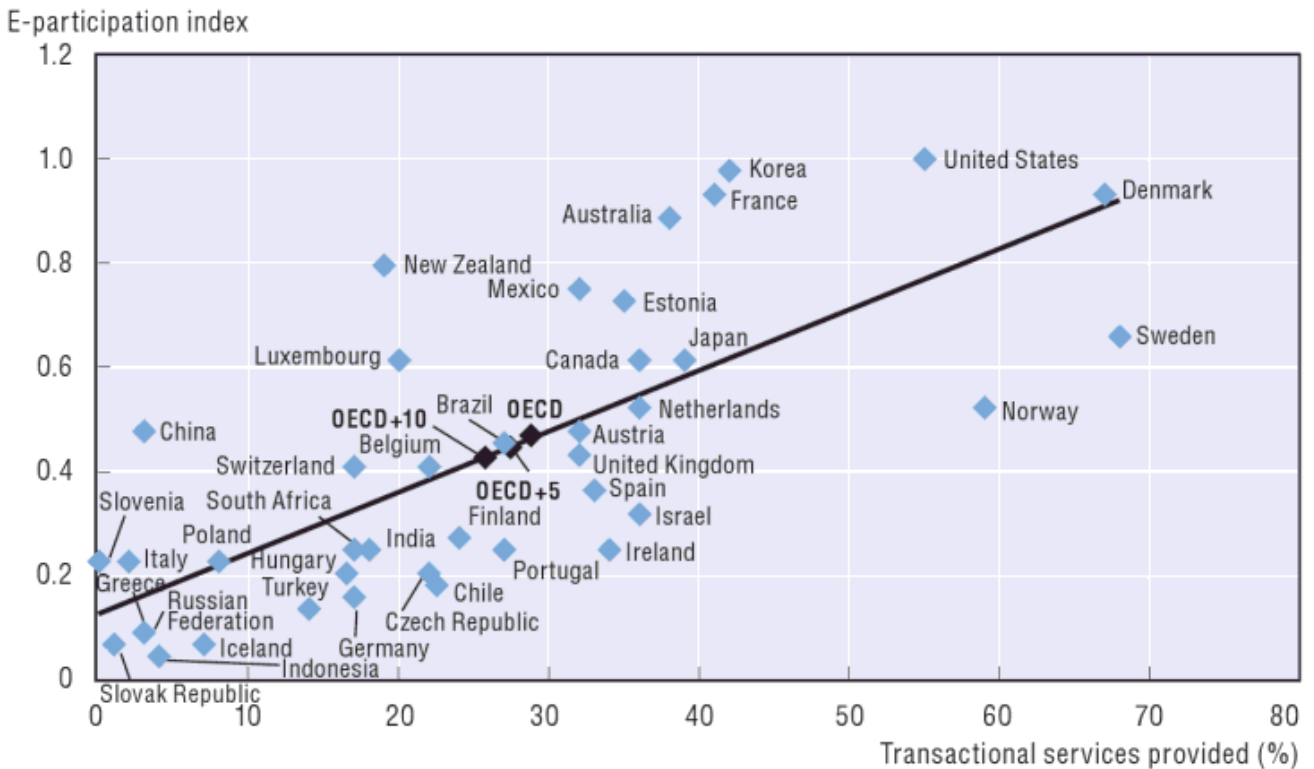
### 2.5.6 Europees overzicht e-government

Onderstaande tabel geeft weer hoeveel gesofisticeerde e-government diensten worden aangeboden in de landen die behoren tot de Organisatie voor Economische Samenwerking en Ontwikkeling. Deze grafiek is gebaseerd op een studie die werd uitgevoerd door de internationale organisatie in 2009. We kunnen zien dat in België net geen 60% van het e-government aanbod interactieve diensten bevat, tegenover 90% in Denemarken en bijna 70% in Spanje. Wanneer we kijken naar het hogere niveau van interactie (transactionele diensten) zien we dat Denemarken opnieuw koploper is met 80 procent. Spanje scoort 40% en België het houdt bij 26% (OESO, 2009, p. 41).



(Figuur 5, OESO, 2009, p. 41)

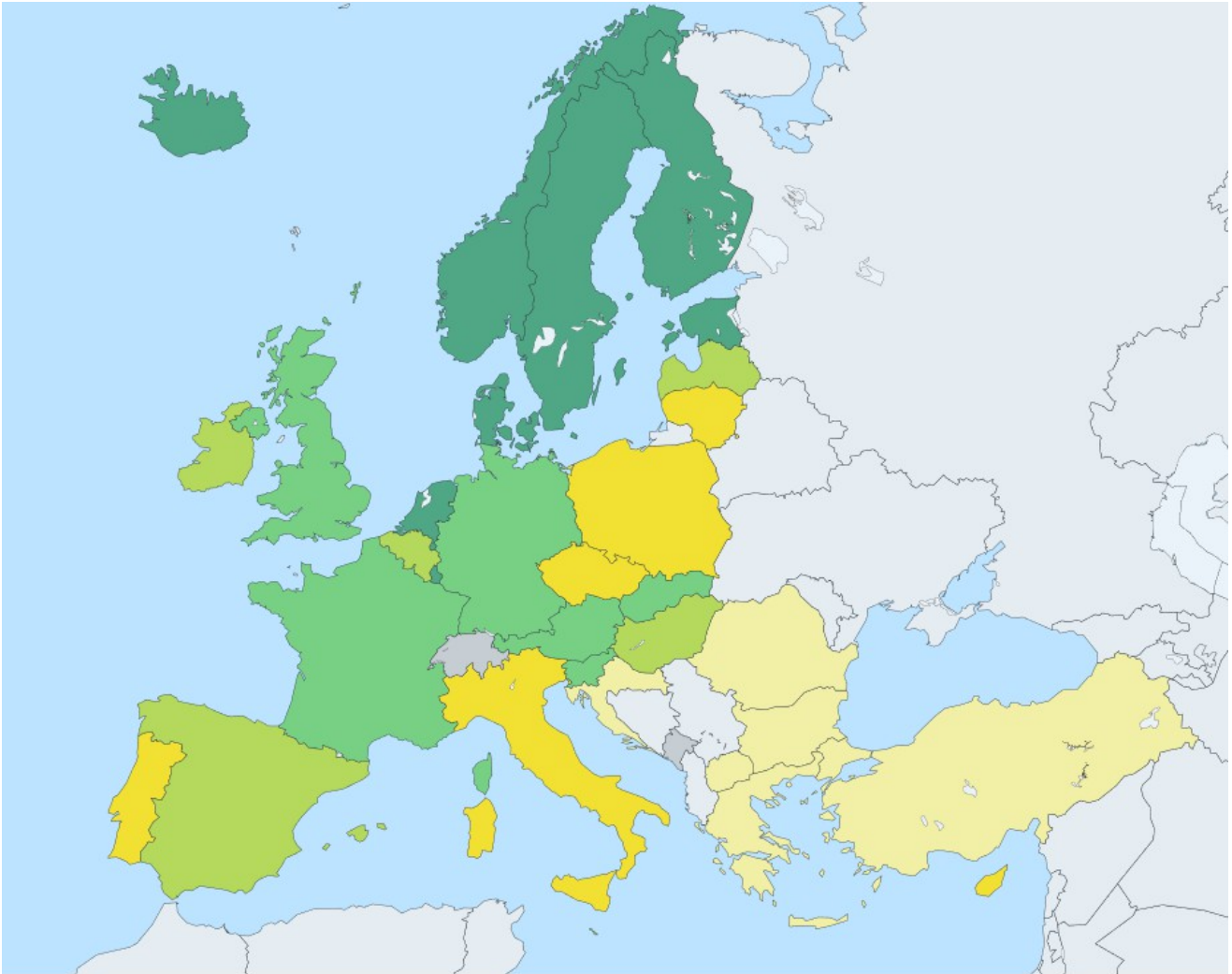
Volgende grafiek biedt ons een overzicht tussen de graad van online participatie van de burgers en het percentage transactionele diensten dat wordt aangeboden per land van de OESO. Deze grafiek is gebaseerd op de gegevens van de E-participatie index van de Verenigde Naties die een goede weergave bieden van de betrokkenheid van burgers in e-government. Personen die een hoge graad van betrokkenheid vertonen zijn meer gemotiveerd om via deze elektronische manier in interactie te treden met hun overheid. E-government diensten in het algemeen zijn daarom meer toegankelijk voor deze groep mensen (OESO, 2009, p. 41). Onderstaande grafiek toont aan dat landen met een hoge graad van E-participatie met hoge waarschijnlijkheid ook de meeste transactionele diensten aanbieden.



(Figuur 6, OESO, 2009, p. 42)

We achten deze gegevens erg relevant voor ons onderzoek omdat deze een sterke invloed uitoefenen op de verwachtingen en noden van de gebruikers in een land (OESO, 2009, p. 39). We zullen nagaan in ons onderzoek of de verwachtingen en noden van onze respondenten inderdaad beïnvloed worden door de nationaliteit van de respondenten. Het volledige opzet van ons onderzoek zullen we verder toelichten in het volgende deel.







Wanneer we op de volgende bladzijde tenslotte kijken naar de kaart van Europa kunnen we enkele opvallende kenmerken waarnemen. Zo kunnen we vaststellen de meest Noordelijke landen koplopers zijn in het domein van e-government. Zo gebruikten maar liefst 72 procent van de Deense burgers tussen 16 en 74 jaar het internet om in interactie te treden met publieke autoriteiten. Het meest opvallende is echter dat Spanje en België hetzelfde percentage bereikten in dit onderzoek, namelijk 32 procent. Afgaand op deze kaart en de traditionele Noord-Zuid as betreffende e-government kunnen we stellen dat België er minder goed in slaagt de ontwikkelingen van e-government te ondersteunen in vergelijking met haar buurlanden, en dat Spanje een goede leerling is in vergelijking met haar buurlanden.



*Gebruik van e-government in Europa door het individu (Eurostat, 2011).*

Deze kaart geeft aan welk percentage van de burgers tussen de leeftijd van 16 en 74 jaar het internet gebruikten om in interactie te treden met publieke autoriteiten in de laatste drie maand (informatie geraadpleegd, officiële documenten gedownload of ingevulde formulieren ingezonden).

- België = 32%
- Denemarken = 72%
- Spanje = 32%

Legend	Cases
	7.0 - 16.0      6
	16.0 - 23.0    6
	23.0 - 32.0    6
	32.0 - 40.0    6
	40.0 - 77.0    8
	Data not available    3

Minimum value:7.0  
Maximum value:77.0  
eu25: 33.0  
eu15: 35.0

---

:not available  
c=confidential  
u=unreliable

## **6. Samenvatting**

In dit onderdeel namen we zowel de supranationale invloeden als de nationale strategie van het e-government beleid van onze die casestudie landen van nabij onder de loep. Aan de hand van deze analyse konden we onderstaande tabel opstellen.

	België	Denemarken	Spanje
Start digitalisering	1990	1968	1997
Eerste beleidsplan e-government	1998	1983	1997
Online belastingaangiften	2003	1970*	2007
Elektronische identiteitskaart	2004	2010	2006
Portaalsite voor e-government diensten	2001	2007	2006

*\*start van digitalisering.*

Het eerste opvallende feit is de zeer vroege digitalisering van de Deense overheid. We konden dit dateren in 1968 wanneer het bevolkingsregister gedigitaliseerd werd. Dit was ruim twintig jaar vroeger dan Belgische overheid (1990) en bijna dertig jaar eerder dan Spanje (1997). Wanneer deze technologieën bewust werden ingezet voor politieke doelen te realiseren kunnen we afleiden uit de eerste beleidsplannen. Logischerwijs was Denemarken hier in 1983 ook het eerst actief, al moet het gezegd zijn dat er een lange tijd is verstreken tussen de eerste introductie en het opstellen van dit eerste beleidsplan. We kunnen hier verwijzen naar de stelling van Attewel (1992) dat de technologie makkelijker te bekomen is dan de kennis om deze optimaal te gebruiken. Spanje stelde haar beleidsplan voor tegelijkertijd met de introductie van de digitalisering van de overheid. België wachtte ook vrij lang (acht jaar) maar stelde haar beleidsplan uiteindelijk op in 1998. We konden vaststellen dat hierbij telkens een sterke politieke figuur nodig was om grote vooruitgang te realiseren betreffende e-government, wat strookt met eerdere bevindingen (Tambouris et al, 2001; Boudry et al, 2009).

Verder konden we nog drie belangrijke mijlpalen onderscheiden die voorkwamen in zowel België, Denemarken als Spanje, namelijk de digitalisering van belastingaangiften, de introductie van de elektronische identiteitskaart en de creatie van een online e-government portaalsite. Dit an sich zou al een motivatie kunnen zijn om te stellen dat e-government zich volgens een bepaald schema ontwikkeld ware het niet dat we toch enkele opmerkelijke verschillen konden vaststellen.



Daar waar Denemarken al erg vroeg kennis maakte met digitale technologie werd een echt algemene portaalwebsite voor burgers pas in 2007 gerealiseerd met de creatie van Borger.dk. De burgers hadden echter wel al eerder kennis gemaakt met dergelijke diensten dankzij eerder opgerichte, meer specifieke portaalwebsites zoals Sundhed.dk voor de nationale gezondheidszorg (Europese Commissie, 2011b). België was de eerste van onze casestudies om een portaalwebsite voor haar burgers op te bouwen, dit gebeurde reeds in 2001. Spanje richtte we website 060.es vijf jaar later op in het jaar 2006. Gesteund op het gegeven dat e-government een evolutionair proces zou zijn (Layne en Lee, 2001; Lee, 2011) en het klassieke vier stappenmodel van Layne en Lee (2001) zouden we er aldus kunnen van uitgaan dat de oudste portaalwebsite (i.e. Belgium.be) het meest ontwikkeld zou zijn wat zou moeten resulteren in de meest gesofisticeerde en geïntegreerde diensten.

Belastingen konden in België vanaf het jaar 2003 online betaald worden via de website tax-on-web. Spanje realiseerde dit recenter in het jaar 2007. In Denemarken daarentegen maakte men reeds in 1970 kennis met de automatisering van inkomstenbelasting. Vanaf wanneer deze betalingen online konden verricht worden konden we helaas niet terugvinden tijdens onze studie. Maar vast staat wel dat Denemarken momenteel de overgrote meerderheid van haar belastingdiensten gedigitaliseerd heeft en online betaald kunnen worden. Een groot verschil vinden we ook in de beleidsvoering van de drie landen. Denemarken verplichte namelijk haar burgers gebruik te maken van de digitale diensten waardoor deze een grote bekendheid en opname genieten. Er bleek een duidelijk verband te zijn tussen deze opname of gebruik van de diensten en het aantal diensten die online aangeboden worden (OESO, 2009, 39). Hoe deze met elkaar exact in correlatie staan is echter nog niet bekend waarvoor wij verder onderzoek noodzakelijk achten.

