

Publications Willem Pieteron

University of Twente, Center for e-Government Studies
Building Cubicus, C1.47, P.O. Box 217, 7500AE
Enschede, the Netherlands
www.cfes.nl

Journal articles

- Pieteron, W. (2010, in press). Citizens and Service Channels; Channel Choice and Channel Management Implications. *International Journal of Electronic Government Research*, 6(2).
- Teerling, M. & Pieteron, W. (2010). Multichannel marketing: An experiment on guiding citizens to the electronic channels. *Government Information Quarterly*, 27(1), pp. 98-107
- Pieteron, W. & Teerling, M. Channel Integration in Governmental Service Delivery: The Effects on Citizen Behavior and Perceptions. *Lecture Notes in Computer Science, EGOV2009(5693)*, pp. 222-233.
- Ebbers, W. Pieteron, W & Noordman, H. (2008). Electronic government: Rethinking channel management strategies. *Government Information Quarterly*, 25(2), pp. 181-201.
- Pieteron, W., & Ebbers, W. (2008). The Use of Service Channels by Citizens in the Netherlands; implications for multi-channel management. *International Review of Administrative Sciences*, 74(1), pp. 95-110.
- Pieteron, W., Ebbers, W. & Van Dijk. (2007). Personalization in the Public Sector. An inventory of organizational and user obstacles towards personalization of electronic services in the public sector. *Government Information Quarterly* 24, pp. 148-164.
- Van Dijk, J., Pieteron, W., Ebbers, W. & Van Deursen, A., (2007.). eServices for Citizens: The Dutch Usage Case. *Lecture Notes in Computer Science, 4656*, pp. 155-166,

Non-Refereed Journal articles

- Ebbers, W., Pieteron, W. & van de Wijngaert, L. (2009). Kies het juiste kanaal. *Digitaal Bestuur*, 2009(mei). Pp. 30-31.
- Pieteron, W. (2009). Burgers en hun contacten met de overheid: Website, balie, telefoon of toch schriftelijk? *Informatie Professional*, 2009(09), pp. 18-21.
- Pieteron, W. (2009). Situaties, gewoontes en emoties bepalen onze keuzes. *Platform*, 2009(11), pp. 31-32
- Pieteron, W. (2009). De burger is een gewoontedier. *Proces & Document*, 2009(3), pp. 28-31.
- Pieteron, W. (2008). *Kanaalkeuze, Onderzoek naar het Kanaalgedrag van Nederlandse burgers*. O&Mnibus, 2(1), P. 1.
- Pieteron, W (2006). Wisselende Contacten, Onderzoek naar gebruik dienstverleningskanalen. *BelastingBulletin*, juni 2006.

Books/Dissertations

- Pieteron, W. (2009). *Channel Choice: Citizens' Channel Behavior and Public Sector Service Strategy*. Enschede: Universiteit Twente.

Book Chapters

- Pieterse, W. (2010, in press). Citizens and Service Channels; Channel Choice and Channel Management Implications. In C. Reddick (Ed.). *Citizens and E-Government: Evaluating Policy and Management*. Hershey, PA: IGI Global.
- Pieterse, W. (2009). Governments and Multi-Channeling: Channel Positioning Strategies for the Future. In A. Meijer, K. Boersma & P. Wagenaar (Eds.), *ICTs, Citizens and Governance: After the Hype!* Amsterdam: IOS Press.
- Ebbers, W., Pieterse, W. & Noorman, H. (2007). Rethinking Service and Channel Strategies after the Hype. In: J. Makolm & G. Orthofer (eds). *ETaxation, State and Perspectives*. Linz: Trauner Druck.

