

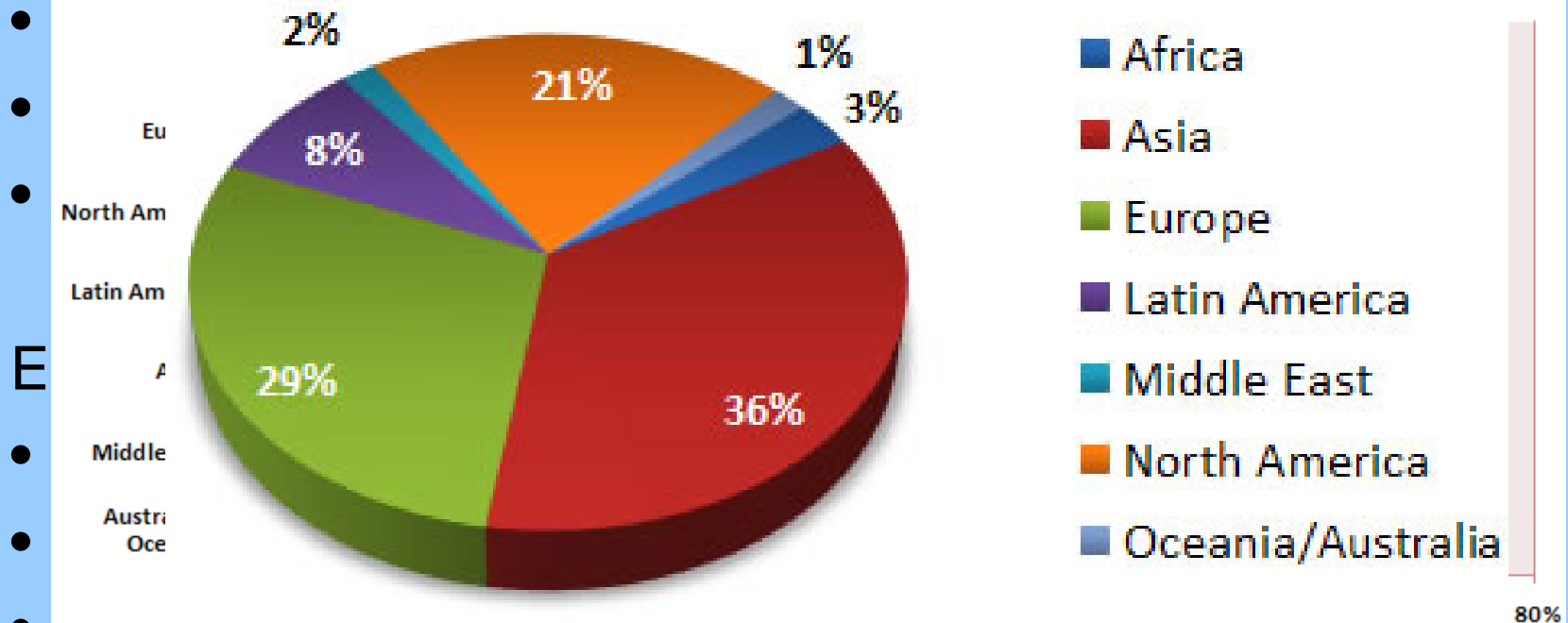
eGovernment in Europe



drs. Erik M. Hartman • Hartman Communicatie BV • erik@hartman-communicatie.nl
Gilbane Washington D.C. • June 5, 2007 • Washington D.C. (USA)

Who's on Internet?

World Internet Users



Copyright © 2007, www.internetworldstats.com

source: www.internetworldstats.com (Last update March 10, 2007)



Source: NRC Handelsblad, May 2007 Photo: Jan Banning

Belgium

Belgium



- Population: 10,516,112 Users: 5,100,000 (48.5%)
- “Belgen doen het beter” (= Belgians are doing IT better)
- Kruispuntenbank (Social care)
- Register citizen data once online, then reuse
- Focus on back office, front office is scattered/segmented

Europe

Europe





- Other eGov best practices: Austria, Denmark, UK
- Successful countries have central governance model (one minister or Minister President/Premier)
- The Netherlands: 4 departments involved
- Countries focus on goals and generic/technical building blocks (standards)
- Decentral governmental organizations (stovepipes) do operations

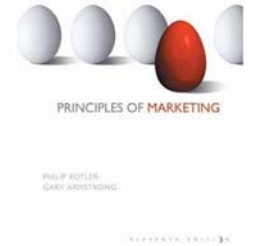
The Netherlands

- Population: 16,447,682 Users: 12,060,000 (73.3%)



-  Digital IDentity
- Online identification and authentication
-  Personal Internet Portal
- Personalization, status tracking, transactions, update
- Styleguide, Web guidelines, Citizen Service Code
- Reference Architecture (NORA)

■ ■ ■



*“People don’t want a drill machine, they
want a hole in the wall”*

(Philip Kotler - Principles of Marketing)

What do people want?