## **Deel III**

# **Empirische onderzoek**

### **3.1) Inleiding**

Na onze uitgebreide literatuurstudie zullen we in dit empirisch deel ons eigen onderzoek toelichten. We vragen ons af hoe gebruikersgericht de e-government diensten aangeboden worden door de verschillende Europese landen. Voor ons onderzoek richten we onze aandacht naar de portaalsites van Denemarken, België en Spanje die specifiek opgericht werden voor het aanbieden van elektronische overheidsdiensten aan de burgers. We onderzoeken aldus de websites [belgium.be](http://belgium.be), [borger.dk](http://borger.dk) en [060.es](http://060.es) en trachten na te gaan hoe deze te gemoed komen aan de noden en verwachtingen van 'hun' jongvolwassenen.

We zullen in onze focus dus zoals gezegd richten naar nationale overheidswebsites en zullen we supranationale websites niet onderzoeken. Het feit dat we het nationale level bestuderen maakt het eenvoudiger voor internationale vergelijkingen (Heeks, 2006) wat het uiteindelijke doel is van dit onderzoek. De eenheid van de Europese Commissie die onderzoek voert naar de ontwikkelingen van e-government doet dit aan de hand van drie stappen: desk research, een vragenlijst die elk land afzonderlijk dient te beantwoorden (de NSA ofwel National Self Assessment Questionnaire), en consultaties die meerdere interviews, een workshop en andere feedback methoden inhouden (Commissie, 2009). Wij trachten deze methodologie zo goed mogelijk over te nemen tot zover onze beperkte middelen dit toelaten.

In Deel II analyseerden we de nationale geschiedenis van e-government beleidsvoering van zowel Denemarken, België, Spanje. We starten dit onderzoek met een korte bespreking van dit onderdeel en een terugkoppeling naar de theorie vanuit Deel I. Hiermee verkrijgen we een overzichtelijk beeld van de huidige situatie en de nodige informatie voor onze testen in te leiden. Vervolgens analyseren we de huidige stand van zaken en onderzoeken hoe gebruiksvriendelijk de huidige portaalsites opgesteld zijn. Hiervoor stelden we een vragenlijst op die we voorlegden aan onze respondenten. Hierna voerden deze enkele opdrachten uit op de portaalsites zelf via een computer die hen ter plaatse ter beschikking werd gesteld. Afsluitend werd in een diepte-interview gepeild naar hun ervaringen en verdere verwachtingen van hun nationaal e-government beleid. Aan de hand van de resultaten zullen we vervolgens drie personae opstellen van de doelgroep van ons onderzoek. We sluiten dit onderdeel met onze conclusie waarin we de belangrijkste resultaten verwerken en een oproep doen naar meer wetenschappelijk onderzoek binnen het domein van gebruikersonderzoek binnen e-government.

### **3.2) Opzet en hypothesen**

We zagen in de opbouw van onze theorie dat de ontwikkeling van e-government kan worden voorgesteld volgens het gemeenschappelijke stappenplan (Lee, 2011). Hierin wordt gesuggereerd dat E-government zich volgens verschillende fasen ontwikkeld van een louter informatie publicerend medium tot een geïndividualiseerd interactief kanaal dat interactie met de overheden mogelijk maakt. Dit impliceert dat e-government een evolutionair proces is en zich door de tijd heen ontwikkeld. Landen die een langere voorgeschiedenis hebben in e-government zouden aldus verder ontwikkeld zijn en meer gesofisticeerde en gebruikersgerichte diensten kunnen aanbieden aan de burgers, op maat van hun noden en verwachtingen. Door middel van een grondige analyse van de nationale geschiedenis en diepte-interviews zullen we trachten te achterhalen of deze stelling correct is. We formuleren onze eerste hypothese dan ook als volgt: *(H1) Landen met een langere voorgeschiedenis in e-government zullen verder ontwikkeld zijn volgend de parameters zoals deze zijn aangegeven in het gemeenschappelijke stappenplan ontwikkeld door Lee (2011).* Het onderzoek naar de correctheid van deze hypothese ondersteunen we met volgende twee deelvragen die gelinkt zijn aan concrete meetbare resultaten van ons eigen onderzoek.

Omdat zoals we zagen de verwachtingen van de gebruikers een erg belangrijke rol spelen in de mate van tevredenheid van e-government websites zullen we volgens de methode opgesteld door Verdegem en Verleye (2009) trachten te meten in welke mate de overheidswebsites voldoen aan de verwachtingen van de gebruikers. Aan de hand van een vijf-punten likertschaal die we voorlegden aan onze respondenten stelden we een afzonderlijke score op voor de nationale portaalwebsites. We formuleren onze eerste hypothese als volgt: *(H2) Landen met een langere voorgeschiedenis in het beleid van e-government zullen een hogere tevredenheidsscore behalen betreffende hun nationale portaal-site dan landen die recenter hun e-government beleid opstartten.*

Via een praktische opdracht aan een computer werd gekeken hoe de respondenten gebruik maakten van de portaal-sites. Deze opdrachten werden uitgevoerd elk afzonderlijk in een privé lokaal aan de Hogeschool Gent, campus Schoonmeersen. De computers werden ter plaatse ter beschikking gesteld en bevatten allen een breedband internetverbinding en het Windows 7 besturingssysteem. De respondenten kregen een beschrijving van drie situaties van levensgebeurtenissen die ze mogelijk kunnen tegenkomen in hun nabije toekomst: een eerste werkervaring, een woning huren en een buitenlandse studie aanvatten (zie bijlagen). De respondenten dienden zo snel mogelijk de nodige informatie op te zoeken die kon bijdragen tot een antwoord op het probleem zoals deze in de situatie omschreven stond. Tijdens de testen bleven we steeds aanwezig en maten de tijdsduur op en werd

speciale aandacht gegeven aan de reacties van de respondenten (verrast, geïrriteerd, en dergelijke). De respondenten werden aangemoedigd om bij twijfel vragen te stellen voor en na de testen. Er werd niet geïntervenieerd tijdens het uitvoeren van de testen zodat de respondenten volledig zelfstandig de opgave uitvoerden.

Voortbouwend op de voorgaande luid onze tweede hypothese als volgt: *(H3) Respondenten afkomstig uit landen met een langere voorgeschiedenis in het beleid van e-government zullen sneller en vlotter hun doelen bereiken via hun nationale overheidsportalsites van dan deze respondenten afkomstig uit landen die recenter hun e-government beleid opstartten.*

Aan het einde van dit onderdeel zullen we de resultaten bespreken en hieruit de conclusie van ons onderzoek formuleren. Omdat een zo goed mogelijk beeld verkrijgen van de noden en verwachtingen van de jonge Europese burgers behoort tot de doelstellingen van dit onderzoek stellen we aan de hand van onze resultaten drie personae. We stellen deze ter beschikking tot verder onderzoek en/of beleidsbepalingen.

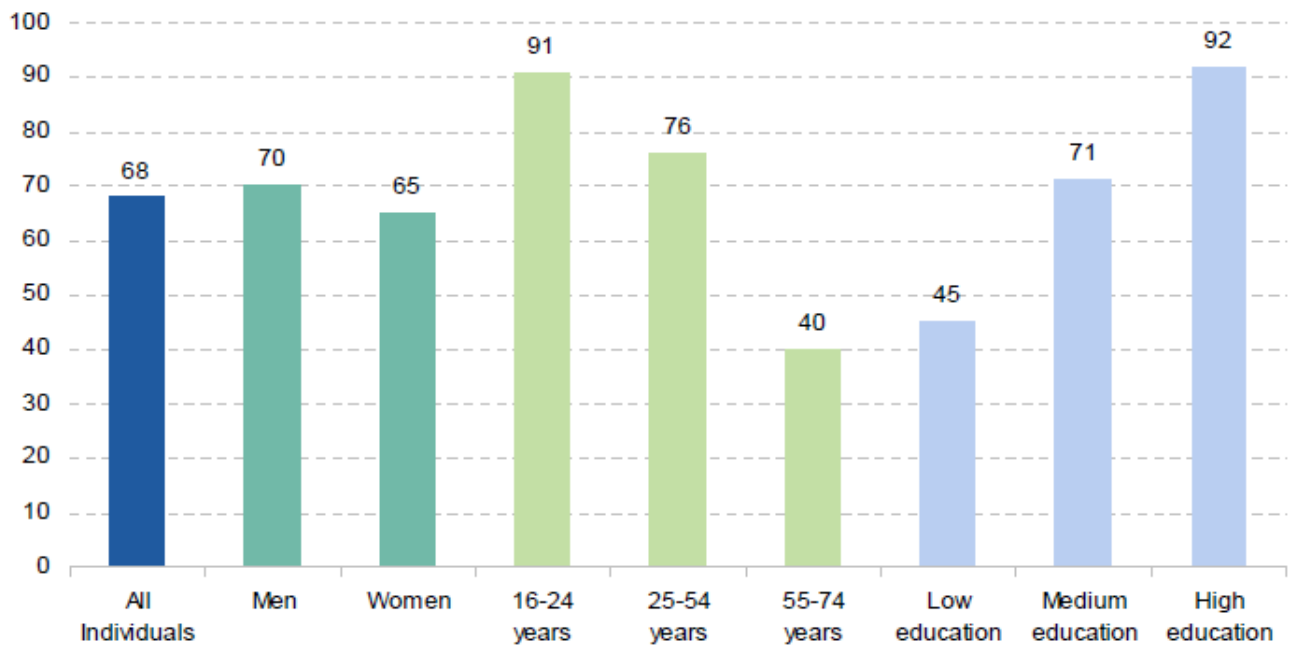
### **3.3) Keuze van de respondenten**

We zullen ons in ons eigen kwalitatief onderzoek beperken tot onze demografische groep die ons het meest bekend is, namelijk jongvolwassenen. We richten ons specifiek tot studerende jongvolwassenen omwille van de levensfase en hun opleiding.

Hoewel de kans klein is dat deze groep reeds intensief in aanraking kwam met e-government achten we eerder klein, maar schatten de kansen groot is dat deze in een latere levensfase in aanraking zullen komen met de digitale diensten van hun overheden. We achten het dus van belang dat hun noden en verwachtingen gekend zijn zodat de diensten van morgen hierop kunnen ingesteld worden opdat e-government werkelijk gebruikersgericht zou zijn. Zo geven ook de huidige gebruikers van e-government diensten zelf aan dat ze de betrokkenheid van jonge studenten cruciaal achten voor het slagen van een digitale overheid (Deloitte, 2010, 11).

Concreet zullen we in ons onderzoek ons richten tot studenten van 19 tot en met 25 jaar. Studenten die tevens deelnemen aan een Europees uitwisselingsproject wat betekend dat ze al minstens 2 jaar hoger onderwijs achter de rug hebben. Al onze deelnemers zijn dus zowel jong als hoog opgeleid, en kunnen het beste gecategoriseerd worden als “Trendy en mobiel” volgend de verdeling van Cadagnone en Osimo (2010). Voortgaand op het onderzoek van Van Deursen & Van Dijk (2010) kunnen we verwachten dat deze door de regel hoog zouden scoren op algemene internetvaardigheden en meer specifiek goede resultaten zouden halen op medium-gerelateerde vaardigheden.

Wanneer we kijken naar het Europese gemiddelde zoals dit berekend werd door Eurostat (2011,3) zien we dat onze doelgroep algemeen ook het meeste tijd online besteed van alle demografische groepen, zowel betreffende het opleidingsniveau als de leeftijd (zie grafiek).



Bron: Eurostat 2011, fig3, 3

Deze grafiek toont ons van 27 Europese lidstaten welk percentage van de populatie het internet gemiddeld één maal per week gebruikten, gegroepeerd per geslacht, leeftijdsgroep en niveau van educatie. Onze doelgroep zou dus ook al een behoorlijke ervaring horen te hebben met digitale toepassingen, wat opnieuw een positieve invloed zou uitoefenen op de algemene internetvaardigheden (Van Deursen & Van Dijk, 2010). Anderzijds zullen deze personen die reeds een aanzienlijke ervaring hebben opgedaan online in de regel hogere verwachtingen en noden hebben van online e-government diensten (OESO, 2009, 39).

We richten ons dus tot deze doelgroep omdat deze demografische groep statistisch gezien het meeste kansen heeft om later op vrij intensieve basis gebruik te kunnen maken van elektronische overheidsdiensten. We achten het dan ook van belang dat hun noden en verwachtingen gekend zijn opdat deze diensten een stijgende opname zouden kennen en een hoge graad van gebruikerstevredenheid bereikt kan worden. Met onze verzamelde gegevens trachten we ten slotte een totaalbeeld op te stellen van deze jonge hoogopgeleide Europese (toekomstige-) e-government gebruikers door middel van de creatie van personae. We zullen aan de hand van onze data en diepte-interviews drie personae opstellen, één voor elk land dat behoort tot onze casestudie. Meer uitleg over deze onderzoeksmethode en de uitvoering ervan leest U in de volgende bladzijden.

### **3.4) Archetypen/Personae**

Archetype- en persona(e) gebaseerd onderzoek is een vorm van etnografisch onderzoek dat erop gericht is de leefwereld van de toekomstige (potentiële) consumenten zo goed mogelijk te leren kennen (De Marez, 2012, 44-45). Het is er dus op gericht om een zo goed mogelijke inleving in de leefwereld van de consument mogelijk te maken. Alan Cooper (2004, 123), die beschouwd kan worden als de grondlegger van deze methode omschrijft personae als “*a precise description of our user and what he wishes to accomplish*”. Archetypen of personae zijn met andere woorden erg concrete gebruikersprofielen. Personae onderscheiden zich van archetypen doordat deze gebaseerd zijn op wetenschappelijk onderzoek daar waar archetypen aangevuld worden met kenmerken uit het buikgevoel. De personen die beschreven worden zijn echter wel fictief, maar ze representeren wel de echte gebruikers gedurende het hele ontwikkelingsproces aangezien ze gebaseerd zijn op de kennis omtrent de doelen, motivaties en persoonlijke karakteristieken van echte mensen (De Marez, 2012, 44-45). Men kan zich de vraag stellen waarom men gebruik maakt van fictieve profielen in plaats van een echt persoon centraal te plaatsten. Johansson & Messeter (2005, 233) argumenteren dat echte gebruikers complex zijn en inconsistent in hun verlangens. Personae daarentegen zijn duidelijk en welomschreven en volgens dus beter geschikt als startpunt voor het design van een nieuw product/dienst op te baseren. De grootste sterkte van personae is dus dat ze de assumpties omtrent de gebruiker veel concreter kunnen maken dan de traditionele vage profielen.

