

6-13-2008

## E-government in the Picture

Victor van der Waal

*University of Amsterdam, v.l.vanderwaal@uva.nl*

Follow this and additional works at: [http://aisel.aisnet.org/sprouts\\_all](http://aisel.aisnet.org/sprouts_all)

---

### Recommended Citation

Waal, Victor van der, "E-government in the Picture" (2008). *All Sprouts Content*. 76.  
[http://aisel.aisnet.org/sprouts\\_all/76](http://aisel.aisnet.org/sprouts_all/76)

This material is brought to you by the Sprouts at AIS Electronic Library (AISeL). It has been accepted for inclusion in All Sprouts Content by an authorized administrator of AIS Electronic Library (AISeL). For more information, please contact [elibrary@aisnet.org](mailto:elibrary@aisnet.org).

## E-government in the Picture

Victor van der Waal  
University of Amsterdam, The Netherlands

### Abstract

E-government is a quite new phenomenon. There are many different views and perspectives on what this phenomena embraces. This study gives a view on e-government by investigating what has been researched in the context of e-government. There are only a few studies available that looked at what has been done in scientific research streams. The available studies all give their view on e-government research, based on different methods. The studies all have different scopes and used different methods, and all of the studies seemed to have their limitations. By clustering and comparing the different views on e-government research, the different limitations are being overcome and a more comprehensive view on e-government research is being given.

**Keywords:** e-government, research, taxonomy

**Permanent URL:** <http://sprouts.aisnet.org/4-20>

**Copyright:** [Creative Commons Attribution-Noncommercial-No Derivative Works License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/)

**Reference:** Waal, V. van der (2004). "E-government in the Picture," University of Amsterdam, Netherlands . *Sprouts: Working Papers on Information Systems*, 4(20). <http://sprouts.aisnet.org/4-20>

## E-government in beeld

Victor van der Waal

Department of Business Studies, Universiteit van Amsterdam

[v.l.vanderwaal@uva.nl](mailto:v.l.vanderwaal@uva.nl)

**Abstract:** E-government is a quite new phenomenon. There are many different views and perspectives on what this phenomena embraces. This study gives a view on e-government by investigating what has been researched in the context of e-government. There are only a few studies available that looked at what has been done in scientific research streams. The available studies all give their view on e-government research, based on different methods. The studies all have different scopes and used different methods, and all of the studies seemed to have their limitations. By clustering and comparing the different views on e-government research, the different limitations are being overcome and a more comprehensive view on e-government research is being given.

**Keywords:** e-government, research, taxonomy

## INDEX

<b>Inleiding</b> .....	<b>4</b>
<b>E-government</b> .....	<b>4</b>
<b>Beeld: e-government disciplines</b> .....	<b>5</b>
<b>Beeld: e-government publicaties</b> .....	<b>7</b>
<b>Beeld: e-government onderzoeksissues</b> .....	<b>9</b>
<b>Beeld: e-government IT gerelateerde onderzoeksgebieden</b> .....	<b>10</b>
<b>Conclusie</b> .....	<b>12</b>
<b>Literatuurlijst</b> .....	<b>15</b>

## Inleiding

---

E-government, ook bekend onder de termen digitale overheid, e-overheid of overheid van de 21<sup>e</sup> eeuw, is een betrekkelijk nieuw fenomeen. Dit fenomeen is de afgelopen jaren in Nederland geïntroduceerd, zo is door de Nederlandse overheid in 1998 beleid geformuleerd over e-government in Nederland, waarbij de Nederlandse overheid zich tot doel heeft gesteld middels het internet efficiëntere bedrijfsvoering, effectievere uitvoering van het beleid en een verbeterde dienstverlening te verwezenlijken (Ministerie van Binnenlandse Zaken, 1998). Andere doelstellingen kunnen worden gedestilleerd uit noties als ‘een effectievere en efficiëntere overheid’, ‘zichtbare heldere besluitvorming’, ‘verantwoording over beleid en uitvoering’, ‘verbetering van het contact met de burgers’, ‘faciliteren van interactieve beleidsvorming’ en ‘de noodzaak van samenwerking tussen overheidsorganisaties’ (Lasance 2000). E-government omhelst derhalve meer dan de door sommigen aangehaalde visie dat e-government e-commerce voor overheden betreft (Bekkers 2000).

E-government wordt veelal gehanteerd als containerbegrip. Om zicht te krijgen op het fenomeen e-government, worden in deze paper een viertal studies naar e-government besproken. Elk van deze studies geven een beeld van e-government. Door de verschillende onderzoeken te bundelen, vergelijken en daar waar mogelijk aan te vullen, wordt een completer beeld van e-government geschetst. De verschillende onderzoeksgebieden binnen e-government worden in deze paper in kaart gebracht. Doel van deze paper is het creëren van een beeld van e-government onderzoeksgebieden.