- People want a direct answer
- Or a direct route to the relevant organization
- Parallel use of channels
- Web: ease of use, 24/7, speed, for orientation
- E-mail: ease of use, 24/7, direct, for complex problem
- Desk + phone: personal, direct, for specific/complex problem
- 'Snail' Mail: reliable, ease of use, clear

What does the government want?

- Better service and 25% decrease of administrative burden for citizens and entrepreneurs
- But many differences on vision/goals eGov ...
- 2006 – target: 60% public services online (2007: 75%)
- Multi-channel, “No Wrong Door”
- “Put it up” is not equal to “transparent”
- Most targets about quantity, not quality

...



*"If you don't measure results, you cannot
tell success from failure.
If you cannot see success, you cannot
reward it.
If you cannot reward success,
you are probably rewarding failure."*

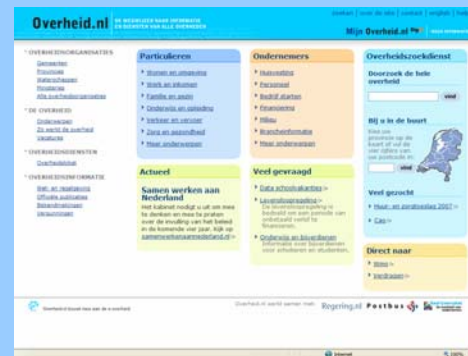
(D. Osborne, T. Gaebler)

Research

- 71% Internet users visited eGovernment website (income tax, phone number), 37.8% sent email
- 43% heavy users never visited government site
- eGov is relatively unknown
- Positive attitude toward eGovernment
- 94% prefers Google for search - US 50% (Rankstat, 2007)
- More high incomes (90%) than low incomes on Internet
US 23% - Netherlands 45%, Denmark 48%, Sweden 62% (Martin, Robinson, 2007)
- 25% will never have an Internet connection ...

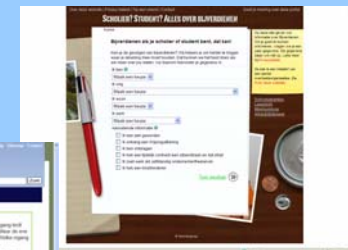
User research

- Baseline
 - user experience Overheid.nl and Postbus51.nl?
 - 12 users (citizen, entrepreneur, professional)
 - thinking-aloud, surfing+assignments, satisfaction, retention, profile



User research

- Focus research
 - experience with more user centered sites?
 - 12 users (citizen, entrepreneur, professional)
 - previous experience, thinking-aloud, assignments, retention, satisfaction, benchmark, profile



Overheid.nl (government portal)



The screenshot shows the Overheid.nl website interface. At the top, there is a blue header with the text "Overheid.nl" and "DE WEGWIJZER NAAR INFORMATIE EN DIENSTEN VAN ALLE OVERHEDEN". To the right of the header, there are links for "zoeken", "over de site", "contact", "english", and "help". Below the header, there is a navigation bar with "Mijn Overheid.nl" and "MEER INFORMATIE".

The main content area is divided into several sections:

- OVERHEIDSORGANISATIES**: A list of links including "Gemeenten", "Provincies", "Waterschappen", "Ministeries", and "Alle overheidsorganisaties".
- DE OVERHEID**: A list of links including "Onderwerpen", "Zo werkt de overheid", and "Vacatures".
- OVERHEIDSDIENSTEN**: A link to "Overheidsloket".
- OVERHEIDSinFORMATIE**: A list of links including "Wet- en regelgeving", "Officiële publicaties", "Bekendmakingen", and "Vergunningen".
- Particulieren**: A list of links including "Wonen en omgeving", "Werk en inkomen", "Familie en gezin", "Onderwijs en opleiding", "Verkeer en vervoer", "Zorg en gezondheid", and "Meer onderwerpen".
- Ondernemers**: A list of links including "Huisvesting", "Personeel", "Bedrijf starten", "Financiering", "Milieu", "Brancheinformatie", and "Meer onderwerpen".
- Overheidszoekdienst**: A section with a search bar and a "vind" button. Below it, there is a section "Bij u in de buurt" with a map of the Netherlands and a "vind" button. At the bottom of this section, there is a "Veel gezocht" section with links to "Huur- en zorgtoeslag 2007" and "Cao".
- Actueel**: A section titled "Samen werken aan Nederland" with a paragraph about the cabinet's invitation to think and talk about the future of the country in the next four years. It includes a link to "samenwerkenaan nederland.nl".
- Veel gevraagd**: A section with links to "Data schoolvakanties", "Levensloopregeling", and "Onderwijs en bijverdiene".
- Direct naar**: A section with links to "Wmo" and "Verdragen".

