



## **Digitale dienstverlening en Individuele minimatoeslag in de gemeente Nissewaard**

**Een onderzoek naar de factoren die van invloed  
zijn op de intentie tot het gebruik van digitale  
dienstverlening**

Student: Esmeralda Sterrenburg  
Studentnummer: 463829  
Begeleider: dr. V. Homburg  
Tweede lezer: dr. B. George  
Datum: december 2018

GEMEENTE  
**NISSEWAARD**

## Voorwoord

Na 2 jaar lang de avondopleiding bestuurskunde aan de Erasmus Universiteit te hebben gevolgd, rond ik de opleiding af met een thesis over digitale dienstverlening binnen het sociaal domein. Als klantmanager schuldbemiddeling ben ik elf jaar werkzaam in het sociaal domein, waarvan 10 jaar bij de gemeente Nissewaard. De gemeente is continu bezig met het optimaliseren van haar dienstverlening richting burgers. Het digitaliseren van dienstverlening draagt bij aan de optimalisatie. Denk hierbij aan het digitaal aanvragen van een identiteitsbewijs. Er wordt veelal gedacht dat digitale dienstverlening makkelijker, sneller en klantvriendelijker is. Door mijn ervaring in het sociaal domein is bij mij de interesse ontstaan om te onderzoeken of burgers die afhankelijk zijn van sociale voorzieningen, de intentie hebben om digitale dienstverlening te gebruiken. Is het voor hen makkelijker, sneller en klantvriendelijker?

Dit moment wil ik gebruiken om mijn begeleider dr. Vincent Homburg te bedanken voor zijn inzet, ondersteuning en motivatie in een tijd die soms wel moeilijk voor mij was. Zijn manier van begeleiden heeft tot dit resultaat geleid. Tevens wil ik dr. Bert George bedanken voor de feedback om de thesis tot een beter resultaat te brengen.

Mijn grootste dank gaat uit naar mijn ouders die onder andere elke maandag- en donderdagavond, voorafgaand aan het college, voor een warme maaltijd zorgden. Verder wil ik nog de rest van mijn familie, vrienden, medestudenten en collega's bedanken voor de steun en motivatie. Als allerlaatst bedank ik in persoon het afdelingshoofd Michel van Gorp, die het volgen van deze studie mogelijk heeft gemaakt.

Esmeralda Sterrenburg

December 2018

## Samenvatting

Dit onderzoek richt zich op de factoren die de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening (e-government) door burgers kunnen voorspellen. Het onderzoek wordt uitgevoerd in de gemeente Nissewaard, onder potentiële aanvragers van de Individuele minimatoeslag. Er wordt onderzocht of de bestaande theorie omtrent de acceptatie van technologie in de empirie stand houdt. De onderzoeksvraag luidt: *‘Welke factoren verklaren de intentie tot het gebruik van e-government door burgers binnen de gemeente Nissewaard, met betrekking tot de Individuele minimatoeslag?’*.

E-government is vanuit het gedachtengoed ontstaan dat met behulp van internettechnologie publieke dienstverlening aan burgers en bedrijven efficiënter kan worden verleend (Homburg, 2008, pp. 88-89). E-government kent vier niveaus van dienstverlening, waaronder informatieniveau en transactioniveau. Op transactioniveau richt de overheid zich op het digitaal tot stand brengen van overeenkomsten tussen burgers en de organisatie onderling (Van Deursen et al., 2007, p. 12). De ambitie van e-government is het zoveel mogelijk aanbieden van diensten op transactioniveau (Bekkers, 2001, p. 280). Het veranderen van aanbod in dienstverlening vergt verandering van de burger als gebruiker. Door een verschuiving van paradigma (van informatieniveau naar transactioniveau) tracht de overheid dienstverlening via e-government op de behoeften van de burger aan te laten sluiten. Inzicht in de behoeften en competenties van burgers zijn belangrijk om de aansluiting op de dienstverlening te kunnen realiseren.

In 2017 is de gemeente Nissewaard gestart met de keuze tussen het schriftelijk en het digitaal aanvragen van de jaarlijkse Individuele minimatoeslag (Imt). Burgers met een inkomen tot 110% van het bijstandsniveau komen voor de Individuele minimatoeslag in aanmerking. Zij behoren op economisch vlak tot de zwakste groep van de samenleving. De strekking van de toeslag is een tegemoetkoming voor onverwachte hoge uitgaven voor burgers met een langdurig laag inkomen (Gemeente Nissewaard, 2017). In het jaar 2017 zijn er 3454 aanvragen voor de Individuele minimatoeslag toegekend, waarvan 366 schriftelijk. De toegankelijkheid en het verkrijgen van de minimatoeslag is vanwege de financiële afhankelijkheid belangrijk.

Uit literatuuronderzoek blijkt dat volgens het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology model (UTAUT) van Venkatesh (2003) uitkomst- en inspanningsverwachtingen, sociale invloed en faciliterende condities de intentie tot het gebruik van nieuwe technologie verklaren (Venkatesh et al., 2012, p. 159). Doordat het model op rationale componenten is

gebaseerd, zijn de institutionele determinanten 'vertrouwen in het internet' en 'vertrouwen in de overheid' uit het Trust and Risk in e-government adoption (Bélanger & Carter, 2008) aan het UTAUT model toegevoegd. Van de Digital Divide theorie zijn de determinanten 'online informatie zoeken' en 'internetgebruik' (Bélanger & Carter, 2009) aan het UTAUT model toegevoegd. De potentiële lmt-gerechtigde burgers (N = 2983) zijn door middel van een survey ondervraagd.

De verkregen data is aan de hand van multi-pele lineaire regressie geanalyseerd. Het model verklaart voor 59,7% de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening onder de lmt-gerechtigden van de gemeente Nissewaard. Van de acht variabelen blijken de variabelen 'sociale invloed' ( $p < 0.001$ ) en 'online informatie zoeken' ( $p < 0.01$ ) significant zijn. In tegenstelling tot de theorie blijkt dat in de empirie de druk van de sociale omgeving én de mate van het online zoeken naar informatie, de intentie van potentiële aanvragers om digitaal de lmt aan te vragen beïnvloeden. Onderstaand figuur bevat een weergave van het antwoord op de hoofdvraag.



Om de verklaarde variantie van de intentie tot het gebruik van (nieuwe) technologie binnen het sociaal domein te verhogen en de theorie omtrent de acceptatie van technologie te verrijken, verdient het de aanbeveling om vervolgonderzoek te verrichten waarbij kenmerken zoals lage taalvaardigheid en opleidingsniveau in het onderzoek worden meegenomen. Tevens wordt onderzoek bij een andere gemeente of overheidsinstantie met een soortgelijke doelgroep aanbevolen, om te onderzoeken of het tot andere resultaten leidt. Daarnaast is het interessant om te weten of er andere onderzoeksuitkomsten zijn wanneer het niet om een specifieke sociale voorziening gaat.

Nu er kwantitatief onderzoek binnen de gemeente Nissewaard is verricht, zou kwalitatief onderzoek kunnen worden uitgevoerd om de belevenis van de burger in de digitale wereld specifiek in kaart te brengen. Het is wenselijk om te onderzoeken of de gemeente invloed kan uitoefenen op het verhogen van de digitale vaardigheden van de burger. Het DigiTaalhuis Nissewaard is opgericht om de taalvaardigheden van de burger te verbeteren. Er worden cursussen aangeboden om de burger 'digisterker' te maken. Het verdient de aanbeveling om te onderzoeken of de laag taalvaardige en laag digivaardige burger het DigiTaalhuis weet te vinden en of het aanbod voldoende is.

## INHOUDSOPGAVE

<b>Voorwoord</b> .....	<b>2</b>
<b>Samenvatting</b> .....	<b>3</b>
<b>1. Inleiding</b> .....	<b>8</b>
<b>1.1 Aanleiding</b> .....	<b>8</b>
<b>1.2 Probleemstelling</b> .....	<b>9</b>
1.2.1 Doelstelling.....	9
1.2.2 Vraagstelling.....	9
<b>1.3 Relevantie</b> .....	<b>10</b>
1.3.1 Wetenschappelijke relevantie .....	10
1.3.2 Maatschappelijke relevantie .....	11
<b>1.4 Onderzoeksozet</b> .....	<b>11</b>
<b>1.5 Leeswijzer</b> .....	<b>12</b>
<b>2. Literatuur review: de adoptie van technologie</b> .....	<b>13</b>
<b>2.1 Zoekstrategie</b> .....	<b>13</b>
<b>2.2 Het begrip e-government</b> .....	<b>14</b>
<b>2.3 De intentie tot het gebruik van technologie</b> .....	<b>15</b>
2.3.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT).....	15
<b>2.4 Het gebruik van technologie in het sociaal domein</b> .....	<b>16</b>
2.4.1 Sociaal domein .....	16
2.4.2 Vertrouwen en risico's in de adoptie van e-government.....	17
2.4.3 Digitale kloof (Digital Divide).....	18
<b>2.5 Hypothesen &amp; Conceptueel model</b> .....	<b>20</b>
2.5.1 Definities & Hypothesen .....	21
2.5.2 Conceptueel model.....	23
<b>2.6 Conclusie</b> .....	<b>24</b>
<b>3 Methodologie</b> .....	<b>26</b>
<b>3.1 Methode &amp; onderzoekstechniek</b> .....	<b>26</b>
<b>3.2 Operationalisering</b> .....	<b>26</b>
<b>3.3 Validiteit en Betrouwbaarheid</b> .....	<b>33</b>
3.3.1 Interne validiteit .....	33
3.3.2 Externe validiteit.....	34
3.3.3 Betrouwbaarheid.....	34
<b>4. Analyse</b> .....	<b>35</b>
<b>4.1 Data beschrijving</b> .....	<b>35</b>
<b>4.2 Betrouwbaarheidsanalyse van het onderzoek</b> .....	<b>36</b>

<b>4.3</b>	<b>Vooronderstelling Multipele Lineaire Regressie .....</b>	<b>37</b>
4.3.1.	Vooronderstelling: de normaal verdeling .....	37
4.3.2	Vooronderstelling: homoscedastisch.....	38
4.3.3	Vooronderstelling: afwezigheid van autocorrelatie .....	39
4.3.4	Vooronderstelling: multicollineariteit .....	39
<b>4.4</b>	<b>Multipele lineaire regressie analyse .....</b>	<b>40</b>
<b>4.5</b>	<b>Slotanalyse .....</b>	<b>41</b>
<b>5.</b>	<b>Conclusie &amp; Aanbevelingen .....</b>	<b>43</b>
<b>5.1</b>	<b>Beantwoording hoofdvraag &amp; deelvragen .....</b>	<b>43</b>
<b>5.2</b>	<b>Betekenis theoretisch onderzoek .....</b>	<b>46</b>
<b>5.3</b>	<b>Aanbevelingen.....</b>	<b>47</b>
<b>5.4</b>	<b>Reflectie van het onderzoek.....</b>	<b>48</b>
<b>Bijlage 1.....</b>	<b>.....</b>	<b>54</b>
<b>Bijlage 2 Vragenlijst: de digitale aanvraag van de Individuele minimatoeslag.....</b>	<b>.....</b>	<b>56</b>

## OVERZICHT FIGUREN

Figuur 1	Onderzoeksontwerp .....	12
Figuur 2	Basic Concept Underlying User Acceptance Models (Venkatesh et al., 2003).....	15
Figuur 3	Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012).....	16
Figuur 4	Trust and risk in e-government adoption (Bélanger & Carter, 2008) .....	18
Figuur 5	Digital Divide and e-government usage (Bélanger & Carter, 2009).....	20
Figuur 6	Conceptueel model voor het verklaren van de intentie tot gebruik van e-government door burgers met een kwetsbaar economische status .....	24
Figuur 7	Histogram intentie tot gebruik	
Figuur 8	Normal P-P plot van intentie tot gebruik.....	37
Figuur 9	Scatterplot .....	38
Figuur 10	Antwoord op hoofdvraag .....	46

## OVERZICHT TABELLEN

Tabel 1	Gebruik van e-government .....	27
Tabel 2	Intentie tot gebruik .....	28
Tabel 3	Uitkomstverwachting.....	28
Tabel 4	Inspanningsverwachting .....	29
Tabel 5	Sociale Invloed .....	29
Tabel 6	Faciliterende condities .....	30
Tabel 7	Vertrouwen in het internet.....	31
Tabel 8	Vertrouwen in de overheid.....	31
Tabel 9	Online informatie .....	32
Tabel 10	Internetgebruik.....	33
Tabel 11	Digitale aanvraag dienstverlening .....	36
Tabel 12	Betrouwbaarheidsanalyse.....	36

Tabel 13 Resultaten multipele lineaire regressie analyse .....	40
Tabel 14 Resultaten hypothesen .....	41
Tabel 15 Toets op normaliteit van de afhankelijke variabelen.....	54
Tabel 16 Outliers .....	54
Tabel 17 Cases .....	54
Tabel 18 Afwezigheid van autocorrelatie .....	54
Tabel 19 Coëfficiënten.....	55
Tabel 20 ANOVA toets .....	55

## 1. Inleiding

*“Digitalisering biedt de samenleving veel voordelen en kansen. Tegelijkertijd mag de burger niet de dupe worden van verdergaande digitalisering bij de overheid”* (Raad van State, 2018, p. 2).

De Raad van State stelt vast dat de relatie tussen burger en overheid bij publieke dienstverlening de wetgever onvoldoende voorzieningen treft voor de burger die geen weg weet in de digitalisering (2018, p. 2). E-government (digitale overheidsdienstverlening) is vanuit het gedachtegoed ontstaan dat met behulp van internettechnologie publieke dienstverlening aan burgers en bedrijven efficiënter kan worden verleend (Homburg, 2008, pp. 88-89). Het idee achter e-government is dat het tijdsbesparing, kostenbesparing en vereenvoudiging van de toegang tot diensten biedt, die tevens het imago van de overheid kunnen verbeteren (Silcock, 2001, p. 88-89). E-government kent vier niveaus van dienstverlening, waar transactioniveau er één van is. Op dit niveau richt de overheid zich op het digitaal tot stand brengen van overeenkomsten tussen burgers en de organisatie onderling (Van Deursen et al., 2007, p. 12). De ambitie van e-government is het zoveel mogelijk aanbieden van diensten op transactioniveau (Bekkers, 2001, p. 280).

In 2006 en 2010 is de Nederlandse overheid gestart met een onderzoek naar het gebruik van e-government vanuit het burgerperspectief. De motivatie en het gedrag van burgers bij het gebruik van e-government werd onderzocht (Van de Wijngaert et al. 2011, p. 7). De essentie van het e-governmentbeleid is om de diensten zodanig op de burger te laten aansluiten, dat het gebruikersaantal toeneemt en digitale kloof onder de burgers afneemt. Vertrouwen, bescherming van persoonsgegevens, privacy, (gebrek aan) motivatie, digitale toegang en digitale vaardigheden worden vanuit een wetenschappelijk oogpunt in ontwikkelde en ontwikkelingslanden gezien als factoren die van invloed zijn op het gebruik van e-government (United Nations, 2012, p 106; Van Dijk et al., 2007, p. 155).

### 1.1 Aanleiding

Het Programma Overheidsloket 2000 is ontwikkeld om vanuit een één-loket gedachte de kwaliteit van de dienstverlening aan burgers en bedrijven te verbeteren. Door de komst van de digitale identiteit (DigiD) kan beroep op overheidsdienstverlening op een elektronische wijze plaatsvinden. Het veranderen van aanbod in dienstverlening vergt verandering van de burger als gebruiker. De overheid dient te voorkomen dat burgers worden uitgesloten met de wijze waarop



diensten worden aangeboden. Door een verschuiving van paradigma in het aanbieden van dienstverlening, tracht de overheid dienstverlening via e-government op de behoeften van de burger aan te laten sluiten. Inzicht in de behoeften en competenties van burgers zijn belangrijk om de aansluiting op de dienstverlening te kunnen realiseren. Wat willen én kunnen burgers als het gaat om de wijze van het aanvragen en verstrekken van publieke dienstverlening?

## 1.2 Probleemstelling

In 2017 is de gemeente Nissewaard gestart met de keuze in het digitaal aanvragen en verstrekken van de jaarlijkse Individuele minimatoeslag (Imt). Burgers met een inkomen tot 110% van het bijstandsniveau komen voor de Individuele minimatoeslag in aanmerking. Zij behoren op economisch vlak tot de zwakste groep van de samenleving. De strekking van de toeslag is een tegemoetkoming voor onverwachte hoge uitgaven voor burgers met een langdurig laag inkomen (Gemeente Nissewaard, 2017). In het jaar 2017 zijn er 3454 aanvragen voor de Individuele minimatoeslag toegekend, waarvan 366 schriftelijk.

De toegankelijkheid en het verkrijgen van de minimatoeslag is vanwege de financiële afhankelijkheid belangrijk. Volgens het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology model (UTAUT) van Venkatesh (2003) verklaren uitkomst- en inspanningsverwachtingen, sociale invloed en faciliterende condities de intentie tot het gebruik van nieuwe technologie (Venkatesh et al., 2012, p. 159). Omwille van de economische status van Imt-gerechtigden wordt bij deze doelgroep de intentie tot het gebruik van e-government onderzocht. Hiermee komen we tot de doelstelling van het onderzoek.

### 1.2.1 Doelstelling

De doelstelling van het onderzoek is het toetsen van de UTAUT-theorie toegepast op de sociale zekerheid. De toetsing gebeurt door de hypothesen ten aanzien van de intentie tot het elektronisch aanvragen van de Individuele minimatoeslag door burgers van de gemeente Nissewaard, te confronteren met data vanuit een survey onder potentiële aanvragers uit Nissewaard.

### 1.2.2 Vraagstelling

De hoofdvraag van het onderzoek luidt:

Welke factoren verklaren de intentie tot het gebruik van e-government door burgers binnen de gemeente Nissewaard, met betrekking tot de Individuele minimatoeslag?

Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden zijn de volgende deelvragen geformuleerd.

1. *Welke hypothesen met betrekking tot het gebruik van elektronische publieke dienstverlening in het sociale domein kunnen uit de literatuur worden afgeleid?*
2. *Welke conclusie kan worden getrokken na confrontatie van hypothesen met data uit de survey onder de lmt gerechtigden uit Nissewaard?*
3. *Welke verklaring kan er voor de resultaten worden gegeven?*

## 1.3 Relevantie

### 1.3.1 Wetenschappelijke relevantie

Het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology model (UTAUT) van Venkatesh et al. (2003) verklaart welke factoren van invloed zijn op de intentie tot het gebruik van nieuwe technologie. Er zijn onderzoeken gedaan naar de intentie tot het gebruik van e-government bij het verstrekken van diensten waar voor de burger minimale maatschappelijke en financiële afhankelijkheid aan verbonden is. Bestaande onderzoeken naar informatie- en communicatietechnologie in het sociaal domein worden voornamelijk vanuit het organisatieperspectief uitgevoerd (Henman & Adler, 2003). De onderzoeken zijn vooral gericht op de dienstverlenende organisaties en de verschuivingen in macht tussen de organisaties. In mindere mate wordt vanuit het daadwerkelijke klantperspectief onderzoek gedaan naar het verklaren waarom burgers al dan niet gebruik maken van e-government public service delivery. Dit onderzoek richt zich op de toetsing van de UTAUT theorie met betrekking tot het gebruik van e-government binnen het sociaal domein, met name gericht op een sociaal economisch kwetsbare doelgroep. Het onderzoek kan worden gezien als een uitbreiding van het UTAUT-model. Uit verschillende onderzoeken (Van Dijk et al., 2007) is gebleken dat het wenselijk is andere determinanten in het onderzoek mee te nemen om de intentie tot het gebruik van e-government te onderzoeken. Uit het onderzoek van de Verenigde Naties (2012) blijkt dat digitale vaardigheden (Bélanger & Carter, 2009) en vertrouwen in het internet en de overheid (Bélanger & Carter, 2008), een rol spelen in de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening. De factoren vertrouwen en digitale vaardigheden maken geen onderdeel van het UTAUT-model uit. Er wordt onderzocht of de theorie over de intentie tot het gebruik maken van e-government geldt voor alle burgers, of beperkt de reikwijdte van de theorie zich en lopen burgers met een laag economische status het risico tot uitsluiting van dienstverlening.

### 1.3.2 Maatschappelijke relevantie

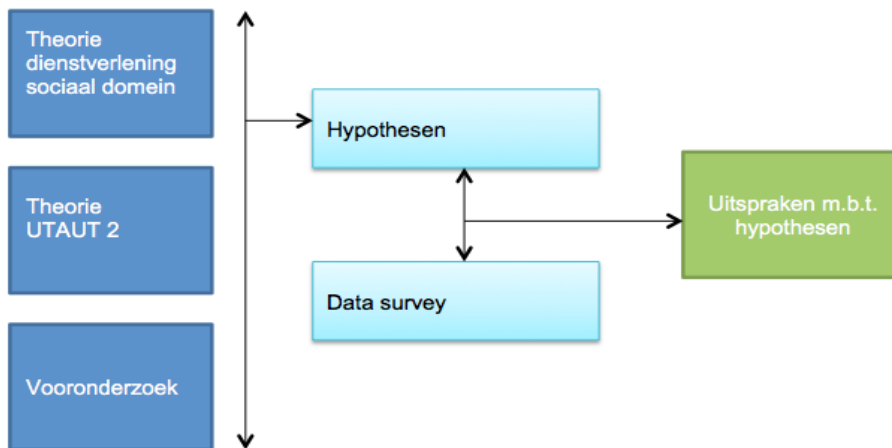
Lenk en Traunmüller (2002) in (Lofstedt, 2012, p. 48) geven aan dat e-government onder andere vanuit het burgerperspectief dient te worden onderzocht. Door het digitaliseren van diensten is het van maatschappelijk belang dat de overheid de doelgroep met e-government bereikt. Er is veel onderzoek gedaan naar e-government op nationaal overheidsniveau, maar weinig op lokaal overheidsniveau (Lofstedt, 2012, p. 48). Lokale overheden hebben specifieke vereisten en zijn vanwege hun demografische kenmerken uniek. De voorwaarden van dienstverlening op lokaal niveau ten opzichte van nationaal niveau zijn onder andere de beperkte middelen (Lofstedt, 2012, p. 48) en specifieke dienstverlening voor een kenmerkende doelgroep. Volgens Lofstedt (2012) is er meer onderzoek naar de acceptatie van e-government noodzakelijk om lokale overheden te kunnen assisteren in het verbeteren van de kwaliteit en efficiëntie van digitale dienstverlening. Zijn er burgers die tussen wal en schip vallen? Biedt e-government deze doelgroep snelle, toegankelijke en efficiënte dienstverlening? Door verklaringen te zoeken voor de intentie tot het gebruik van e-government kan een lokale overheid onderzoeken of met dienstverlening via e-government sprake is van aansluiting op de behoeften van de burger.

### 1.4 Onderzoeksopzet

Het onderzoek wordt in opdracht van de gemeente Nissewaard uitgevoerd. De gemeente Nissewaard betreft een middelgrote gemeente met een hoog aantal lage inkomens. Vanwege de beschikbare tijd beperkt het onderzoek zich naar e-government en de Individuele minimatoeslag.

Vanuit het literatuuronderzoek worden determinanten afgeleid die de intentie tot het gebruik van e-government kunnen verklaren. Aan de hand van de determinanten worden de hypothesen en het conceptueel model opgesteld. Om de hoofdvraag te kunnen beantwoorden, wordt er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd omdat hiermee in de breedte van generaliseerbaarheid de vraagstelling met de empirische werkelijkheid wordt geconfronteerd (Verschuren & Doorewaard, 2015, pp. 75, 158). De onderzoeksstrategie betreft het uitzetten van een survey bij potentiële aanvragers van de Individuele minimatoeslag om te kunnen verklaren waarom zij wel of niet gebruik van technologie (willen) maken. De vragenlijst wordt per post naar de gerechtigde burgers en leden van de klankbordgroep verstuurd.

De vragenlijst wordt gebaseerd op eerdere onderzoeken naar factoren die de intentie tot het gebruik van technologie meten. Onderstaand figuur betreft een weergave van de bestudering van de kernbegrippen en wetenschappelijke literatuur om tot een antwoord op de hoofdvraag te komen.



Figuur 1 Onderzoeksontwerp

## 1.5 Leeswijzer

Het onderzoek is in verschillende hoofdstukken onderverdeeld. Het eerste hoofdstuk betreft de inleiding waar de aanleiding, het doel van het onderzoek en de hoofdvraag worden beschreven. In het tweede hoofdstuk wordt een theoretische verkenning met betrekking tot de acceptatie van technologie, e-government en het conceptueel model van het onderzoek weergegeven. Het tweede hoofdstuk wordt afgesloten met een antwoord op de eerste deelvraag *‘Welke hypothesen met betrekking tot het gebruik van elektronische publieke dienstverlening in het sociale domein kunnen uit de literatuur worden afgeleid?’*. In het derde hoofdstuk worden de onderzoeksmethode, de kernbegrippen en de operationalisatie beschreven. Vervolgens wordt in het vierde hoofdstuk de resultaten van het kwantitatieve onderzoek beschreven, waardoor de tweede deelvraag *‘Welke conclusie kan worden getrokken na confrontatie van hypothesen met data uit de survey onder de lmt gerechtigden uit Nissewaard?’* en derde deelvraag *‘Welke verklaring kan er voor de resultaten worden gegeven?’* kunnen worden beantwoord. Tot slot wordt in hoofdstuk 5 de conclusie en daarmee de beantwoording van de hoofdvraag geformuleerd.

## 2. Literatuur review: de adoptie van technologie

In dit hoofdstuk wordt de aanverwante theorie toegelicht om deelvraag één ‘*Welke hypothesen met betrekking tot de intentie tot gebruik van elektronische publieke dienstverlening in het sociale domein kunnen uit de literatuur worden afgeleid?*’ te kunnen beantwoorden. Het hoofdstuk is opgebouwd uit de segmenten e-government, de factoren die van invloed zijn op de intentie tot het gebruik van technologie en het gebruik van technologie specifiek in het sociale domein. Aan de hand van de gekozen theorie wordt beschreven welke hypothesen uit de literatuur kunnen worden afgeleid. De hypothesen zijn het startpunt voor dit toetsend onderzoek en worden met de empirie geconfronteerd. Het conceptueel model geeft richting aan de informatie uit de wetenschappelijke theorie en maakt zichtbaar welke variabelen leiden tot de intentie tot gebruik van technologie.

### 2.1 Zoekstrategie

In dit onderzoek wordt onderzocht welke factoren de intentie tot het gebruik van e-government verklaren. In september, november en december 2017 is er systematisch literatuuronderzoek verricht om de variabelen van UTAUT (Venkatesh et al., 2003), Trust and Risk (Bélanger & Carter, 2008), Social Choice Theory (Arrow, 1951), Social Welfare (Bergson, 1938), Information Technology and Social Security (Henman & Adler, 2003) en Digital Divide (Bélanger & Carter, 2009) te kunnen identificeren. Er is gebruik gemaakt van een tweetrapsstrategie door eerst relevante scripties uit de scriptiedatabank te bestuderen. De scripties zijn van de Erasmus Universiteit en de Universiteit Twente afkomstig en zijn gebruikt als eerste oriëntatie om relevante zoektermen en theoretische oriëntaties te ontdekken. De bronnen van de scripties zijn ook bestudeerd. In de tweede stap zijn de databases Scholar en Web of Science geraadpleegd. Hiervoor zijn de volgende zoektermen gebruikt: ‘what is e-government’, ‘UTAUT’, ‘e-government’ AND ‘citizens’, ‘social welfare theory’, ‘social welfare’ AND ‘social choice theory’, ‘e-government’ AND ‘digital divide’, ‘digital divide’ AND ‘online activities’. De zoekresultaten zijn omwille van de kwaliteit beperkt naar peer-reviewed artikelen en geselecteerd op het aantal citaten van hoog naar laag om de meest relevante theorie te kunnen opsporen. Tijdens de scriptiekring is geattendeerd op het artikel van Henman (2001) en (2003) over informatietechnologie in de sociale sector. Er zijn 34 artikelen, 3 boeken en 4 scripties bestudeerd. Van de gevonden literatuur bleken 12 artikelen en 3 boeken relevant voor het onderzoek te zijn.

Zoekvraag	Database	Aantal	Bron(artikelen)	Aantal keer geciteerd
<b>What is E-government</b>	Scholar;	4.540	Silcock (2001)	488
<b>E-government AND Citizens</b>	Web of science	1.738	Carter & Bélanger (2005); Bélanger & Carter (2008); Bélanger & Carter (2009)	471; 232; 63
<b>UTAUT</b>	Web of science	643	Venkatesh, Morris & Davis (2003); Venkatesh, Thong & Xu (2012); Venkatesh, Thong & Xu (2016)	5.663; 741; 10
<b>Digital Divide AND Online activities</b>	Web of science	147	Van Deursen (2014)	129
<b>E-government AND Digital Divide</b>	Web of science; Web of science; Scholar	198	Bélanger & Carter (2009); Helbig, Gil – Garcia & Ramon (2009); Robinson, DiMaggio, & Hargittai, (2003)	60; 103; 250
<b>Social Welfare AND Social choice theory</b>	Scholar	35.600	Sen (2017)	5438

## 2.2 Het begrip e-government

In de wetenschappelijke literatuur staat e-government voor elektronische publieke dienstverlening. Uit literatuuronderzoek blijkt dat het theoretisch concept e-government niet volledig is uitgewerkt, maar dat er wel veel empirische onderzoeken zijn die zich focussen op het effect van ICT en het functioneren van publieke organisaties (Bekkers & Homburg, 2005, p. 6). Bekkers en Homburg beschrijven e-government als: *“the use of modern information and technology [...] by a public organisation to support or redefine the existing and/or future [...] relations with ‘stakeholders’ in the internal and external environment in order to create added value.”* (2005, p. 6). Onder stakeholders worden burgers, bedrijven, maatschappelijke organisaties, andere overheidsinstellingen en publieke dienstverleners verstaan. E-government wordt vaak in relatie tot de soort dienstverlening omschreven (2005). Door Homburg wordt e-government als een strategisch gebruik van internettechnologie door publieke organisaties gedefinieerd: *“E-government refers to the strategic use of ICTs [...], for the purpose of creating a ‘wired’ or ‘digital’ government”* (Homburg, 2008). Silcocks definitie van e-government omschrijft dat technologie wordt gebruikt voor het verbeteren van de toegang tot én het leveren van overheidsdiensten aan burgers en bedrijven. *“E-Government is the use of technology to*

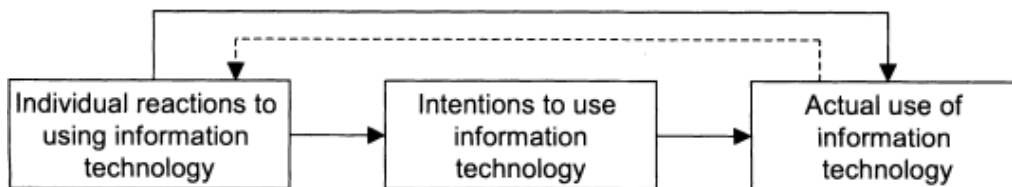
*enhance the access to and delivery of government services to benefit citizens, business partners and employees. It has the power to create a new mode of public service where all public organizations deliver a modernised, integrated and seamless service for their citizens.*” (Silcock, 2001, p. 88). De ontwikkeling van technologie heeft onder andere invloed op hoe men leeft, werkt en hoe de overheid haar publiek van diensten wilt voorzien. Silcocks visie is dat bij e-government allerlei aspecten met elkaar verbonden zijn waarbij de afnemer van de dienst centraal staat en het niet alleen uit technologie, of organisatieprocessen of hulpbronnen bestaat (Silcock, 2001). Vanwege deze visie wordt voor dit onderzoek de definitie van e-government van Silcock gehanteerd.

## 2.3 De intentie tot het gebruik van technologie

In deze paragraaf wordt vanuit de wetenschappelijke theorie verschillende theoretische modellen toegelicht, die invloed op de intentie tot het gebruik van e-government hebben.

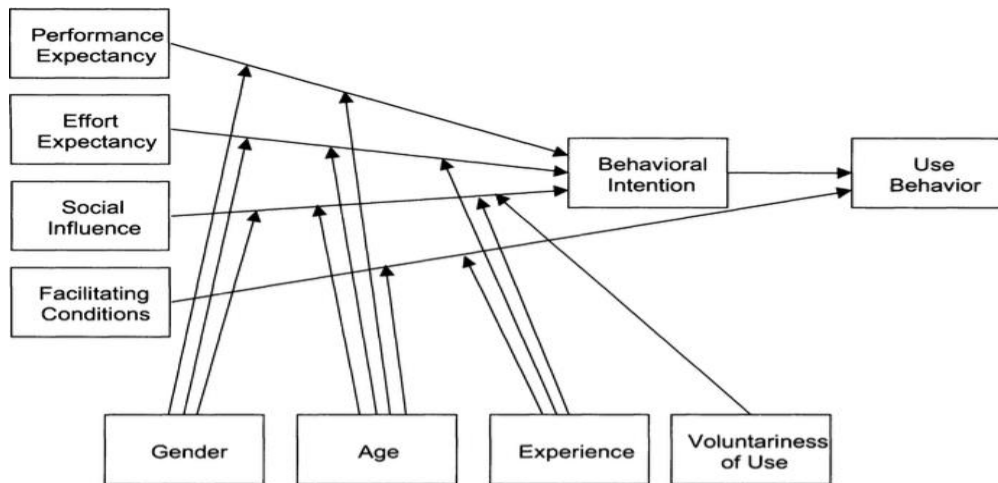
### 2.3.1 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Uit literatuuronderzoek is gebleken dat de intentie tot het gebruik maken van e-government wordt beschreven aan de hand van de theorie over de intentie tot het gebruik maken van technologie. Onderstaand figuur betreft een weergave van een basis conceptueel model voor gebruikersacceptatiemodellen.



Figuur 2 Basic Concept Underlying User Acceptance Models (Venkatesh et al., 2003).

Voor dit onderzoek is gekozen voor het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) van Venkatesh et al. (2003). Het UTAUT is ontwikkeld vanuit de modellen Technology Acceptance Model (TAM) (Davis, 1986), Theory Reasoned Action (TRA) (Fishbein & Azjen, 1991), Theory of Planned Behaviour (TPB) (Azjen, 1991) en het Diffusion of Innovation model (DOI) (Rogers, 1995). Uit literatuuronderzoek blijkt dat UTAUT wordt toegepast in combinatie met andere theorieën, of wordt uitgebreid om verschillende technologieën te bestuderen in zowel organisatorische als niet-organisatorische omgevingen (Venkatesh et al., 2016). Voor dit onderzoek wordt dan ook voor UTAUT en niet UTAUT2 (Venkatesh et al., 2012) gekozen, omdat in onderzoeken UTAUT vaak met andere theorieën wordt gecombineerd. Figuur 3 betreft het conceptueel model van UTAUT.



Figuur 3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (Venkatesh et al., 2003; Venkatesh et al., 2012).