## E-government

---

Een zoektocht naar classificaties of taxonomieën van e-government leert ons dat deze in de wetenschappelijke literatuur niet of nauwelijks beschikbaar zijn. Dit kan liggen aan het feit dat e-government een breed begrip omhelst en daarmee moeilijk te classificeren valt. Om een beeld te schetsen van e-government worden verschillende studies aangehaald die e-government onderzoek trachten te classificeren.

Binnen deze paper worden classificaties voor e-government onderzoek uiteen gezet, met elkaar vergeleken en waar mogelijk aangevuld. Er is gezocht naar studies die e-government onderzoek al dan niet expliciet classificeren en naar studies die een taxonomie voor e-government aandragen.

Het beeld op e-government onderzoek wordt gevormd op basis van een aantal perspectieven afkomstig uit een viertal aantal studies, te weten:

- Perspectief op basis van wetenschappelijke disciplines (Bekkers 2001)
- Perspectief op basis van onderzoekspublicaties (Letch 2001)
- Perspectief op basis van onderzoeksonderwerpen (Jain and Patnayakuni 2003)
- Perspectief op basis van IS gerelateerde onderzoeksgebieden (Scherlis, Croft et al. 2003)

Bovenstaande studies worden kort toegelicht:

In *De strategische positionering van e-government* maakt Bekkers (2001) inzichtelijk dat e-government meer omhelst dan de inzet van ICT. Er zijn meerdere perspectieven, respectievelijk wetenschappelijk disciplines, van waaruit e-government vraagstukken worden bestudeerd. In *The emerging e-Government research agenda: a report on recent international research* komt Letch (2001) op basis van studie naar conference proceedings met een zevental perspectieven waarop e-government onderzoek kan worden geclassificeerd. Jain et al. (2003) komen op basis van een vergelijkbare studie met een vijftal perspectieven. Binnen *Information technology research, innovation and e-government* van Scherlis et al. (2003) worden op basis van theorie en praktijk verschillende IS-research gerelateerde e-government onderzoeksgebieden geïdentificeerd. Er worden tien IS-research gerelateerde perspectieven gedefinieerd waarop e-government onderzoek kan worden ingedeeld.

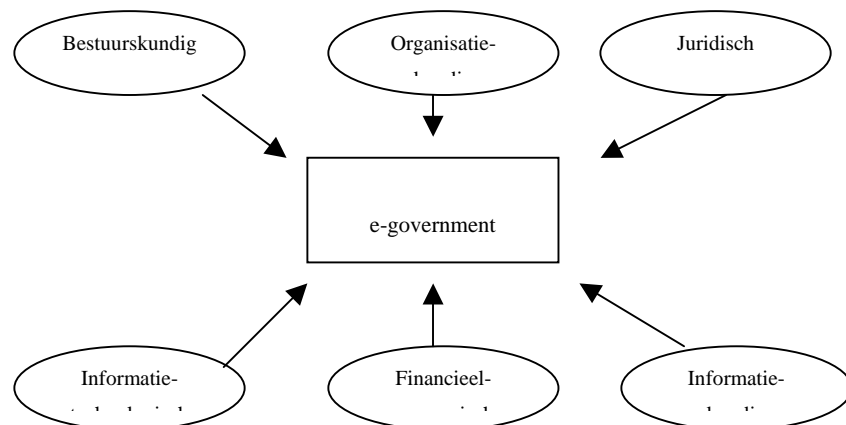
De verschillende studies worden in de volgende paragrafen behandeld.

### Beeld: e-government disciplines

Bekkers (2001) hanteert de volgende definitie van e-government:

*"Het ondersteunen respectievelijk het (her)ontwerpen van de (bestaande en potentiële) relaties en interacties die een overheid onderhoudt met relevante partijen in haar omgeving door middel van ICT-netwerken zoals het internet, teneinde toegevoegde waarde te bieden".*

In het denken over e-government wordt volgens Bekkers (2001) veel aandacht besteed aan het inrichten en het functioneren van een website, waarmee het e-government vraagstuk veelal wordt gezien als een informatietechnologisch vraagstuk. Bekkers maakt de strategische betekenis van e-government duidelijk door aan dit informatietechnologisch perspectief een aantal perspectieven toe te voegen, zoals weergegeven in figuur 1.



**Figuur 1** Perspectieven en dimensies van e-government (Bekkers 2001 in Duivenbode 2001)

Naast de gegeven perspectieven van Bekkers zijn aanvullende perspectieven denkbaar, bijvoorbeeld een sociologisch en een veranderkundig perspectief.