At the bottom of the page, there is a footer with the text "Overheid.nl werkt samen met:" followed by logos for "Regering.nl", "Postbus", and "Bedrijfsloket".

Postbus51.nl (campaigns)



Postbus voor vragen aan de rijksoverheid

- Actueel
- Over Postbus 51
- Postbus 51 - English
- Ministeries

Zoek

Zoek door een trefwoord in te vullen

trefwoord > zoeken

Zoek!

uitgebreid zoeken

Thema's

- Bestuur recht veiligheid
- Consument en ondernemen
- Familie en gezin
- Gezondheid en zorg
- Huisvesting
- Milieu energie water
- Onderwijs en cultuur
- Vervoer en reizen
- Werk en inkomen

Campagnes

Brochures & Publicaties

Uitgelicht

- Website Samen werken aan Nederland
- Meest gestelde vragen
- Wat verandert er voor u in 2007?

Lopende campagnes

- 4 en 5 mei
- ConsuWijzer
- Gordels om
- Van A naar Beter

contact | wegwijzer | u kunt ook gratis bellen 0800-8051

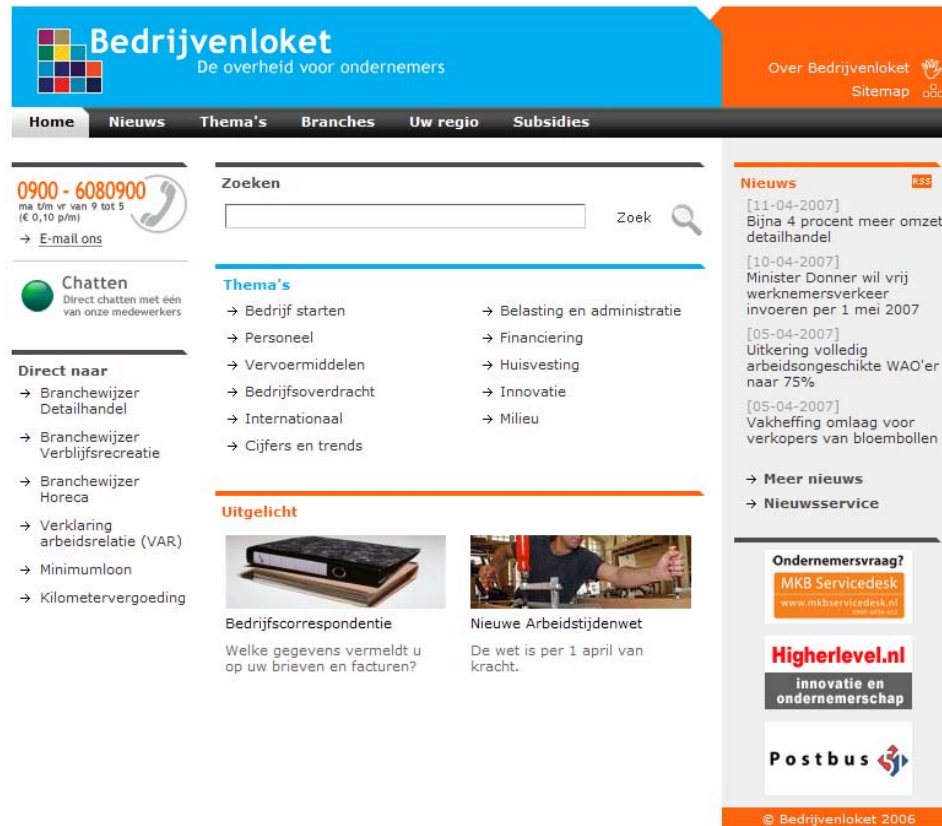
Suggesties voor het kabinet?
Praat mee

In 2007 veranderen veel wetten en regels
MEER WETEN?