Uit onderzoeken blijkt dat het UTAUT model in staat is om vanuit verschillende factoren de adoptie van nieuwe technologie te verklaren (Van de Wijngaert et al., 2011). Het model bestaat uit vier kernvariabelen voor de onafhankelijke variabele *behavioral intention* (Venkatesh et al., 2003). De vier kernvariabelen zijn *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence*, *facilitating conditions*. Venkatesh et al. benoemen *gender*, *age*, *experience* en *voluntariness of use* als modererende variabelen die het effect van de onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele verandert. De variabelen *performance expectancy*, *effort expectancy*, *social influence* hebben invloed op de *behavioral intention*. *Facilitating conditions* heeft volgens de theorie geen effect op de *behavioral intention*, maar een direct effect op *use behavior*. Het UTAUT model wordt vaak voor onderzoeken gebruikt die de intentie tot de acceptatie van nieuwe technologie trachten te verklaren.

## 2.4 Het gebruik van technologie in het sociaal domein

In deze paragraaf wordt aan de hand van wetenschappelijke theorie, vanuit een sociaal perspectief, beschreven welke demografische karakteristieken van invloed zijn op het gebruik van technologie. Allereerst wordt het sociaal domein en het gebruik van technologie beschreven.

### 2.4.1 Sociaal domein

Het sociale zekerheidsstelsel betreft een publiek stelsel dat personen financieel ondersteunt en of tegemoetkomt. De hoofdredenen voor een overheid om een sociaal zekerheidsstelsel te hebben zijn onder andere; inkomen genereren (stabilisator van de economie bij verlies van inkomen), herverdeling van inkomen, het corrigeren van markt falen en paternalisme (Diamond, 1977, p. 278). Om passende beslissingen voor een groep individuen met verschillende



prioriteiten en voorkeuren te nemen, dient de maatschappij de verschillende visies en interesses van individuen in acht te nemen (Sen, 2017), rekening houdend met de waardering van het economische nut die men aan een product of goed toekent (List, 2013).

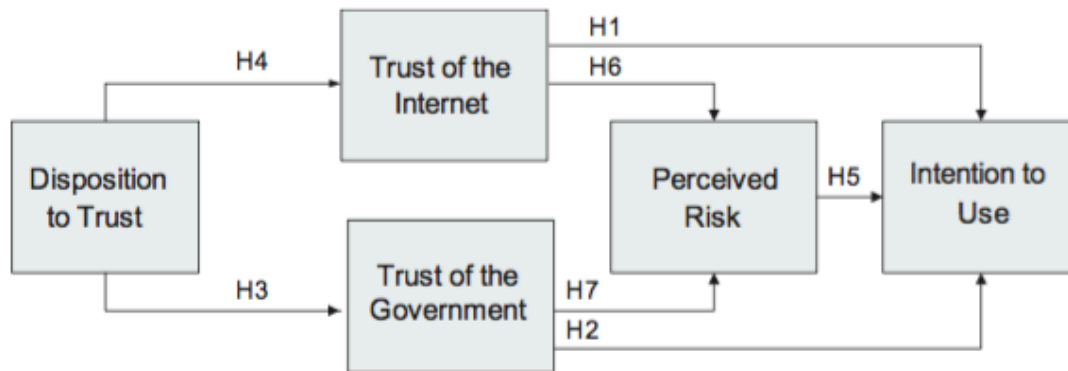
#### *2.4.1.1 Technologie en het sociale zekerheidsstelsel*

Het sociale zekerheidsstelsel is ontwikkeld om het verzamelen en verdelen van geld van grote aantallen bijdragen aan begunstigden mogelijk te maken. Terwijl het internet eigenlijk geïntroduceerd werd als een elektronisch informatiebord, maakten sociale zekerheidsorganisaties toenemend gebruik van het internet om geïndividualiseerd en interactieve diensten aan te bieden (Henman & Adler, 2003, p. 149). Het gebruik van technologie verbetert niet alleen overheidsinformatieprocessen, maar kan ook belangrijke gevolgen voor de gebruikers of te wel de eisers van de sociale zekerheid hebben. Het belang van informatietechnologie is dat de technologie zowel overheidspersoneel als eisers kan machtigen of controleren. Uit literatuuronderzoek blijkt dat voornamelijk het gebruik van technologie in de sociale zekerheid vanuit het organisatieperspectief (de dienstverlenende organisatie) is bestudeerd, maar niet vanuit het gebruikersperspectief. Henman en Adler (2003) beschrijven dat het automatiseren van het sociale zekerheidssysteem voornamelijk voor het versterken van het organisatieproces wordt gebruikt, door meer macht aan het management toe te kennen, dan aan overheidspersoneel en eisers van de sociale zekerheid (Henman & Adler, 2003, p. 153). Bij het creëren van grote informatiestructuren zijn er legitieme zorgen over het beschermen van de privacy van individuen, waar de verkregen informatie door een instantie wellicht aan een andere instantie voor andere doeleinden wordt verstrekt (Henman & Adler, 2001, p. 32). Technisch is het mogelijk om er voor te zorgen dat persoonlijke informatie wordt beschermd door elke instelling alleen toegang te geven tot de informatie die zij nodig heeft om de taken uit te voeren, door vooraf toestemming van de aanvrager te verkrijgen. Uit literatuuronderzoek is gebleken dat het vertrouwen van de burger in de overheid noodzakelijk is voor het gebruiken van e-government (Carter & Bélanger, 2005). Het vertrouwen dat de burger in de bescherming van de persoonsgegevens en bescherming tegen misbruik van informatie heeft en daardoor toestemming voor de toegang tot informatie aan de overheid verleent. In paragraaf 2.4.2 wordt het vertrouwen en de risico's in de adoptie van e-government beschreven.

#### *2.4.2 Vertrouwen en risico's in de adoptie van e-government*

Burgers moeten vertrouwen hebben in de overheid en de beschikbare technologie (Carter & Bélanger, 2005). Bélanger en Carter (2008) hebben de impact van de perceptie van vertrouwen en risico's op de bereidwilligheid om e-government services te gebruiken onderzocht.

E-government heeft de potentie om de transparantie, responsiviteit en verantwoordelijkheid van de overheid te verbeteren. Echter, e-services worden alleen geaccepteerd en in gebruik genomen als burgers het als betrouwbaar bestempelen (Bélanger & Carter, 2008). Onderstaand figuur betreft een weergave van de Trust and Risk theorie van Bélanger en Carter met betrekking tot het gebruik van e-government.



Figuur 4 Trust and risk in e-government adoption (Bélanger & Carter, 2008)

De beschikking over vertrouwen leidt in deze theorie tot vertrouwen in het internet en de overheid, wat van invloed is op het waargenomen risico. Waargenomen risico neemt af wanneer vertrouwen aanwezig is (Bélanger & Carter, 2008). Volgens de theorie heeft het vertrouwen in het internet en de overheid ook een directe werking op de intentie tot gebruik van e-government.

### 2.4.3 Digitale kloof (Digital Divide)

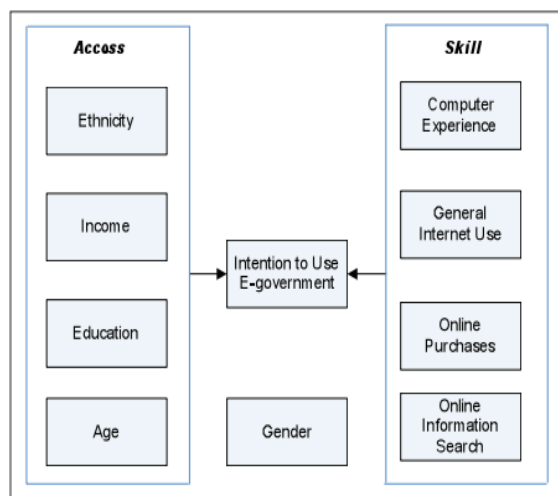
Literatuur over de digitale kloof beschrijft de interactie tussen individuen, technologie en de samenleving. De term heeft een bredere reeks van implicaties voor het aanpakken van sociale en politieke ongelijkheid (Helbig et al., 2009, p. 90). Digitale kloof impliceert dat significante minderheden van de bevolking de toegang tot technologie wordt ontzegd, die net als andere openbare voorzieningen noodzakelijk wordt geacht (Robinson et al., 2003, p. 2). Definities variëren van zeer brede structurele scheidingen tot delen die direct aan individuen zijn verbonden (Helbig et al., 2009). Helbig et al. (2009, p. 91) refereren in hun onderzoek naar de digitale kloof als een fenomeen dat uit drie aspecten bestaat: wereldwijde kloof (diversiteit van internettoegang tussen geïndustrialiseerde en ontwikkelingslanden); sociale kloof (de kloof met betrekking tot informatie tussen de rijken en armen) en een democratische kloof (het verschil tussen degenen die wel en niet gebruik maken van digitale middelen om deel te nemen aan het openbare leven). De toegang tot technologie wordt niet langer als *het* probleem van de digitale kloof beschouwd. De vaardigheden voor het gebruik van technologie worden als de kern van de problematiek van digitale ongelijkheden gezien. Gebruikers hebben adequate informatiele en

technische vaardigheden voor het gebruik van technologie nodig. Toegang tot de technologie leidt niet automatisch tot zinvol gebruik (De Caluwé et al., 2012, p. 48). Bélanger & Carter (2009, p. 132) beschrijven dat de digitale kloof refereert naar het onderscheid tussen de bezittende en de niet-bezittende van informatie; de kloof tussen de computervaardige en de computeranalfabeet. Specifieker beschrijven Bélanger en Carter dat de digitale kloof hoofdzakelijk uit twee verschillen bestaat: het verschil *in toegang* tot het internet (access divide) en *vaardigheden* (skills divide).

Er is geen eenduidige definitie voor het begrip digitale kloof. De term omvat in het algemeen de beschrijving van de relatie tussen ICT en een groep individuen (Helbig et al., 2009, p. 90). Voor dit onderzoek wordt de beschrijving van Bélanger en Carter (2009) als definitie voor het begrip digitale kloof gehanteerd. Deze definitie leent zich voor de doelgroep van het onderzoek om onafhankelijke variabelen voor de intentie tot het gebruik van e-government te herleiden.

#### *2.4.3.1 Digitale kloof: de toegang en de digitale vaardigheden*

Het ontbreken van toegang tot het internet is een groot element van de digitale kloof. Uit de theorie blijkt dat *access divide* (*toegang*) in het algemeen wordt gezien als de ‘toegang tot technologie probleem’ en suggereert dat een inherente vertraging in de verspreiding van technologie tussen verschillende sociale groepen en geografische gebieden de oorzaak van de tijdelijke kloof is (Helbig et al., 2009). In diverse onderzoeken worden etniciteit, inkomen, leeftijd en opleiding constant geïdentificeerd als voorspellers voor de toegang tot technologie (Bélanger & Carter, 2009). *Skills divide* (vaardigheden) met betrekking tot het gebruiken van internet (technologie) wordt onderscheiden in twee componenten: technische vaardigheden en informatievaardigheden (Bélanger & Carter, 2009). Technische vaardigheden wordt beschreven als de vaardigheid om gebruik te maken van hardware en software zoals typen, het gebruik maken van een muis en instructies aan de computer geven. Onder informatievaardigheden wordt verstaan het vermogen om te herkennen dat informatie een probleem kan oplossen en het effectief gebruik kunnen maken van informatiebronnen (2009, p. 133). Bélanger en Carter geven aan dat aan de hand van eerder verrichte onderzoeken is gebleken dat geslacht geen belangrijke determinant voor de intentie tot het gebruik van e-government is (Bélanger & Carter, 2009). Figuur 5 betreft een weergave de *access* en *skill divide*, waarvan verwacht wordt dat deze effect hebben op de intentie tot het gebruik van e-government.



Figuur 5 Digital Divide and e-government usage (Bélanger & Carter, 2009)

Bélanger en Carter (2009) hebben voor hun onderzoek een diverse groep burgers door middel van een vragenlijst benaderd. Het doel van hun onderzoek is het identificeren van de demografische karakteristieken dat gebruikers van niet-gebruikers van e-government diensten onderscheid. Uit hun onderzoek is gebleken dat bij *toegang* inkomen, opleiding en leeftijd van invloed op het gebruik van e-government zijn. Vanuit de *vaardigheden* hebben de frequentie van het gebruik van internet en het verkrijgen informatie via het internet significant invloed op het gebruik maken van e-government (Bélanger & Carter, 2009, p. 134).

## 2.5 Hypothesen & Conceptueel model

Deze paragraaf beschrijft de hypothesen en het conceptueel model die vanuit de hiervoor genoemde theorie zijn afgeleid.

De variabele *perceived risk* van het Trust and Risk model wordt niet in het onderzoek meegenomen. De theorie verklaart namelijk dat de variabelen *trust in the internet* en *trust in the government* een directe relatie met *intention to use* hebben.

Vanuit de Digital Divide theorie worden de variabelen *online purchases* en *computer experience* van *skills divide* niet in het onderzoek meegenomen, omdat is gebleken dat deze variabelen weinig effect op de intentie tot het gebruik van e-government hebben (Bélanger & Carter, 2009). *Online purchases* en *computer experience* hebben wel een effect op het gebruik van e-commerce, maar bij het gebruik van e-government betreffen de gebruikers over het algemeen een elitegroep onder de internetgebruikers (Bélanger & Carter, 2009, p. 134). De Caluwé et al. (2012) beschrijven dat de vaardigheden (*skills divide*) voor het gebruik van technologie als kern van digital divide worden gezien. Toegang tot technologie (*access divide*) leidt niet automatisch tot zinvol gebruik van technologie (2012, p. 134). Tevens zullen de

variabelen *income* en *education* van *acces divide* bij onderzoek naar een doelgroep met een kwetsbare sociaal-economische status, niet tot waardevolle uitkomsten voor dit onderzoek leiden. De variabelen van *acces divide* worden daarom niet in het onderzoek meegenomen. De variabelen *age* en *gender*, die beiden in de modellen van Digital Divide theorie en UTAUT voor komen, worden in het onderzoek als controlevariabelen opgenomen om te analyseren of er een invloed vanuit deze variabelen uitgaat.

### 2.5.1 Definities & Hypothesen

In deze paragraaf worden op basis van voorgaande theorie hypothesen geformuleerd. Het UTAUT model is hiervoor het uitgangspunt, aangepast met inzichten uit de theorie over vertrouwen en de digitale kloof. In dit onderzoek worden van het UTAUT model de variabelen *performance expectancy*, *effort expectancy* en *social influence* respectievelijk gebruikt als uitkomstverwachting, inspanningsverwachting en sociale invloed. Deze variabelen hebben volgens Venkatesh et al. (2003) een positieve relatie met de variabele *behavioral intention to use* (intentie tot gebruik). Vertrouwen in het internet en de overheid heeft volgens de theorie een positieve relatie met de intentie tot gebruik van e-government (Bélanger & Carter, 2008). De variabelen van de Digital Divide theorie *computer experience*, *general internet use* en *online information search* worden respectievelijk gebruikt als computergebruik, algemeen internetgebruik en het online informatie zoeken. Ook deze variabelen hebben volgens Bélanger & Carter (2009) een positieve relatie met de intentie tot gebruik van e-government.

#### **Uitkomstverwachting**

De definitie voor dit onderzoek luidt: *de mate waarin een individu denkt dat e-government voordelen voor de persoonlijke situatie oplevert*. De definitie wijkt van het UTAUT model (Venkatesh et al., 2003, p. 447) af om de variabele bruikbaar te maken voor de intentie tot gebruik van e-government door burgers.

Hypothese 1: *Een hogere uitkomstverwachting is positief gerelateerd aan een hogere mate van intentie tot gebruik van e-government services. Bij een hoge uitkomstverwachting zullen respondenten een positievere attitude ten opzichte van de intentie tot gebruik van e-government laten zien.*

#### **Inspanningsverwachting**

De definitie voor dit onderzoek luidt: *de mate waarin gebruiksgemak met het gebruik van e-government wordt geassocieerd* (Venkatesh et al., 2003, p. 450).

Hypothese 2: *Een hoger verwachte gebruiksgemak is positief gerelateerd aan hogere mate van de intentie tot gebruik van e-government services. Bij een hoog verwachte gebruiksgemak zullen respondenten een positievere attitude ten opzichte van de intentie tot het gebruik van e-government laten zien.*

### **Sociale invloed**

De definitie voor dit onderzoek luidt: *de mate waarin een individu denkt dat belangrijke anderen denken dat hij het nieuwe systeem zou moeten gebruiken*<sup>[1][2][3]</sup> (Venkatesh et al., 2003, p. 451).

Hypothese 3: *Een hoger niveau van sociale beïnvloeding is positief gerelateerd aan een hogere intentie tot gebruik van e-government services door de burger. Wanneer anderen van e-government gebruik maken, zal de intentie bij respondenten om e-government te gebruiken toenemen.*

### **Faciliterende condities**

De definitie van het onderzoek luidt: *De mate waarin een individu gelooft dat organisatorische en technische ondersteuning aanwezig is, die het gebruik van het systeem ondersteunen* (Venkatesh et al., 2003, p. 453).

Hypothese 4: *Een hoge mate van aanwezigheid van faciliterende condities zal de intentie tot het gebruik van e-government services door de burger positief beïnvloeden.*

### **Vertrouwen in het internet**

De definitie in dit onderzoek luidt: *Het vertrouwen wat de burger als gebruiker van e-government heeft in de veiligheidsmaatregelen en het uitwisselen en behouden van persoonlijke informatie. De intentie tot het gebruik van e-government is afhankelijk van de overtuiging van burgers dat internet een betrouwbaar medium is, dat in staat is informatie en veilige transacties te bieden* (Bélanger & Carter, 2008, p. 167).

Hypothese 5: *Een hoger niveau van vertrouwen in het internet zal de intentie tot het gebruik van e-government services door de burger positief beïnvloeden.*

### **Vertrouwen in de overheid**

De definitie in dit onderzoek luidt: *iemand's visie met betrekking tot de integriteit en kundigheid van de dienstverlenende organisatie* (Bélanger & Carter, 2008, p. 167).