De door Bekkers onderkende perspectieven op e-government: (1) bestuurskundig (2) organisatiekundig (3) juridisch (4) informatietechnologisch (5) financieel economisch (6) informatiekundig. Toelichting op de perspectieven:

1. Bestuurskundig; binnen dit perspectief vallen vraagstukken met betrekking tot normatieve veronderstellingen ten aanzien van de rol en positie van de overheid ten opzicht van bijvoorbeeld de burger die meerdere gedaantes kan aannemen. Het sturingsvraagstuk, bijvoorbeeld met betrekking tot het vormgeven van relaties, wordt vanuit dit perspectief benaderd. Gevolgen van interactieve dienstverlening, digitale discussieplatforms etc. zijn van invloed op het bestuurlijk apparaat, ook bekend als ‘e-governance’ vraagstukken.
2. Organizekundig; naarmate interactiviteit van dienstverlening toeneemt (en dienstverlening complexer wordt) moeten bedrijfsprocessen worden geïntegreerd, routines en procedures op elkaar worden afgestemd. Binnen dit perspectief zijn de vragen gericht op de positie van front- en back-office, de rolverdeling en bevoegdheden, maar ook op culturele aspecten zoals toegankelijkheid en transparantie. Een fasering van dienstverlening en organisatorische complexiteit binnen overheden wordt beschreven door onder meer Layne et al. (2001).
3. Juridisch; vanuit dit perspectief kijkt men vanuit de juridische hoek naar e-government vraagstukken. Zo is de informatie die wordt aangeboden op een overheidswebsite niet vrijblijvend. De juridische aspecten van e-government dienen zoveel mogelijk inzichtelijk te zijn, de volgende aspecten komen hierbij aan de orde: identificatieplicht, juridische waarborging van digitale transacties, privacy van burger en de bescherming van persoonsgegevens.
4. Informatietechnologisch; de ontwikkeling van nieuwe diensten met behulp van ICT, het beheer en onderhoud van systemen zijn onder te brengen binnen dit perspectief. Aspecten zijn het koppelen van front- en backoffices en het integreren van applicaties zoals internet en intranet.
5. Financieel economisch; e-government investeringen zijn doorgaans gemoeid met forse investering in mensen en middelen. Vraagstukken met betrekking tot o.a. kosten – baten worden binnen dit perspectief geadresseerd.
6. Informatiekundig perspectief; als aanvulling op de visie van Bekkers kan worden genoemd dat vanuit informatiekundig perspectief gekeken wordt naar alle informatie en informatiestromen zoals informatie die valt te automatiseren maar ook informatie die daarbuiten valt. Het inspelen op informatiebehoefte en het afstemmen en aanbieden van optimale informatievoorziening zijn hiervan voorbeelden.

Bekkers perspectieven geven een algemeen toepasbaar beeld van wetenschappelijke disciplines van waaruit e-government vraagstukken worden behandeld, met daarbij de aantekening dat niet alle

disciplines in de strategische positionering lijken te zijn meegenomen<sup>1</sup>. Veel e-government vraagstukken beperken zich niet tot één discipline zodat een combinatie van wetenschappelijke disciplines voor de hand ligt, en volgens sommigen zelfs gebruikelijk is. Naast deze indeling op basis van wetenschappelijke disciplines, zijn indelingen tot stand gekomen op basis van studies naar e-government onderzoek. Letch (2001) heeft studie gedaan naar wetenschappelijk onderzoek naar e-government, en komt op basis hiervan tot een aantal perspectieven. Deze benadering wordt in de volgende paragraaf besproken.

### **Beeld: e-government publicaties**

---

Letch (2001) hanteert de volgende definitie van e-government:

*"Een organisatievorm die de interacties en interrelaties tussen overheid en burgers, bedrijven, klanten en publieke instituten integreert door gebruik te maken van applicaties van moderne informatie en communicatie technologie" (Schedler and Scharf, 2001).*

Letch (2001) stelt evenals Bekkers (2001) vast dat het fenomeen e-government een verzamelnaam is geworden voor zeer uiteenlopende kwesties met betrekking tot de inzet van ICT door overheden. Om onderzoeksresultaten in kaart te brengen heeft Letch verschillende thema's onttrokken uit vierenzeventig papers van een viertal e-government conferenties. Hij richt zich in zijn studie op de analyse van de onderzoeken en de toegepaste onderzoeksmethodieken. De onderzoeksmethode die Letch zelf gebruikt is gebaseerd op classificatietechnieken die toegepast zijn in vier meta-analyses van informatiesystemen. Letch (2001) verwijst hierbij naar Ives, Hamilton and Davis 1980; Orlikowski and Baroudi 1991; Alavi and Carlson 1992; Swanson and Ramiller 1993.