Regering.nl

Internet 100%

Bedrijvenloket (entrepreneurs)



Bedrijvenloket
De overheid voor ondernemers

Over Bedrijvenloket
Sitemap

Home Nieuws Thema's Branches Uw regio Subsidies



0900 - 6080900
na 9 uur 's ochtts van 9 tot 5
(€ 0,10 p/m)
→ E-mail ons

Chatten
Direct chatten met één
van onze medewerkers

Direct naar
→ Branchewijzer
Detailhandel
→ Branchewijzer
Verblijfsrecreatie
→ Branchewijzer
Horeca
→ Verklaring
arbeidsrelatie (VAR)
→ Minimumloon
→ Kilometervergoeding

Zoeken
 Zoek

Thema's
→ Bedrijf starten
→ Personeel
→ Vervoermiddelen
→ Bedrijfsoverdracht
→ Internationaal
→ Cijfers en trends
→ Belasting en administratie
→ Financiering
→ Huisvesting
→ Innovatie
→ Milieu

Uitgelicht

Bedrijfs correspondentie
Welke gegevens vermeldt u
op uw brieven en facturen?

Nieuwe Arbeidstijdenwet
De wet is per 1 april van
kracht.

Nieuws
[11-04-2007]
Bijna 4 procent meer omzet
detailhandel
[10-04-2007]
Minister Donner wil vrij
werknemersverkeer
invoeren per 1 mei 2007
[05-04-2007]
Uitkering volledig
arbeidsongeschikte WAO'er
naar 75%
[05-04-2007]
Vakheffing omlaag voor
verkoopers van bloembollen
→ Meer nieuws
→ Nieuwsservice

Ondernemersvraag?
MKB Servicedesk
www.mkb.servicedesk.nl
www.mkb.nl
Higherlevel.nl
innovatie en
ondernemerschap
Postbus
© Bedrijvenloket 2006

Gemeenteloket (Town)



Digitaal Loket Gemeente Leidschendam-Voorburg

[Print versie](#)

[Leidschendam-Voorburg.nl](#) > **Producten en diensten**

MIJN LOKET

- Digitaal Loket algemeen
- Afspraak maken
- Bouwen en verbouwen
- Bedrijvenloket
- Trouwloket
- WOZ loket
- Zorgloket
- E-mailservice
- Vragen en contact
- Reageer op Digitaal Loket

Onder de aandacht

Heeft u een evenementenvergunning nodig?

Producten en diensten

Zoek een product →

Zoek op beginletter:

A B C D E F G H I J K L M N O P R S T U V W Z

Zoek op thema:

- Bouwen & Wonen
- Leefomgeving & Veiligheid
- Leven, reizen & papieren
- Meldingen, klachten & Bezwaren
- Milieu & Afval
- Ondernemen
- Scholing & Vorming
- Sport, Recreatie, Cultuur & Kunst
- Verkeer & Vervoer
- Werk & Inkomen
- Zorg & Welzijn

Zoek op levensgebeurtenis:

- (Weer) aan het werk
- (Weer) naar school
- Achteruit gegaan in inkomen?
- Bedrijf beginnen
- Een sterfgeval
- Geboorte
- Huis kopen
- Immigratie
- Met pensioen
- Op reis
- Scheiden
- Trouwen/Samenwonen
- Verhuizen
- Ziekte

