

Abstract

Digitale overheid, het is een verschijnsel wat steeds groter en belangrijker wordt in ons dagelijks doen en laten. Steeds meer aanvragen van diensten en informatie gebeuren via een digitale weg. De overheid probeert nu daar voordeel uit te halen om de mogelijkheid van deze aanvraag van diensten en informatie ook via digitale weg te laten plaatsvinden.

Aangezien de overheid niet zomaar een eenvoudige instantie is en er bij deze aanvraag van diensten en informatie veel vertrouwelijke gegevens moeten uitgewisseld is een goed systeem van belang. Het belangrijkste van het systeem is het zorgen voor de authenticatie. De overheid moet zeker weten met wie ze communiceren alvorens gegevens worden uitgewisseld. DigiD is geboren.

De burger speelt mede een zeer belangrijke rol in dit geheel, want zonder burger geen DigiD. In dit onderzoek gaan we nader bekijken hoe DigiD beter op de eisen van de burger kan aansluiten door analyse en vergelijk met The Government Gateway en ISO9241.

Door middel van literatuur studie is grotendeels onderzocht en ontleed welke begrippen er bestaan rond dit thema en wat het precies inhoudt. Denk hier aan de begrippen identificatie, authenticatie, identiteit en e-government waaronder DigiD en The Government Gateway.

Verder zijn de eisen van de burger wederom tot stand gekomen door literatuurstudie. Empirische onderzoeken uitgevoerd door het ministerie en de Erasmus Universiteit Rotterdam hebben geleid tot de samenstelling van wat de burger eist. Deze eisen zijn naast de implementatie van DigiD gelegd. Hieruit blijkt dat DigiD op verschillende punten nog wel wat verbeteringen zou kunnen gebruiken. Sommige eisen zijn totaal nog niet aanwezig en sommige niet voldoende.

Door de analyse en het vergelijk met The Government Gateway worden de mindere aspecten van DigiD nog eens nader bekeken. Hieruit blijkt dat DigiD nog niet voldoende voldoet aan de eisen van de burger. Na de analyse en vergelijk van DigiD blijkt dat DigiD nog eens goed bij The Government Gateway zou moeten kijken om DigiD te verbeteren. The Government Gateway voldoet op sommige vlakken een stuk beter aan de eisen van de burger. Daarnaast is ISO9241 geanalyseerd waarop aanbevelingen zijn gedaan voor het gebruik er van of niet. Deze standaard evalueert gebruiksvriendelijkheid.

Het eindresultaat laat zien dat DigiD in relatie met de eisen van de burger nog wel verbetering kan gebruiken. Door de analyse van The Government Gateway zijn er werkzame voorbeelden boven water gekomen waar DigiD zeker gebruik van kan maken. De ISO9241 standaard is een evaluatie manier om te kijken of DigiD voldoende aan de eisen voldoet en dus aan gebruikersvriendelijkheid. Het gebruik ervan is afhankelijk van verschillende factoren die in de conclusie nader worden beschreven.