Hypothese 6: *Een hoger niveau van vertrouwen in de overheid zal de intentie tot het gebruik van e-government services door de burger positief beïnvloeden*

### **Online informatie zoeken**

De definitie in dit onderzoek luidt: *de mate van het online verkrijgen van informatie* (Bélanger & Carter, 2009).

Hypothese 7: *Een hoge mate van online informatie verkrijgen zal de intentie tot het gebruik van e-government services positief beïnvloeden.*

### **Internetgebruik**

De definitie in dit onderzoek luidt: *de mate van het gebruik van internet in het algemeen* (Bélanger & Carter, 2009).

Hypothese 8: *Een hoge mate van internetgebruik zal de intentie tot het gebruik van e-government services positief beïnvloeden.*

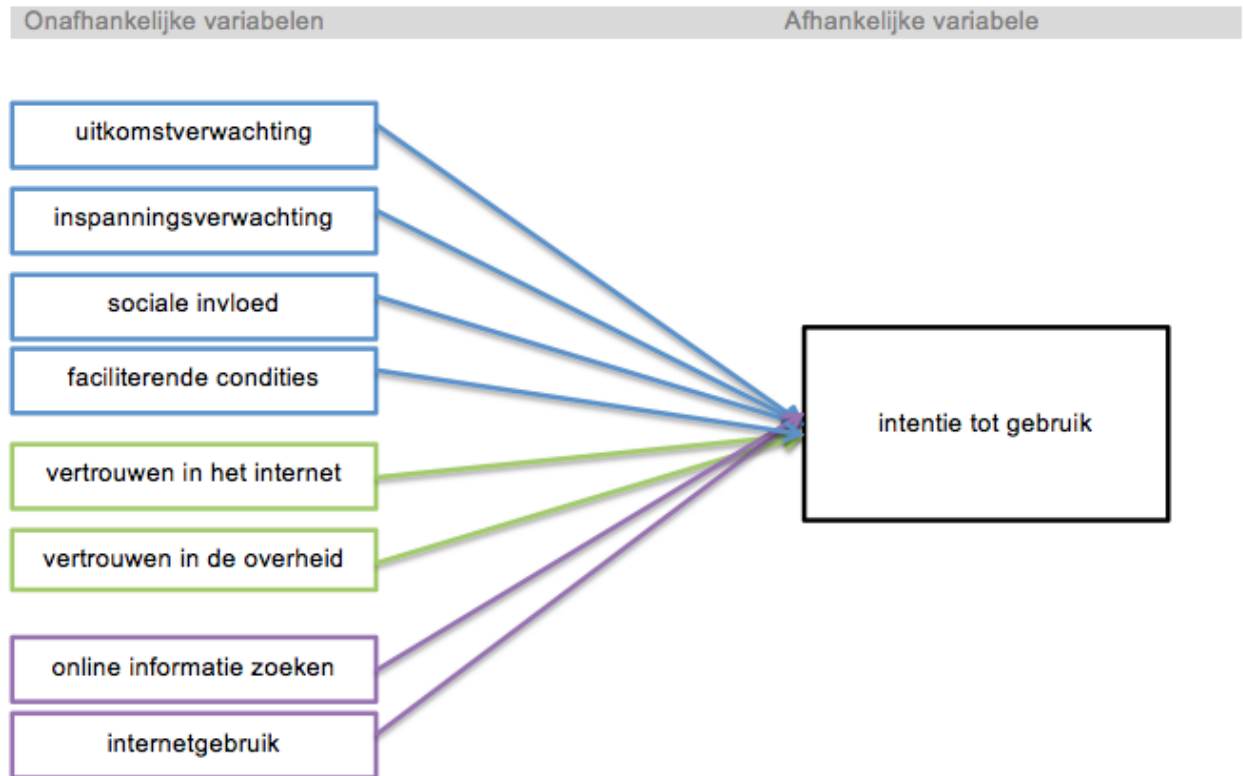
### **Intentie tot gebruik**

Naast Venkatesh meten onderzoekers Bélanger & Carter in hun theoretische modellen Digital Divide en het Trust & Risk model de variabele intentie tot gebruik. Uit onderzoek (Tao, 2009) blijkt dat de variabele intentie tot gebruik een goede voorspeller is van de variabele daadwerkelijk gebruik. De definitie in dit onderzoek luidt: *de mate waarin een individu de intentie heeft om e-government te gebruiken.*

## **2.5.2 Conceptueel model**

Deze paragraaf beschrijft de beschreven variabelen uit UTAUT, Trust and Risk en Digital Divide in relatie tot het conceptuele onderzoeksmodel. Op basis van de variabelen met betrekking tot de acceptatie van technologie (uitkomstverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed), het vertrouwen van de gebruiker in technologie (vertrouwen in het internet, vertrouwen in de overheid) en de digitale vaardigheden van de gebruiker (computergebruik, internetgebruik, onlinegedrag), is er een conceptueel model opgesteld om inzicht te krijgen in de mogelijke factoren die van invloed zijn op de intentie tot het gebruik van e-government door de potentiële Imt-gerechtigden in Nissewaard. Het conceptueel model geeft richting aan de informatie uit het theoretisch kader. De variabelen in het blauw zijn afkomstig van UTAUT model, de variabelen in

het groen zijn afkomstig van Trust and Risk en de paarse variabelen zijn afkomstig van Digital Divide.



Figuur 6 Conceptueel model voor het verklaren van de intentie tot gebruik van e-government door burgers met een kwetsbaar sociaal economische status

## 2.6 Conclusie

In dit hoofdstuk is naar theorie gezocht om de eerste deelvraag 'Welke hypothesen met betrekking tot de intentie tot het gebruik van elektronische publieke dienstverlening in het sociale domein kunnen uit de literatuur worden afgeleid?' te kunnen beantwoorden. De literatuur verwijst naar verschillende definities van het begrip e-government. Voor dit onderzoek is de definitie van e-government van Silcock (Silcock, 2001) gekozen. Silcock beschrijft dat het gebruik van technologie de toegang tot en het leveren van overheidsdiensten ten gunste van burgers, bedrijven en werknemers vergroot (Silcock, 2001).

Er zijn verschillende theorieën en modellen die de adoptie en gebruik van technologie en e-government verklaren. Het UTAUT model is voor dit onderzoek het fundament voor het verklaren van de intentie tot gebruik van e-government. Hiervan zijn vier variabelen afgeleid: 'uitkomstverwachting', 'inspanningsverwachting', 'sociale invloed' en 'faciliterende condities'. Volgens het UTAUT model leidt faciliterende condities niet tot de intentie tot gebruik. Aangezien



met name de intentie tot het gebruik in onderzoeken gemeten wordt en het aannemelijk is dat faciliterende condities invloed hebben op de intentie tot gebruik, wordt deze variabele aan het model toegevoegd. De variabelen 'uitkomstverwachting', 'inspanningsverwachting' en 'faciliterende condities' komen voort vanuit een rationeel perspectief. De theorie stelt dat een positieve uitkomstverwachting of inspanningsverwachting en de aanwezigheid van faciliteiten invloed heeft op de intentie tot gebruik van technologie. Om deze reden zijn er institutionele componenten aan het conceptueel model toegevoegd.

Niet alleen de toegang tot technologie, maar ook het vertrouwen van de gebruiker in technologie is noodzakelijk voor acceptatie en gebruik van technologie. Elektronische overheidsdiensten worden alleen geaccepteerd en in gebruik genomen als burgers het als betrouwbaar bestempelen (Bélanger & Carter, 2008). Van de Trust and Risk theorie zijn de variabelen 'vertrouwen in het internet' en 'vertrouwen in de overheid' afgeleid om de intentie tot gebruik van e-government door burgers te verklaren.

Voor een doelgroep waar sprake is van een kwetsbaar sociaal economische status is de Digital Divide theorie bestudeerd. Er is voor deze theorie gekozen omdat de digitale kloof refereert naar het onderscheid tussen de bezittende en de niet-bezittende van informatie; de kloof tussen de computervaardige en de computeranalfabeet (Bélanger & Carter, 2009, p. 132). Gebruikers hebben adequate informatiele en technische vaardigheden voor het gebruik van technologie nodig. Vanuit de Digital Divide theorie zijn de variabelen 'computergebruik', 'internetgebruik' en 'onlinegedrag' afgeleid om de intentie tot gebruik van e-government door burgers in het sociale domein te kunnen verklaren.

De hypothesen die vanuit de theorie aan de hand van de gekozen variabelen zijn opgesteld, zijn in paragraaf 2.5.1 te vinden. De hypothesen beschrijven de positieve relatie tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele 'intentie tot gebruik'.

### 3 Methodologie

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksmethode, operationalisatie van het onderzoek, de validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek besproken.

#### 3.1 Methode & onderzoekstechniek

Om antwoord op de tweede deelvraag *Welke conclusie kan worden getrokken na confrontatie van hypothesen met data uit de survey onder de lmt-gerechtigden in uit Nissewaard?* te kunnen geven, wordt er een kwantitatief onderzoek uitgevoerd. Er is voor kwantitatief data onderzoek gekozen omdat het onderzoek deductief van aard is, waarbij verschillende theoretische voorspellingen worden getoetst. Met een surveyonderzoek kan in de breedte van generaliseerbaarheid de vraagstelling met de empirische werkelijkheid worden geconfronteerd (Verschuren & Doorewaard, 2015, pp. 75, 158). De vragenlijst is opgesteld met een 5 punt Likert schaal (1 = helemaal oneens, 5 = helemaal eens) aan de hand van de stellingen die in paragraaf 3.2 worden beschreven. De data wordt geanalyseerd aan de hand van een multipole lineaire regressie analyse. Er wordt een lineair regressiemodel tussen één afhankelijke variabele en meerdere onafhankelijke variabelen opgesteld.

Vanwege de beschikbare tijd is het onderzoek beperkt naar de gemeente Nissewaard. De survey wordt uitgezet bij potentiële aanvragers van de Individuele minimatoeslag (lmt). De vragenlijst wordt per post aan gerechtigde burgers en de klankbordgroep van de gemeente Nissewaard verstuurd. Er is gekozen voor een schriftelijke vragenlijst om te voorkomen dat de minder digitaalvaardige burger van het onderzoek wordt uitgesloten. Vanwege de demografische samenstelling van de bevolking en de werkwijze van de gemeente, kunnen de onderzoeksresultaten in andere gemeenten afwijken.

#### 3.2 Operationalisering

In deze paragraaf worden de variabelen uit het conceptueel model afgebakend met definities en indicatoren om een gelijke interpretatie van begrippen bij de respondenten te creëren. In de operationalisering wordt inzichtelijk gemaakt wat er wordt onderzocht en gemeten.

##### ***Gebruik van e-government***

Venkatesh et al. (2003) geven in het UTAUT model aan dat de *intentie tot gebruik* een positief effect op het *daadwerkelijk gebruik* (use behavior) heeft. Van Deursen en Van Dijk (2014) hebben onderzoek gedaan naar het daadwerkelijk gebruik van internettechnologie in het kader van digitale kloof en de verschuiving van het gebruik van internettechnologie. Omwille van de

onderzoekspopulatie wordt, in tegenstelling tot andere onderzoeken naar de adoptie van technologie, het daadwerkelijke gebruik van digitale dienstverlening onder de lmt-gerechtigden gemeten. Deze variabele wordt niet voor de toetsing van de theorie gebruikt. De variabele *daadwerkelijk gebruik* wordt in het onderzoek opgenomen als het *gebruik van e-government*. De indicatoren voor deze variabele zijn gebaseerd op de indicatoren van *use* van het Technology Acceptance Model (Davis et al., 1989). Gupta et al. (2016) hebben in hun onderzoek *het blijven gebruiken van dienstverlening via de website* en *de intentie om anderen aan te bevelen gebruik te maken van dienstverlening via de website* opgenomen om de continuïteit van het gebruik van e-government te meten. Deze twee indicatoren zijn aan het onderzoek toegevoegd.

Gebruik van e-government (GvE): de mate waarin een gebruiker diensten via digitale dienstverlening/website van de gemeente Nissewaard aanvraagt.

- GvE1: Ik heb de afgelopen 12 maanden vaak een aanvraag via de website gedaan.
- GvE2: De afgelopen 6 maanden gebruik ik voor het indienen van een aanvraag regelmatig de website van de gemeente Nissewaard.
- GvE3: Ik zal diensten, zoals de Individuele minimatoeslag, via de website blijven aanvragen.
- GvE4: Ik zal anderen het aanvragen van diensten, zoals de Individuele minimatoeslag, via de website aanbevelen.

Tabel 1 Gebruik van e-government

Use/ Use behavior stellingen van Davis et al. (1989, p. 991)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I have used the system a lot for the past 6 months.</li> <li>• I have been using the system regularly in the past 6 months.</li> </ul>
Intention to use stellingen van Agarwal et al. (2007) in Gupta et al. (2016, p. 175)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I have the intention to continue using the services through this website.</li> <li>• I have the intention to recommend others about the services offered through this website.</li> </ul>

### **Intentie tot gebruik**

Voor deze variabele zijn de stellingen van Bélanger & Carter (2008) gebruikt, omdat in dit onderzoek het vertrouwen van burgers in de overheid en het internet als determinanten in de adoptie van e-government worden gebruikt. Het onderzoek van Bélanger & Carter (2008) sluit bij de operationalisering van dit onderzoek aan, omdat vertrouwen in de overheid en internet als onafhankelijke variabelen in het conceptueel zijn opgenomen. De indicator *‘Interacting with the state government over the Web is something that I would do’* wordt niet in het onderzoek meegenomen, omdat interactie met gemeente Nissewaard via de website met betrekking tot de Individuele minimatoeslag niet mogelijk is.

Intentie tot gebruik (ItG): de mate waarin een gebruiker de intentie heeft om digitale dienstverlening/website van de gemeente Nissewaard te gebruiken, met betrekking tot de Individuele minimatoeslag

- ItG1: Ik zal het internet gebruiken om informatie over de Individuele minimatoeslag te krijgen.
- ItG2: Ik zal gebruik maken van digitale diensten aangeboden door de gemeente, voor het aanvragen van de Individuele minimatoeslag.
- ItG3: Ik zou niet twijfelen om persoonlijke informatie digitaal aan de gemeente te verstrekken.

Tabel 2 Intentie tot gebruik

Intention to use stellingen van Bélanger en Carter (2008, p. 174)

- I would use the Web for gathering state government information.
- I would use state government services provided over the <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub>
- Interacting with the state government over the Web is something that I would do.
- I would not hesitate to provide information to a state government Website.

### ***Uitkomstverwachting, inspanningsverwachting & sociale invloed***

De stellingen voor deze variabelen zijn gebaseerd op Venkatesh et al. (2003) en Gupta et al. (2016). In het UTAUT model zijn de stellingen gericht op werktevredenheid. Gupta et al. (2016) hebben in het onderzoek de stellingen van Venkatesh et al. (2003) aangepast naar het meten van de uitkomstverwachting met betrekking tot het gebruik van e-government. Voor dit onderzoek zijn de stellingen op basis van Gupta et al. (2016) opnieuw geformuleerd om de variabelen *uitkomstverwachting*, *inspanningsverwachting* en *sociale invloed* voor dit onderzoek te kunnen meten.

Uitkomstverwachting (UI): de mate waarin de burger denkt dat digitale dienstverlening bij het aanvragen van de Individuele minimatoeslag voordelen ten opzichte van een andere wijze van aanvragen oplevert.

- UI1: Het aanvragen van de Individuele minimatoeslag via de website is waardevol voor mij.
- UI2: Het gebruiken van website zorgt ervoor dat de aanvraagprocedure voor de Individuele minimatoeslag sneller verloopt.
- UI3: De aanvraag via de website kost mij weinig moeite.

Tabel 3 Uitkomstverwachting

Performance expectancy stellingen van Venkatesh et al. (2003)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I would find the system useful in my job.</li> <li>• Using the system enables me to accomplish tasks more quickly.</li> <li>• Using the system increases my productivity.</li> <li>• If I use the system, I will increase my chances of getting a raise (outcome expectancy).</li> </ul>
Performance expectancy stellingen Gupta et al. (2016, p. 173)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• This e-government website is useful for me.</li> <li>• This e-government website enables me to accomplish tasks more quickly.</li> <li>• This e-government website increases my efficiency.</li> </ul>

Inspanningsverwachting (IV): de mate waarin het digitaal aanvragen van de Individuele minimatoeslag door de burger als gemakkelijk wordt ervaren.

- IV1: De aanvraagprocedure via de website is voor mij duidelijk en begrijpelijk.
- IV2: De aanvraagprocedure via de website is makkelijk te gebruiken.
- IV3: De aanvraagprocedure via de website is makkelijk leesbaar.
- IV4: De aanvraagprocedure via de website is ingewikkeld.

Tabel 4 Inspanningsverwachting

Effort expectancy stellingen Venkatesh et al. (2013)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• My interaction with the system would be clear and understandable (perceived ease of use).</li> <li>• It would be easy for me to become skillful at using the system (perceived ease of use).</li> <li>• I would find the system easy to use (perceived ease of use). <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub></li> <li>• Learning to operate the system is easy for me (ease of use). <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub></li> </ul>
Effort expectancy stellingen Gupta et al. (2016, p. 173)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• This e-government website is clear and <sup>[1]</sup><sub>[SEP]</sub> understandable.</li> <li>• This e-government website is easy to use.</li> <li>• This website is flexible (in terms of easy navigation and easy reading).</li> <li>• This e-government website is complicated.</li> </ul>

Sociale invloed (SI): De mate waarin de burger denkt dat anderen vinden dat hij/zij de Individuele minimatoeslag digitaal moet aanvragen.

- SI1: Ik gebruik de website om een aanvraag in te dienen omdat mijn vrienden, familie, collega's het gebruiken.
- SI2: Ik gebruik de website voor het indienen van een aanvraag omdat de gemeente het aanbiedt.
- SI3: Het gebruiken van de website voor het indienen van een aanvraag, verbetert mijn status in mijn sociale omgeving.
- SI4: Ik voel me trots doordat ik via de website de aanvraag heb ingediend.