Conference papers

- Jansen, J., Wijngaert, L. van. & Pieterse, W. (2010, accepted). Channel Choice and Source Choice of Entrepreneurs in a Public Organizational Context. *Paper to be presented at the IFIP/EGOV2010 conference, September 2010*. Lausanne: Swiss.
- Pieterse, W., Young, L., Wang, H., Hsieh, Y-L. & Contractor, N. (2010, accepted). Networks in Citizen-Government Interaction: Exploring how Social Networks affect Information Search Behavior. *Paper to be presented at the IEEE Professional Communication Conference, July 7 - 9*, Enschede, the Netherlands: University of Twente.
- Young, L., Hsieh, Y-L., Wang, H., Pieterse, W. & Contractor, N. (2010). Network Advantages, Social Capital, and Information Accessibility: Compositional and Relational Determinants of "Good" Social Capital in an Information-seeking context. *Paper to be presented at SunBelt XXX, June 29 - July*, Riva del Garda, Italy.
- Wang, H., Young, L., Hsieh, Y-L., Pieterse, W. & Contractor, N. (2010). The determinants of self-efficacy in information seeking behaviors based on a resource perspective. *Paper to be presented at SunBelt XXX, June 29 - July*, Riva del Garda, Italy.
- van de Wijngaert, L., Pieterse, W. & Teerling, M. (2010). Influencing Citizen Behavior: Experiences from Multi-Channel Management Pilot Projects. *Paper to be presented at the 2010 ICA conference, June 22-26*, Singapore.
- Janssen, S., ter Hoeven, C. & Pieterse, W. (2009). Gedragsintenties van werknemers tijdens een organisatieverandering. *Etmaal van de Communicatiewetenschap 2009*. Nijmegen; Radboud Universiteit.
- Teerling, M. & Pieterse, W. (2009). Government Multichannel Marketing: How to seduce citizens to the web channels? *Proceedings of the 42nd Hawaii International Conference on System Sciences - 2009*, pp. 1-10.
- Teerling, M. & Pieterse, W. (2009). Multi-channel Marketing: An experiment on unobtrusively guiding citizens to the internet. *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research, May 17-20*. Puebla, Mexico: Universidad de las Americas Pueable.
- Pieterse, W., Klievink, B. & Janssen, M. (2009). Multi-channel Management: Putting it into Practice [Workshop]. *Proceedings of the 10th Annual International Conference on Digital Government Research, May 17-20*. Puebla, Mexico: Universidad de las Americas Puebla.
- Hartkamp, M., ter Hoeven, C., & Pieterse, W. (2008). Resolving Resistance: The role of Commitment to Change in Public Organizations. *Paper presented at the 58th Annual*

Conference of the International Communication Association: Communicating for Social Impact, Montreal, Canada.

Pieterse, W. & Teerling, M. (2008). Citizen Behavior in a Multi-Channel Environment. *DG.O2008, The Proceedings of the 8th Annual International Digital Government Research Conference, May 18-21, Montreal, Canada.*

Pieterse, W. (2008). Media Richness Theory; a Review and Discussion. *Proceedings of the 2008 Academy of Management Meeting, August 8-13, Anaheim, California*

Klievink, B., Janssen, M., Pieterse, W. & Fiel, E. (2008). Multi-channel Management Strategy and Coordination: The next hurdle in customer-orientation. *DG.O2008, The Proceedings of the 8th Annual International Digital Government Research Conference, May 18-21, Montreal, Canada.*

Teerling, M., Pieterse, W., Janssen, M. & Klievink, B. (2008). Multi-channel Management Workshop. *DG.O2008, The Proceedings of the 8th Annual International Digital Government Research Conference, May 18-21, Montreal, Canada.*

Pieterse, W., Teerling, M. & Ebbers, W. (2008). Channel Perceptions and Usage; Beyond Media Richness Factors. *Lecture Notes in Computer Science 5184*, pp. 219-230.

Pieterse, W. & Ebbers, W. (2007). The Multi-Channel Citizen: A study of the Use of Service Channels by Citizens in the Netherlands. In: A. Grönlund, H.J. Scholl, M.A. Wimmer (eds.) *Electronic Government, 6th International EGOV Conference; Proceedings of ongoing Research, Project Contributions and Workshops*, pp. 63-71. Linz: Trauner Druck.

Pieterse, W., Schoonderbeek, W., Verboon, P. & Van Kruchten, J. (2007). Citizen Initiated Contacts: Fitting Personal Preferences, Task and Situation to Channel Choice. In: A. Grönlund, H.J. Scholl, M.A. Wimmer (eds.) *Electronic Government, 6th International EGOV Conference; Proceedings of ongoing Research, Project Contributions and Workshops*, pp. 55-62. Linz: Trauner Druck.