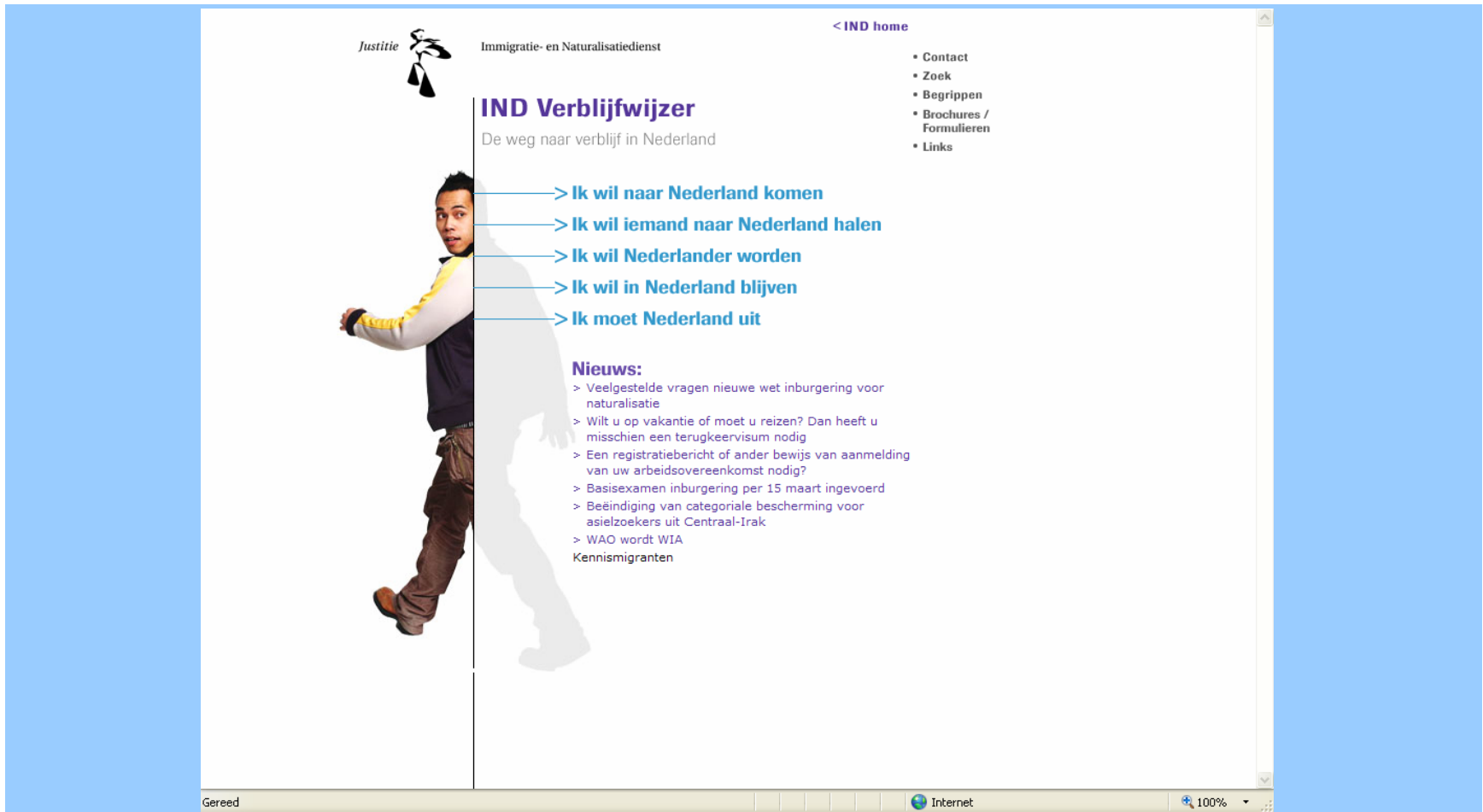
Producten top 10

1. Paspoort / identiteitskaart
2. Huwelijk en geregistreerd partnerschap
3. Burgerlijke stand, afschrift overlijdensakte
4. Belastingen, kwijtschelding
5. Rijbewijs, afgifte
6. Paspoort, bijschrijven kinderen
7. Onroerende-zaakbelastingen
8. GBA, uittreksel
9. WOZ, kopie taxatieverslag
10. Verhuizing en emigratie

Zoeken in het totale productoverzicht

[Opsomming van alle producten](#)

Immigratiedienst (Immigration)



The screenshot shows the official website of the Immigratie- en Naturalisatiedienst (IND). The page features a navigation menu on the right with links to Contact, Zoek, Begrippen, Brochures / Formulieren, and Links. The main content area is titled 'IND Verblijfwijzer' (IND Residence Guide) and includes a list of links for various immigration scenarios: 'Ik wil naar Nederland komen', 'Ik wil iemand naar Nederland halen', 'Ik wil Nederlander worden', 'Ik wil in Nederland blijven', and 'Ik moet Nederland uit'. Below this, there is a 'Nieuws' (News) section with several headlines regarding the new immigration law, travel requirements, and the implementation of the basic exam. The website is displayed in a browser window with a taskbar at the bottom showing the date as June 5, 2007, and the time as 10:00.