Deze methode kent haar toepassing vooral in innovatie onderzoek en NPD (New Product Development). Omdat de personae noden en karakteristieken heel concreet omschrijven maakt dit het eenvoudiger voor de 'design team' om zich beter in te leven in de motivaties en de leefwereld van de gebruiker en aldus een goede oplossing voor hun problemen/noden uit te denken. Digitale overheidsdiensten en bij uitbreiding nieuwe innovaties in het algemeen dreigen al te vaak ontwikkeld te worden in functie van profielen van gebruikers zoals de ontwikkelaars die voor ogen hebben door gebrek aan adequaat onderzoek om de beoogde gebruikersprofielen concreter te maken. In de praktijk gebeurt innovatie-ontwikkeling aldus nog te weinig in functie van 'echte profielen van gebruikers voor wie de innovatie iets zou kunnen betekenen' (De Marez, 2012, 44-45). Dit is waar de creatie van personae een belangrijke rol kan spelen. Goed ontwikkelde personae vormen uitstekende communicatie en hulpmiddelen zijn om de gebruiker en zijn context en gedrag beter te begrijpen. Met behulp van deze personae kan iedereen die betrokken is in het ontwikkelingsproces zich snel en duidelijk een correct beeld vormen voor wie men de diensten/producten ontwikkeld.

Wij zijn van mening dat deze personae een belangrijke rol kunnen spelen in het complexe domein dat e-government is. Zoals we al eerder aangaven kent e-government vaak een moeilijke en gestage ontwikkeling omwille van politieke beslissingen. Een volksvertegenwoordiger die de bevoegdheid van e-government krijgt toegewezen kent niet altijd de complexiteit, noch de mogelijkheden en opportuniteiten die verscholen liggen in dit domein. Wij zijn er van overtuigd dat goed ontwikkelde personae alvast snel een duidelijker beeld kan helpen creëren bij de verantwoordelijken voor wie men de diensten ontwikkeld en waarom.

Omdat elektronische overheidsdiensten voor alle burgers beschikbaar moeten gesteld worden zullen wij in ons onderzoek geen onderscheid maken tussen zogenaamde positieve of negatieve personae. Negatieve personae kunnen beschouwd worden als profielen waar men tijdens het ontwikkelingsproces geen rekening mee dient te houden. Door het bijzondere karakter van e-government zullen alle opgestelde profielen aldus als positieve personae beschouwd kunnen worden waar wel degelijk rekening mee dient gehouden te worden.

Wij zullen voor de creatie van onze personae het 6-stappenmodel volgen zoals dit ontwikkeld werd door Pruitt en Adlin (2006).

#### Stap 1: Brede identificatie van de meest relevante doelgroepen

Hierbij kijken we voor wie de diensten ontwikkeld worden, welke doelgroepen tot de 'target' behoren. Dit kan niet verricht worden op basis van gebruikersonderzoek maar wordt wel gebaseerd op basis van informatie van de aanbieder.

#### Stap 2: Data-verzameling en -analyse.

Doorgaans start deze fase met de verzameling van demografische gegevens, waarna de personae kunnen groeien door middel van kwalitatieve onderzoeksmethoden: diepte-interviews, focusgroepen, dagboekstudies en dergelijke meer. Hierbij kunnen zowel echte als potentiële consumenten betrokken worden bij het onderzoek.

#### Stap 3: 'Skeleton creation'.

Voor elk van de personae wordt een skelet of beenderstructuur ontwikkeld. Hierbij wordt een document of paspoort opgesteld met persoonlijke informatie die elk van de profielen concreet moet maken en van de andere onderscheiden (De Marez, 2012, 46).



#### Stap 4: Prioritisering van 'skeletten'.

Hierbij wordt bepaald welke profielen als 'primary persona' zullen gelden, op basis van een rangorde van belangrijke en minder belangrijke personae die gecreëerd werden.

#### Stap 5: Naamgeving.

Hierbij vullen we het skelet uit stap drie aan met gedetailleerde informatie waarbij elk persona een gezicht en leefwereld krijgt. De personae krijgen een fictieve naam toegewezen, een gezicht (foto of tekening) en andere sociodemografische informatie, de doelen van de persona, competenties, taken, verwachtingen, relaties met anderen en dergelijke meer worden gedetailleerd beschreven. Deze kenmerken worden verhalend beschreven, in tegenstelling tot de kenmerken van de skeletten die doorgaans worden opgelijst.

#### Stap 6: Validering

Hierbij wordt nagegaan in welke mate de personae en hun karakteristieken effectieve een goede weerspiegeling vormen van de onderzoeksdata. Dit doen we door onze opgestelde personae voor te leggen aan onze respondenten. We hielden rekening met hun reacties op onze resultaten en verwerkten deze waar dit nodig bleek te zijn.

Tijdens de creatie van deze erg specifieke gebruikersprofielen zullen we de skeletten aldus aanvullen met fictieve elementen die naast wetenschappelijk onderzoek ook gebaseerd zijn op het buikgevoel van de onderzoeker (Kuniavsky, 2003, p. 146). Dit is meteen ook het zwakke punt van deze onderzoeksmethode. Door teveel te vertrouwen op buikgevoel of intuïtie dreigen vage profielen te vervallen in stereotypen (De Marez, 2010, 44-47). Om dit te vermijden zullen we uitgebreid onderzoek voeren naar de kernmerken en verwachtingen van onze onderzoeksgroep door middel van demografisch onderzoek, focusgroepen en groepsdiscussies. Op basis hiervan trachten we de personae erg gedetailleerd te omschrijven. Zoals Cooper (1999) benadrukte zijn het de details die erg belangrijk zijn (die hij zelf belangrijker acht dan accuraatheid van de gegevens). Het is namelijk deze diepgaande detaillering dat ervoor zorgt dat de personae makkelijk te onthouden zijn en maakt dat ze een uitstekend communicatie en ondersteuningsmiddel zijn tijdens het ontwikkelingsproces van nieuwe technologieën.

### **3.5) Resultaten**

Uit onze diepte interviews met zowel binnen als buitenlandse studenten kwamen enkele zeer interessante stellingen naar boven. We zullen hieronder ons onderzoek beschrijven volgend de verschillende stappen van uitvoering. We startten met een overzicht van de vragenlijst die de studenten voorafgaand aan het interview dienden in te vullen (zie bijlagen). Deze vragenlijst peilde naast de klassieke socio-demografische gegevens zowel naar hun kennis en gebruik van digitale media in het algemeen als e-government in het specifiek.

#### **3.5.1) Demografische kenmerken**

We konden telkens vijf studenten interviewen per nationaliteit. Vrouwen waren met negen personen het sterkst vertegenwoordigd, tegenover zes mannelijke respondenten. Allen bevonden ze zich in leeftijdscategorie van 21 tot en met 26 jaar. De gemiddelde leeftijd voor België was 22,4 jaar en was daarmee gemiddeld de jongste leeftijd, Spanje volgt kort op 22,8 jaar en Denemarken tenslotte haalde een gemiddelde van 24 jaar. De studies die deze studenten volgden kunnen hoofdzakelijk gesitueerd worden in de Alfawetenschappen (zie tabel).

<b>Nationaliteit</b>	<b>Geslacht</b>	<b>Studies</b>	<b>Leeftijd</b>
Spaans	♀	Economie & internationaal recht	24
	♀	Economische wetenschappen	23
	♂	Media en culturele studies	23
	♂	Sociologie	22
	♂	Sociologie	22
Deens	♂	Internationale politieke wetenschappen	26
	♀	Sociologie en maatschappij	24
	♀	Sociologie	24
	♀	Sociologie	24
	♀	Media studies	22
Belgisch	♀	Communicatiewetenschappen	23
	♀	Communicatiewetenschappen & marketing	23
	♂	Talen: Frans - Nederlands	22
	♂	Sociologie	22
	♂	Talen: Nederlands - Engels	22

De resultaten van de vragenlijst die peilde naar het bezit en gebruik van ICT vertoonde opvallende gelijknissen over de grenzen van nationaliteit heen. Allen beschikten ze minstens over een eigen

laptopcomputer en op één enkele uitzondering na bezaten ze allen een smartphone met mobiele internetverbinding waar haast dagelijks gebruik van werd gemaakt. Naast de mobiele internetverbinding bleke de studenten ook erg veel tijd door te brengen op het internet via hun persoonlijke computer. De Spaanse en Deense respondenten gaven aan dat ze gemiddeld tussen de 30 en 40 uur per week online doorbrengen. De Belgische respondenten gaven aan net iets minder tijd op internet door te brengen met een gemiddelde dat zich tussen de 20 en 30 uur bevindt. Bij dit antwoord werd echter wel regelmatig verwezen naar de omstandigheden van de Erasmus ervaring, zoals de volgende quote van een Deense student verduidelijkt:

*“Well, especially now I use the internet a lot. Mostly to keep in touch with my friends and family at home, to talk to them with Skype.[...] And when you don't know the city, it is really easy to look for information before you go out.”*

Zowel in contact blijven met vrienden en familie als de mogelijkheid om informatie te raadplegen op het internet zijn inderdaad twee factoren die kunnen helpen verklaren waarom de Deense en Spaanse respondenten gemiddeld meer tijd online doorbrachten als de Belgische respondenten. Omdat deze ondervraging immer plaats vond te Gent is de kans erg groot dat de Belgische respondenten reeds relatief dichtbij hun familie en vrienden wonen en dus minder behoefte hebben aan digitale communicatiemiddelen. Ook is de kans veel groter dat ze de stad reeds kennen en aldus minder informatie dienen op te zoeken online.

### **3.5.2) Internetvaardigheden**

Door middel van zelfrapportering konden we een beeld krijgen over hoe de studenten hun internetvaardigheden zelf inschatten. De overgrote meerderheid van de respondenten gaf aan dat ze hun vaardigheden beter inschatten dan deze van hun nauwe nabije omgeving en van familie, en hetzelfde niveau van vaardigheden beschikken als hun medestudenten. Niemand gaf aan zijn internetvaardigheden als minder ontwikkeld aan te geven dan deze van hun familie of vrienden. Wanneer we specifiek vragen naar welke softwareprogramma's ze het beste kennen zien we dat de klassieke Office pakketten het meest gekend zijn en ook online opzoekingsvaardigheden erg goed scoren. Deze laatste kunnen we plaatsen bij de operationele internetvaardigheden zoals deze besproken werden in Deel I. We zullen de internetvaardigheden van naderbij bespreken wanneer we de resultaten van de praktische oefeningen bespreken.

In onze vragenlijst bleken de student ook veel belang te hechten aan de keuzemogelijkheden die der

ter beschikking worden gesteld om in contact te treden met de overheid. De overgrote meerderheid was zich duidelijk bewust van het feit dat er meerdere kanalen aanwezig moeten zijn om iedereen de zelfde dienstverlening te kunnen aanbieden, net omdat niet iedereen over de nodige computer en internetvaardigheden beschikt om gebruik te maken van e-government. Het belang van keuzemogelijkheden en internetvaardigheden werden door een Deense respondent als volgt omschreven:

*“Sometimes some people don't have the possibilities, the know-how to use it. You have to be trained how to use it. They always come up with new things and sometimes it could also be nice to be able to call. You shouldn't make it all online. There should be more options you know. So you can use it if you want but there should always be an alternative, to have a conversation with a real human being.”*

Dit bewustzijn aan de nood voor alternatieven was voornamelijk zeer sterk aanwezig bij de Deense respondenten, dit zich in één geval uitte in bezorgdheid om de toekomst:

*“The last five years... Well I can use my mom as an example. She is very annoyed that everything is online [...] and she is not very good at computers so... And I think that in the future everything will be online. I can see that problem for the old generation specifically but also for the younger people. I feel also the need sometimes to have a chat with a human being. Definitely when it comes to important and personal matters, like your bank account or your insurance.”*

Ook in de wetenschappelijke literatuur onderen we voor deze stelling bevestiging, zoals Bhatnagar (2009, blz. 311) het duidde: *“there will always be users preferring manual or person-to-person services”*. We peilden ook naar de interactie keuze die de respondenten zouden maken wanneer ze met een probleem te maken zouden krijgen dat ze zelf niet kunnen oplossen. Men kon de volgende mogelijkheden rangschikken naar de volgorde waarop men respectievelijk op de opties beroep zou doen:

*(1 = the first option you consider, 7 = the very last thing you would do)*

- Use the telephone \_\_\_\_\_
- Go to the city hall, ask face-to-face \_\_\_\_\_
- Use a search engine (eg Google) \_\_\_\_\_
- Write a letter \_\_\_\_\_
- Visit the government website \_\_\_\_\_

- Write an e-mail \_\_\_\_\_
- Ask my question to someone I know (eg friend, family) \_\_\_\_\_

Hoewel het belang van voldoende keuzemogelijkheden in eerder stellingen bevestigd werd door de respondenten gaven wel allen aan dat het internet hun eerste keuze zou zijn om een oplossing trachtten te vinden tot hun probleem. De meerderheid van de respondenten, onafhankelijk van nationaliteit plaatsten namelijk de overheidswebsite en de zoekrobot Google op de eerst of tweede optie. Dit strookt met de opvatting dat internet drempelverlagend zou werken (Pol et al, 2009, p. 145). Uit het daaropvolgende interview konden we afleiden dat de jongeren reeds eerder positieve ervaringen hadden met het zoeken naar een oplossing op het internet en daarmee het internet weten in te zetten als een middel om een persoonlijk probleem op te lossen. Hiermee kunnen we verwijzen naar de strategische en informatieve internetvaardigheden die het concept van content gerelateerde internet vaardigheden opbouwen (Van Deursen en Van Dijk, 2010). Deze vaststelling strookt inderdaad met eerder onderzoek dat de relatie tussen deze vaardigheden en opleiding hadden aangetoond (Van Deursen en Van Dijk, 2010).