De papers van de vier internationale conferenties heeft Letch geordend op onderzoeksvraag en op veel voorkomende begrippen. Na inventarisatie zijn de papers gecategoriseerd zodat relaties tussen verschillende onderzoeken kunnen worden gelegd en de onderzoeksthema's kunnen worden afgeleid. Op basis van deze methodiek is de volgende onderverdeling tot stand gekomen:

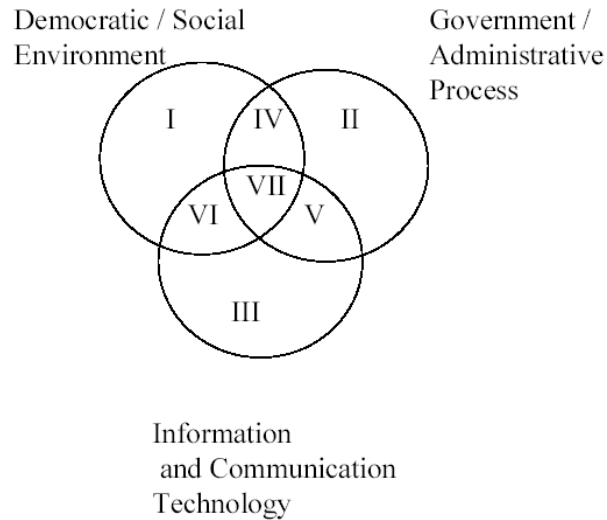
- Democratische / sociale omgeving;
- Overheid /administratieve processen;
- Informatie & communicatie technologie.

Sommige onderzoeken blijken moeilijk in één indeling onder te brengen omdat ze overlap hebben met andere indelingen. Door de indelingen te combineren komt Letch tot een zevental perspectieven, zoals weergegeven in figuur 2.

---

<sup>1</sup> Het is dan ook de vraag in hoeverre Bekkers getracht heeft hierin een compleet beeld te schetsen





**Figuur 2** Categorieën en onderzoeksthema's in e-government

De zeven perspectieven voortvloeiend uit de drie indelingen zijn als volgt:

1. Democratische / sociale omgeving; de relaties tussen overheid en de samenleving en de impact die e-government hierop heeft staat binnen dit perspectief centraal. Onderzoeksthema's binnen dit perspectief zijn veelal gerelateerd aan politieke en sociale theorieën.
2. Overheid / administratieve processen; dit perspectief richt zich op veranderende processen en activiteiten van overheden als gevolg van e-government. Onderwerpen zoals strategie, dienstverlening, verandermanagement en systeemontwikkeling vallen hieronder. Veelal wordt vanuit een organisatiekundig perspectief bestudeerd hoe e-government geïmplementeerd dient te worden.
3. Informatie en communicatietechnologie; binnen dit perspectief vallen onderzoeken met betrekking tot technologie zoals software applicaties en hardware.
4. Democratische / sociale omgeving, overheid / administratieve processen; de focus ligt binnen dit perspectief op de beïnvloeding van de sociale omgeving door waarden en ideologieën en onderzocht wordt hoe deze waarden verwerkt zouden moeten worden in de administratieve organisatie.
5. Overheid / administratieve processen, ICT; binnen dit perspectief wordt gekeken naar de wijze waarop ICT-applicaties gebruikt worden om administratieve processen te ondersteunen of te hervormen.
6. Democratische / sociale omgeving, ICT; studies waarbij ICT-applicaties ontworpen of geïmplementeerd zijn op basis van kernwaarden en ideologieën vallen binnen dit perspectief.
7. Democratische / sociale omgeving, overheid / administratieve processen, ICT; binnen dit perspectief staat de integratie tussen sociale waarden en ideologieën bij administratieve processen centraal met betrekking tot ICT-applicaties.

Uit Letch's onderzoek blijkt dat meer dan 66 % van de door hem onderzochte studies binnen de categorieën 2, 4 en 5 vallen: de gemene deler in deze perspectieven zijn de administratieve processen. In

mindere mate, respectievelijk 45% en 47%, zijn studies gericht op de democratische omgeving en ICT-toepassingen.

Letch geeft een beeld op e-government op basis van onderzoeken naar e-government. Bekkers (2001) geeft een beeld op basis van wetenschappelijke disciplines. E-government kan altijd worden gezien vanuit één of meer wetenschappelijke discipline(s), waarmee de indeling van Bekkers altijd te hanteren is. Het is echter onduidelijk in hoeverre alle e-government onderzoeken binnen de perspectieven van Letch kunnen worden ondergebracht.