Tabel 5 Sociale Invloed

De indicator SI2 is toegevoegd omdat de wijze van het aanbieden van diensten door de gemeente ook invloed kan hebben op de reden waarom een burger gebruik maakt van digitale dienstverlening.

Social influence stellingen Venkatesh et al. (2003)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• People who influence my behaviour think that I should use the system.</li> <li>• People who are important to me think that I should use the system.</li> <li>• The senior management of this business has been helpful in the use of the system.</li> <li>• In general, the organization has supported the use of the system.</li> </ul>
Social influence stellingen Gupta et al. (2016, p. 174)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I use this website because my friends, colleagues and relatives use it.</li> <li>• Using this website enhances my status in the society.</li> <li>• I feel very proud in using this e-government website.</li> </ul>

Faciliterende condities (FC): de mate waarin organisatorische en technische ondersteuning aanwezig is die het digitaal aanvragen van de Individuele minimatoeslag ondersteunen.

- FC1: Als ik het nodig heb, dan kan ik gebruik maken van een computer, tablet of smartphone om via de website de aanvraag in te dienen.
- FC2: Ik heb de kennis om de aanvraag via de website aan te vragen.
- FC3: De wijze van de aanvraag via de website is vergelijkbaar met andere websites van de overheid.
- FC4: Er is een specifiek persoon (of groep) beschikbaar om mij te helpen met het digitaal aanvragen van de Individuele minimatoeslag.

Tabel 6 Faciliterende condities

Facilitating conditions stellingen Venkatesh et al. (2003, p. 460)
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I have the resources necessary to use the system.</li> <li>• I have the knowledge necessary to use the system.</li> <li>• The system is not compatible with other systems I use.</li> <li>• A specific person (or group) is available for assistance with system.</li> </ul>

### **Vertrouwen in het internet & vertrouwen in de overheid**

De variabelen zijn aan de hand van de stellingen van Bélanger & Carter (2008) geoperationaliseerd. Voor dit onderzoek zijn de stellingen van Bélanger & Carter met betrekking tot vertrouwen specifiek op de gemeente Nissewaard en de aanvraag Individuele minimatoeslag toegepast. Bélanger & Carter gebruiken in hun onderzoek de term overheidsdiensten dat algemeen van aard is. Overheidsinstanties zijn zeer divers waardoor het kan dat een individu meer vertrouwen in de ene overheidsinstantie ten opzichte van een andere overheidsinstantie

heeft. Dit geldt tevens voor het specificeren van de term overheidsdiensten. Het digitaal aanvragen van bijvoorbeeld een vergunning in de woonomgeving kan laagdrempeliger en daarmee makkelijker als betrouwbaar worden ervaren dan de aanvraag voor inkomensvoorzieningen, omdat bij de aanvraag voor een inkomensvoorziening de burger gegevens over het inkomen en vermogen aan de gemeente dient te verstrekken.

Vertrouwen in het internet (VI): het vertrouwen wat de burger heeft in de veiligheidsmaatregelen, het digitaal uitwisselen en behouden van persoonlijke informatie voor het aanvragen van de Individuele minimatoeslag.

- VI1: Het internet is voldoende beveiligd om met een goed gevoel de aanvraag via de website in te dienen.
- VI2: Ik denk dat ik juridische veiligheidsproblemen krijg als ik via de website de aanvraag indien.
- VI3: Ik denk dat ik technische veiligheidsproblemen krijg als ik via de website de aanvraag indien.
- VI4: Over het algemeen is het internet nu een veilige omgeving om online informatie met de gemeente uit te wisselen.

Tabel 7 Vertrouwen in het internet

Trust of the internet stellingen Bélanger en Carter (2008, p. 174)

- The Internet has enough safeguards to make me feel comfortable using it to transact personal business with state government agencies.
- I feel assured that legal and technological structures adequately protect me from problems on the Internet.
- In general, the Internet is now a robust and safe environment in which to transact with state government agencies.

Vertrouwen in de Overheid (VO): het vertrouwen dat de burger in de integriteit en kundigheid van de gemeente Nissewaard heeft.

- VO1: Ik kan de gemeente Nissewaard vertrouwen.
- VO2: Het online verwerken van informatie kan aan de gemeente worden toevertrouwd.
- VO3: Ik vertrouw erop dat wanneer ik de aanvraag voor de Individuele minimatoeslag indien, de gemeente in mijn belang handelt.
- VO4: De gemeente Nissewaard is naar mijn mening een betrouwbare organisatie

Tabel 8 Vertrouwen in de overheid

Trust of the government stellingen Bélanger en Carter (2008, p. 174)

- I think I can trust state government agencies.
- State government agencies can be trusted to carry out online transactions faithfully.
- I trust state government agencies keep my best interests in mind.
- In my opinion, state government agencies are trustworthy.

### **Online informatie zoeken & Internetgebruik**

De variabelen zijn afkomstig uit het onderzoek van Bélanger en Carter (2009) en meten de frequentie van het gebruik van internet en het online zoeken naar informatie. Voor dit onderzoek zijn de stellingen van het onderzoek van Van Deursen et al. (2014) gebruikt. Van Deursen et al. hebben onderzoek gedaan naar *digital divide* (digitale kloof) en de verandering in het gebruik van het internet onder de Nederlandse populatie. Volgens het onderzoek spenderen mensen met een lager opleidingsniveau en gehandicapten meer tijd op het internet dan hoger opgeleiden en werkende mensen (2014, p. 516). De stellingen zijn ontwikkeld om de frequentie van het gebruik van internet voor een bepaald onderwerp te meten.

Online informatie zoeken (OI): de mate waarin de burger via het internet informatie verkrijgt.

- OI1: Ik gebruik het internet vaak om informatie te zoeken.
- OI2: Ik gebruik het internet vaak om dingen te ontdekken.
- OI3: Ik gebruik het internet vaak om dingen te onderzoeken.

Tabel 9 Online informatie

Online information search stellingen Van Deursen et al. (2007, p. 516)

- I use the internet to find information.
- I use the internet discover things.
- I use the internet to investigate things.

Internet gebruik (IG): de mate waarin de burger internet in het algemeen gebruikt.

- |   |   |
|---|---|
| • IG1: Ik gebruik het internet vaak voor persoonlijke ontwikkeling.       | – Het online zoeken naar cursus/training.<br>– Het online volgen van een cursus.<br>– Het online zoeken naar vacatures.<br>– Het online onderling van elkaar leren. |
| • IG2: Ik gebruik het internet vaak voor activiteiten in mijn vrije tijd. | – Het downloaden van muziek.<br>– Hobby.  |
| • IG3: Ik gebruik internet vaak voor online shop activiteiten.            | – Vrij internetten.<br>– Het gebruiken van sites zoals Marktplaats.<br>– Het verkrijgen product informatie.<br>– Winkelen of het bestellen van producten.           |
| • IG4: Ik gebruik het internet vaak voor sociale contacten.               | – Het gebruiken van sociale media/netwerken.<br>– Chatten.<br>– Het delen van foto's en video's.  |



- IG5: Ik gebruik het internet vaak om op de hoogte te zijn van het dagelijkse nieuws.
  - Nieuwsdiensten.
  - Kranten en tijdschriften.
- IG6: Ik gebruik het internet vaak om spelletjes te spelen.
  - Spelletjes via het internet spelen.

Tabel 10 Internetgebruik

Internet use stellingen van Van Deursen et al. (2007, p. 516)	
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I use the internet for personal development.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Finding online courses and training.</li> <li>– Following online courses.</li> <li>– Finding vacancies/ applying for jobs</li> <li>– Intedependent learning</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I use the internet for leisure.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Downloading music/video</li> <li>– Hobby</li> <li>– Free surfing</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I use the internet for commercial transaction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Using sites such as ebay</li> <li>– Acquiring product information</li> <li>– Shopping or ordering products</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I use the internet for social interaction.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Using social network sites</li> <li>– Chatting</li> <li>– Sharing photos/videos</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I use the internet for news.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– News services</li> <li>– Newspapers and online magazines</li> </ul>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• I use the internet for gaming.</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Playing online games</li> </ul>

### 3.3 Validiteit en Betrouwbaarheid

Het waarborgen van een onderzoek vindt plaats aan de hand van validiteit en betrouwbaarheid. In deze paragraaf wordt de interne en externe validiteit en de betrouwbaarheid van het onderzoek beschreven.

#### 3.3.1 Interne validiteit

De interne validiteit kan door datatriangulatie en een correcte survey worden gewaarborgd. Het onderzoek is valide doordat er gebruik is gemaakt van de bronnen literatuur en een schriftelijke survey. De opgestelde vragenlijst is gebaseerd op het UTAUT model (Venkatesh et al., 2003; Argawal et al., 2007 in Gupta et al., 2016) Trust and Risk in e-gevoernement adoption model (Bélanger & Carter, 2008) en Digital Divide and e-government usuage model (Bélanger & Carter, 2009). De vragenlijst is tijdens de scriptiekring besproken. Voor het testen van de vragenlijst zijn vier leden van de klankbordgroep van de gemeente Nissewaard en twee collega's benaderd. Met elke tester is de vragenlijst één op één ingevuld om te toetsen of de formulering begrijpelijk en duidelijk is en hoe de vragen worden geïnterpreteerd. De methode

van onderzoek legt vanwege de doelgroep een beperking op het instrument. Uit het testen is namelijk gebleken dat aanpassing van een aantal vragen vanwege de taalvaardigheid, de diversiteit, de competenties en het opleidingsniveau van de doelgroep wenselijk is. Verder is gebleken dat het invullen van de vragenlijst gemiddeld 12 minuten duurt. De leeftijd en het geslacht zijn in het onderzoek als controlevariabelen meegenomen, zodat er naar individuele patronen kan worden gekeken.

### 3.3.2 Externe validiteit

De populatievaliditeit van het onderzoek wordt gegarandeerd door de burgers die in 2018 de Individuele minimatoeslag hebben ontvangen, schriftelijk te benaderen deel te nemen aan het onderzoek. De burgers die in 2017 de toeslag hebben ontvangen, maar in 2018 nog niet hebben aangevraagd, worden door de gemeente schriftelijk herinnerd. In deze herinneringsbrief zal hen worden verzocht aan het onderzoek deel te nemen. De gemeente heeft in 2017 3.454 aanvragen voor de Individuele minimatoeslag toegekend. Met 8 determinanten is een minimale sample size voor een multiële lineaire regressie van 121 vereist (Soper, 2017). Er worden verschillende vuistregels met betrekking tot een minimale sample size gehanteerd. Bijvoorbeeld 10 tot 30 respondenten per determinant, de 20 tot 1 regel of de regel  $N > 50 + 8p$  methode (Burmeister & Aitken, 2012). Een minimale sample size van 121 voldoet aan de meeste vuistregels. Non-respons kan de externe validiteit aantasten. Om het vereiste aantal respondenten te halen, zal wanneer nodig een herinnering van het onderzoek worden verstuurd. Tevens zullen burgers die deelnemen aan workshops van de schuldbemiddeling en Participatiewet worden benaderd. Vanwege de demografische samenstelling van de bevolking kan niet volledig worden vastgesteld dat de resultaten van dit onderzoek naar andere gemeenten zijn te generaliseren. De ecologische validiteit zal dan getoetst moeten worden. In de reflectie op het onderzoek zullen de beperkingen van de onderzoeksmethode uiteen worden gezet.

### 3.3.3 Betrouwbaarheid

Het voordeel van een schriftelijke survey ten opzichte van een digitale survey is dat kan worden vastgesteld dat de vragenlijst door verschillende personen is ingevuld. Het systematisch verzamelen van data via een survey en het toetsen van de samenhang tussen de schalen en de items, verhogen de betrouwbaarheid van het onderzoek. De betrouwbaarheid van de schalen wordt aan de hand van de Cronbach's Alpha gemeten. De vuistregel is dat wanneer de Cronbach's Alpha hoger dan of gelijk aan .7 is, de schaal betrouwbaar is (Garson, 2012, p.15). De resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse van het onderzoek worden in paragraaf 4.2 besproken.

## 4. Analyse

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het onderzoek behandeld, gebaseerd op hoofdstuk 2 *literatuur review* en de operationalisatie van de variabelen beschreven in hoofdstuk 3.2. In paragraaf 4.1 wordt een beschrijving van de data weergegeven. In paragraaf 4.2 wordt de betrouwbaarheidsanalyse beschreven. Voor het analyseren van de data wordt gebruik gemaakt van een multi-pele lineaire regressie analyse. Bij een regressie analyse wordt de associatie tussen de onafhankelijke variabelen en een of meer afhankelijke variabelen (de hypothesen) onderzocht. Bij een multi-pele lineaire regressie wordt het verband tussen de onafhankelijke variabelen uitgedrukt in een lineaire vergelijking (De Vocht, 2018, p. 195). Hiermee is het mogelijk om aan de hand van de onafhankelijke variabelen de afhankelijke variabelen te voorspellen en daarmee de hypothesen van dit onderzoek te toetsen. Voorafgaand aan de analyse dient de data aan een aantal vooronderstellingen van het multi-pele lineaire regressie model te voldoen (Garson, 2012). Deze vooronderstellingen worden in paragraaf 4.3 beschreven. In paragraaf 4.4 worden de resultaten van de multi-pele lineaire regressie beschreven en paragraaf 4.5 de beantwoording van de tweede hoofdvraag '*Welke conclusie kan worden getrokken na confrontatie van hypothesen met data uit de survey onder de lmt gerechtigden uit Nissewaard?*' en de derde hoofdvraag '*Welke verklaring kan er voor de resultaten worden gegeven?*'.

### 4.1 Data beschrijving

Voor dit onderzoek zijn 2983 vragenlijsten per post verstuurd naar lmt-gerechtigde burgers binnen de gemeente Nissewaard. Op 11 juni 2018 zijn 950 lmt-gerechtigde burgers aangeschreven die in 2017 de individuele minimatoeslag hebben ontvangen, maar in het jaar 2018 nog niet hebben aangevraagd. Op 6 juli 2018 zijn 2033 burgers benaderd die de Individuele minimatoeslag in 2018 hebben ontvangen. Op 4 september 2018 is besloten de dataverzameling te beëindigen, omdat het aantal respondenten begon terug te lopen. Het onderzoek bevat 421 respondenten, waarvan 373 bruikbare responses voor het onderzoek. Dit is het resultaat van een zorgvuldige benadering van onderzoek bij een doelgroep die voor een schriftelijke survey niet makkelijk te bereiken. Om deze reden en het aantal respondenten ten opzichte van de minimaal vereiste sample size, is besloten geen herinnering van het onderzoek naar potentiële lmt- gerechtigde burgers te sturen.

De jongste respondent is 21 jaar en oudste is 97 jaar. De gemiddelde leeftijd van de populatie betreft 53 jaar. Van het totaal hebben 312 respondenten hun geslacht aangegeven. Van dit aantal is 72,4% vrouw en 27,6% man. Uit onderzoek blijkt dat 71,5% eerder gebruik heeft gemaakt van digitale dienstverlening van de gemeente Nissewaard. Tabel 11 laat het

percentage zien welke diensten de respondenten via de website van de gemeente Nissewaard hebben aangevraagd.

Participatiewet	14,90%
Wet Maatschappelijke Ondersteuning	5,30%
Schuldbemiddeling	4,30%
Kwijtschelding gemeentelijke heffingen	21,80%
Vergunning	1,10%
Anders	25,80%

Tabel 11 Digitale aanvraag dienstverlening

## 4.2 Betrouwbaarheidsanalyse van het onderzoek

De betrouwbaarheid van een schaal bestaande uit verschillende items, wordt met behulp van de Cronbach's Alpha geanalyseerd. Met de Cronbach's Alpha wordt de interne consistentie van de schaal gemeten. Tabel 12 bevat een weergave van de resultaten van de negen variabelen die met behulp van een vijfpunts Likertschaal zijn gemeten. Voor de variabele 'intentie tot gebruik' staat het cijfer 1 voor 'nooit' en het cijfer 5 staat voor 'heel vaak'. Voor de andere variabelen staat het cijfer 1 voor 'helemaal oneens' en het cijfer 5 staat voor 'helemaal eens'. De vuistregel is dat wanneer de Cronbach Alpha hoger dan of gelijk aan .7 is, de schaal betrouwbaar is (Garson, 2012, p.15).

Construct	Cronbach's alpha (number of items)	Mean (Stdev)	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	VIF
Gender (1 = vrouw)		.72 (.488)											
Age		53.21 (12.63)											
1. Intentie tot gebruik	.847 (3)	3.49 (1.08)	.333**	-									
2. Uitkomstverwachting	.852 (3)	3.66 (1.09)	.310**	.596**	-								3,193
3. Inspanningsverwachting	.916 (4)	3.55 (1.12)	.235**	.557**	.809**	-							2,972
4. Sociale invloed	.849 (4)	3.11 (.85)	.343**	.728**	.694**	.689**	-						2,035
5. Faciliterende condities	.803 (3)	3.57 (1.00)	.247**	.493**	.633**	.671**	.575**	-					2,383
6. Vertrouwen internet	.853 (2)	3.66 (.97)	.161**	.135*	.252**	.274**	.229**	.237**	-				1,155
7. Vertrouwen overheid	.910 (4)	3.75 (.82)	.060	.251**	.421**	.367**	.290**	.333**	.113*	-			1,352
8. Online informatie	.966 (3)	3.54 (1.29)	.273**	.496**	.429**	.476**	.489**	.578**	.086	.117*	-		2,687
9. Internetgebruik	.912 (16)	2.57 (.93)	.249**	.344**	.353**	.291**	.345**	.422**	.084	.049	.730**	-	2,209

Tabel 12 Betrouwbaarheidsanalyse

Bij de variabele 'faciliterende condities' is het item FC4 op basis van de betrouwbaarheidsanalyse uit de schaal verwijderd. Bij de 'variabele vertrouwen in het internet' zijn items VI1 en VI4 op basis van de betrouwbaarheidsanalyse uit de schaal verwijderd. Daarna zijn de schalen geconstrueerd en de gemiddelden en de standaarddeviatie berekend.