Pieterse, W. & Van Dijk, J. (2007). Channel Choice Determinants; An exploration of the factors that determine the choice of a service channel in citizen initiated contacts. *Proceedings of the DG.O 2007 Conference*. Philadelphia, PA.

van Deursen, A. and Pieterse, W. (2006) The Internet as a service channel in the Public Sector, *Proceedings of the ICA Conference*, Dresden, Germany, 2006.

Pieterse, W., & van Dijk, J. (2006). Governmental service channel positioning. In A. Gronlund, H. J. Scholl, K. V. Andersen & M. A. Wimmer (Eds.), *Communication Proceedings of the Fifth International EGOV Conference 2006*. Krakow, Poland: Trauner Druck.

van der Geest, T., Pieterse, W. & de Vries, P. (2005). Informed Consent to Address Trust, Control, and Privacy Concerns in User Profiling. *Paper presented at the UM2005 conference in Edinburg, Scotland.*

Pieterse, W., Ebbers, W. & Dijk, J. van. (2005). The Opportunities and Barriers of User Profiling in the Public Sector. *Lecture Notes in Computer Science, Vol. 3591*, 269-280.

External reports

Balakirsky, P.J.R., Dijk, J.A.G.M. van., Capelleveen, E. van., Ebbers, W., Wijngaert, L. van., Pieterse, W.J. & Bloksma, N. (2010, to appear). *Vernieuwing Rijksdienst. Programma Overheid voor de Toekomst - ICT. De Digitale Wereld Draait Door*. Den Haag: Ministerie van Algemene Zaken.

Pieterse, W. (2009). *Multi-Channelling bij Nederlandse gemeenten: Visies, percepties en ervaringen rondom Multi-Channel Management*. KiB D2.1.1. Enschede: Telematica Instituut.

May/2010

w.j.pieterson@utwente.nl

- Pieterse, W. & Teerling, M. (2009). *Een Check op Chat: Een exploratie van de mogelijkheden van chat als dienstverleningskanaal*. KiB D1.6.1. Enschede: Novay.
- Pieterse, W. (2009). *E-assistentie: Trainen van klanten als middel voor kanaalsturing*. KiB D1.6.4. Enschede: Novay.
- Pieterse, W. (2009). *Kanaalsturing in de praktijk: SVB informeert door middel van SMS*. KiB D1.6.6. Enschede: Novay.
- van de Wijngaert, L., Pieterse, W. & Teerling, M. (2009). *Kanalen in Balans - Cross Case Analyse - Lessen uit kanaalsturing pilots*. KiB D1.5.1. Enschede: Novay.
- van de Wijngaert, L., Pieterse, W., Jansen, J. & van Dijk, J. (2009). *Gebruikersonderzoek voor Antwoord@ voor bedrijven*. Enschede: Universiteit Twente.
- Fielt, E., Janssen, M., Klievink, B. & Pieterse, W. (2008). *Internationale lessen voor multi-channel management; Een studie naar praktijkervaringen in Europa, Canada en Australië*. Enschede: Telematica Instituut.
- Jansen, J., Teerling, M.L., Ebbers, W., van der Geest, T. & Pieterse, W. (2008) *Segmentatie, grip op klanten*. Enschede: Telematica Instituut.
- Pieterse, W. & Teerling, M. (2008). *Activerium Apeldoorn; Nulmeting December 2008*. Enschede: Telematica Instituut.
- Pieterse, W. & Teerling, M. (2008). *KanaalKeuze; Klanten kiezen kanalen*. Enschede: Telematica Instituut
- Pieterse, W., Teerling, M. & Jansen, P. (2008). *Kanaalsturing; Verleid klanten naar de gewenste kanalen*. Enschede: Telematica Instituut
- Pieterse, W. (2008). *Kanaalstrategie; Op weg naar de ideale multichannelmanagementstrategie*. Enschede: Telematicat Instituut.
- Pieterse, W. (2008). *Aanbevelingen multichannelstrategie Gemeenten*. Enschede: Telematica Instituut
- Teerling, M. & Pieterse, W. (2008). *Kanaalgebruik; Klanten gebruiken kanalen*. Enschede: Telematica Instituut.
- Teerling, M. & Pieterse, W. (2008). *Handleiding Case Kanaalpret*. Enschede: Telematica Instituut.
- Pieterse, W., Teerling, M., Klievink, B., Lankhorst, M., Janssen, M. & Boekhoudt, P. (2007). *Multichannel Management: De stand van zaken*. Enschede: Telematica Instituut.
- Van Dijk, J.A.G.M., Hanenburg, M.H.M. & Pieterse, W.J. *Gebruik van Nederlandse elektronische overheidsdiensten in 2006*. Enschede: Universiteit Twente
- van der Geest, T., van Dijk, J. & Pieterse, W. (Eds.). *Alter Ego, State of the Art on User Profiling*. Enschede: Telematica Instituut

