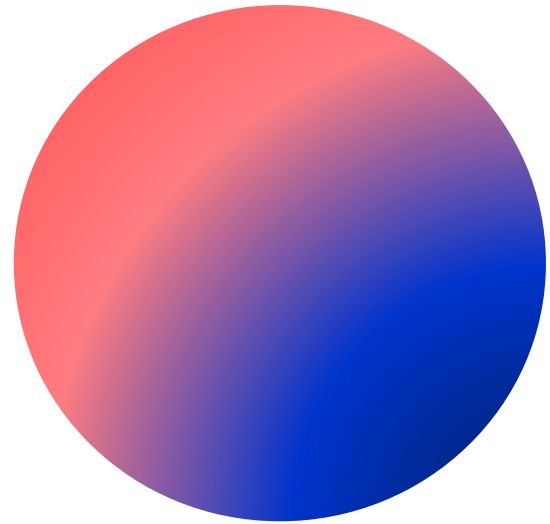
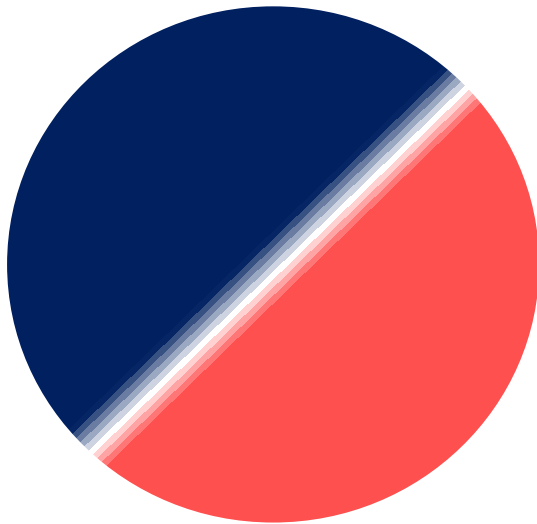




Digitale uitsluiting, beïnvloedt het de kwaliteit van een dienst?

DE INVLOED VAN DE PERCEPTIE VAN DIGITALE ONGELIJKHEID OP DE
BEOORDELING VAN EEN DIGITALE OVERHEIDSDIENST

Master of Public Information Management - Master thesis

Erasmus Universiteit Rotterdam – PBLQ

Eerste lezer: Dr. R.F.I. Moody

Tweede lezer: Dr. P. Castenmiller

Saskia van der Meer MSc

E-mail: s.van.der.meer@pblq.nl

Voorwoord

De afgelopen twee jaar heb ik de master Public Information Management gevolgd als onderdeel van het traineeship van PBLQ. Met dit onderzoek sluit ik de master en het traineeprogramma af en eindig ik mijn periode als jonge informatieprofessional. Het waren twee intensieve en mooie jaren waarin ik veel leerde over de diversiteit van informatiemanagement, de overheid met haar vraagstukken en natuurlijk ook over mijzelf. Informatiemanagement blijkt zelfs zo divers, dat ik het nog altijd lastig te omschrijven vind.

Al in het begin van de master en het traineeship werd mijn interesse voor digitale inclusie/exclusie en de impact ervan op mensen en overheden gewekt. Tijdens mijn eerste opdracht bij het ministerie van Binnenlandse Zaken bemerkte ik hoe sterk de wens om te digitaliseren kan indruisen tegen de wens om voor iedereen de afstand tot de overheid te verkleinen. In mijn huidige opdracht bij de Belastingdienst werk ik verder met het digitale contact tussen burger/ondernemer en overheid. Inmiddels zie ik een 'wicked problem', een vraagstuk waar eigenlijk geen oplossing voor is, zoals we tijdens een van onze eerste colleges leerden.

De afgelopen jaren komt er op alle niveaus steeds meer aandacht voor de mens in relatie tot de overheid, in wetenschappelijk onderzoek, rapporten en in de praktijk. Dat is goed, maar er is nog een lange weg te gaan. Tot nu is nauwelijks onderzocht in hoeverre mensen, die makkelijk omgaan met digitale technologieën, die digitaal vaardig zijn, ervaren dat er zoiets als digitale ongelijkheid is en dat digitale dienstverlening uitsluitend kan werken. Daar wil ik graag een bijdrage aan leveren.

Ik wil iedereen bedanken die heeft meegewerkt aan het onderzoek. Mijn collega's en medetrainees voor hun feedback. Collega's en vrienden die hebben geholpen bij het verzamelen van respondenten. Peter voor zijn scherpe feedback, die mij dwong om na te denken over wat ik belangrijk en interessant vind. En ik wil Rebecca hartelijk bedanken voor haar goede commentaar en haar niet-aflatende positieve energie.

Als laatste wil mijn familie en vrienden bedanken voor hun luisterend oor, het meelezen en voor hun vele motiverende woorden. Ook het schrijven van een tweede masterscriptie is een uitdaging...