### **3.5.3) Voorkennis over e-government**

Wanneer we peilden naar de voorkennis van e-government van onze respondenten werden de eerst opvallende verschillen waarneembaar tussen de nationaliteiten onderling. Zo was het opvallend dat onze Belgische respondenten heel wat minder kennis bezaten over de term e-government dan de overige studenten. Slecht twee Belgische respondenten gaven aan deze term te kennen in tegenstelling tot 60 procent van de Deense en 80 procent van de Spaanse respondenten. De kennis van deze term weerspiegelde echter niet de ervaringen die men reeds had opgedaan met e-government, wat betekent dat sommigen wel reeds gebruik maakten van de diensten maar niet vertrouwd waren met de term e-government en omgekeerd.

De reactie van Belgische studenten wanneer gevraagd werd of ze de term e-government kenden kan goed omschreven worden met volgend typerend voorbeeld:

*“E-government? Ja dat zegt me wel iets... Is dat niet iets met de belastingen?”*

*“Ja ik denk dat mijn zus dat wel al eens gebruikt heeft...”*

De elektronische belastingdiensten bleken in elke ondervraagde lidstaat de meest gekende elektronische overheidsdienst te zijn. Opvallend was wel dat de Belgische respondenten geen enkel

ander voorbeeld spontaan konden benoemen, waar onze buitenlandse respondenten dit wel konden. Onze buitenlandse respondenten waren ook vertrouwd met de elektronische aanvragen van studietoelagen. Zo antwoordde een Spaanse respondente:

*“Yes I use it for my scholarship. It is since 3 year now that you have to do it online. I even think there is no other option anymore, so you have to do it online.”*

Dit antwoord werd door meerdere Spaanse respondenten ondersteund. Ook de Deense studenten vermeldden dit maar in een ander systeem. De Deense studenten ontvangen een vergoeding van de overheid wanneer ze een studie volgen. Om deze te kunnen innen en van deze dienst gebruik te maken dienen ze zich elektronisch te registreren via een daarvoor ontworpen website (su.dk). Hiervan maakten al onze Deense respondenten reeds gebruik. Dit is een typerend voorbeeld om de nationale verschillen in ervaring met e-government te duiden bij de jong-adolecenten. De Vlaamse overheid is momenteel echter ook volop bezig met de automatisering van deze studietoelagen en zo zullen ook de Vlaamse jongeren op jongere leeftijd in contact komen met e-government (Mareels, 10 mei 2012)

Wanneer gevraagd werd welke andere websites ze bezochten en of ze hun eerste indruk hiervan nog konden herinneren waren er opnieuw enkele verschillen waar te nemen in gebruikerservaring. Vier van de vijf Deense studenten waren reeds vertrouwd met de website Borger.dk, en ook de website voor het betalen van belastingen werd reeds bezocht door alle studenten.

De mening van de Deense respondenten over de gebruiksvriendelijkheid van de portaal-site Borger.dk waren vrij divers maar overwegend negatief te noemen zoals onderstaande quote van een Deense respondente kan duidelijk maken:

*“I found it” messy” websites with a horrible and confusing layout. It was really hard to find the answers I needed”.*

De Spaanse en Belgische respondenten vertoonden meer gelijkenissen in het antwoorden. De grote meerderheid onder hen had immers nog geen ervaring opgedaan met de nationale portaal-sites, of konden zich dit niet meer bewust herinneren.

Betreffende de elektronische identiteitskaarten hadden al onze respondenten zonder uitzondering er één in hun bezit. Onze Spaanse respondenten bijvoorbeeld hadden hun elektronisch paspoort opgestuurd gekregen met een bijhorende brief met informatie over welke toepassingen hiermee reeds

uitgevoerd kunnen worden. Toch dient het gezegd zijnde dat slecht één Spaanse en slechts twee Belgische respondenten reeds gebruik maakte van hun E-ID's, in tegenstelling tot de Deense respondenten die allen reeds gebruik gemaakt hadden van deze dienst.

De Deense respondenten bleken aldus veruit het meest vertrouwd te zijn met het onderwerp maar bleken ook het meest kritisch te zijn tegenover de aangeboden e-government diensten.

#### **3.5.4) Praktische opdracht**

De volgende fase in het onderzoek was een praktische opdracht uitvoeren op een computer die hen ter beschikking werd gesteld in een privaat lokaal op de campus Schoonmeersen van de Hogeschool Gent. We bleven steeds aanwezig om enige onduidelijkheid voor of na de opdracht op te helderen, maar tijdens het uitvoeren van de test hielden we ons afzijdig om de respondenten te observeren. De opdrachten waren allen gecontroleerd op hun uitvoerbaarheid op de desbetreffende websites. Men mocht overschakelen op de volgende opdracht wanneer men dacht dat men voldoende informatie had kunnen bemachtigen dat als antwoord kon dienen op het gestelde probleem.

Een eerste belangrijke vaststelling was dat alle deelnemende studenten reeds vertrouwd waren met de nationale portaalsite, ook al gaven ze eerder in de voorgaande vragenlijst aan dat ze nog niet eerder met e-government in contact kwamen. Dit kan verklaard worden omdat niet alle studenten vertrouwd waren met de term e-government an-sich.

Een tweede belangrijke vaststelling was dat onze zoekopdrachten in het algemeen erg snel voltooid konden worden, op enkele uitzonderingen na. Zowel respondenten met of zonder voorkennis konden de opdrachten in de meeste gevallen zonder problemen uitvoeren. We zullen hieronder de drie opdrachten afzonderlijk bespreken.

De eerste opgave droeg de student op informatie te verkrijgen over welke buitenlandse studies men nog kon aangaan na Erasmus met ondersteuning van een studiebeurs. Uit de voorafgaande tests die we zelf uitvoerden kwamen we te weten dat er zich op elk van de portaalsites een link bevond naar de website met de nodige informatie. De respondenten dienden dus deze link zien te vinden. De Spaanse respondenten konden dit gemiddeld gezien als snelste terug vinden via de nationale portaalsite en waren aangenaam verrast door de website, zoals volgende getuigenis verklaart:

*“Yes it was really easy. You can get the answer from two different directions, for example through the category “young people” or through the section of “educations”, which are both on the website. So you can not miss it.”*

Ook de Belgische en Deense respondenten konden de gepaste link naar het antwoord terug vinden in minder dan een minute tijd.

De tweede vraag plaatste de respondenten in de situatie waar ze net afgestudeerd zijn en op zoek gaan naar een eerste job. De opdracht was te achterhalen welke maatregelen de overheid neemt om net afgestudeerden aan een eerste werkervaring te helpen. Deze opdracht verliep bij onze Belgische respondenten het vlotst. Zij en de Spaanse respondenten wisten opnieuw de gepaste oplossing te bereiken via de portaalwebsite binnen de tijdsspanne van één minuut. De Deense respondenten ondervonden voor deze opdracht echter wel enkele moeilijkheden. Eén respondent heeft zelf opgegeven en was duidelijk gefrustreerd.

Het derde en laatste 'live event' dat werd beschreven dienden de respondenten na te gaan welke wettelijke bescherming de overheid bied aan huurders. De situatie die geschetst stelt namelijk voor dan men alleen wil gaan wonen na het afronden van de studies. Opnieuw waren alle Spaanse respondenten verbaast door het gemak en de gebruiksvriendelijkheid van de portaal-site. Allen konden maar liefst binnen de tijdsspanne van een halve minuut het gepaste antwoord vinden. Zo getuigde een Spaanse respondente:

*“I had no idea that all this information was online available. Is the research finished? I would like to look for more information because I can really use this” (Spaanse studente, 24 jaar).*

De Deense en Belgische respondenten deden er gemiddeld net iets langer over maar konden de nodige informatie ook bereiken binnen één minuut. Door dat de praktische opdrachten vlotter verliepen dan we hadden kunnen vermoeden hadden we meer tijd voor de interviews uit te voeren tijdens deze sessies. Hierin vroegen we hoe ze deze opdracht ervaren hadden en of dit strookte met hun verwachtingen.

### **3.5.5) Verwachtingen en gebruikerstevredenheid**

Zoals reeds werd aangegeven verliep het uitvoeren van de opdrachten niet bij alle respondenten even vlot. We vonden het dan ook interessant om te controleren of de ervaringen strookten met hun



verwachtingen en eerder ervaringen. Dit deden we aan de hand van een diepteinterview en aan de hand van een vijfpunten likertschaal zoals opgesteld door Verdegem & Verleye (2009, 495).

De Belgische respondenten gaven aan tevreden te zijn met de opbouw van de website, wat ook duidelijk bleek uit de score van de tevredenheidsschaal waar gemiddeld 4,73 op een schaal tot 5 werd aangegeven. De Belgische respondenten gaven aan dat ze erg aangenaam verrast waren dat deze informatie en diensten via de overheidsportalsite bereikt konden worden.

De antwoorden liepen in grote mate gelijk met deze van onze Spaanse respondenten. Zij gaven een gemiddelde tevredenheidsscore aan 4,75. De factor die het minste scoorde in de tevredenheidsschaal was deze van de vindbaarheid met een gemiddelde score van 3,8. Volgende quote maakt duidelijk waarom:

*“because I did not know these services existed. I thought 060 was only the information helpline for the government services. So it must be the communication can be organised better, I mean, it should be”* (Spaanse studente, 23 jaar).

De Deense studenten bleken daarentegen wel allen op de hoogte te zijn van de portalsite voor burgerdiensten. Uit de interviews bleek dat ze de digitale overheidsdiensten als een vanzelfsprekendheid aannamen. Door hun eerdere contacten met e-government bleken zij ook kritischer te zijn tegenover de aangeboden diensten wat resulteerde in een gemiddelde tevredenheidsscore van 4,55.

*“I think it is normal that the government offers there services online. I don't say they are bad, they are surteinly sufficient but I think their can be done more”* (Deense studente, 24 jaar).

De tevredenheidsfactor die het laagste scoorde onder de Deense respondenten was deze die peilde naar de tevredenheid over de mogelijkheden om hulp of bijstand te verkrijgen wanneer men moeilijkheden ondervind met het uitvoeren van deze diensten.

*“Well yes there is this telephone number and e-mail, but I mean, there are other options, like 'live chat' for example. I think they should make the option that you can always talk to somebody face to face”* (Deense studente, 24 jaar).

Hoewel op de Belgische en Spaanse websites ook enkel deze contactmogelijkheden ter beschikking werden gesteld resulteerde dit in een hogere tevredenheidsscore. We kunnen aldus veronderstellen dat de Deense respondenten hogere verwachtingen hadden van het nationaal e-government beleid en een meer kritische houding aannemen dan hun Europese leeftijdsgenoten.

### **3.6) Bespreking en Conclusie**

In het ons overzicht in Deel II konden we vaststellen dat Denemarken veruit het meeste geschiedenis had opgebouwd van onze case studies in het domein van e-government. Theoretische modellen die het evolutionair karakter van e-government benadrukken als het vier-stappenplan van Layne en Lee (2001), het gemeenschappelijke stappenmodel (Lee, 2010) en de hoge graad van kennisabsorptie gesteund op ervaring en voorkennis (Cohen & Levinthal, 1990) suggereren dat Denemarken aldus de meest complete en meest gebruiksvriendelijke elektronische overheidsdiensten zou aanbieden aan haar burgers.

We konden in ons eigen onderzoek echter vaststellen dat onze Deense respondenten het meeste moeilijkheden ondervonden met het uitvoeren van de praktische opdrachten. Het nam aanzienlijk meer tijd in beslag voor hen dan voor onze Spaanse en Belgische respondenten. Aldus kunnen we de hypothese (H3) *“Respondenten afkomstig uit landen met een langere voorgeschiedenis in het beleid van e-government zullen sneller en vlotter hun doelen bereiken via hun nationale overheidsportalsites van dan deze respondenten afkomstig uit landen die recenter hun e-government beleid opstartten”* verwerpen als vals.

Wanneer we peilden naar de tevredenheidsscore bleek de Deense nationale portaal-site voor elektronische burgerdiensten significant minder goed te scoren dan Spanje en België. Ook trad zichtbaar meer ergernis op tijdens het uitvoeren van de praktische opdracht. Dit betekent dat we ook onze tweede hypothese (H2) *“Landen met een langere voorgeschiedenis in het beleid van e-government zullen een hogere tevredenheidsscore behalen betreffende hun nationale portaal-site dan landen die recenter hun e-government beleid opstartten”* kunnen verwerpen.

Tot slot stellen we vast dat we onze omvattende hypothese (H1) *“Landen met een langere voorgeschiedenis in e-government zullen verder ontwikkeld zijn volgend de parameters zoals deze zijn aangegeven in het gemeenschappelijke stappenplan ontwikkeld door Lee” (2011)* slechts ten dele kunnen bevestigen en genuanceerd dienen te beantwoorden. We onderzochten enkele moeilijkheden om de landen die we tot casestudie namen correct te plaatsen in het gemeenschappelijk stappenmodel. We kunnen met zekerheid stellen dat e-government geen rechtlijnige ontwikkeling kent zoals voorop

werd gesteld door het vier-stappenmodel van Layne en Lee (2001). We beschouwen daarom het gemeenschappelijke stappenmodel als een beter alternatief maar achten verder wetenschappelijk onderzoek noodzakelijk omdat ook dit model er niet in slaagde de evolutie van e-government van zowel België, Denemarken als Spanje exact te omschrijven wat een internationale vergelijking bemoeilijkt.

Dit alles maakt dat we onze onderzoeksvraag positief kunnen beantwoorden. Er is een duidelijk verschil waarneembaar in de ontwikkeling naar citizen-centered e-government langs overheidszijde tussen de Europese lidstaten. Uit de internationale vergelijkingen is gebleken dat Denemarken aan de Europese top staat betreffende de volledigheid en complexiteit van de aangeboden digitale overheidsdiensten (Capgemini, 2010, 15; OESO, 2009, p. 41). Het betrekken van de burger in het ontwikkelingsproces, wat internationaal als een 'best practice' wordt beschouwd en in verschillende stappenmodellen als ultieme fase wordt gezien blijkt echter nauwelijks gerealiseerd te zijn in onze drie casestudies. Verrassend scoorde Spanje hierbij nog de beste resultaten.

We willen benadrukken dat dit een exploratief onderzoek is en de resultaten met de nodige omzichtigheid dienen behandeld te worden. De resultaten van ons onderzoek achten we niet generaliseerbaar voor de voltallige bevolking, noch voor andere landen. Toch vinden we het opvallend dat het land met de langste voorgeschiedenis in e-government het slechtste scoorden in onze gebruikerstesten. We willen met deze resultaten het belang van meer gebruikersgericht onderzoek benadrukken. Onze Deense respondenten waren immers aanzienlijk kritischer tegenover de aangeboden e-government diensten en koesterden naar onze mening erg hoge verwachtingen. Onze Spaanse respondenten behaalden gemiddeld de hoogste tevredenheidsscore, maar tevens zagen we dat deze relatief lage voorkennis bezaten en geen hoge verwachtingen voorop stelden. We pleiten ook hier voor meer wetenschappelijk onderzoek om de correlatie tussen gebruikersverwachtingen en -tevredenheid verder in een internationale context te kunnen exploreren.