Letch (2001) hanteert een theoretische benadering om te komen tot een indeling van e-government onderzoek. Een vergelijkbaar onderzoek is verricht door Jain and Patnayakuni (2003) en wordt beschreven in de volgende paragraaf.

### **Beeld: e-government onderzoeksissues**

---

Jain et al. (2003) hanteren een brede definitie voor e-government:

*“E-government refereert naar het gebruik van informatie- en communicatietechnologie om het functioneren van de overheid fundamenteel te verbeteren.”*

In het onderzoek van Jain et al. wordt een overzicht geschetst van onderzoek op het gebied van e-government. Zij doen dit op basis van een select aantal publicaties. Daar waar Letch (2001) vierenzeventig onderzoeken als uitgangspunt heeft genomen nemen Jain et al. er zeventien. Jain komt tot een aantal globale classificaties op basis van de onderwerpen die binnen de studies zijn behandeld. Dit is conform de aanpak van Letch, die hiervoor conference proceedings heeft gebruikt. De aanpak van Jain et al. is echter minder methodologisch onderbouwd, zo wordt onvoldoende helder waarop de selectie van artikelen is gebaseerd: *“this section provides examples of E-Government related research efforts from peer-reviewed outlets”*. Jain et al. onderkennen de volgende perspectieven op e-government onderzoek:

1. IT implementatie en adaptatie in de context van overheidsorganisaties
2. het gebruik van geografische informatiesystemen door (lokale) overheden
3. het meer klantgericht maken van overheidsorganisaties
4. het definiëren en meten van e-government succes
5. het mogelijk maken van democratie via e-government.

De verschillende perspectieven worden toegelicht:

1. IT implementatie en adaptatie in de context van overheidsorganisaties; de implementatie en het gebruik van informatietechnologie (variërend van gebruik van electronic data processing (Danzgler 1977 in Jain et al. 2003) tot fax (Coopersmith 1996 in Jain et al. 2003) tot gebruik van websites (Gefen et al. 2002) is onderhevig aan de nodige complexiteit. Onderzoek naar onder andere de factoren die van invloed zijn op implementatie en gebruik van e-government systemen vallen binnen dit perspectief.

2. Het gebruik van geografische informatiesystemen door (lokale) overheden; onderzoek met betrekking tot het gebruik van geografische informatie door overheden hoort binnen dit perspectief thuis.
3. Het meer klantgericht maken van overheidsorganisaties; onderzoek naar hoe verschillende (al dan niet autonome) overheidsinstanties samen kunnen werken om tot een betere (meer holistische) dienstverlening te komen. Hiervoor zijn verschillende visies beschikbaar met betrekking tot 'one-stop shop' dienstverlening en bijbehorende organisatievormen.
4. Het definiëren en meten van e-government succes; succes wordt op verschillende manieren gedefinieerd. De discussie en het onderzoek naar het meten en bepalen van succes valt binnen dit perspectief thuis, bijvoorbeeld kostenbesparend onderzoek, 'best-practices' van digitale dienstverlening (Rupp 2002), 'lessons learned' van ervaringen in de private (e-commerce) wereld (Poon 2002).
5. Het mogelijk maken van democratie via e-government; onderwerpen met betrekking tot de rol die e-government kan spelen voor het creëren van democratie. Publieke discussieplatformen, digitale inspraak, het creëren van virtuele steden zijn onderwerp van studie. Kenmerkend is de rol van informatietechnologie, de rol van de burger en de invloed op het democratisch bestel.

De aanpak van Jain et al. (2003) om te komen tot een indeling van e-government onderzoek komt in hoofdlijnen overeen met de aanpak van Letch (2001). Beiden komen op basis van onderzoekspublicaties tot een indeling van e-government onderzoek. Scherlis et al. (2003) hebben op basis van zowel theoretisch als meer praktijkgericht onderzoek e-government onderzoeksgebieden aangemerkt, wat in de volgende paragraaf wordt besproken.

### **Beeld: e-government IT gerelateerde onderzoeksgebieden**

Scherlis et al. (2003) komen op basis van literatuurstudie, workshops en discussies met experts binnen en buiten de overheid met een aantal onderzoeksgebieden voor e-government. De nadruk van dit onderzoek ligt op onderzoek naar IT ten behoeve van de inzet van IT door overheden.

Ze geven aan dat het complex is alle voor e-government relevante onderwerpen te categoriseren, en dat hun indeling mogelijk limitatief is: *"Because the IT requirements across government mission agencies are numerous and diverse, the absences of an area of research .. should not be taken as an indication that it is not worthy of support in the context of e-government."* (Scherlis et al. 2003, p65). Scherlis et al. onderzoeken de rol van wetenschappelijk onderzoek om te voorzien in de technologische mogelijkheden van e-government. De volgende onderzoeksgebieden worden hierbij voor e-government onderkend:

1. Informatiemanagement; onder meer het beheren van grote hoeveelheden informatie en informatiestromen, technologische applicaties en infrastructuren.