De tabel laat zien dat alle schalen aan de betrouwbaarheidseis voldoen. Daarnaast wordt de gemiddelde score (Mean) per variabele weergegeven, waarbij de scores variëren tussen 1 en 5. De standaarddeviatie (Std. Dev.) geeft de afwijking van alle waarnemingen ten opzichte van het

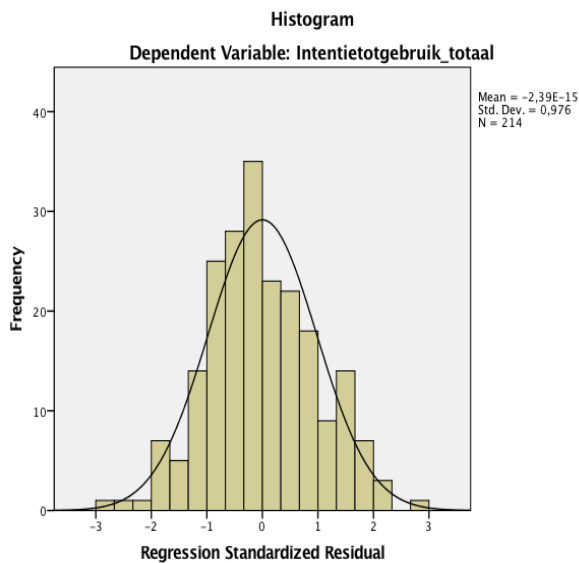
gemiddelde aan (De Vocht, 2018, p. 122). De tabel laat ook de correlatie tussen de variabelen zien. De multicollineariteit wordt in paragraaf 4.3.4 besproken.

### 4.3 Vooronderstelling Multipele Lineaire Regressie

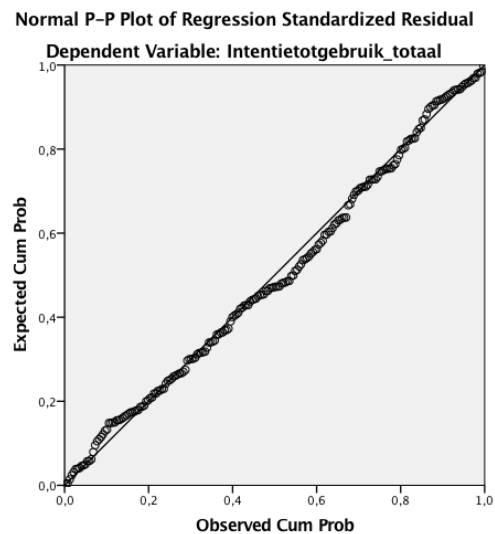
Voorafgaand aan een multipele lineaire regressie analyse dient er aan een aantal vooronderstellingen worden voldaan. Er dient aan vier vooronderstellingen te worden voldaan, om op een correcte wijze van steekproef naar populatie te kunnen generaliseren. Als eerste wordt getoetst of de residuen (het verschil tussen waargenomen Y- waarden van de afhankelijke variabele en de voorspelde Y-waarden (De Vocht, 2018, p. 211)) normaal verdeeld zijn (4.3.1). Vervolgens wordt beschreven of het regressiemodel homoscedastisch is (4.3.2). De derde vooronderstelling betreft de afwezigheid van autocorrelatie van residuen (4.3.3). Als vierde wordt de multicollineariteit beschreven (4.3.4).

#### 4.3.1. Vooronderstelling: de normaal verdeling

Met de residuenanalyse kun je cases opsporen die relatief ver van de regressielijn liggen (ook wel outliers genoemd) en cases die bovenmatige invloed op de regressielijn hebben (De Vocht, 2018, p. 211). Aan de hand van de *Normal probability plot* en een histogram wordt getoetst of de residuen normaal zijn verdeeld. Uit de histogram in figuur 7 kan worden afgeleid dat de variabele 'intentie tot gebruik' normaal verdeeld is. Er kan namelijk, op een kleine afwijking na, een normale curve worden gemaakt. In figuur 8, de *Normal probability plot*, is te zien dat residuen rondom het diagonaal normaal verdeeld zijn (De Vocht, 2018, p. 212).



Figuur 7 Histogram intentie tot gebruik

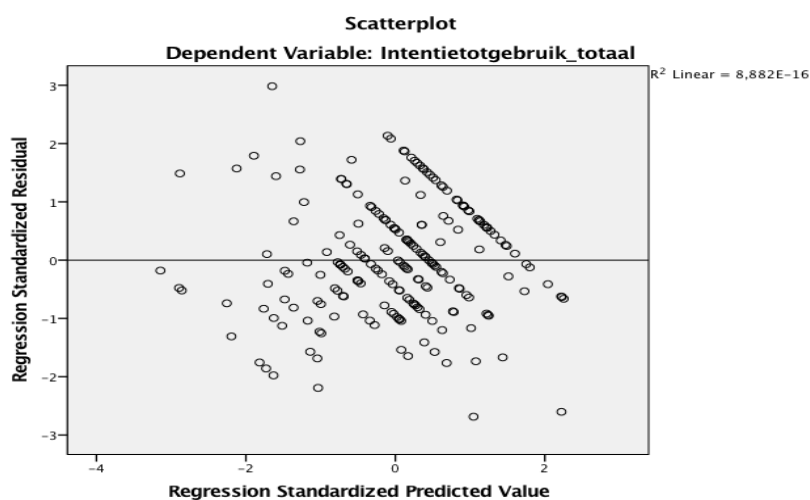


Figuur 8 Normal P-P plot van intentie tot gebruik

Naast de P-P plot zijn er twee normaliteitstoetsen van de afhankelijke variabele 'intentie tot gebruik' uitgevoerd, waarmee wordt onderzocht of de verdeling significant van een normale verdeling verschilt (De Vocht, 2018, p. 150). Tabel 15 in de bijlage toont aan dat zowel de Shapiro-Wilk toets als de Kolmogorov-Smirnov toets een overschrijdingskans kleiner dan 0.05 hebben en daarmee wordt de nul-hypothese verworpen. De variabele 'intentie tot gebruik' is volgens deze toets niet normaal verdeeld. In de strikte zin is niet aan de Shapiro-Wilk en de Kolmogorov-Smirnov toets voldaan, maar de afhankelijke variabele zelf hoeft niet verdeeld te zijn. De residuen dienen wel normaal verdeeld te zijn en daarom volstaat de P-P plot. Zoals eerder is geconstateerd laat figuur 7, op een kleine afwijking na, grafisch een correcte normale verdeling zien.

#### 4.3.2 Vooronderstelling: homoscedastisch

Bij de homoscedastische (gelijkheid van variantie) vooronderstelling wordt gekeken of er voor elke combinatie van waarden van alle onafhankelijke variabelen  $X_i$  in de populatie, een normale verdeling van Y-waarden met een constante variantie is. Door de gestandaardiseerde residuen op de y-as af te zetten en de gestandaardiseerde voorspelde Y-waarden op de x-as af te zetten, wordt onderzocht of de variantie van de residuen constant is (homoscedastisch) (De Vocht, 2018, p. 212). De scatterplot met betrekking tot de afhankelijke variabele 'intentie tot gebruik' toont aan dat de variantie van de residuen homoscedastisch is. De residuen liggen min of meer in evenwicht rond de horizontale nullijn (De Vocht, 2018, p. 213). Het regressiemodel voldoet aan de eis van lineariteit, omdat de residuen geen duidelijke patroon vormen. De spreiding van de residuen lijkt bij een toenemende voorspellende waarde toe te nemen.



Figuur 9 Scatterplot

#### 4.3.2.1 Residuen & Outliers

In tabel 16 in bijlage 1 is te zien dat de grootste outlier 1.921 is en een gestandaardiseerde waarde van 2.861 heeft. Dit punt ligt 2.861 standaarddeviaties boven de regressielijn. Tabel 17 in bijlage 1 betreft een overzicht van de outliers. De grens voor de outliers is gelegd bij 2 standaarddeviaties. Uit het overzicht blijkt dat 11 cases met een gestandaardiseerde residu van meer dan 2 aanwezig zijn. Vanwege de grootte van de populatie worden deze cases niet uit het onderzoek verwijderd.

#### 4.3.3 Vooronderstelling: afwezigheid van autocorrelatie

Met autocorrelatie wordt bedoeld dat de residuen van eenheid met elkaar gecorreleerd zijn. Bij een multipale lineaire regressie dienen de residuen niet met elkaar te correleren. Voor het detecteren van een afwezigheid van autocorrelatie wordt gebruik gemaakt van de Durbin-Watson test (DW). De vuistregel is dat een DW tussen 1.5 en 2.5 een afwezigheid van autocorrelatie signaleert (Garson, 2012, p. 50). Tabel 18 in bijlage 1 geeft een DW waarde van 1.995 aan en kan geconcludeerd worden dat er sprake is van een afwezigheid van autocorrelatie van residuen.

#### 4.3.4 Vooronderstelling: multicollineariteit

Bij multicollineariteit wordt de correlatie tussen de onafhankelijke variabelen berekend. De correlatie tussen de onafhankelijke variabelen mogen niet te hoog zijn. Bij een correlatie hoger dan .7 (Garson, 2012, p. 46) is de kans aanwezig dat het effect van de sterk samenhangende variabelen niet kunnen worden onderscheiden. Dit is gecontroleerd door van alle combinaties onafhankelijke variabelen de collineariteit te berekenen. Een Variance Inflation Factor waarde (VIF) lager dan 4 indiceert een afwezigheid van multicollineariteit (Garson, 2012, p. 47). Uit tabel 12 in paragraaf 4.2 blijkt dat er alle VIF waarden lager dan 4 zijn en is er geen sprake van een correlatie tussen de onafhankelijke variabelen.

De onafhankelijke variabelen 'uitkomstverwachting' en 'inspanningsverwachting' lijken met elkaar te correleren (.809\*\*). De VIF waarde van 'uitkomstverwachting' betreft 3.193, de VIF waarde van 'inspanningsverwachting' betreft 2.972 en duiden daardoor op een afwezigheid van correlatie.

De onafhankelijke variabelen 'online informatie zoeken' en 'internetgebruik' lijken eveneens met elkaar te correleren (.730\*\*). Echter, de VIF waarde is respectievelijk 2.687 en 2.209 (zie tabel 12) en duidt daardoor op een afwezigheid van correlatie.

De empirische data voldoet aan de veronderstelling multicollineariteit van lineaire regressie.

## 4.4 Multipele lineaire regressie analyse

Voor het model met de afhankelijke variabele Intentie tot gebruik is twee keer een multipele lineaire regressie analyse uitgevoerd. Tabel 13 bevat een samenvatting van de resultaten van regressie analyse. Model 1 bevat de controlevariabelen leeftijd en geslacht. Uit de ANOVA toets blijkt dat model 1 significant is (F-waarde is 3.343;  $p < 0.05$ ). De F-waarde betreft het aandeel verklaarde variantie (mean square regression) te delen door het aandeel onverklaarde variantie (residual) (De Vocht, 2018, p. 204). De correlatie van model 1 is  $R^2 = 0.031$ , wat betekent dat voor 3,1% van de variantie wordt verklaard.

Model 2 betreft de tweede analyse waar het opgestelde model, benoemd in paragraaf 2.5.2, wordt getoetst. Uit de ANOVA toets blijkt dat het tweede model significant is (F-waarde is 30.041;  $p < 0.001$ ). De correlatie  $R^2$  0.597 geeft aan 59,7% van het model de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening onder lmt-gerechtigden in de gemeente Nissewaard verklaart. Met een grotere  $R^2$  bevat het tweede model een beter verklaarde variantie.

Uit de toetsing van de partiële regressiecoëfficiënten (t-toets) blijkt dat 'sociale invloed' ( $p < 0.001$ ) en 'online Informatie zoeken' ( $p < 0.01$ ) de enige twee onafhankelijke variabelen die een positieve en significante invloed op de 'intentie tot gebruik' hebben. De andere variabelen blijken geen significante invloed te hebben ( $p > 0.05$ ). De waarde van de partiële regressiecoëfficiënten wordt beïnvloed door de eenheden waarin de variabelen zijn gemeten. De vergelijking wordt aan de hand van de Bèta-coëfficiënten (de gestandaardiseerde regressiecoëfficiënten) weergegeven (De Vocht, 2018 p. 205). De variabele 'sociale invloed' heeft de sterkste invloed op de intentie tot het gebruiken van digitale dienstverlening door lmt-gerechtigden (Bèta = 0.583), gevolgd door 'online informatie' (Bèta = 0.202). De variabele 'vertrouwen in het internet' is niet significant. Tabel 14 bevat de resultaten van de hypothesen.

Intentie tot het gebruik van e-government		Model 1*	Model 2***
		Bèta	
Constante		4.490	0.029
Bèta	1. Uitkomstverwachting		0.018
	2. Inspanningsverwachting		0.026
	3. Sociale invloed		0.583 ***
	4. Faciliterende condities		0.035
	5. Vertrouwen in het internet		0.007
	6. Vertrouwen in de overheid		0.065
	7. Online informatie zoeken		0.202**
	8. Internet gebruik		-0.018
	Leeftijd	-0.173*	0.942
	Geslacht	-0.043	0.644
R <sup>2</sup>		0.031	0.597

Tabel 13 Resultaten multipele lineaire regressie analyse

- \*  $p < 0.05$
- \*\*  $p < 0.01$
- \*\*\*  $p < 0.001$



Variabele	Hypothese	Resultaat
Uitkomstverwachting	1. Een hoger uitkomstverwachting is positief gerelateerd aan een hogere mate van intentie tot gebruik van e-government services. Bij een hoge uitkomstverwachting zullen respondenten een positievere attitude ten opzichte van de intentie tot het gebruik van e-government laten zien.	Verworpen
Inspanningsverwachting	2. Een hoger verwachte gebruiksgemak is positief gerelateerd aan hogere mate van intentie tot gebruik van e-government services. Bij een hoge verwachte gebruiksgemak zullen respondenten een positievere attitude ten opzichte van de intentie tot het gebruik van e-government laten zien.	Verworpen
Sociale invloed	3. Een hoger niveau van sociale beïnvloeding is positief gerelateerd aan een hogere intentie tot gebruik van e-government services door de burger. Wanneer anderen van e-government gebruik maken, zal de neiging bij respondenten om e-government te gebruiken toenemen.	Aanvaard
Faciliterende condities	4. Een hoge mate van aanwezigheid van faciliterende condities zal de intentie tot het gebruik van e-government services door de burger positief beïnvloeden	Verworpen
Vertrouwen in het internet	5. Een hoger niveau van vertrouwen in het internet zal de intentie tot gebruik van e-government services door de burger positief beïnvloeden.	Verworpen
Vertrouwen in de overheid	6. Een hoger niveau van vertrouwen in de overheid zal de intentie tot gebruik van e-government services door de burger positief beïnvloeden	Verworpen
Online informatie zoeken	7. Een hoge mate van online informatie verkrijgen zal de intentie tot gebruik van e-government services positief beïnvloeden.	Aanvaard
Internet gebruik	8. Een hoge mate van internetgebruik zal de intentie tot gebruik van e-government services positief beïnvloeden.	Verworpen

Tabel 14 Resultaten hypothesen

#### 4.5 Slotanalyse

In deze paragraaf worden de tweede en derde deelvraag beantwoord ‘*Welke conclusie kan worden getrokken na confrontatie van hypothesen met data uit de survey onder de lmt gerechtigden uit Nissewaard?*’ en ‘*Welke verklaring kan er voor de resultaten worden gegeven?*’.

Het onderzoek vormt een bijdrage aan de bestaande literatuur met betrekking tot de intentie tot het gebruik van technologie. Waar in theorie het UTAUT model (Venkatesh, 2012) voornamelijk gebaseerd is op rationale componenten, zijn er institutionele componenten aan het model toegevoegd. Zoals in de literatuur review is beschreven zijn er een aantal componenten van het *Trust and Risk* model (Bélanger & Carter, 2008) en *Digital Divide* model (Bélanger & Carter, 2009) aan het UTAUT model toegevoegd.

Voor het beantwoorden van deelvraag 2 is een multi-pele lineaire regressie analyse uitgevoerd. De respondenten geven aan, met een gemiddelde van 3.58 op een 5 punts Likert schaal (waarbij 1 'helemaal oneens' en 5 'helemaal eens' is), dat het waarschijnlijk is dat zij online de lmt zullen aanvragen. Het model verklaart voor 59,7 % de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening onder lmt-gerechtigden van de gemeente Nissewaard. Uit de resultaten blijkt dat de variabelen 'sociale invloed' ( $p < 0.001$ ) en 'online informatie zoeken' ( $p < 0.01$ ) een significante invloed op de afhankelijke variabele 'intentie tot gebruik' heeft. Uit de hypothesetoetsing blijkt dat hypothesen 3 en 7 zijn aanvaard.

Voor de beantwoording van deelvraag 3 kan het volgende worden geconcludeerd. Dat de variabelen 'uitkomstverwachting', 'inspanningsverwachting' en 'faciliterende condities' de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening verklaren, is niet waargenomen. In tegenstelling tot de theorie blijkt dat in de empirie de druk van de sociale omgeving én de mate van het online zoeken naar informatie, de intentie van potentiële aanvragers om digitaal de lmt aan te vragen beïnvloeden.