Justitie  Immigratie- en Naturalisatiedienst

< IND home

- Contact
- Zoek
- Begrippen
- Brochures / Formulieren
- Links

IND Verblijfwijzer

De weg naar verblijf in Nederland

- > Ik wil naar Nederland komen
- > Ik wil iemand naar Nederland halen
- > Ik wil Nederlander worden
- > Ik wil in Nederland blijven
- > Ik moet Nederland uit

Nieuws:

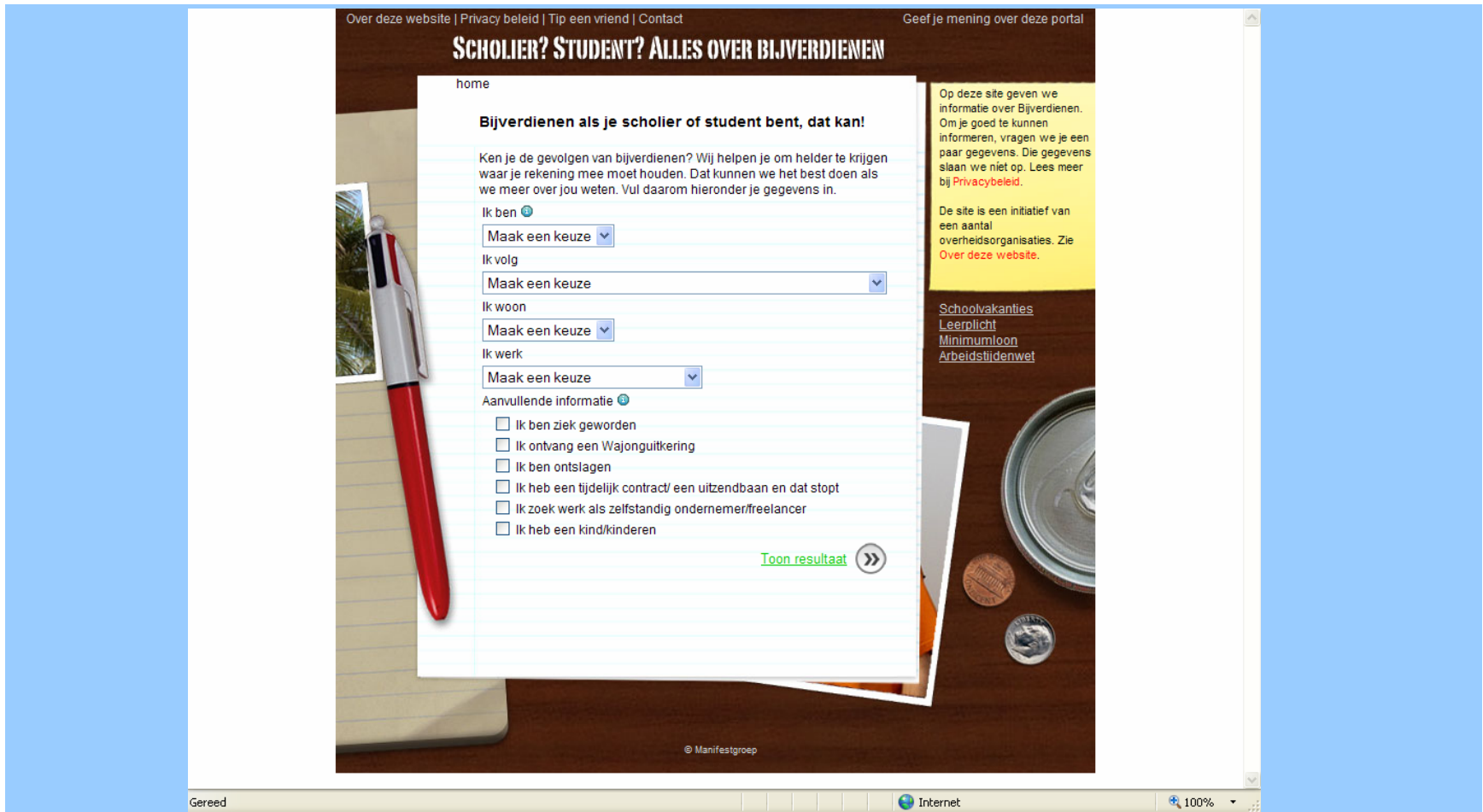
- > Veelgestelde vragen nieuwe wet inburgering voor naturalisatie
- > Wilt u op vakantie of moet u reizen? Dan heeft u misschien een terugkeervisum nodig
- > Een registratiebericht of ander bewijs van aanmelding van uw arbeidsovereenkomst nodig?
- > Basisexamen inburgering per 15 maart ingevoerd
- > Beëindiging van categoriale bescherming voor asielzoekers uit Centraal-Irak
- > WAO wordt WIA

Kennismigranten

Gereed

Internet 100%

Onderwijs en Bijverdienen (Teenagers)



Over deze website | Privacy beleid | Tip een vriend | Contact


Geef je mening over deze portal


SCHOLIER? STUDENT? ALLES OVER BIJVERDIENEN

home


Bijverdienen als je scholier of student bent, dat kan!