2. Mens-computer-interactie; e-government dient functionaliteiten te bieden aan verschillende groepen gebruikers zowel binnen als buiten de overheid. E-government systemen dienen te worden gebruikt door mensen met uiteenlopende ervaring en interesses.
3. Netwerkinfrastructuur; een divers netwerk aan infrastructurele componenten vormt een belangrijk fundament voor e-government. Onderzoek en ontwikkeling vindt plaats op het gebied van privacy, schaalbaarheid, betrouwbaarheid, et cetera.
4. Informatiesysteembeveiliging; het belang van beveiliging binnen publieke organisaties is groot, mede door de grote hoeveelheden (persoonlijke) informatie die overheden hebben van zowel individuen als bedrijven. Er vindt onderzoek plaats op het gebied van confidentiality, integriteit, authenticatie, autorisatie en audits. In Nederland in het streven in 2005 authenticatie en verificatie digitaal mogelijk te maken, zodat dienstverlening verder kan worden ontwikkeld.
5. Electronic commerce en gerelateerde infrastructurele diensten; de overheid kan een rol spelen in het promoten van aspecten van e-commerce of e-business (in het private domein), bijvoorbeeld door op te treden als certificaathouder. De overheid kan een rol spelen in het ontwikkelen van beveiligingstechnologieën (zoals smart cards) en fungeren als trendzetter voor standaarden (bijvoorbeeld public key infrastructuur burgers).
6. Modellen en simulaties voor beslissingsondersteuning; overheidsinstellingen beschikken over een grote mate van computerverwerkingscapaciteiten. Nieuwe mogelijkheden middels modulatie en simulatietechnologieën kunnen een bijdrage leveren aan inzichten van de complexe werkelijkheid. Modelling-onderzoeksgebieden die relevant worden geacht voor e-government applicaties: underlying mathematical theory; statistical theory; computational methods; techniques for fusion of sensor data and model output.
7. Software technologieën; vrijwel alle e-government systemen zijn software-intensief, software wordt als belangrijk bouwblok van informatiesystemen genoemd. Onderzoek naar software bestrijkt meer dan het ontwikkelen van individuele softwarecomponenten en alles wat daarbij komt kijken maar ook het ontwikkelen van architecturen die grootschalige interconnectie en samenwerking tussen verschillende componenten mogelijk maakt.
8. Large-scale systemen; naarmate digitale dienstverlening toeneemt worden meer processen gekoppeld, worden systemen complexer en bestaat er een grotere kans op technische problemen (zoals vertragingen, systeemuitval, versiebeheer, conflicten). Het belang van het voorkomen van problemen neemt toe naarmate meer mensen gebruik maken van dergelijke systemen. Onderzoek richt zich op interacties tussen systeemcomponenten en onderlinge systemen, oneigenlijk gebruik, onbedoelde systeemwijzigingen, et cetera.
9. Middleware; middleware is software die voorziet in het samenbrengen van softwarecomponenten in grotere systemen. De middleware voorziet in raamwerken waarin principes voor component (software) interacties zijn vastgelegd. Naar dergelijke middleware (raamwerken) is historisch gezien nog weinig onderzoek verricht.

10. Organisatorische en sociale aspecten; onderzoek naar de relatie tussen organisatiegedrag en IT kan een bijdrage leveren aan het realiseren van e-government. Onderzoek moet plaatsvinden om inzicht te krijgen in de wijze waarop wijzigingen in het systeem, bedrijfsprocessen, operationele omgeving, gebruikerspopulatie en organisaties elkaar beïnvloeden.

Deze studie verschilt met die van Bekkers, Letch en Jain et al. omdat het focust op technologische onderzoeksgebieden. Daar waar de voorgaande auteurs een ‘generiek beeld’ van e-government onderzoeksgebieden schetsen, doen Scherlis et al. (2003) dit specifiek voor onderzoek naar technologie in de context van e-government. Tevens is de aanpak van dit onderzoek anders dan de aanpak van de voorafgaande studies omdat ook de praktijk wordt beschouwd en wel middels interviews en expertbevindingen. De onderkende onderzoeksonderwerpen zijn aangevuld met de ‘organisatorische en sociale aspecten’ waarmee impliciet benadrukt wordt dat het belang van de technologie in samenhang met de organisatie en maatschappij een belangrijk aspect is binnen e-government, dit komt overeen met de ‘democratische / sociale omgeving’ zoals Letch (2001) die onderkent.