We ondervonden in dit onderzoek meermaals aan de lijve hoe divers de gebruikers en de gebruikersnoden van e-government diensten inderdaad zijn (Bertot & Jaeger, 2006; Leigh & Morrison, 2005), zeker binnen de internationale context. We sluiten ons aan bij de stelling dat wanneer er moeilijkheden reizen met betrekking tot de ontwikkeling van e-government dit *“zelden een technologisch maar haast altijd een cultureel probleem is”* (G. Mareels, persoonlijke mededeling, 2012). Om de communicatieve hindernissen te helpen overwinnen en het gebruikersonderzoek te stimuleren sluiten we dit onderzoek af met de creatie van drie personae. We pleiten voor, en stellen deze graag ter beschikking van verder academisch onderzoek binnen het domein van gebruikersgericht e-government.

# PERSONA 1

# BELGIUM



Naam: Jan Maes

Leeftijd: 22

Studies: Politieke wetenschappen

Status: Vrijgezel

Persoonlijke interesses: voetbal, films, internationale politiek

E-government:

- bezit over zeer beperkte kennis over e-government
- Maakt zelf nog niet actief gebruik van elektronische overheidsdiensten
- Bezit een e-ID maar gebruikte deze nog niet
- Verwacht grote administratieve lastenvermindering van de digitalisering van de administratie

Jan is afkomstig van de poldervlakten in West-Vlaanderen. Zijn ouders zijn bedienden in een plaatselijke KMO en zijn geen grootverdieners. Als student op kot dient hij dan ook zuinig te leven om de eindjes aan elkaar te knopen. Hij is erg actief in het verenigingsleven, zo voetbalt hij al sinds zijn zesde bij de lokale voetbalclub van Roeselare en heeft zich recent aangesloten bij de studentenvertegenwoordiging aan de Universiteit. Wanneer hij in teamverband kan werken is hij gelukkig.

Jan wil alles zo efficiënt mogelijk doen in zijn leven. Hij studeert hard en slaagt er zo in goede resultaten te behalen voor zijn studies. Momenteel is hij zich volop aan het voorbereiden om binnen enkele maanden op Erasmus te vertrekken richting Spanje. Omdat hij niet graag voor verrassingen komt te staan probeert hij alles zo veel mogelijk op voorhand te plannen, maar wordt verrast door de hoeveelheid administratie en formaliteiten dat bij het uitwisselingsproject komen kijken. Hij raakt hierdoor wat geïrriteerd en hoopt zoveel mogelijk via het internet te kunnen regelen zodat alles vlot verloopt.

Teamspeeler E-government?  
Efficiëntie  
Studeren Voetbal

# PERSONA 2

# DENMARK



Naam: Kirsten Nielsen

Leeftijd: 24

Studies: Cultuur en media studies

Status: Samenwonend

Persoonlijke interesses: Muziek, dwarsfluit spelen, studentenvertegenwoordiging

E-government:

- maakte kennis met e-government door het systeem van vergoedingen voor onderwijs
- vind het vanzelfsprekend dat de overheid al haar diensten digitaliseert
- maakt reeds uitvoerig gebruik van haar elektronische identiteitskaart
- verwacht een verdere digitalisering maar vreest voor verlies van menselijk contact

Kirsten is opgegroeid in de buitenwijken van Kopenhagen. Haar puberteit verliep onrustig en kwam regelmatig in aanvaring met haar ouders. Ze leerde al snel op haar eigen benen te staan en besloot op haar 18e verjaardag alleen te gaan wonen. Door deze beslissing had ze nood aan behoorlijk wat informatie over haar huisvesting, haar studiebeurzen en dergelijke. Ze kreeg steeds te horen dat alles online terug te vinden was, maar wanneer ze dan niet onmiddellijk de oplossing vond raakte ze snel geïrriteerd. Ze verwacht dat alle overheids diensten online beschikbaar zijn.

Nu ze bijna afgestudeerd is aan de Universiteit heeft ze besloten samen te wonen met haar vriend die ze leren kennen heeft tijdens haar Erasmus. Ze vind het leuk niet meer alleen te wonen en geniet van het samen zijn met anderen. De trend van de verdere digitalisering doet haar zorgen maken over het mogelijke verlies van menselijk contact.

Zelfstandig, gezelligheid  
Hoge verwachtingen  
Toekomstgericht, vanzelfsprekend

# PERSONA 3

## SPAIN



Naam: Ana Garcia Paleo  
Leeftijd: 23  
Studies: Internationaal recht  
Status: Vrijgezel

Persoonlijke interesses: uitgaan, muziek concerten en festivals, Erasmus Society Network

E-government:

- leerde de term e-government kennen via grootschalige informatiecampagnes
- zelf maakte ze nog maar beperkt gebruik van de elektronische diensten
- reeds aangenaam verrast door het huidige aanbod van e)government diensten

Haar vrienden beschrijven Ana als een zeer sociaal persoon. Ze houdt er van om uit te gaan met vrienden en is een grote fan van het stevigere genre. Ze is dan ook regelmatig terug te vinden in de concertzalen in Madrid, waar ze woont en studeert. Na haar Erasmus ervaring heeft ze besloten actief te willen mee helpen aan het organiseren van uitstappen voor studenten die hun Erasmus in Madrid doorbrachten. Aldus sloot zich kort na haar terugkomst aan bij ESN, het Erasmus Society Network. Wanneer Anna niet actief is in de studentenvereniging of muziek houdt ze er van televisie series te bekijken. Het was via deze weg dat ze voor het eerst het bestaan vernam van de elektronische overheidsdiensten die de Spaanse overheid ontwikkeld. Hoewel haar ouders enthousiast zijn over de nieuwe technologieën heeft ze er zelf nog niet veel ervaring mee gehad. Ze hoopt dat deze vlot en gebruiksvriendelijk zullen werken wanneer zij ze nodig heeft, maar nu wil ze nog vooral genieten van haar studentenleven.

Nieuwsgierig Sociaal  
Verrast Optimistisch  
Internationaal

#### **4) Bronnen**

Alsteens, O. (2002). *Overheidsportaal Belgium.be live op technologie van SDL Tridion*. Geraadpleegd op 1 mei 2012 op het World Wide Web: <http://www.cmssystemen.nl/cms/cms-software-nieuws/Overheidsportaal-Belgium.be-live-op-technologie-van-SDL-Tridion.htm>

Andersen, K. V. & Henriksen, H. Z. (2006). E-government maturity models: extension of the Layne and Lee model. *Government Information Quarterly*, 23(2), 236-248.

Attewell, P. (1992). Technology diffusion and organizational learning: the case of business computing. *Organization Science*, 3(1), 1-19.

Baddage, D. (2011). Renovating the government portal. Geraadpleegd op 22 december 2012 op het World Wide Web: <http://www.egov.vic.gov.au/trends-and-issues/portals-and-gateways/renovating-the-government-portal.html>

Bekkers, V. & Homburg, V. (Eds.)(2005). *The information ecology of e-government: e-government as institutional and technological innovation in public administration*. Amsterdam: IOS press.

Bekkers, V., Homburg, V. (2007). The myths of e-government: looking beyond the assumptions of a new and better government. *The Information Society*, 23, 373 – 382.

Bertot, J. C. & Jaeger, P. T. (2006). User-centered E-Government: Challenges and benefits for government web sites. *Government Information Quarterly*, 23(2), 163–168.

Bertot, J. C., Jaeger, P. T., & McClure, C. R. (2008). *Citizen-centered e-government services: benefits, costs, and research needs*. International Conference on Digital Government Research, Montreal.

Bhatnagar, S. (2009). *Unlocking e-government Potential – Concepts, cases and practical insights*. London: SAGE Publications Inc.

Boudry, E., De Rynck, F., Janssens, S., Rotthier, S. (2009). *E-government: nieuwe kans of nieuw probleem. Achter de schermen in Vlaamse gemeenten*. Brugge: die Keure.

Castel, S. (2010, 2 april). Journalists in Brussels significantly depleted. *The New York Times*. Geraadpleegd op 2 maart 2012 op het World Wide Web: <http://www.presseurop.eu/nl/content/article/223881-journalisten-brussel-flink-uitgedund>

Centeno, C., Van Bavel, R. & Burgelman, J.C. (2004). *eGovernment in the EU in the next decade: Vision and key challenges*. European Commission, DG JRC, Institute for Prospective Technological Studies.

Chatzidimitriou, M. & Koumpis, A. (2007). *Matters of conceptualization and security in the building of one-stop-shop e-government solutions in Europe: experiences from the European OneStopGov project. Proceedings of the World Congress on Engineering 2007 VOL1*. Londen: WCE.

Contini, F., Lanzara, G. (Eds.)(2009). *ICT and innovation in the public sector: European studies in the making of e-government*. New York, Palgrave Macmillan.

Cooper, A. (1999). *The Inmates Are Running the Asylum*. Indianapolis: SAMS.

Cooper, A. (2004). *The inmates are running the asylum - Why high-tech products drive us crazy and how to restore the sanity*. New York: Sams Publishing.

De Cock, D., Simoens, K., Preneel, B. (2008). Insights on identity documents based on the Belgian case study. *Information Security Technical Report*, 13, 54 – 60.

Deloitte Belgium. (2010) *Study on user expectations of a life events approach for designing e-government services*. Workshop on public services 2.0 carried out for the European Commission, DG Information Society and Media, Brussels.

De Marez, L. (2010). *Media & ICT: innovatie-onderzoek. Deel1: Syllabus*. Gent: Universiteit Gent.

De Moor, K., & De Marez, L. (2008). *The challenge of user- and QoE-centric research and product development in today's ICT-environment*. In J. Pierson, E. Mante-Meijer, E. Loos & B. Sapio (Eds.), *Innovating for and by users* (p. 77-90). Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities (OPOCE).

Euracert (2010). *Euracert Label*. Geraadpleegd op 1 mei 2012 op het World Wide Web:  
<http://www.euracert.org/en/about/label/>

Eurostat (2011a). *Internet use in household and by individuals in 2011*. Statistics in focus: 66/2011. Geraadpleegd op 20 april 2012 op het World Wide Web:  
[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY\\_OFFPUB/KS-SF-11-066/EN/KS-SF-11-066-EN.PDF](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/cache/ITY_OFFPUB/KS-SF-11-066/EN/KS-SF-11-066-EN.PDF)

Eurostat (2011b). *Sustainable development – Good governance*. Geraadpleegd op 1 april 2012 op het World Wide Web:  
[http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics\\_explained/index.php/Sustainable\\_development\\_-\\_Good\\_governance#E-government\\_usage](http://epp.eurostat.ec.europa.eu/statistics_explained/index.php/Sustainable_development_-_Good_governance#E-government_usage)

Europese Commissie. (2010) *Het Europese actieplan inzake e-overheid 2011-2015. Benutten van de ICT om een slimme, duurzame en innovatieve overheid te bevorderen*. Geraadpleegd op 2 april 2012 op het World Wide Web:  
[http://ec.europa.eu/information\\_society/activities/egovernment/action\\_plan\\_2011\\_2015/docs/action\\_plan\\_nl\\_act\\_part1\\_v11.pdf](http://ec.europa.eu/information_society/activities/egovernment/action_plan_2011_2015/docs/action_plan_nl_act_part1_v11.pdf)

Europese Commissie. (2009). DG Information Society and Media, eGovernment unit. i2010 eGovernment action plan progress study – Summary Report. Geraadpleegd op 10 november via het World Wide Web:

Europese Commissie. (2011a). DG Information Society and Media, eGovernment unit. E-government Factsheets - Denmark. Geraadpleegd op 10 november via het World Wide Web:  
<http://www.epractice.eu/en/document/288205>

Europese Commissie. (2011b). DG Information Society and Media, eGovernment unit. E-government Factsheets - Belgium. Geraadpleegd op 10 november via het World Wide Web:  
<http://www.epractice.eu/en/document/288178>



- Europese Commissie. (2011c). DG Information Society and Media, eGovernment unit. E-government Factsheets - Spain. Geraadpleegd op 10 november via het World Wide Web: <http://www.epractice.eu/en/document/288368>
- European Parliament Directive and of the Council. (2006). On services in the internal market. Official Journal of the European Union, 376.
- Esteves, J. & Joseph, R. (2008). A comprehensive framework for the assessment of e-government projects. *Government Information Quarterly*, 25, 118 – 132.
- Fedorowicz, J. & Dias, M. (2010). A decade of design in digital government research. *Government Information Quarterly*. 27, 1 – 8.
- Grönlund, A. (2004). Introducing e-gov: History, definitions, and issues. *Communications of the Association for Information Systems*, 15, 713 – 729.
- Heeks, R. (2006). *Implementing and managing egovernment: an international text*. London: Sage.
- Heeks, R. & Bailur, S. (2007). Analyzing e-government research: perspectives, philosophies, theories, methods and practice. *Government Information Quarterly*, 24, 244 – 265.
- Jaeger, B., Löfgren, K. (2010). The history of the future: Changes in Danish e-government strategies 1994-2010. *Information Policy*, 15, 253-269.
- Jaeger & Tompson (2003). E-government around the world: lessons, challenges and future directions. *Government Information Quaterly*, 20, 353 – 363.
- Johansson, M., & Messeter, J. (2005). Present-ing the user: constructing the persona. *Digital Creativity*, 16, 4.
- Koh, C., Prybutok, V., Zhang, X. (2008). Measuring e-government readiness. *Information & Management*, 45, 540 – 546.
- Kubicek, H. & Hagen, M. (2000). *One-stop-government in Europe: an overview*. In: Hagen, M., Kubicek, H. (eds.) *One-stop-government in Europe: an overview and results of 11 national surveys*. University of Bremen, p. 1 – 36.
- Kuniavsky, M. (2003). *Observing the User Experience: A Practitioner's Guide to User Research*. San Francisco: Morgan Kaufmann.
- Leben, A. & Bohanec, M. (2004). Architecture of an active life-event portal: a knowledge-based approach. Wimmer, M. (Ed.) *Knowledge Management in Electronic Government*. pp. 131 – 140. Springer: New York.
- Lee, J. (2010). 10Year retrospect on stage models of e-government: A qualitative meta-synthesis. *Government Information Quarterly*. 27(3), 220-230.
- Leith, P., & Morison, J. (2004). Communication and dialogue: what government websites might tell us about citizenship and governance. *International Review of Law Computers*, 18(1) 25-35.