## 5. Conclusie & Aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt in paragraaf 2 antwoord gegeven op de hoofdvraag van het onderzoek *'Welke factoren verklaren de intentie tot het gebruik van e-government door burgers binnen de gemeente Nissewaard, met betrekking tot de Individuele Minimatoeslag?'.* Voorafgaand aan de beantwoording van de hoofdvraag wordt in paragraaf 1 eerst antwoord op de deelvragen geformuleerd. Vervolgens wordt in paragraaf 2 de betekenis van het theoretisch onderzoek uiteengezet. Daarna wordt in paragraaf 3 de aanbevelingen weergegeven. Het hoofdstuk en tevens het hele onderzoek sluit af met een reflectie op het onderzoek.

### 5.1 Beantwoording hoofdvraag & deelvragen

Deelvraag 1: *Welke hypothesen met betrekking tot het gebruik van elektronische publieke dienstverlening in het sociale domein kunnen uit de literatuur worden afgeleid?*

Om deze vraag te kunnen beantwoorden zijn er diverse theorieën en bijbehorende theoretische modellen bestudeerd, die betrekking hebben op de intentie tot het gebruiken van (nieuwe) technologie. Voor het onderzoek zijn acht variabelen van de volgende theorieën afgeleid: UTAUT (Venkatesh et al., 2003), Trust and Risk model (Bélanger & Carter, 2008) en Digital Divide model (Bélanger & Carter, 2009). De eerste vier variabelen betreffen 'uitkomstverwachting', 'inspanningsverwachting', 'sociale invloed' en 'faciliterende condities' en zijn afkomstig van het UTAUT model. Het UTAUT model wordt vaak gebruikt voor onderzoeken die de intentie tot de acceptatie van nieuwe technologie trachten te verklaren. Het UTAUT model is voor dit onderzoek het fundament voor het verklaren van de intentie tot gebruik van digitale dienstverlening geweest.

Aangezien het onderzoek in het sociaal domein plaatsvindt en het UTAUT model voornamelijk op rationele componenten is gebaseerd, is er gezocht naar theorie over de acceptatie van technologie specifiek in dit domein. Vanuit een sociaal perspectief is gekeken naar welke demografische karakteristieken invloed hebben op het gebruik van technologie. Uit onderzoek bleek dat binnen het sociale zekerheidsstelsel het gebruik van technologie voornamelijk uit organisatieperspectief is bestudeerd en niet vanuit het gebruikersperspectief. Henman & Adler (2003) beschrijven dat het automatiseren van het sociale zekerheidssysteem voornamelijk voor het versterken van het organisatieproces wordt gebruikt, door meer macht aan het management toe te kennen, dan aan overheidspersoneel en eisers van het sociale zekerheidsstelsel (Henman & Adler, 2003, p. 153). Er zijn bij het creëren van grote informatiestructuren legitieme

zorgen over het beschermen van de privacy van individuen ontstaan. De verkregen informatie kan wellicht voor andere doeleinden worden gebruikt, of aan een andere instantie worden verstrekt. Door deze theoretische bevinding is het vertrouwen van de burger in de overheid en internet bestudeerd. De vijfde en zesde variabelen 'vertrouwen in het internet' en 'vertrouwen in de overheid' zijn afgeleid van het Trust and Risk in e-government adoption (Bélanger & Carter, 2008).

Doordat er onderzoek wordt gedaan naar een doelgroep waar sprake is van een kwetsbare sociaal economische status, is er onderzoek gedaan naar literatuur over de digitale kloof. De digitale kloof beschrijft de interactie tussen individuen, technologie en de samenleving. Uit het Digital Divide and e-government usage model (Bélanger & Carter, 2009) zijn de zevende en de achtste variabelen 'online informatie zoeken' en 'internet gebruik' afgeleid.

Aan de hand van de genoemde variabelen is er een conceptueel model (zie figuur 6) opgesteld en zijn er hypothesen met betrekking tot de intentie tot gebruik geformuleerd.

*Deelvraag 2: Welke conclusie kan worden getrokken na confrontatie van hypothesen met data uit de survey onder de Imt-gerechtigden uit Nissewaard?*

Aan de hand van de acht variabelen is er een survey opgesteld. In totaal hebben 373 burgers van de gemeente Nissewaard aan het onderzoek deelgenomen. De hypothesen zijn aan de hand van een multi-pele regressie analyse getoetst. De gemiddelde leeftijd van de populatie betreft 53 jaar. Het opvallende is dat 72,4 % van de 312 respondenten vrouw is (61 respondenten hebben hun geslacht niet aangegeven). Met een gemiddelde van 3.58 op een 5 punts Likert schaal (waarbij 1 'helemaal oneens' en 5 'helemaal eens' is) zijn de respondenten over het algemeen geneigd om de Individuele minimatoeslag digitaal aan te vragen.

Voorafgaand aan de analyse is gecontroleerd of het model aan de vooronderstellingen van een multi-pele regressie analyse voldoet. Op een kleine afwijking na, wordt aan alle vooronderstellingen voldaan. Uit de resultaten van de analyse kan worden geconcludeerd dat het model significant is ( $p < 0.001$ ). Het model verklaart voor 59,7% de variantie van de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening onder de Imt-gerechtigden van de gemeente Nissewaard. Ondanks het significante model blijkt uit de resultaten dat alleen de variabelen 'sociale invloed' ( $p < 0.001$ ) en 'online informatie zoeken' ( $p < 0.01$ ) een significante invloed op de afhankelijke variabele 'intentie tot gebruik' heeft. Uit de hypothesetoetsing blijkt dat hypothesen 3 en 7 zijn aanvaard. Na de confrontatie van de hypothesen met de verkregen data

uit de survey, kan worden geconcludeerd dat de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening (e-government) wordt verklaard door de variabelen 'sociale invloed' en 'online informatie zoeken'.

Deelvraag 3: *Welke verklaring kan er voor de resultaten worden gegeven?*

Het onderzoek draagt bij aan de bestaande literatuur, doordat er onderzoek is gedaan naar de intentie tot het gebruik van technologie bij een doelgroep waar sprake is van zwakke maatschappelijke economische positie. In het onderzoek zijn de variabelen 'vertrouwen in het internet', 'vertrouwen in de overheid', 'online informatie zoeken' en 'internet gebruik' aan het UTAUT model (Venkatesh et al., 2003) toegevoegd. Hiermee onderscheidt het onderzoek zich ook van andere onderzoeken.

De multiële regressieanalyse is twee keer uitgevoerd; één keer met alleen de controlevariabelen leeftijd en geslacht en vervolgens met alle onafhankelijke variabelen en controle variabelen. Door de twee modellen met elkaar te vergelijken, kan worden geconcludeerd dat het toevoegen van de onafhankelijke variabelen tot een hogere verklaarde variantie leidt (59,7%). Uit de resultaten blijkt dat 'sociale invloed' en 'online informatie zoeken' de enige twee variabelen zijn die een significante invloed op de afhankelijke variabele 'intentie tot gebruik' hebben. De rationale variabelen 'inspanningsverwachting', 'uitkomstverwachting' en 'faciliterende condities' blijken bij deze doelgroep geen significante invloed op de intentie tot het gebruiken van digitale dienstverlening te hebben. Er kan worden geconcludeerd dat uit dit onderzoek geen rationale verklaring voor de intentie tot het gebruiken van digitale dienstverlening onder de lmt-gerechtigden binnen de gemeente Nissewaard kan worden geïmpliceerd. In tegenstelling tot de theorie blijkt dat in de empirie de druk van de sociale omgeving én de mate van het online zoeken naar informatie, de intentie van potentiële aanvragers om digitaal de lmt aan te vragen beïnvloeden. Verder onderzoek zal uitwijzen of deze resultaten ook op andere onderzoeken van toepassing zijn.

Door het toetsten van de hypothesen en het beantwoorden van de deelvragen, kan het antwoord op de hoofdvraag *'Welke factoren verklaren de intentie tot het gebruik van e-government door burgers binnen de gemeente Nissewaard, met betrekking tot de Individuele Minimatoeslag?'* worden geformuleerd. De intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening door lmt-gerechtigde burgers binnen de gemeente Nissewaard wordt verklaard door de factoren 'sociale invloed' ( $p < 0.001$ ) en 'online informatie zoeken' ( $p < 0.01$ ). Figuur 10 bevat een weergave van het antwoord op de hoofdvraag.



Figuur 10 Antwoord op hoofdvraag

## 5.2 Betekenis theoretisch onderzoek

Uit de onderzoeksresultaten blijkt dat het UTAUT model in onderzoek naar de intentie tot het gebruik van nieuwe technologie in het sociaal domein goed stand houdt. Alle schalen voldoen aan de vuistregel met Chronbach's alpha van .7. Toch is het UTAUT model van Venkatesh et al (2003) niet volledig om in het sociaal domein te kunnen verklaren welke factoren invloed hebben op de intentie tot het gebruik van (nieuwe) technologie. Uit de analyse blijkt dat alleen één variabele van het UTAUT model van invloed is op de intentie tot gebruik van technologie.

De theorie van het model Trust and Risk in e-government services van Bélanger & Carter (2008), heeft geen invloed op intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening in het sociaal domein. Vertrouwen in het internet en vertrouwen in de overheid leiden niet tot een intentie tot gebruik van digitale dienstverlening. Ook al heeft men vertrouwen in de beveiliging van het internet en vertrouwt men in dit geval de gemeente, leidt bij de burger niet tot de intentie om gebruik te maken van digitale dienstverlening.

Vanuit de Digital Divide theorie (Bélanger & Carter, 2009) blijkt dat wanneer de burger in het algemeen online actief is, dit niet per definitie leidt tot de intentie om digitale dienstverlening van de overheid te gebruiken. Volgens het onderzoek leidt alleen het actief opzoeken van informatie op het internet tot de intentie tot het gebruik maken van digitale dienstverlening. Zoals eerder in het onderzoek is benoemd, is binnen het sociaal domein sprake van een groep burgers met een zwakke maatschappelijke economische positie. Aangezien het model 59,7% van de variantie verklaart, betekent het dat er andere variabelen zijn die variantie kunnen verhogen. Lage taalvaardigheid en het opleidingsniveau kunnen binnen deze kwetsbare doelgroep invloed hebben op de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening.

Aangezien het UTAUT model, op één variabele na, niet de intentie tot het gebruik van digitale dienstverlening in het sociaal domein verklaart, zal er onderzoek naar een ander theoretisch model moeten worden gedaan. Uit dit onderzoek blijkt dat de sociale druk van de omgeving invloed heeft op de intentie tot gebruik. Wellicht zijn de sociaal-cognitieve leertheorie én de

theorie met betrekking tot de vele vormen van sociale invloed, betekenisvolle theorieën voor een vervolgonderzoek. Vanwege (het ontbreken van) de digitale vaardigheden is een schriftelijke survey voor vervolgonderzoek naar de intentie tot gebruik van digitale dienstverlening in het sociaal domein wenselijk.

### 5.3 Aanbevelingen

Om de verklaarde variantie van de intentie tot het gebruik van (nieuwe) technologie binnen het sociaal domein te verhogen en de theorie omtrent de acceptatie van technologie te verrijken, verdient het de aanbeveling om vervolgonderzoek te verrichten waarbij kenmerken zoals lage taalvaardigheid en opleidingsniveau in het onderzoek worden meegenomen. Tevens wordt vervolgonderzoek bij een andere gemeente of overheidsinstantie met een soortgelijke doelgroep aanbevolen, om te onderzoeken of het leidt tot andere resultaten. Daarnaast is het interessant om te weten of er andere onderzoeksuitkomsten zijn wanneer het niet om een specifieke sociale voorziening gaat.

De overheid opereert veelal vanuit een klassieke beleidsperspectief waar wordt uitgegaan van een burger bij wie de juiste kennis automatisch leidt tot de juiste daden. Dit rationele perspectief betreft de basis van veel juridische en economische benaderingen van beleid (WRR, 2017, p. 4). De Raad van State maakt kenbaar dat bij het digitaal communiceren door de overheid het gemak van het functioneren van de overheid voorop staat, in plaats van het gemak van de burger (Raad van State, 2018). In de inleiding van dit onderzoek werd de Raad van State al gequote: *“Digitalisering biedt de samenleving veel voordelen en kansen. Tegelijkertijd mag de burger niet de dupe worden van verdergaande digitalisering bij de overheid”* (Raad van State, 2018, p. 2). De Raad van State stelt vast dat de relatie tussen burger en overheid bij publieke dienstverlening de wetgever onvoldoende voorzieningen treft voor de burger die geen weg weet in de digitalisering (2018, p. 2). Digitalisering dwingt, vooral wanneer het om grote aantallen gaat, tot standaardisering en automatisering van besluiten en uitvoering (2018, p. 2). Nu er kwantitatief onderzoek binnen de gemeente Nissewaard is verricht, zou kwalitatief onderzoek kunnen worden uitgevoerd om de belevenis van de burger in de digitale wereld specifiek in kaart te brengen. Het is wenselijk om te onderzoeken of de gemeente invloed kan uitoefenen op het verhogen van de digitale vaardigheden van de burger. Het DigiTaalhuis Nissewaard is opgericht om de taalvaardigheden van de burger te verbeteren. Er worden cursussen aangeboden om de burger ‘digisterker’ te maken. Het verdient de aanbeveling om te onderzoeken of de laag taalvaardige en laag digivaardige burger het DigiTaalhuis weet te vinden en of het aanbod voldoende is.

## 5.4 Reflectie op het onderzoek

In deze paragraaf wordt een reflectie gegeven op de keuzes die gemaakt zijn voor het literatuuronderzoek, de methodologie en de onderzoeksresultaten.

Overheden zijn veel bezig met het ontwikkelen van digitale dienstverlening om hun dienstverlening te kunnen optimaliseren. Gemeenten zijn onder andere belast met een aantal taken van het sociaal domein. Aangezien ik zelf bij een gemeente in het sociaal domein werkzaam ben, is bij mij de interesse ontstaan om de digitalisering van dienstverlening bij een sociaal economisch kwetsbare groep te onderzoeken. Vanwege de beperkte tijd voor het onderzoek is er voor lmt-gerechtigden gekozen. Er is voor de Individuele minimatoeslag gekozen omdat het een sociale voorziening betreft die bestemd is voor een doelgroep waar sprake van een kwetsbaar sociaal economische positie, zonder hele specifieke kenmerken. Een dienstverlening zoals schuldbemiddeling of de Participatiewet-uitkering betreft een vrij selectieve doelgroep met sterk eenzijdige kenmerken.

Er is voor theorie toetsend onderzoek gekozen omdat er veel theorie over de acceptatie van technologie is geschreven, maar weinig onderzoek naar de acceptatie van technologie in het sociaal domein is verricht. De ene gebruiker is de andere gebruiker niet. Om deze reden heeft onderzoek naar een sociaal economisch kwetsbare doelgroep een toegevoegde wetenschappelijke waarde. Het gekozen UTAUT model (Venkatesh et al, 2003) is een relatief verouderd model dat is doorontwikkeld naar het UTAUT 2 model (Venkatesh et al, 2012). Het UTAUT 2 model leent zich echter niet voor onderzoek binnen de gekozen doelgroep. Het Trust and Risk model van Bélanger & Carter (2008) en Digital Divide van Bélanger & Carter (2009) zijn gezien de snelheid van de ontwikkeling van technologie mogelijk ook niet meer voldoende toereikend om onderzoek te doen naar de acceptatie van digitale dienstverlening van de overheid.

In de operationalisering en de survey is een tweede afhankelijke variabele meegenomen, namelijk 'daadwerkelijk gebruik'. In het kader van de digitale kloof, de verschuiving van het gebruik van internettechnologie (Van Deursen & Van Dijk, 2014) en de onderzoekspopulatie, is het daadwerkelijke gebruik van digitale dienstverlening ook gemeten. Deze variabele is niet voor de hypothesetoetsing gebruikt, het conceptueel model is een vereenvoudigde versie van het UTAUT (Venkatesh et al., 2012).



De onderzoeksmethode brengt ook enige beperkingen met zich mee. De survey is een afgeleide van de theorie waarbij de gevalideerde vragenlijsten in het Engels zijn. De vertaling van deze vragen sloot niet geheel op de competenties van de doelgroep aan. Er is van de oorspronkelijke formulering afgeweken om een zo goed mogelijke interpretatie van de vragen te realiseren. Door herformulering van de vragen ontstaat de mogelijkheid dat de vragen een andere uitwerking hebben. Voorafgaand aan het versturen van de vragenlijst, zijn de klankbordgroep en de cliëntenraad benaderd. De vragenlijst is met leden van de klankbordgroep getest, voordat de cliëntenraad werd geïnformeerd. Vervolgens is het managementteam en de wethouder over het onderzoek geïnformeerd. Doordat in mei 2018 de wet AVG in werking is getreden, ontstond er enkele dagen een discussie of de survey onder de burgers van de gemeente Nissewaard mocht worden uitgezet. Volgens de Chief Information Security Officer (CISO) ontbrak de autorisatie om het klantenbestand te mogen raadplegen. Ook ontbrak volgens de CISO het belang van de burger en de gemeente en werden dit als 'struikelblokken' gezien om het onderzoek te mogen uitvoeren. Aangezien ik als uitvoerend medewerker met betrekking tot armoederegelingen bij de gemeente werkzaam ben, heb ik het mandaat om het klantenbestand van de gemeente Nissewaard te raadplegen. Het onderzoek is niet alleen in het kader van het toetsen van wetenschappelijke theorie, maar ook in het kader van beleidsverbetering met betrekking tot digitale dienstverlening van de gemeente Nissewaard. De survey is ook anoniem. De beleidsmedewerker heeft na juridische consultering uiteindelijk er voor zorggedragen dat het onderzoek onder de lmt-gerechtigde burgers kon worden uitgevoerd. Gezien het respons was het niet nodig om de burgers aan het onderzoek te herinneren.

