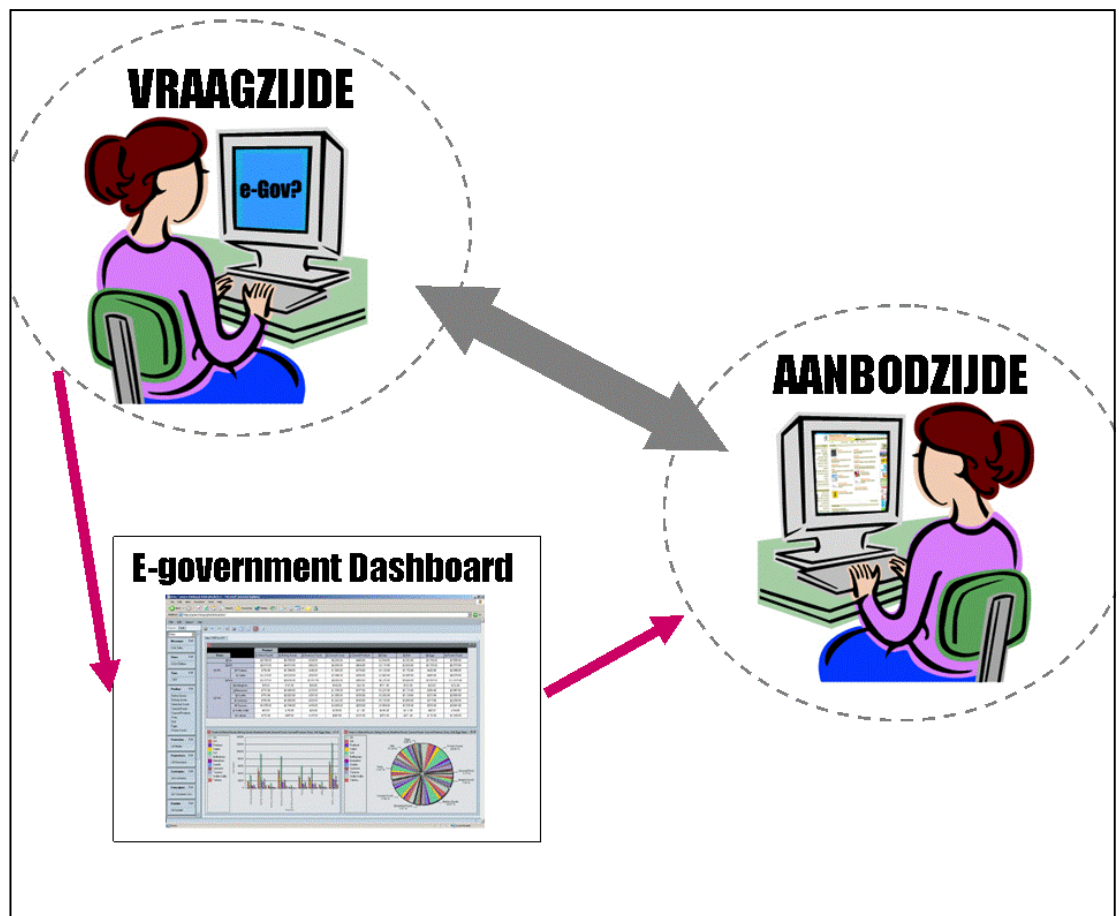


## DashGov E-government Dashboard

### Context

Nieuwe informatie- en communicatietechnologieën (ICT) bieden de overheden de kans om de dienstverlening uit te breiden en te verbeteren. Een klantgerichte aanpak is cruciaal bij de uitbouw van het e-government beleid. Om dit te kunnen realiseren is er nood aan een goed inzicht in de interesses, noden en verwachtingen van de e-gov doelgroepen, de burgers en de bedrijven.



### Doelstelling van het DashGov project:

Het DashGov project heeft als doel de uitbouw van een geïntegreerd instrument voor de evaluatie en verbetering van e-government applicaties. Dit instrument is gebaseerd op diepgaande en systematische metingen en inzichten in de wensen van de gebruiker.

Het E-government Dashboard zal gebruikt worden voor zowel pre- als post-launch evaluatie van e-government applicaties (aanbodzijde). Het uitgangspunt daarbij is een uitvoerige studie van de noden en verwachtingen van zowel de burgers als de bedrijven (vraagzijde).



## *Aan de vraagzijde*

De interesses, noden & verwachtingen en voorkeuren van burgers en bedrijven inzake toegang en dienstverlening zullen in kaart gebracht worden:

- ICT-kennis en -vaardigheden;
- Voorkeuren in het gebruik van ICT;
- Percepties over de performantie van e-government dienstverlening.

## *Aan de aanbodzijde*

Er zal een kader ontwikkeld worden voor het evalueren en het formuleren van aanbevelingen:

- In de post-launch fase zal dit instrument ingezet worden voor de screening van e-gov applicaties, gebaseerd op metingen van Key Performance Indicators;
- In de pre-launch fase zal er een model uitgewerkt worden voor de procesverbetering van e-gov applicaties.

## Overzicht van de onderzoeksactiviteiten

De onderzoeksactiviteiten van het project kunnen als volgt samengevat worden:

- Een state-of-the-art van het meten van performantie van e-government;
- Een inventarisatie van bestaande en toekomstige e-government diensten;
- De ontwikkeling van een conceptueel model waarbinnen de indicatoren van het dashboard geformuleerd worden (bv. usability, accessibility,...);
- De uitwerking van een kader voor de metingen en de scorecard;
- Een onderzoek naar de methodes voor dataverzameling, inclusief de privacy-gerelateerde aspecten die hieraan verbonden zijn;
- Het uitwerken van het datawarehouse;
- De integratie van het conceptueel model, het model voor dataverzameling en het datawarehouse in de 'Proof-of-Concept'-opstelling;
- Het opzetten van een 'derived quality model' voor benchmarking.

## Project webpagina:

<https://dashgov.ibbt.be>

In samenwerking met:



IBBT onderzoeksgroepen:

KULeuven – CUO  
UGent – IBCN  
KULeuven – ICRI  
UGent – MICT  
VUB – SMIT

<http://www.kuleuven.be/cuo>  
<http://www.ibcn.intec.ugent.be>  
<http://www.icri.be>  
<http://www.mict.ugent.be>  
<http://smit.vub.ac.be>