- Lowerstein, R. (2004). *Origins of the crash: the great bubble and its undoing*. The Penguin Press: New York.
- Magoutas, B. Et al. (2010). An adaptive e-questionnaire for measuring user perceived portal quality. *International Journal Human-Computer Studies*, 68, 729 – 745.
- Meesters, M & Jaremba, U. (2007). *E-governement in Denmark*. Stichting Itafit: Den Haag.
- Millard, J., Braskova, M., Pizzicannella, R., Pivk, U., Röthig, P., Snaprud, M., Vargiu, F. (2009). *Measure paper 2: user satisfaction measurement methodology*. eGovernment Monitor Network: Copenhagen.
- Momotko, M., Izdebski, W., Tambouris, E., Tarabanis, K., Vintar, M. (2002). An architecture of active life event portals: generic workflow approach. *Lecture Notes in Computer Science*, 2456/2002, 13-33.
- MORI, (2002). *Public service reform. Measuring and understanding customer satisfaction*. A Mori Review for the Office of Public Services Reform. London: The Prime Minister's Office of Public Services Reform.
- MORI, (2006). *Measuring Customer Satisfaction. A review of approaches*. A Mori Review for the IDeA & LGA. London: The Prime Minister's Office of Public Services Reform.
- Muñoz-Cañavate, A. & Hipola, P. (2011). Electronic administration in Spain: from its beginnings to the present. *Government Information Quarterly*, 28, 74 – 90.
- Nixon, P., Koutrakou, N., Rawal, R. (Eds.) (2010). *Understanding e government in Europe: issues and challenges*. London: Routledge.
- Normann Andersen, K., Medaglia, R., Vatrapu, R., Zinner Henriksen, H., Gauld, R. (2011). The forgotten promise of e-government maturity: assessing responsiveness in the digital public sector. *Government Information Quarterly*, 28, 439 – 445.
- OECD. (2009). Rethinking e-Government services – User-centred approaches. Geraadpleegd op 2 april 2012 op het World Wide Web: [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/rethinking-e-government-services/executive-summary\\_9789264059412-1-en](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/rethinking-e-government-services/executive-summary_9789264059412-1-en)
- OECD. (2008). E-government studies: Belgium. Paris: OECD E-government Studies.
- OECD. (2006). E-government studies: Denmark. Paris: OECD E-government Studies.
- OECD (2005). E-government for better government. Paris: OECD Publications Service. Geraadpleegd op 2 april 2012 op het World Wide Web: [http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/e-government-for-better-government\\_9789264018341-en](http://www.keepeek.com/Digital-Asset-Management/oced/governance/e-government-for-better-government_9789264018341-en)
- OECD (2012) Definitions and concepts. Geraadpleegd op 01 februari 2012 op het World Wide Web: [http://www.oecd.org/document/29/0,3746,en\\_2649\\_34129\\_1830941\\_1\\_1\\_1\\_1,00.html](http://www.oecd.org/document/29/0,3746,en_2649_34129_1830941_1_1_1_1,00.html)

- O'Looney, J. (2002). *Wiring governments – Challenges and possibilities for public managers*. Greenwood Publishing Group: Westport.
- Peters, Christoph, Kohlborn, Thomas, Korthaus, Axel, Fielt, Erwin, Ramsden & Andrew. (2011). Service delivery in one-stop government portals : observations based on a market research study in Queensland. *In Proceedings of the 22nd Australasian Conference on Information Systems*. Sydney Law School: Sydney, NSW.
- Pol, B., Swankhuisen, C., van Vendeloo, P. (2009) *Nieuwe aanpak in overheidscommunicatie – Mythen, misverstanden en mogelijkheden*. Bussen: Uitgeverij Coutinho.
- Pollit, C. & Bouckaert, G. (2004). *Public management reform: a comparative analysis*. Oxford: Oxford University Press.
- Prins, J. (Ed)(2001). *Desinging e-government: on the crossroads of technological innovation and institutional change*. Den Haag: Kluwer Law International.
- Reddick, C. (Ed) (2010). *Citizens and e-government: evaluating policu and management*. London: Routledge.
- Sabucedo, A., Rifon, A., Corradini, F., Polzonetti, A., Re, B., (2010). Knowledge-based platform for eGovernment agents: a web-based solution using semantic technologies. *Expert Systems with Applications*, 37, 3647-3656.
- Schellong, A. & Mans, D. (2004). Citizens preferences towards one-stop government. Frankfurt: Instituut voor methodologie – Qualitative Methods ans Software Engineering.
- Seifert, J. W., & Chung, J. (2008). Using e-government to reinforce government-citizen relationships: comparing government reform in the United States and China. *Social Science Computer Review*, 27(1), 3-23.
- Stoltzfus, K. (2004). Motivations for implementing e-government: an investigation of the global phenomenon. *Conference*, University of California, Santa Barbara.
- Tambouris, E., Gorilas, S. en Boukis, G. (2001). Investivation of electornic government. Geraadpleegd op 20 december 2011 op het World Wide Web: <http://citeseerx.ist.psu.edu/viewdoc/summary?doi=10.1.1.23.8325>
- Tambouris, E. & Wimmer, M. (2002). *Online One-Stop Government – A working framework and requirements*. IFIP World Computer Congress Publications, Montreal.
- Trojani, F. (2009). Designing a national eGovernment programme. *Biometric Technology Today*, 6, 9-11.
- Valdés, G. Et al. (2011). Conception, development and implementation of an e-government maturity model in public agencies. *Government Information Quarterly*, 28, 176 – 187.
- Van der Hof, S. (2007). The status of e-government in the Netherlands. *Electronic Journal of Comparative Law*, 11,1.

- Van Deursen, A.J.M., Van Dijk, J.A.G.M. (2010a) *Civil servants' internet skills: are they ready for e-government?* Wimmer et al. (Eds). EGOV 2010 International Federation for Information Processing, 132-143.
- Van Deursen, A.J.A.M., Van Dijk, J.A.G.M. (2010b). Measuring Internet skills. *International Journal of Human Computer Interaction* 26, 891–916.
- Van Deursen, A.J.A.M., et al. (2011). Rethinking Internet skills. The contribution of gender, age, education, Internet experience, and hours online to medium- and content- related Internet skills. Geraadpleegd op 20 december 2011 op het World Wide Web: doi:10.1016/j.poetic.2011.02.001
- Van Sebreeck, H. (2001). E-GOV – naar een elektronische overheid in België. Working Paper 4-1. Federaal Planbureau, Brussel. <http://www.epractice.eu/node/281324>
- Van Velsen, L., Van der Geest, T., Ter Hebbe, M. & Derks, W. (2009). Requirements engineering for e-government services: a citizen-centric approach and case study. *Government Information Quarterly*, 26, 477 – 486.
- Verdegem, P. (2009). *De digitale kloof en/in e-government: uitdagingen voor de overheid in de informatiemaatschappij*. Doctoraal proefschrift, Universiteit Gent – Vakgroep Communicatiewetenschappen.
- Verdegem, P. & Verleye, G. (2009). User-centered e-government in practice: a comprehensive model for measuring user satisfaction. *Government Information Quarterly*, 26, 487 - 497.
- VVSG (2012). Vereniging Van Steden en Gemeenten – iScan. Geraadpleegd op 1 mei 2012 op het World Wide Web: <http://www.iscan.be/>
- Wimmer, M. & Tambouris E. (2002). Online One-Stop Government. A working framework and requirements. In proceedings of the IFIP world computer congress, August 26-30, 2002, Montreal.
- Zhou, X. (2004). E-government in China: a content analysis of national and provincial web sites. *Journal of Computer Mediated Communication*, 9,4.

## **5) Bijlagen**

### **5.1) Interview met de heer Geert Mareels, projectleider van de Vlaamse co-ordinatiecel voor e-government Corvé**

**Vrijdag 11 mei 2012**

**Goedemorgen. Bent U er mee akkoord dat ik het interview opneem op een bandrecorder? Dat maakt het makkelijker om later uit te typen.**

Ja hoor geen probleem, ik ken dat.

**Ik heb enkele vragen voorbereid. Specifiek gaat mijn onderzoek over jong adolescenten zoals ikzelf en wat zij verwachten van de diensten van e-government. En een van de vaststellingen uit mijn onderzoek tot nu toe is dat de jongeren tot 26jarigen de e-government diensten bijna niet kennen. De Spaanse en Deense respondenten waren wel veel meer op de hoogte van dergelijke diensten, hoe valt dit te verklaren denkt u?**

Het hangt er van af. Zoveel diensten naar de burger toe zijn er eigenlijk nog niet.

**In België dan?**

Wel we spreken voornamelijk over Vlaanderen. Ma bon, Wallonië is een geheel ander land op dat vlak. Je moet dat niet separatistisch bekijken, maar die hebben andere accenten gelegd. Die waren op een bepaald moment veel, en nog altijd, veel verder gevorderd in digitale formulieren. De status van een dossier opvolgen is ginder veel verder gezet dan dat wij hier in Vlaanderen op dit moment bereiken. Wat wij dan weer, bijna de wereldleider in zijn is het delen van gegevens tussen administraties. Want ik krijg zo om de 6 maand wel weer een buitenlands delegatie die op bezoek komt. Onze leverancier is daar reclame mee aan het maken, met het MAGDA platform. Ze hebben daar een film over gemaakt in het Engels die op de website van HP staat. Het is wel eens plezant maar ik heb zo al Arabieren, Nieuw-Zeelanders, en dergelijk op bezoek gehad.. Dus ja. Daar hebben wij dan weer het voordeel, waar wij intensief gebruik van maken: het rijksregister, en de kruispuntbank ondernemingen. Dat is een Unique Identifier die je nodig hebt. Dus als je over iemand iets wil weten, zijn rijksregisternummer is de sleutel. Flink privacy beheerd natuurlijk. Maar in Engeland bestaat er zo geen nationaal nummer, en dus moet de burger daar telkens weer op de website iets invullen met al zijn gegevens waar er dan merkwaardige dingen mee gebeuren qua privacy. Bij ons is dat strikt geregeld, maar het kan. En daardoor slagen wij er in om gegevens van de kruispuntbank sociale zekerheid bijvoorbeeld aan de Lijn te bezorgen die dat dan gebruikt voor de korting op de Bussy-Pass te berekenen, zo een dingen.

Waarom dat 26-jarigen eigenlijk wel zouden moeten weten wat er bestaat voor een stuk is omdat de aanvraag voor een studietoelage bestaat al 4 – 5 jaar online en nu zijn we bezig met het automatisch toekennen van studiebeurzen. Omdat eigenlijk al wat dat we de mensen vroegen, dat weet de overheid al. Dus je moest je fiscaal attest ophalen bij de FOD financiën, je gezinssamenstelling in het rijksregisternummer, of dat je ingeschreven bent laat de universiteit ons weten en dergelijke. Het scenario is om proactief een check te maken en dan eigenlijk hen laten weten van “kijk, we denken dat je recht hebt op een studietoelage van zoveel”, maar je moet dat wel altijd een keer checken want ik zeg altijd, de overheid is niet altijd juist in wat dat ze denk over u. Dus er zitten, ja, fouten in om allerlei redenen, maar je weet het dan tenminste.

**Ja, ja ik heb inderdaad gelijkaardige systemen ontdekt bij de andere landen die ik onderzocht. Zijn ze al bezig met de ontwikkeling van dit systeem?**

Ja, dat zou volgend academiejaar moeten het eerst jaar draaien, een “try run”, voordat het volledig wordt gelanceerd willen we het eens parallel laten lopen met de huidige procedure. En dan checken of dat de automatische berekening die het geeft klopt met de procedure.

**Zijn er nog dergelijke gelijkaardige diensten voor de burgers?**

Taks-on-web, ja dat is het bekendste. De bussy-passen aanvragen gebeurt nu ook online. Het gekke was, de Lijn geeft een korting aan het tweede en derde kind van het gezin. En als je die korting wou moest je vroeger eerst naar de gemeente om een attest van de gezinssamenstelling om dan terug te keren naar de lijn. Dat was te gek voor woorden. Wij hebben de Lijn nu geconnecteerd met het rijksregisternummer en je kan nu aan het loket zelf je korting vragen voor het tweede en derde kind en tegelijk ook de korting voor het omnio-statuut, voor mindervaliden, wezen en mensen die van een leefloon gebruik maken.

Dan zijn er ook vrij veel realisaties in de administraties, maar dat hangt dan af geval per geval waar dat je digitaal al dingen kan doen, maar dat is niet... Je ontdekt dat, en dat is makkelijk als je het nodig hebt. Dus wanneer? We zijn nu bijvoorbeeld bezig met de digitale bouwaanvraag en ja zo vaak bouwt een mens niet. Maar voor de architecten, en vooral voor de gemeenten is dat een ongelofelijke administratieve lastenverlaging want het papier dat daar nu in versast wordt en de federale overheid is net begonnen met een project voor de akten van de burgerlijke stand. De geboorteakte, de huwelijksakte, de scheidingsakte, ik wist dat totaal niet maar dat is een procedure te gek voor woorden, nog voor een stuk beheert door Napoleontische wetgeving. Waardoor dat de parketmagistraten zelfs moeten toezien of de gemeente haar werk goed doet. En als je scheid in een gemeente waar je niet getrouwd bent, dan is dat een enorm dossier...

**Ja daar heb ik geen ervaring mee, maar met die bouwaanvragen inderdaad. We hebben zelf vorig jaar hier een verbouwing gedaan in Ledeberg en het papierwerk was echt ongelofelijk.**

Ja er is er ook zo een voor het om hanken van een boom... Daar wil de administratie dan niet zo goed mee. In 2006 een besluit van de Vlaamse regering, neen sorry 2009 – zo recent – over de digitale aanvraag van het stedenbouwkundig attest, maar er staat wel uiteindelijk bij dat zo een digitale aanvraag slechts geldig is als deze vergezeld wordt door twee exemplaren op papier. Dat zou dan één zijn voor hun archief en één voor de mensen terug te informeren. Maar als je dat dan digitaal aanvraagt zou de burger toch tevreden zijn met een ‘mailke’? dan komen ze af met “ja maar dat is voor de inspectie”, tja geeft die inspecteurs dan een tablet of dergelijke mee. Maar goed, het gaat traag, maar we gaan langzaam vooruit.