Een andere beperking van het onderzoek is dat alle data handmatig in SPSS moest worden ingevoerd. Er zijn 15.293 data elementen in SPSS ingevoerd (39 vragen, 2 controle variabelen en 1 ondersteunende item maal 373 vragenlijsten). Om de tien ingevoerde vragenlijsten is gecontroleerd of de ingevoerde data klopt. Ondanks deze steekproef is het mogelijk dat er waardes verkeerd zijn ingevoerd. De handmatige verwerking van data heb ik als vrij arbeidsintensief ervaren. Naast deze ervaring en de mogelijkheid dat een aantal waardes verkeerd is ingevoerd, ben ik van mening dat een schriftelijke survey voor deze doelgroep de meest passende onderzoeksmethode is.

lmt-gerechtigden behoren tot een specifieke doelgroep binnen het sociaal domein. Gebruikers van het sociaal domein zijn *niet* per definitie burgers met een inkomen tot 110% van het bijstandsniveau. De resultaten kunnen bevooroordeeld zijn doordat er alleen data bij deze doelgroep is verzameld.

## Literatuurlijst

- Bekkers, V., & Homburg, V. (2005). *The information ecology of E-government: E-government as institutional and technological innovation in public administration*. Amsterdam: IOS Press.
- Bekkers, V. (2001). De mythen van de elektronische overheid. over retoriek en realiteit. *Bestuurswetenschappen*, (4), 277-295.
- Bélanger, F., & Carter, L. (2009). *The impact of the digital divide of e-government use* Communications of the ACM. doi:10.1145/1498765.1498801
- Bélanger, F., & Carter, L. (2008). *Trust and risk in e-government adoption* The Journal of Strategic Information. doi:<https://doi.org/10.1016/j.jsis.2007.12.002>
- Burmeister, E., & Aitken, L. M. (November 2012). Sample size: How many is enough?25(4) doi:<https://doi.org/10.1016/j.aucc.2012.07.002>
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors\*. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25. doi:10.1111/j.1365-2575.2005.00183.x
- Davis, F. D., Bagozzi, R. P., & Warshaw, P. R. (1989). User acceptance of computer technology: A comparison of two theoretical models. *Management Science*, 35(8), 982-1003.
- De Caluwé, C., Verdegem, P., & Van Dooren, W. (2012). De digitale kloof en/in elektronische dienstverlening: Een catch-22? *Tijdschrift Voor Communicatiewetenschap*, 40(1), 46.
- De Vocht, A. (2018). *Basishandboek SPSS 25* (Tweede druk juli 2018 ed.) Bijleveld Press.

Diamond, P. A. (1977). A framework for social security analysis. *Journal of Public Economics*, 8(3), 275-298.

Garson, G. D. (2012). Testing statistical assumptions. *Asheboro, NC: Statistical Associates Publishing*,

Gemeente Nissewaard. Individuele minimatoeslag. Verkregen september 17, 2017, van

[https://www.nissewaard.nl/werk-en-inkomen/werk-en-inkomen\\_to/individuele-minimatoeslag-.htm](https://www.nissewaard.nl/werk-en-inkomen/werk-en-inkomen_to/individuele-minimatoeslag-.htm)

Helbig, N., Ramón Gil-García, J., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 26(1), 89-97. doi:<https://doi.org/10.1016/j.giq.2008.05.004>

Henman, P., & Adler, M. (2001). Information technology and transformations in social security policy and administration: A review. *International Social Security Review*, 54(4), 23-47. doi:10.1111/1468-246X.t01-1-00103

Henman, P., & Adler, M. (2003). Information technology and the governance of social security. *Critical Social Policy*, 23(2), 139-164. doi:10.1177/0261018303023002002

Homburg, V. (2008). *Understanding e-government: Information systems in public administration*. Routledge.

List, C. (2013). Social choice theory. Verkregen februari, 21, 2018, van

<https://plato.stanford.edu/archives/win2013/entries/social-choice/>

Lofstedt, U. (2012). E-government-assesment of current research and some proposals for future directions. *International Journal of Public Information Systems*, 1(1)

Raad van State. (2018). *Advies W04.18.0230/I* Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.

- Robinson, J., & DiMaggio, P.J. & Hargittai, E. (2003). New social survey perspectives on the digital divide. *I(5)*, 1-22.
- Sen, A. (2017). *Collective choice and social welfare: Expanded edition*. UK: Penguin.
- Silcock, R. (2001). What is E-government. *Parliamentary affairs* (pp. 88 - 101) Oxford University Press.
- Soper, D. S. (2017). A-prior sample size calculator for multiple regression [software]. Verkregen oktober, 20, 2017, van <http://www.danielsoper.com/statcalc>
- Tao, D. (2009). Intention to use and actual use of electronic information resources: Further exploring technology acceptance model (TAM), 629-633.
- United Nations. (2012). *United nations E-government survey 2012*. (). New York:
- Van de Wijngaert, L., van Dijk, J., & ten Tije, S. (2011). *De eOverheid vanuit gebruikersperspectief*. (). Enschede: Universiteit Twente.
- Van Deursen, A., van Dijk, J., & Boland, D. (2007). *Electronische publieke dienstverlening in de toekomst: Opinies over de strategische doelstellingen en perspectieven achter elektronische overheidsdienstverlening*. ().Universiteit Twente.
- Van Deursen, A. J. M., & van Dijk, J. (2014). The digital divide shifts to differences in usage. *New Media & Society*, *16*(3), 507-526.
- Van Dijk, J., Pieterse, W., van Deuren, A., & Ebbers, W. (2007). E-services for citizens: The Dutch usage case. *International Conference on Electronic Government* , 155-166.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y., & Xu, X. (2016). Unified theory of acceptance and use of technology: A synthesis and the road ahead.

Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User acceptance of information technology: Toward a unified view. *MIS Quarterly*, 27(3), 425-478.

Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: Extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157.

Verschuren, P., & Doorewaard, H. (2015). In Boom Uitgevers (Ed.), *Het ontwerpen van een onderzoek* Amsterdam.

Wetenschappelijke Raad voor Regeringsbeleid. (2017). Samenvatting van het WRR rapport nr. 97: Weten is nog geen doen. een realistisch perspectief op redzaamheid.

## Bijlage 1

### Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
Intentietotgebruik_totaal	,108	367	,000	,939	367	,000

a. Lilliefors Significance Correction

Tabel 15 Toets op normaliteit van de afhankelijke variabelen

### Residuals Statistics<sup>a</sup>

	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	1,3019	5,4454	3,5800	,82546	264
Residual	-1,77874	1,92195	-,02698	,67739	264
Std. Predicted Value	-2,938	2,265	-,078	1,037	264
Std. Residual	-2,647	2,861	-,040	1,008	264

a. Dependent Variable: Intentietotgebruik\_totaal

Tabel 16 Outliers

### Casewise Diagnostics<sup>a</sup>

Case Number	Std. Residual	Intentietotgebruik_totaal	Predicted Value	Residual
70	-2,118	1,33	2,7567	-1,42332
77	2,203	4,00	2,5199	1,48014
144	2,197	5,00	3,5239	1,47607
164	-2,464	3,00	4,6553	-1,65530
196	-2,094	1,33	2,7405	-1,40714
245	-2,633	2,67	4,4360	-1,76933
292	2,459	5,00	3,3481	1,65192
300	2,861	4,33	2,4114	1,92195
318	-2,145	1,00	2,4411	-1,44107
342	2,107	5,00	3,5841	1,41588
358	-2,647	3,67	5,4454	-1,77874

a. Dependent Variable: Intentietotgebruik\_totaal

Tabel 17 Cases

### Model Summary<sup>c</sup>

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,175 <sup>a</sup>	,031	,022	1,02661	
2	,772 <sup>b</sup>	,597	,577	,67508	1,995

a. Predictors: (Constant), geslacht\_correct, Leeftijd

b. Predictors: (Constant), geslacht\_correct, Leeftijd, Vertrouwen\_Internet, Vertrouwen\_Overheid, Internet\_gebruik, Sociale\_Invloed, Faciliterende\_condities, Inspanningsverwachting, Online\_Informatie, Uitkomstverwachting

c. Dependent Variable: Intentietotgebruik\_totaal

Tabel 18 Afwezigheid van autocorrelatie

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	4,490	,341		13,176	,000
	geslacht_correct	-,102	,160	-,043	-,640	,523
	Leeftijd	-,015	,006	-,173	-2,544	,012
2	(Constant)	,029	,397		,073	,942
	geslacht_correct	-,050	,107	-,021	-,463	,644
	Leeftijd	-4,320E-5	,004	-,001	-,011	,992
	Uitkomstverwachting	,019	,081	,018	,232	,817
	Inspanningsverwachting	,025	,075	,026	,338	,736
	Sociale_Invloed	,762	,083	,583	9,163	,000
	Faciliterende_condities	,038	,074	,035	,509	,611
	Vertrouwen_Internet	,008	,054	,007	,156	,877
	Vertrouwen_Overheid	,084	,066	,065	1,259	,210
	Online_Informatie	,171	,062	,202	2,765	,006
	Internet_gebruik	-,021	,077	-,018	-,276	,783

a. Dependent Variable: Intentietotgebruik\_totaal

Tabel 19 Coëfficiënten

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,046	2	3,523	3,343	,037 <sup>b</sup>
	Residual	222,377	211	1,054		
	Total	229,423	213			
2	Regression	136,908	10	13,691	30,041	,000 <sup>c</sup>
	Residual	92,514	203	,456		
	Total	229,423	213			

a. Dependent Variable: Intentietotgebruik\_totaal

b. Predictors: (Constant), Leeftijd, geslacht\_correct

c. Predictors: (Constant), Leeftijd, geslacht\_correct, Vertrouwen\_Internet, Vertrouwen\_Overheid, Internet\_gebruik, Sociale\_Invloed, Faciliterende\_condities, Inspanningsverwachting, Online\_Informatie, Uitkomstverwachting

Tabel 20 ANOVA toets

## Bijlage 2 Vragenlijst: de digitale aanvraag van de Individuele minimatoeslag

Voor dit onderzoek stellen wij u vragen over de aanvraagprocedure van de Individuele minimatoeslag (Imt) via de website van de gemeente Nissewaard. Het invullen van de vragenlijst gebeurt anoniem en het duurt ongeveer 12 minuten.

Ik ben een: man/vrouw

Geboortejaar:

Heeft u voor een aanvraag eerder gebruik gemaakt van de website van de gemeente Nissewaard ?

Ja  Nee

Zo ja, waarvoor werd de laatste aanvraag gedaan?

Participatiewet

Wet maatschappelijke ondersteuning

Schuldbemiddeling

Kwijtschelding gemeentelijke heffingen aanvragen

Vergunning aanvragen

Anders, namelijk...

---

*De volgende vragen gaan over hoe vaak u de website gebruikt om een aanvraag bij de gemeente in te dienen.*

Voor de volgende vragen geldt: 1: nooit 2: zelden 3: gemiddeld 4: vaak 5: heel vaak

1. Ik heb de afgelopen 12 maanden vaak een aanvraag via de website gedaan. 1 2 3 4 5

2. De afgelopen 6 maanden gebruik ik voor het indienen van een aanvraag regelmatig de website van de gemeente Nissewaard. 1 2 3 4 5

---

*Stelt u zich voor dat een goede vriend(in) via de website van de gemeente Nissewaard informatie over de Individuele minimatoeslag opzoekt en ook via de website een aanvraag indient. Deze vriend(in) vindt dat u ook de aanvraag via de website moet indienen. Wat zou u doen?*

3. Ik zal de website van de gemeente Nissewaard voor aanvragen blijven gebruiken. 1 2 3 4 5

---



---

4. Ik zal anderen het aanvragen van de Individuele minimatoeslag via de website aanbevelen	1 2 3 4 5
5. Ik zal het internet gebruiken om informatie over de Individuele minimatoeslag te krijgen.	1 2 3 4 5
6. Ik zal van de website gebruik maken om de Individuele minimatoeslag aan te vragen.	1 2 3 4 5
7. Ik zou niet twifelen om persoonlijke informatie digitaal aan de gemeente te verstrekken.	1 2 3 4 5

---

*De volgende vragen gaan over of u denkt dat het aanvragen van de Individuele minimatoeslag via de website een voordeel ten opzichte van een schriftelijke aanvraag oplevert.*

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

8. Het aanvragen van de Individuele minimatoeslag via de website is waardevol voor mij.	1 2 3 4 5
9. Het gebruiken van de website zorgt ervoor dat de aanvraagprocedure voor Individuele minimatoeslag sneller verloopt.	1 2 3 4 5
10. De aanvraag via de website kost mij weinig moeite.	1 2 3 4 5

---

*De volgende vragen gaan over het gemak van het aanvragen van Individuele minimatoeslag via de website.*

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

11. De aanvraagprocedure via de website is voor mij duidelijk begrijpelijk.	1 2 3 4 5
12. De aanvraagprocedure via de website is makkelijk te gebruiken	1 2 3 4 5
13. De aanvraagprocedure via de website is makkelijk leesbaar.	1 2 3 4 5
14. De aanvraagprocedure via de website is ingewikkeld.	1 2 3 4 5

---

---

De volgende vragen gaan over of u denkt de Individuele minimatoeslag via de website aan te vragen, omdat anderen dit doen.

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- |  |           |
|--|-----------|
| 15. Ik gebruik de website om een aanvraag in te dienen omdat mijn vrienden, familie, collega's het gebruiken.        | 1 2 3 4 5 |
| 16. Ik gebruik de website voor het indienen van een aanvraag omdat de gemeente het aanbiedt.                         | 1 2 3 4 5 |
| 17. Het gebruiken van de website voor het indienen van een aanvraag, verbetert mijn status in mijn sociale omgeving. | 1 2 3 4 5 |
| 18. Ik voel me trots doordat ik via de website de aanvraag heb ingediend.  | 1 2 3 4 5 |
- 

---

*De volgende vragen gaan over welke kennis en middelen u heeft om een aanvraag voor de Individuele Minimatoeslag via de website te doen.*

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- |   |           |
|---|-----------|
| 19. Als ik het nodig heb, dan kan ik gebruik maken van een computer, tablet of smartphone om via de website de aanvraag in te dienen. | 1 2 3 4 5 |
| 20. Ik heb de kennis om de aanvraag via de website aan te vragen.   | 1 2 3 4 5 |
| 21. De wijze van de aanvraag via de website is vergelijkbaar met andere websites van de overheid.                                     | 1 2 3 4 5 |
| 22. Er is een specifiek persoon (of groep) beschikbaar om mij te helpen met het digitaal aanvragen van de Individuele minimatoeslag.  | 1 2 3 4 5 |
-

---

*De volgende vragen gaan over uw vertrouwen in het internet.*

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- |   |           |
|---|-----------|
| 23. Het internet is voldoende beveiligd om met een goed gevoel de aanvraag via de website in te dienen.             | 1 2 3 4 5 |
| 24. Ik denk dat ik juridische veiligheidsproblemen krijg als ik via de website de aanvraag indien.                  | 1 2 3 4 5 |
| 25. Ik denk dat ik technische veiligheidsproblemen krijg als ik via de website de aanvraag indien.                  | 1 2 3 4 5 |
| 26. Over het algemeen is het internet nu een veilige omgeving om online informatie met de gemeente uit te wisselen. | 1 2 3 4 5 |
- 
- 

*De volgende vragen gaan over uw vertrouwen in de overheid.*

Voor de volgende vragen geldt:

1: helemaal oneens 2: oneens 3: neutraal 4: eens 5: helemaal eens

- |   |           |
|---|-----------|
| 27. Ik kan de gemeente Nissewaard vertrouwen.   | 1 2 3 4 5 |
| 28. Het online verwerken van informatie kan aan de gemeente worden toevertrouwd.  | 1 2 3 4 5 |
| 29. Ik vertrouw erop dat wanneer ik de aanvraag voor de Individuele minimatoeslag indien, de gemeente in mijn belang handelt. | 1 2 3 4 5 |
| 30. De gemeente Nissewaard is naar mijn mening een betrouwbare organisatie  | 1 2 3 4 5 |
- 
- 

*De volgende vragen gaan over het gebruik van internet in het algemeen.*

Voor de volgende vragen geldt:

1: nooit 2: soms 3: neutraal 4: vaak 5: heel vaak

- |  |           |
|--|-----------|
| 31. Ik gebruik het internet vaak om informatie op te zoeken.   | 1 2 3 4 5 |
| 32. Ik gebruik het internet vaak om dingen te ontdekken.   | 1 2 3 4 5 |
| 33. Ik gebruik het internet vaak om dingen te onderzoeken.   | 1 2 3 4 5 |
| 34. Ik gebruik het internet vaak voor persoonlijke ontwikkeling, namelijk voor:<br>a) het online zoeken cursus/training..... | 1 2 3 4 5 |
- 
-

- b) het online volgen van een cursus/opleiding..... 1 2 3 4 5
- c) het online zoeken naar vacatures ..... 1 2 3 4 5
- d) het online onderling van elkaar leren..... 1 2 3 4 5
35. Ik gebruik het internet vaak voor activiteiten in mijn vrije tijd, namelijk voor:
- a) het downloaden van muziek..... 1 2 3 4 5
- b) hobby..... 1 2 3 4 5
- c) vrij internetten..... 1 2 3 4 5
36. Ik gebruik internet vaak voor online shoppen, zoals:
- a) het gebruiken van sites zoals Marktplaats..... 1 2 3 4 5
- b) het verkrijgen informatie over een product..... 1 2 3 4 5
- c) winkelen of het bestellen van producten..... 1 2 3 4 5
37. Ik gebruik het internet vaak voor sociale contacten, zoals:
- a) het gebruiken van sociale media/netwerken..... 1 2 3 4 5
- b) chatten..... 1 2 3 4 5
- c) het delen van foto's en video's..... 1 2 3 4 5
38. Ik gebruik het internet vaak om op de hoogte te zijn van het dagelijkse nieuws, zoals:
- a) nieuwsdiensten..... 1 2 3 4 5
- b) kranten en tijdschriften..... 1 2 3 4 5
39. Ik gebruik het internet vaak om spelletjes te spelen..... 1 2 3 4 5
-