Internal Reports

- Pieterse, W. (2010). *Samenhang Publiekscommunicatie. Een inventarisatie van de mogelijkheden tot voorspelling van kanaalgebruik bij Postbus 51*. Enschede: Center for e-Government Studies.
- Pieterse, W. (2009). *Adviesnota Multi-Channel Management Belastingdienst, Ref. O&M/2009/109064*. Utrecht: Belastingdienst, Centrum voor Proces- en Productontwikkeling, Sector Onderzoek en Marketing.

May/2010

w.j.pieterson@utwente.nl

Pieterse, W. (2007). *Herinrichting Telefonie Ontwikkelingen binnen het telefoonkanaal*. Ref. O&M/2007 / 251 / 10024. Utrecht: Belastingdienst, Centrum voor Proces- en Productontwikkeling, Sector onderzoek en marketing.

Arendsen, R., Pieterse, W., Van der Geest, T. & Karreman, J. (2007). *Een nieuwe website van de Belastingdienst. Reflectie door het onderzoeksprogramma ICT en Overheidsorganisaties*. Enschede: Universiteit Twente.

Pieterse, W. (2006). *De Belastingdienst en Dienstverleningskanalen*. Enschede: Universiteit Twente, Utrecht: Belastingdienst/Centrum voor Proces- en Productontwikkeling.

Oral Presentations

Pieterse, W. (2010). *Hoe centraal staat de burger in uw gemeente? Workshop met Sdu Information Solutions*. Beurs Overheid & ICT 2010, 27-04-2010.

Pieterse, W. (2009). *Multi-Channel Management. Het Antwoord op Antwoord@*. Webinar Proces & Document, 12-11-2009.

Pieterse, W. (2009). *Channel Choice: Citizens' Channel Behavior and. Public Service Channel Strategy*. Chicago, IL: Northwestern University, 23-09-2009.

Pieterse, W. (2009). *Channel Integration in Governmental Service Delivery the Effects on Citizen Behavior and Perceptions*. Linz: Johannes Kepler Universität, 01-09-2009.

Pieterse, W. (2009). *Overheidsdienstverlening: De klant centraal*. Gemeente De Wolden, 28-08-2009.

Pieterse, W. (2009). *Kanalen en Dienstverlening: Inzichten over klantgedrag en multi-channel management*. Gemeente Delden, 25-08-2009.

Pieterse, W. (2009). *Multi-Channel Management: Citizens' Channel Behavior and Channel Strategy*. Universiteit Utrecht, 17-06-2009.

Pieterse, W. (2009). *Adviesnota Multi-Channel Management: Adviespresentatie*. Utrecht: Belastingdienst, 11-06-2009.

Pieterse, W. (2009). *CFES: Stimulering en Sturing van Innovatie*. Enschede: Center for e-Government Studies, 28-05-2009

Pieterse, W. (2009). *Service Channels: Channel Behavior and Channel Management*. Nescor Colloquium, 16-04-2009.

Pieterse, W. (2009). *Channel Choice: Citizens' Channel Behavior*. Seminar Channel Choice and Channel Management: From Theory to Practice, Enschede: Universiteit Twente, 26-03-2009.