**Ja dan had ik nog een vraag specifiek naar de jongeren toe. Zouden er meer gerichte campagnes nodig zijn volgens u om e-government bekender te maken onder de jongeren?**

E-government is eigenlijk geen publieksdienst op zich dus wat belangrijk is is dat een jongere, of gelijk wie, op een vlotte manier als die een dienst nodig heeft dat die kan ontdekken hoe die dienst in elkaar zit en daarvoor zijn we nu weer zeer back-office aan het bouwen aan de producten en diensten catalogus. Dat is een project samen met de gemeenten, de Vlaamse overheid en voor een stukje de federale overheid waarbij dat we alle overheid dienstverleningen een uniek nummer geven en dat we dat beschrijven hoe dat het met de procedure zit en de gemeente kan het dan op haar gemakkelijke manier adressen en telefoonnummers, websites gaan koppelen wat dan de mogelijkheid geeft om over heel Vlaanderen – want grote steden hebben al zo iets zelf gebouwd maar kleine steden beginnen daar niet aan en zo hebben we het ontwikkeld in één keer voor iedereen. Maar dat gaat dan

bijvoorbeeld toelaten dat als je een fuif wil organiseren in de gemeentelijke sportzaal dat ze op een gemakkelijke manier op een website u zeggen van “ge moet naar de brandweer, naar de gemeentelijke sportdienst voor die aanvraag, daar kan je die subsidie krijgen...” Dat wordt dan allemaal mogelijk. Die tweede fase dat is dan weer iets dat gemeentelijke diensten van de Cipals, Schaubroeck, Cevi en Remmicom, de grote bedrijven (soms intercommunales) die de gemeenten van ICT diensten verlenen. Dus die gaan niet in de eerste plaats naar een IBM of een Microsoft maar naar deze bedrijven, er zijn er zo zeven. Deze zijn momenteel al bezig met het ontwikkelen van toepassingen op basis van die dienstencatalogus.

### **Interessant. Maar de gebruiker wordt dus eigenlijk nog niet betrokken in het ontwikkelingsproces?**

Neen dat wordt internationaal overal beschouwd als een 'best practice', maar in praktijk hier kan ik niet zeggen dat we bij het concipiëren van het e-government beleid al veel gedaan hebben in het betrekken van burgers. De bedrijven zelf via de bedrijfsorganisaties zijn wel proactief begonnen met hun verlanglijstjes op te stellen en daar zijn we dan wel mee bezig. De gemeenten zijn van ons ook klant, dus die hebben van ons ook daar al eens een studie voor gedaan. Daar zijn zeven prioriteiten naar voren gekomen die we nu keurig proberen af te werken, met de beperkte middelen die we hebben maar bon, het schiet toch wel op.

Wat we wel doen bij het bouwen van een applicatie zijn useability testen. Er is in Leuven een labo dat eigenlijk een soort van huiskamer simuleert waar we dan iets op internet op op digitale tv iets lanceert kunnen ze observeren hoe die mensen daarmee omgaan, of daar mee knoeien. Dat soort dingen gebeurt wel in een aantal burger gerichte toepassingen.

### **Maar dat is dan zeker niet voor alle toepassingen?**

Neen, maar soms is het ook niet meer dan een website en daar hebben we dan wel de normen van het Anysurfer label. Daarmee zorgen we dat ook gehandicapten de websites kunnen gebruiken. En dat is een verplichting van de Vlaamse overheid dat al haar websites dat label dienen te hebben. Maar qua gebruikersgemak kan dit helpen maar we weten niet of het nu is van “dit is echt wat we wilden”.

### **Ja nochtans, ik heb ook opzoekingswerk gedaan naar eerder verrichte onderzoeken en de websites van de Vlaamse e-government websites vrij goed scoren op gebruikerstevredenheid.**

Wel ja, op gebruikersgemak wordt het vrij mooi getest. Maar wat ik nog niet geweten heb is een vragenlijst aan mensen van “wat zou je nu graag hebben dat e-government voor u doet”. Ik was vorig jaar op een conferentie in Bahrein en daar is er een grote wedstrijd. Mensen mogen voorstellen indienen en het engagement van de e-government manager daar is dat hij het idee van de winnaar binnen het jaar realiseert. Hij beweerde dat het hem de vorige 3 edities al drie maal gelukt was. Maar ze hebben daar ook wel iets meer geld en middelen. Het is ook maar een klein land maar ja, ik vond dat een heel mooie formule.

### **En dat zijn dan de burgers zelf die hun voorstellen mogen indienen?**

Ja. Gewoon een publiekswedstrijd, een soort van collectieve brainstorm waar ze al hun voorstellen en suggesties mogen insturen. Er is dan een jury die dan een prijs uitreikt, dan de prijs van 2011, en nu zouden we eigenlijk moeten gaan kijken of het idee van toen nu echt bestaat. Ik ben toen naar huis gegaan met het idee van “we zouden dat hier ook eens moeten doen”, alleen, wij hebben veel minder controle. Ik zeg soms met een slogan 'e-government is het gemakkelijkste in een

militaire dictatuur', en ik meen dat dus je mag dat gerust citeren. In de zin van, wat ik constant moet proberen oplossen is: één, de tegenstelling tussen de beleidsniveaus, twee deze tussen de Vlaamse administraties onderling en mijn dienst mag eigenlijk niemand... Mijn dienst heeft niet de beslissingskracht om ook maar iemand te zeggen wat hij moet doen. Dus ja, dat zijn de gegevens. Soms lukt ons dat wel om hen te overtuigen maar het is niet zo dat er iemand, zelfs niet de regering niet, van "gij zult nu dit, en gij zult nu dat zo doen". En er zijn ondertussen nu ook wel een paar, tja haast fenomenale mislukkingen geweest net omdat de Vlaamse administraties niet op eenzelfde manier iets organiseren, of kunnen organiseren. Het meest macabere vind ik nog altijd dat de verschillende blokken administraties bijvoorbeeld niet dezelfde manier hanteren om een perceel te benoemen. Dus ik dacht dat iedereen met een kadastrummer zou werken maar nee. Een gewestplan is een dikke streep op de kaart. En bijvoorbeeld bij de verkoop van een huis moet de notaris aan de gemeente vragen voor welke monumentenzorg, bodemattest, en nog zo een paar dingen en die gemeentelijke ambtenaar moet dan deze gewestelijke en eigen administraties aanschrijven van "hoe zit dat voor dit ding", "hoe zit het met dat adres". En we wilden dit digitaliseren, maar dan heb je opnieuw een unieke 'identificer' nodig. Hij is dat zeer traag werk, maar in Bahrein, als de sjeik het zo beslist zal het zo zijn.

**Mijn volgende vraag sluit er ongeveer bij aan: zijn er mogelijkheden voor de burgers om hun mening of ideeën te geven over de ontwikkelingen van e-government?**

Die vraag is nog niet gesteld. Wat wel in het e-government decreet stond van 2008 is het principe dat de overheid niet mag vragen wat ze al weet. En één van de bepalingen, maar daar is ook niet veel publiciteit rond gemaakt, is dat als een burger een papier moet invullen waarin men hem nog eens vraagt naar zijn adres, met wie hij getrouwd is, wie zijn kinderen zijn, of een bedrijf dat gegevens uit de kruispuntbank ondernemingen moet opgeven dan nog mogen ze klagen bij de ombudsman. Dus daar is een procedure voorzien. De burgers en ondernemingen bezitten een klachtrecht. Als ze dat dan vaststellen dat ze niet nog eens de gegevens moeten opgeven die de Vlaamse overheid al heeft. Dit is wel beperkt tot de authentieke bronnen, maar voor van de RSZ, de kruispuntbank ondernemingen en dergelijke zijn erkend als authentieke bronnen, dus wat daar in staat zouden ze niet opnieuw mogen vragen maar moeten ze zelf opzoeken.

**Ja dat is wel een mooi initiatief. Nu misschien een paar algemene vragen zoals wat vind u zelf de moeilijkste hindernissen bij het leiden van grote e-government projecten? Is dit dan de versnippering van de overheden en dergelijke?**

Ja dat is dus dat alles van begin tot het einde zeer voluntaristisch is. Dus als een administratie overtuigd kan worden om mee te werken, en zo zijn er toch heel veel tegenwoordig, gaat dat vlot. Eén die om allerlei redenen wat achter wil blijven kan niemand verplichten. Komt daarbij dat bij de besparing heel wat ICT-projecten als eerst sneuvelden dus wat logisch is als je moet kiezen tussen mensen ontslaan of een project minder is het al snel dat project dat maar een jaartje moet wachten. Iets dat gans ICT in de overheid, en niet enkel de Vlaamse meespeelt. Ik ben nogal een voorstander van 'shared services'. Je bouwt iets één keer en je stelt dit ter beschikking van iedereen die dit kan gebruiken. ICT-ers zelf zijn graag baas in eigen buik, ze willen hun eigen machientje, en het meest tot de verbeelding sprekende voorbeeld vind ik dat we vier collaboration tools hebben in Vlaanderen die niet met elkaar samen werken. Dus ja, en aangezien ik bijna over gans het land werk hebben zo voor mij dus drie verschillende licenties moeten kopen, één dienst is gratis. Ik vind dat gewoon al omdat het 'collaboration tool' noemt nogal een mooi voorbeeld van hoe het hier werkt. Ook het mailsysteem is nog niet op het nieuwe platform, maat staan de servers en toegangsbeheer. Want waar we nu de gemeenten, wat nu de grootste afnemers zijn van onze diensten, vaak horen over klagen is dat de vele Vlaamse administraties elk op hun manier communiceren met de gemeenten, met telkens weer andere



nummers en standaarden, inlogprocedures en paswoorden. Wij zijn met 70 en zij hebben soms maar één of 2 IT-ers in de gemeente dus probeer dat maar een allemaal te managen. Er komt dan nog eens bij dat allemaal verschillende naast elkaar staande applicaties hebt dat je als ambtenaar in de gemeente soms de hele dag bezig bent met in te loggen. Van een 'single sign-on' zijn we nog ver verwijderd.

Dus ja dat zijn allemaal dingen, men kent die maar het kost allemaal zeer veel moeite. Ik zeg altijd e-government is geen technologisch probleem maar een cultureel. Dus technologisch kunnen we niets verzinnen dat ICT niet kan maken, maar iedereen moet mee willen.

### **Wat zijn dan de beste oplossingen? Hoe probeer je deze mensen dan toch te overtuigen? Het lijkt me heel moeilijk.**

Ja ik ben nu zeven jaar actief in deze job, en sinds dien zijn we begonnen met 'Quick wins'. Zo projecten waarvan de rest dan denk "oh dat is interessant, dat ken ik ook wel gebruiken". Bij top ambtenaren is er toch wel vrij veel bereidwilligheid maar ze moeten hun eigen administratie meekrijgen, ze moeten er de middelen voor hebben, en tegelijk, los van ICT en dergelijke, want dat is een ander probleem: het is een veranderingsproces. Bij het voorbeeld van de bouwaanvragen betekend dit dat alle mensen hierbij betrokken in alle gewesten, mensen die tot nu toe gewend waren van een kaart open te rollen op een grote tekentafel dit op een of andere manier op een scherm gaan moeten bekijken. Het is een andere manier van werken en het hangt ervan af hoe bereid men is om te veranderen. En ik wil het er maar bij zeggen, dit heeft niets met leeftijd te maken. Het is dus niet zo dat de jongeren altijd vlot meegaan en de ouderen niet, ik heb zelfs in één geval exact het omgekeerde meegemaakt. Een gast die nog geen 30 was en die precies al de attitude had van iemand die 70 was.

Dus ja het is niet altijd makkelijk om een project goed af te ronden. Voor ons is dat het gemakkelijkste, wij bouwen de technologische toestand maar het zijn de instanties zelf die zijn ambtenaren moet heroriënteren en opleiden.

### **Daarom hebben de nieuwe Europese lidstaten misschien een voorsprong? Omdat ze de onmiddellijk de nieuwste technologieën kunnen invoeren?**

Ja, ze hebben dus geen 'legacy'. Ze hebben geen administraties die al 150 jaar geschiedenis hadden en die vonden "zoals we het nu doen is dat goed genoeg, en we hebben het altijd zo gedaan". En ook de ganse geest, die er eigenlijk in de Vlaamse overheid was in het prille begin van 1990, dus na de grote grondwetherziening van '88 kwamen hele stukken federale administratie over naar Vlaanderen, maar er was niets van procedure, organigram of traditie. En ik denk toch dat het enthousiasme en veranderingsbereidheid op alle niveaus er toen gewoon inzat bij de mentaliteit van de medewerkers. Nu ja na 15 jaar merk je ook dat dit euhm, welja weer de attitude opduikt dat het goed is zoals we het al 20 jaar doen. Ik veralgemeen hier een beetje maar er is toch wel een weerstand her en der. Ik ben nogal progressief. Soms denk ik echt "jongens laten we gewoon de gehele Vlaamse administratie opdoeken en herbeginnen".

### **Daar heeft misschien Spanje dan een voordeel omdat ze zo laat zijn begonnen met de digitalisering van hun overheidsdiensten?**

Ja dat kan meespelen, maar Vlaanderen was ook niet zo avant-garde. Ik ben nu officieel de tweede e-government manager, maar dat was zo in 2000: e-government was niet meer dan informatie aanreiken op het internet. En dat was niet anders dan dat, enkel de websites. Het was al een erg grote stap als men op die websites ook interactief eens iets kon laten weten als burger bv een formulier invullen. Ik zeg altijd dat dit een fase is dat we door moesten, omdat dit het digitaliseren is van de bureaucratie. Maar mijn definitie van e-government is 'laten we ons toch maar eens denken hoe we met deze moderne technologieën de overheidsdoelstellingen niet beter kunnen realiseren' want de

doelstelling van een overheid is niet een goed werkend ministerie te zijn, maar wel goed onderwijs, goed leefmilieu, veilig verkeer enzovoort. Ik heb daar zo een provocatieve slide gemaakt voor wanneer ik moet gaan spreken met de Google robot auto's. Nu hebben we een administratie om rijbewijzen uit te reiken, en rijsholen, de politie moet om de vijf minuten uittrekken om te controleren of je niet gedronken hebt en dergelijke meer. Met die 'robot-car' kunnen we dat allemaal opdoeken. En in mijn geval zou het een enorm gemak zijn, want mijn dochter kan ik dan alleen naar de zwembad sturen en zij kan de auto terug sturen want ik moet naar de winkel. We moeten meer zo denken, los van wat we nu eigenlijk doen: de administraties zoals ze zijn opgebouwd in 1880 op computer overzetten. En ja dat is nuttig en dat is gemakkelijk en efficiënt want je kan nu als burger veel meer van thuis uit doen, dus je gaat mij daar geen kritisch woord over zeggen. Wat nu wel veel in de wereld, en vooral in de Angelsaksische landen gebeurt is het ontwikkelen van open data gebruik, en applicaties op mobieltjes.