Ken je de gevolgen van bijverdienen? Wij helpen je om helder te krijgen waar je rekening mee moet houden. Dat kunnen we het best doen als we meer over jou weten. Vul daarom hieronder je gegevens in.


Ik ben 

Maak een keuze 


Ik volg


Maak een keuze 

Ik woon


Maak een keuze 

Ik werk

Maak een keuze 

Aanvullende informatie 

- ☐ Ik ben ziek geworden
- ☐ Ik ontvang een Wajonguitkering
- ☐ Ik ben ontslagen
- ☐ Ik heb een tijdelijk contract/ een uitzendbaan en dat stopt
- ☐ Ik zoek werk als zelfstandig ondernemer/freelancer
- ☐ Ik heb een kind/kinderen

[Toon resultaat](#) 

Op deze site geven we informatie over Bijverdienen. Om je goed te kunnen informeren, vragen we je een paar gegevens. Die gegevens slaan we niet op. Lees meer bij [Privacybeleid](#).

De site is een initiatief van een aantal overheidsorganisaties. Zie [Over deze website](#).

[Schoolvakanties](#)
[Leerplicht](#)
[Minimumloon](#)
[Arbeidsijdenwet](#)

© Manifestgroep

Gereed Internet 100%

Zorg en Sociale Zekerheid (*Social care*)



Vraag en antwoord Help Sitemap Contact

webloket zorg en sociale zekerheid

Zoek

Home Mijn situatie Hulp bij Organisaties Direct aanvragen

Hebt u zorg, hulpmiddelen of een uitkering nodig? U vindt hier de voorzieningen die bij u passen – of bij uw kind, partner, cliënt. Wat is de beste keus? Hoe gaat de aanvraag? Wie kan u helpen? Dit webloket wijst u de weg!

Hoe werkt dit webloket?

Hieronder staan vier ingangen. Iedere ingang leidt naar alle voorzieningen in het webloket. Maar de ene ingang geeft meer hulp dan de andere. Welke ingang past bij u?

- **Mijn situatie** en **Hulp bij...** begeleiden u stap voor stap naar de juiste voorziening.
- Kies **Organisaties** als u al weet waar u moet zijn.
- **Direct aanvragen** geeft een lijst met alle voorzieningen.

Hoe wilt u zoeken?



Mijn situatie

Ik wil weten wat mogelijk is in mijn situatie. Bijvoorbeeld: leven met een handicap, een zieke partner verzorgen, na een ziekenhuisopname.



Hulp bij...

Ik heb hulp of geld nodig in het dagelijks leven. Bijvoorbeeld thuis, op school, op het werk, in mijn vrije tijd.



Organisaties

Ik weet al waar ik hulp of een uitkering wil aanvragen: bij de gemeente, het UWV, het CWI of het CIZ.



Direct aanvragen

Ik weet al precies wat ik wil aanvragen. Ik wil uitleg over die voorziening of hem meteen aanvragen.

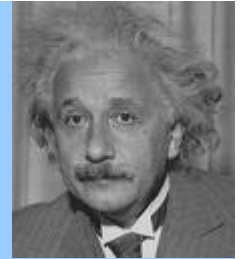
Nog niet helemaal duidelijk? [Lees meer over het webloket.](#)

Internet 100%

Conclusions

- Not every subject is suitable for every channel
- Not every channel is suitable for every interaction
- Not every interaction of transaction is the same
- The visitor wants to stay in control
- The visitor wants to know what he is up to
- People don't want long stories
- People want to keep track of the process

...