Pieterse, W. (2009). *KanaalKeuze. Onderzoek bij de Belastingdienst*. Den Haag: Ministerie van Financiën, 13-01-2009.

Pieterse, W. (2008, January 9). *Kanaalkeuze en Kanaalgebruik eerste inzichten uit Kanalen in Balans*. Enschede: Telematica Instituut. Presentation at the PMC Meeting.

Pieterse, W. (2008, April, 24). Seminar Kanalen in Balans - zicht op kanalenbeheer Workshop 1: Kanaliseren van Klanten Deel 2. Enschede: Telematica Instituut. Presentation at the Channels in Balance Meeting.

Pieterse, W. (2008, May 18). *Multi-Channel Management. Channel Strategies and Marketing*. Enschede: University of Twente, Presentation at the DG.O conference.

Pieterse, W. (2008, May 23). *The role of Commitment to Change in Public Organizations*. Enschede: University of Twente, Presentation at the ICA conference.

- Pieterse, W. (2008, June). *Kanaalkeuze onderzoek Belastingdienst*. Enschede: Universiteit Twente.
Presentation at the Belastingdienst MCM Masterclass.
- Pieterse, W. (2008, June). *Kanaalsturing, Case Kanaalpret*. Enschede: Universiteit Twente.
Presentation at the Belastingdienst MCM Masterclass.
- Pieterse, W. (2008, July 8). *Kanalen in Balans: MCM strategie onderzoek (D2.1)*. Enschede: Telematica Instituut. Presentation at the PMC Meeting.
- Pieterse, W. (2008, September 2). *Channel Perceptions and Usage: Beyond Media Richness Factors*. Enschede: University of Twente, Presentation at the EGOV conference.
- Pieterse, W. (2008, September 16). *Kanalen in Balans MCM strategie onderzoek*. Enschede: Universiteit Twente, Presentation at the Ministry of Internal Affairs.
- Pieterse, W. (2008, September 23). *Kanaalsturing gemeente 's-Hertogenbosch: Onderzoeksresultaten*. Enschede: Universiteit Twente, Presentation at the Municipality of 's-Hertogenbosch
- Pieterse, W. (2008, Oktober 09). *Kanalen in Balans: Kanaalstrategie en Kanaalsturing*. Enschede: Universiteit Twente, Presentation at the EGEM i-Teams meeting.
- Pieterse, W. (2008, November 26). *Kanaalkeuze onderzoek Belastingdienst*. Enschede: Universiteit Twente. Presentation at the Belastingdienst MCM Masterclass.
- Pieterse, W. (2008, November 26). *Kanaalsturing, Case Kanaalpret*. Enschede: Universiteit Twente. Presentation at the Belastingdienst MCM Masterclass.
- Pieterse, W. (2007) *Het Huidige en Toekomstige Gebruik van Gemeentelijke Digitale Diensten. Presentation at the NVVB Conference*. Assen: Motel Van der Valk.
- Pieterse, W. (2007). *Channel Choice. Presentation at the CTIS Colloquium*. Enschede: University of Twente.
- Pieterse, W. (2006). *Governments and Multichanneling: Channel Positioning Strategies for the future. Presentation at the third annual conference of the Netherlands Institute of Government*. Amsterdam: Free University.
- Pieterse, W. (2006). *Wie Weet Wat Willem Wever Wil? Een aantal stellingen over de e-Overheid. Presentation at the E-Overheid.next conference*. Amsterdam: EXPOXXI
- Pieterse, W. (2006). *Hoe 'manage' ik mijn dienstverleningskanalen? Lessen over Multi-Channeling. Presentation at the Autumn conference of Logeion*. Amsterdam: NEMO science center.

Other

- van de Wijngaert, L. & Pieterse, W. (2009) (eds.). *Projecten en onderzoekers van het Center for e-Government Studies*. Enschede: Universiteit Twente.
- Ebbers, W., Jansen, W., Van Deursen, A. & Pieterse, W. (2007). *Elektronische overheid: spelmaker of spelbreker? Staatscourant, 26, p. 6*