### **Kan u iets meer vertellen over het gebruik van de open data?**

De twee bekendste en grootste voorbeelden zijn in Engeland en in de Verenigde Staten. In Engeland moet elke overheidsuitgave boven de 2500 pond gepubliceerd worden. In Amerika gaat men nog verder, daar staan bijvoorbeeld per wijk het aantal misdrijven online en wat men dus steeds meer doet is applicaties bouwen op deze gegevens. Ik heb er een mooie gezien in Londen, het was een kaart van de stad met twee sliders: één was de tijd die men nodig had om van een bepaald punt naar het centrum te rijden, en de andere was de vastgoedprijs. En zo kon men schuiven met de parameters om het verband tussen beiden te zien. En in Amerika kan je zo kijken welke wijken die veilig zijn wanneer je een nieuwe woning koopt. Maar hier zelf in Vlaanderen staat Gent daar ook vrij ver in met het 'Citadel on the move project'. Dit is een Europees project met 14 partners en de steden Manchester, Gent, een Parijse voorstad en Athene. Het idee is de publicatie van open data standaardiseren, dus in een bepaald technisch formaat, bijvoorbeeld een xml. Dan kan een applicatiebouwer dit snel oppikken en er iets mee doen wanneer men het zo publiceert, iets wat nu per gemeente wordt afgesproken. Deze vier steden gaan nu piloot-applicaties bouwen volgend jaar, op basis van de standaarden die we dit jaar determineren. En het idee dat erbij zit is dat deze applicaties die geo-gelocerd zijn zouden kunnen werken in al deze steden. Het leukste vond ik dus een kaart van openbare toiletten, Brussel zou ook met iets dergelijk bezig zijn, zelfs verdeeld in heren en dames toiletten. Maar dus als je die applicatie één keer download en je reist naar Athene weet je onmiddellijk alle openbare wc voorzieningen zijn. Nu kan dit ook maar je moet telkens opnieuw de applicatie downloaden, dus dat zou een stuk universeler kunnen zijn. Maar vooral, de kleine gemeenten gaan daar ook vlot mee kunnen. Als zij hun lijstje met openbare toiletten op die manier dat wij nu aan het uitwerken zijn publiceren dat pakt die app dat ook op. De kleine gemeenten hebben gewoon de middelen en het geld niet om dit zelf te gaan doen allemaal.

### **Ja heel knap inderdaad. Dus het was deze open data en de ontwikkeling in mobiele applicaties, dat was een mooi voorbeeld. Kan u nog aan zo een voorbeeld denken?**

'Apps4Ghent' moet je eens opzoeken. Dat is nu het tweede jaar dat ze dat doen, dat is eigenlijk gericht op studenten en andere vrijwilligers. Ze noemen dat een 'hackathon', ken je dat woord?

### **Ja, dat is waar ze de code en data ter beschikking stellen en iedereen zijn eigen hack kan maken op de bestaande technologieën?**

Ja inderdaad, er is bijvoorbeeld zo één ontwikkeld die gebaseerd is op FourSquare waarbij men gebieden in het Gentse kan veroveren.

**Ja, u bedoelt *Ghentdetta*? Ja die heb ik zelf al staan.**

Ha ok! Ja de Vlaamse overheid organiseert nu ook zelf een hackathon 15 juli.

**Inderdaad heel leuke initiatieven. Er zijn ook wel al enkele onderzoeken geweest naar de verwachtingen die de burgers koesteren tegenover e-government, niet enkel in Vlaanderen maar ook in de rest van Europa. Opvallend is dat de vermindering van administratieve lasten steevast op de eerste plaats komt te staan. Dit is ook waar jullie dan met Corvé het sterkste op inspelen?**

Ja inderdaad, net omdat bedrijven geen formulieren meer moeten invullen die ze reeds ingevuld hadden en dergelijke. Want eigenlijk gebruikten wij onze burgers als loopjongens e, “haal mij eens een bewijs van inschrijving, koop een kadastraal document e.d.”. Dit is nog zo iets, men betaald zich blauw aan het opvragen van gegevens. 16 cent per opvraging. Dat betekent dat als ik alle Vlamingen een keer opvraag dan kost me dit een miljoen euro. Al dit geld gaat naar het rijksregister, de dienst van binnenlandse zaken. Ja heel die regeling is ontwikkeld in de tijd dat er geen e-government was, dan moesten ze maar heel af en toe eens een bestandje te versturen. Nu het tegenstrijdige is dat hoe meer e-government er is hoe meer bevragingen voor het rijksregister er zullen komen, hoe rijker deze dienst wordt. En wat er met dat geld gebeurt is al jaren een politieke discussie. Maar het rijksregister is ook nodig om de verkiezingen te organiseren. En de topambtenaren van het rijksregister zijn allemaal van mening dat ze zonder dat geld geen verkiezingen meer zullen kunnen organiseren. En blijkbaar vinden de politici dat wel héél belangrijk.

**Ok, hartelijk bedankt voor voor uw tijd!**

## **5.2) Empirisch onderzoek - voorbeeld**

### **QUESTIONNAIRE 1**

This questionnaire is part of a study on e-government in Europe. This will be followed by a short test on the computer, and a closing interview afterward.

Please answer following questions honestly, based on your own experience. All answers will be processed anonymously. Remember that there are no wrong answers. If you have any questions left, feel free to ask!

**Thank you for participating**

Reinout Spitaels  
Master Student Communication-science – Ghent University

#### **1 General demographic questions**

Sex: male – female

Nationality:.....

Hometown/city:.....

Date of birth:.....

Studies:.....

## **2 Use of technology**

Which of the following electronic devices do you own? Check all that apply.

- Personal desktop computer
- Personal laptop computer
- Personal digital assistant (PDA)
- Smart phone (Includes PDA)
- Cellphone/Mobile phone
- Portable music player (e.g. Mp3, iPod...)
- Tablet PC (iPad, Galaxy,...)
- E-reader (Kindle,...)
- Others .....

How many hours each week do you normally spend using a desktop/laptop computer?

- Do not use
- Less than an hour
- 1 – 5 hours
- 6 – 10 hours
- 11 – 15 hours
- 16 – 20 hours
- 20 – 30 hours
- 30 – 40 hours
- More than 40 hours

Do you use mobile internet?

- No, I don't want it because.....
- No, but I want it in the near future
- Yes, but I don't use it much
- Yes, I use it almost daily
- Yes, I use it more than once per day

Which of the following best describes your preference with regard to the use of technology in your courses?

- I prefer taking courses that use no information technology.
- I prefer taking courses that use limited technology features (e.g., e-mail to instructors and limited use of PowerPoint in class).
- I prefer taking courses that use a moderate level of technology (e.g., e-mail, several PowerPoint presentations, some online activities or content).
- I prefer taking courses that use technology extensively (e.g., class lecture notes online, computer simulations, PowerPoint presentations, streaming video or audio, etc.).
- I prefer taking courses that use technology exclusively (i.e., are entirely online with no required face-to-face interactions).

On a scale from 0 to 5, how would you describe your knowledge on following computer skills  
(1= not at all, 5 = expert level)

	1	2	3	4	5
Word processing (Word, Writer, etc)					
Spreadsheets (Excel, etc)					
Presentation software (PowerPoint, etc)					
Graphics (Photoshop, Flash, Gimp, etc)					
Creating and editing video/audio (Moviemaker, etc)					
Computer operating systems (Windows, Linux, etc)					
Computer hardware					
Electronic security (firewall, anti-virus, etc)					
Online searching skills					

How would you rate your information technology skills compared to other students?

- Much less skilled
- Less skilled
- About the same skill level
- More skilled
- Much more skilled

How would you rate your information technology skills compared to your surrounding and family?

- Much less skilled
- Less skilled
- About the same skill level
- More skilled
- Much more skilled

View on e-government

- I know about the e-governments efforts of my country
- This is the first time I hear about e-government
- I know about the international efforts on e-government
- I think e-government is important
- I did not know about e-government, but I want to learn about it
- E-government is not my interest
- I think there are more important things the government should focus on

When you have a question for your government, which of the following options will you consider?  
(1 = the first option you consider, 7 = the very last thing you would do)

- Use the telephone \_\_\_\_\_
- Go to the city hall, ask face-to-face \_\_\_\_\_
- Use a search engine (eg Google) \_\_\_\_\_

- Write a letter \_\_\_\_\_
- Visit the government website \_\_\_\_\_
- Write an e-mail \_\_\_\_\_
- Ask my question to someone I know (eg friend, family) \_\_\_\_\_

Use of government information

- I think I never came in contact with the government
- I only came in contact with my government in offline situations (city hall, passport, etc)
- I have used governmental websites in personal interest
- I have used governmental websites for coursework or during school
- I think I will use governmental websites more after my graduation

Please rate the following statements (1= absolutely disagree,, 2= somehow disagree, 3= I have no opinion, 4= somehow agree, 5= absolutely agree)

	1	2	3	4	5
I want to be able to communicate with my government the way I want to. I want to have options.					
I expect my government to invest in research on new communication technologies					
I think my government is open and transparent					
I expect governmental websites to be at least as user friendly as private owned websites					
I think the government should make more use of the new communication technologies					
It would be nice to have a personal home page that shows me my personal interaction with the government (eg taxes, family situations, scholarships, etc)					
I expect to find the answer to my questions online					
I find it important my country keeps up with international trend towards more intensive use of ICT					
I think good use of new technologies could make significant savings in the public administration					
I expect the administrative burden to be significantly less to receive an answer to my questions online compared to offline situations					
I expect to get an answer faster online than offline					
I find the idea that the government that keeps a personal record of me quite disturbing					
I think the whole ICT evolution is very expensive, with little result					





## QUESTIONNAIRE 2

In the following you will read descriptions of five realistic situations you might encounter in the near future once your Erasmus experience is over. Please visit the national portal website of your home country, and try to find the best answer to the problems that are described in these situations. Please note that it is important for our research that you try to do this relaxed and consequently. Try to find the best answers provided through this website or a related website, even though this might look difficult at some points.

Thank you for your cooperation, and good luck!

Belgium = <http://www.belgium.be>

Denmark = <http://www.borger.dk>

Spain = <http://www.060.es>

- 1) After several months abroad you arrive home. At first you were happy to see all your friends and family again, but soon the Post-Erasmus syndrome kicks in. You start to miss your Erasmus friends, the chances of meeting new interesting people every day, discovering new places... You decide you want to undertake a new exchange program. Unfortunately you are short of money, so this will only be possible with financial support from the government. Try to find out which options are left for studying abroad once you arrive home after your Erasmus.
  
- 2) Your experience abroad is a nice boost for chances in the job market. Before you graduate you get a job offer at home from an international company. At first this seems an incredible opportunity, but your parents want you to consider it wisely. In search for more information you look at the government's website what it takes to move your status from "student" to "employee". Does your government support young starters in any way?
  
- 3) You realized you got used to the freedom you had during your studies abroad. In search of that freedom you decide to go live by yourself. You found a nice apartment, but you do not trust the owner much. Check online if the government offers any protection for a person with low income who rents a house against fraud or contract violation.

Please rate the following according to satisfaction  
(1= not satisfied, 5 = very satisfied)

How satisfied are you with software that is needed to get access to this E-Government website? <i>(e.g. internet browser)</i>	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the opportunity to access the services on this E-Government website anytime you want? <i>(e.g. 24h/24, 7d/7)</i>	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the findability of this E-Government website? <i>(e.g. via portal website or search robot)</i>	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the cost of getting access to this E-Government website? <i>(e.g. cost of computer infrastructure, internet connection)</i>	1	2	3	4	5
How satisfied are you with loading speed of the pages of this E-Government website?	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the possibility of getting personal help/assistance on this E-Government website? <i>(e.g. special telephone number or help-desk)</i>	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the security of transactions that can be performed via this E-Government website? <i>(e.g. payment via secured access)</i>	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the usefulness of the information that is available through this E-Government website?	1	2	3	4	5
How satisfied are you with the flexibility that is being offered through this E-Government website? <i>(e.g. both information, communication or transaction possibilities are provided according to specific questions from users)</i>	1	2	3	4	5

Please rate the following indicators according to how important these factors are for the portal you have just visited.  
(1 = not important, 5 = very important)

<i>Infrastructure</i>					
Skills	1	2	3	4	5
Hardware	1	2	3	4	5
Software	1	2	3	4	5
<i>Availability</i>					
Anytime	1	2	3	4	5
Anyplace	1	2	3	4	5
<i>Awareness</i>					
Communication	1	2	3	4	5
Findability	1	2	3	4	5
<i>Cost</i>					
Affordability	1	2	3	4	5
<i>Technical aspects</i>					
Speed of the system	1	2	3	4	5
Technical reliability	1	2	3	4	5
Compatibility	1	2	3	4	5
<i>Customer friendliness</i>					
Integration of the different services	1	2	3	4	5
Reduce of the administrative burden	1	2	3	4	5
Possibility of personal contact	1	2	3	4	5
User-oriented	1	2	3	4	5
Flexibility	1	2	3	4	5
Customization/personalization	1	2	3	4	5
<i>Security/privacy</i>					
Acknowledge the receipt of transaction	1	2	3	4	5
Protection of personal information	1	2	3	4	5
Security of the transaction	1	2	3	4	5
Identification	1	2	3	4	5
<i>Content</i>					
Up to date content	1	2	3	4	5
Content readability	1	2	3	4	5
Content credibility	1	2	3	4	5
Content usefulness	1	2	3	4	5
Content sufficiency	1	2	3	4	5
<i>Usability</i>					
Help/guidance	1	2	3	4	5
Ease of navigation	1	2	3	4	5
Lay-out and design	1	2	3	4	5

### **QUESTIONNAIRE 3**

*(Serves as a guide to start the interview with the respondent)*

*We arrived at the last part of the questionnaire. Please answer the questions completely and extensively, there is no such thing as too much information.*

- 1) Did you know the services and information you you just have consulted were online available? Less/more than you expected?
- 2) What was your first impression on the website? Did the lay-out and navigation match your expectations?
- 3) Did you easily find the necessary information to provide an answer to the questions, or did you find it sometimes frustrating?
- 4) Was the information you found qualitative good enough? Were you satisfied with the information provided?
- 5) Do you think you will use governmental e-services en information in the future?