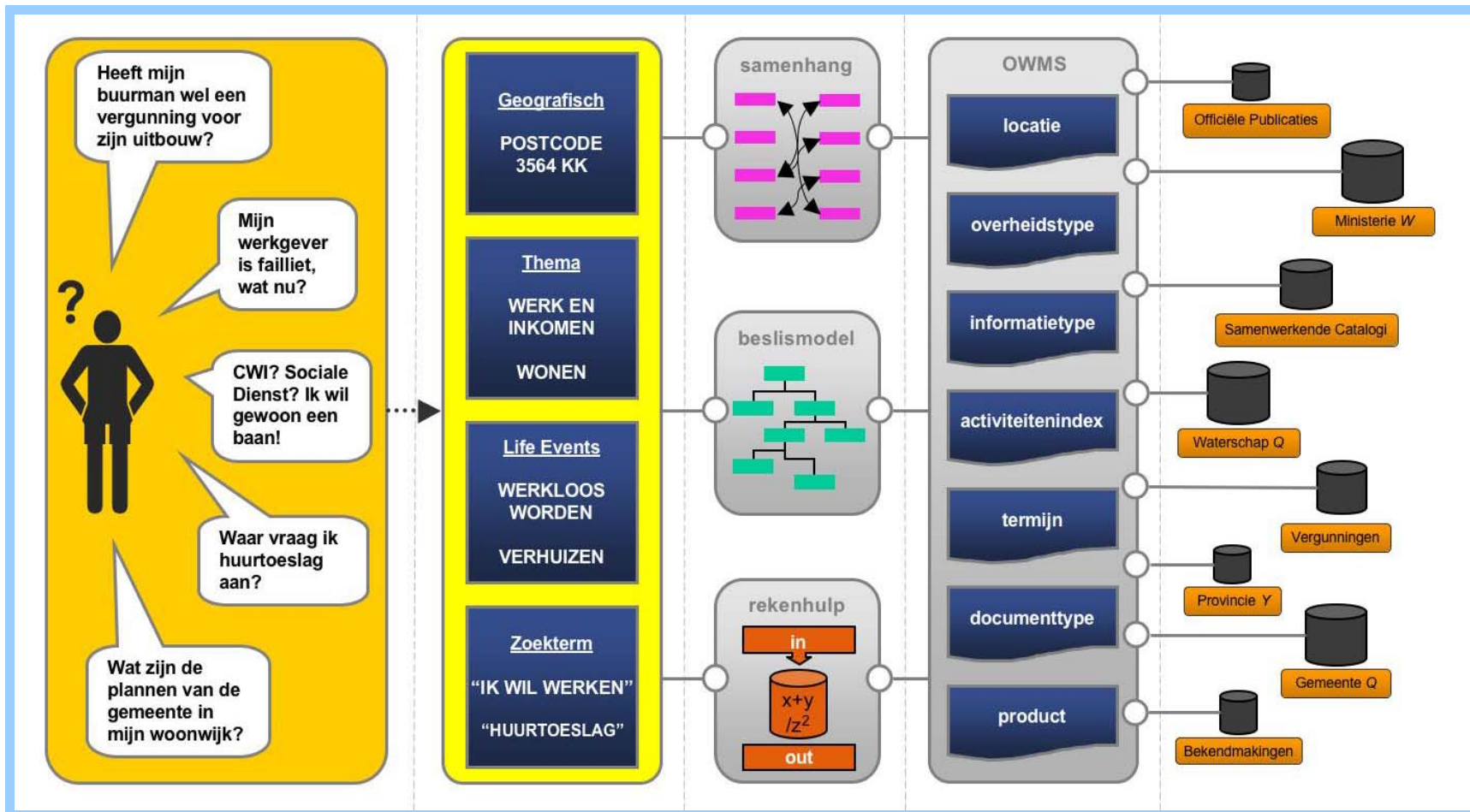


"We can't solve problems by using the same kind of thinking we used when we created them."

Albert Einstein (www.brainyquote.com)



Source: NRC Handelsblad, May 13 Cartoon: RubenL.nl



Content architecture

Persona/ Scenario	example	
	Profile	<i>women, 35 years, high school, 'autonomic'</i>
	Life phase	<i>single, child <4 jaar, unemployed</i>
	Life event)	<i>back to work</i>
	Need	<i>help with finding job, info on child care, financial support</i>
	Services catalogue	<i>employment, childe care, education, etc.</i>
	Specific governmental organizations	<i>job site, dossier child care, education program, etc.</i>

Content architecture

application

Metadataset *Retrieval, reuse, personalization, etc.*

Taxonomies *relevant content, “see also”*

Thesauri *search, “kliko” vs. “waste bin”*

Ontologies *If profile X with life phase Y and life event Z, then need for A –
on condition V and no restriction W, then service B*

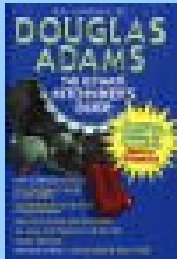
Decision model

RDF, OWL, etc. *semantic standards*

XML, XSL, RSS, etc. *standards exchange and presentation*

XSD, DocBook, xxxML, etc. *content type structure*

...



"It is a mistake to think you can solve any major problems just with potatoes"

(Douglas Adams - The Ultimate Hitchhiker's Guide)

It's also a mistake to think you can do everything alone ...

Please join our new eGovernment Community at CM Pros

Website www.cmpros.org

Contact erik@hartman-communicatie.nl

Thank you!

See you next year!

erik@hartman-communicatie.nl