## Conclusie

In deze paragraaf worden de e-government onderzoeken naast elkaar gezet en wordt gezocht naar overeenkomsten, verschillen en consequenties van de verschillende perspectieven. Op basis hiervan wordt getracht een completer beeld van e-government te schetsen. In onderstaande tabel worden de perspectieven opgesomd:

Bekkers (2001)	Letch (2001)	Jain et al. (2003)	Scherlis et al. (2003)
Bestuurskunde	Democratisch / sociale omgeving	Democratie	Facilitator Infrastructurele diensten Sociale aspecten
Organisatiekunde	Overheid / administratief proces		Organisatorische aspecten
Juridisch			
Financieel-economisch		E-government succes	
ICT	ICT	Geografische informatiesystemen	Netwerkinfrastructuur Informatiesysteembeveiliging Softwaretechnologieën Large scale systemen Middleware
Informatiekundig		Klantgerichtere overheid IT implementatie en adaptatie	Informatiemanagement Mens-computer-interactie Beslissingsondersteuning

**Tabel 1** Perspectieven

Uit bovenstaande tabel kan een aantal beelden worden gedestilleerd. Het eerste beeld bevat de perspectieven bestuurskunde, democratisch / sociale omgeving, democratie, sociale aspecten en beslissingsondersteuning. Wat de woorden met elkaar verbindt is de relatie tussen overheid en burger en de wijze waarop e-government deze relatie beïnvloed. Onderzoek naar de mogelijkheden van e-government op bestuurlijk en maatschappelijk vlak, de rol van de klant, nieuwe vormen van governance et cetera vinden in dit kader plaats.

Het tweede beeld bevat de perspectieven organisatiekunde, overheid / administratief proces, organisatorische aspecten en facilitator infrastructurele diensten. Uit deze woorden kunnen organisatorische processen en structuren worden gedestilleerd die samenhangen met de (elektronische) overheid. Processen van zowel aanbieder als afnemer kunnen veranderen onder invloed van ICT. Deze ontwikkelingen vinden plaats op het niveau van activiteiten, processen, systeem en de keten (Meijer and Pover 2003).

Het derde beeld bevat de perspectieven financieel-economisch en succes. Deze woorden hangen deels samen met investeringen in mensen en middelen en de behaalde resultaten van deze investeringen. Dit is een veelbestudeerd onderwerp binnen de accountancy en IS-research, Andresen (2001) verwijst naar meer dan 90 verschillende IT-evaluatiemethoden. Mede doordat maatstaven uit de commerciële wereld niet altijd toepasbaar en/of toereikend zijn voor overheden is dit onderwerp van onderzoek, o.a. (Holland and Vandenberg 2001).

Het vierde beeld bevat de perspectieven informatiekundig, IT implementatie en adaptatie, informatiemanagement en mens-computer-interactie. Deze perspectieven hebben betrekking op de implementatie en het gebruik van informatie en informatiesystemen.

Het laatste beeld bevat de perspectieven ICT, geografische informatiesystemen, netwerkinfrastructuur, informatiesysteembeveiliging, softwaretechnologieën, large scale systemen en middleware. Binnen deze perspectieven wordt onderzoek gedaan naar de technologie die ten grondslag ligt aan e-government. Opvallend hierbij is dat in de literatuur gemeld wordt dat de rol van ICT binnen e-government niet overschat moet worden, terwijl zichtbaar is dat juist relatief veel onderzoek naar ICT wordt verricht.

Deze beelden zijn tot stand gekomen op basis van een viertal studies naar e-government onderzoek. De besproken studies schetsen ieder een beeld op e-government onderzoeksgebieden. Er kunnen geen conclusies getrokken worden of er veel of weinig onderzoek binnen een bepaald onderzoeksgebied plaatsvindt, omdat hierover niet in iedere studie melding wordt gemaakt en niet iedere studie representatief is voor het gehele e-government onderzoeksgebied. Zo richt Scherlis (2003) zich met name op technologie benodigd voor e-government en baseert Jain et al. (2003) zich op e-government conference proceedings. Elk onderzoek heeft zo zijn eigen afbakening en focus en daarmee zijn eigen beperking. Door de verschillende studies naast elkaar te leggen is getracht de individuele beperkingen te overstijgen en te komen tot een beter beeld op e-government onderzoeksgebieden. Het overzicht uit tabel 1 leidt tot een aantal beelden op e-government onderzoek, respectievelijk 'maatschappij & democratie',

‘organisatie’, ‘succes’, ‘gebruik technologie’, en ‘technologie’. Deze vijf beelden geven een globaal beeld van onderzoek dat verricht wordt naar e-government.

## Literatuurlijst

---

- Andresen, J. L. (2001). A Framework for Selecting an IT Evaluation Method; in the Context of Construction, Danmarks Tekniske Universitet.
- Bekkers, V. (2000). "E-government: meer dan e-commerce voor overheden." Management & Informatie **8**(2): 11-20.
- Bekkers, V. J. J. M. (2001). De strategische positionering van e-government. Klantgericht werken in de publieke sector: inrichting van de elektronische overheid. H. Van Duivenbode and M. Lips. Culemborg, Lemma: 17-30.
- Holland, C. and R. Vandeberg (2001). What's get measured, gets done; quick scan meetinstrumenten elektronische overheid. Utrecht.
- Jain, A. and P. Patnayakuni (2003). Public expectations and public scrutiny: an agenda for research in the context of e-government. Ninth Americas Conference on Information Systems, Hawaii.
- Lasance, A. (2000). "E-beleid: op weg naar e-government." Management & Informatie **8**(6): 19-28.
- Layne, K. and J. Lee (2001). "Developing fully functional E-government: A four stage model." Government Information Quarterly **18**: 122-136.
- Letch, N. (2001). The emerging e-Government research agenda: a report on recent international research. 4th Western Australian Workshop on Information Systems Research (WAWISR 2001), Perth.
- Meijer, R. A. M. and M. J. Pover (2003). Naar een monitor van e-government; een onderzoek bij Nederlandse gemeenten. Voorburg, Centraal Bureau voor de Statistiek.
- Scherlis, W. L., B. W. Croft, et al. (2003). Information technology research, innovation and e-government; Committee on computing and communications research to enable better use of information technology in government. Washington, The National Academy Press.



*Editors:*

Michel Avital, University of Amsterdam  
Kevin Crowston, Syracuse University

*Advisory Board:*

Kalle Lyytinen, Case Western Reserve University  
Roger Clarke, Australian National University  
Sue Conger, University of Dallas  
Marco De Marco, Università Cattolica di Milano  
Guy Fitzgerald, Brunel University  
Rudy Hirschheim, Louisiana State University  
Blake Ives, University of Houston  
Sirkka Jarvenpaa, University of Texas at Austin  
John King, University of Michigan  
Rik Maes, University of Amsterdam  
Dan Robey, Georgia State University  
Frantz Rowe, University of Nantes  
Detmar Straub, Georgia State University  
Richard T. Watson, University of Georgia  
Ron Weber, Monash University  
Kwok Kee Wei, City University of Hong Kong

*Sponsors:*

Association for Information Systems (AIS)  
AIM  
itAIS  
Addis Ababa University, Ethiopia  
American University, USA  
Case Western Reserve University, USA  
City University of Hong Kong, China  
Copenhagen Business School, Denmark  
Hanken School of Economics, Finland  
Helsinki School of Economics, Finland  
Indiana University, USA  
Katholieke Universiteit Leuven, Belgium  
Lancaster University, UK  
Leeds Metropolitan University, UK  
National University of Ireland Galway, Ireland  
New York University, USA  
Pennsylvania State University, USA  
Pepperdine University, USA  
Syracuse University, USA  
University of Amsterdam, Netherlands  
University of Dallas, USA  
University of Georgia, USA  
University of Groningen, Netherlands  
University of Limerick, Ireland  
University of Oslo, Norway  
University of San Francisco, USA  
University of Washington, USA  
Victoria University of Wellington, New Zealand  
Viktoria Institute, Sweden

*Editorial Board:*

Margunn Aanestad, University of Oslo  
Steven Alter, University of San Francisco  
Egon Berghout, University of Groningen  
Bo-Christer Bjork, Hanken School of Economics  
Tony Bryant, Leeds Metropolitan University  
Erran Carmel, American University  
Kieran Conboy, National U. of Ireland Galway  
Jan Damsgaard, Copenhagen Business School  
Robert Davison, City University of Hong Kong  
Guido Dedene, Katholieke Universiteit Leuven  
Alan Dennis, Indiana University  
Brian Fitzgerald, University of Limerick  
Ole Hanseth, University of Oslo  
Ola Henfridsson, Viktoria Institute  
Sid Huff, Victoria University of Wellington  
Ard Huizing, University of Amsterdam  
Lucas Introna, Lancaster University  
Panos Ipeirotis, New York University  
Robert Mason, University of Washington  
John Mooney, Pepperdine University  
Steve Sawyer, Pennsylvania State University  
Virpi Tuunainen, Helsinki School of Economics  
Francesco Virili, Università degli Studi di Cassino

*Managing Editor:*

Bas Smit, University of Amsterdam

*Office:*

Sprouts  
University of Amsterdam  
Roetersstraat 11, Room E 2.74  
1018 WB Amsterdam, Netherlands  
Email: admin@sprouts.aisnet.org