Saskia van der Meer

Rotterdam, 14 februari 2021

Samenvatting

Overheden, wetenschappers, politici, hulpinstanties en burgers signaleren dat niet iedereen in staat is om via digitale dienstverlening contact met de overheid te onderhouden. Dit heeft ongelijke toegang tot overheidsdiensten tot gevolg. Tot nu toe richtte onderzoek zich op de ervaring van digitale ongelijkheid en daaruit volgend gedrag van de digitaal minder vaardige zelf. In dit onderzoek wordt ingegaan op de perceptie van digitaal vaardigen van digitale dienstverlening die anderen uitsluit. Om te onderzoeken **welke invloed gepercipieerde exclusie door digitale dienstverlening heeft op de beoordeling van deze dienstverlening door digitaal vaardige gebruikers**, wordt een cross-sectioneel survey-onderzoek ingezet. Wetenschappelijk onderzoek maakt het waarschijnlijk dat digitaal vaardigen in kunnen zien dat het welzijn van digitaal minder vaardigen wordt aangetast wanneer zij geen gebruik kunnen maken van digitale overheidsdiensten. Dit kan de digitaal vaardigen vervolgens motiveren tot prosociaal gedrag, in dit onderzoek een negatievere beoordeling van de kwaliteit van het dienstverleningsproces en het resultaat van dit proces. Op basis van de huidige kennis wordt een passend kwaliteitsmodel gekozen, dat wordt aangevuld met twee onafhankelijke variabelen, perceptie van digitale ongelijkheid en prosociale motivatie. Het aldus verkregen model wordt geoperationaliseerd tot een survey en voorgelegd aan Nederlandse burgers met als casus de DigiD app.

Op basis van dit onderzoek kan gezegd worden dat er aanwijzingen zijn dat het ervaren dat een digitaal dienstverleningsproces een uitsluitende werking heeft de tevredenheid van digitaal vaardige burgers over dit proces negatief beïnvloedt. Er kan echter geen definitieve uitspraak worden gedaan omdat de operationalisatie van de perceptie van digitale ongelijkheid geen goede schaal voor dit concept opleverde. Er is geen relatie gevonden tussen prosociale motivatie en de beoordeling van digitale dienstverlening.

Inhoud

Voorwoord	1
Samenvatting	2
1. Inleiding	4
1.1 Aanleiding	4
1.2 Doel – en probleemstelling	4
1.3 Theoretische en maatschappelijke relevantie	5
1.4 Positionering binnen MPIM	6
2. Theoretisch kader	7
2.1 Digitale ongelijkheid	7
2.2 Prosociaal gedrag	10
2.3 Beoordeling van digitale dienstverlening	12
2.4 Onderzoeksmodel	14
2.5 Hypothesen	20
3. Methodologische verantwoording	21
3.1 Onderzoeksmethode	21
3.2 Respondenten	21
3.3 Meetinstrument	22
3.4 Dataverzameling	23
3.5 Data analyse	24
4. Resultaten	26
4.1 Interne betrouwbaarheid schalen	26
4.2 Multiële regressieanalyse	28
5. Conclusie en discussie	33
5.1 Hypothesen over perceptie van uitsluiting en beoordeling	33
5.2 Perceptie van uitsluiting en beoordeling dienst	34
5.3 Beantwoording hoofdvraag	35
5.4 Discussie	35
6. Reflectie en aanbevelingen	39
6.1 Reflectie	39
6.2 Aanbevelingen	40
7. Verwijzingen	42
Bijlage A Vragenlijst	46

1. Inleiding

1.1 Aanleiding

‘Zou mijn oma dit wel kunnen?’ ‘Zouden mijn ouders dit wel kunnen?’ Bij de introductie van vernieuwde vormen van digitale dienstverlening door de Nederlandse overheid, hoor je regelmatig dit soort reacties in het maatschappelijk verkeer. Opmerkingen of gedachten als ‘Zou mijn buurman, nieuw in Nederland, deze digitale stappen wel begrijpen?’ geven uiting aan de twijfel van de bevolking of de overheid digitale inclusie wel voldoende aandacht geeft.

Niet alleen de bevolking, ook de Ombudsman en de Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid waarschuwen dat niet iedereen zomaar digitaal mee kan komen en dat de overheid hier in haar dienstverlening rekening mee dient te houden (WRR, 2017; Nationale Ombudsman, 2019; KiM, 2020). De Vereniging voor Nederlandse Gemeenten (VNG) schrijft in een rapport over trends in de informatiesamenleving dat niet iedereen op dit moment gelijkwaardig mee kan doen in de digitale samenleving, dat zeker 20% van de Nederlandse bevolking niet digitaal vaardig is en dat daardoor hun autonomie en zelfbeschikkingsrecht op het spel staan (VNG, 2020).

In de media en in het parlement is met regelmaat aandacht voor (relatieve) benadeling van groepen burgers door de overheid en de dienstverlening van de overheid in brede zin. De parlementaire ondervragingscommissie Kinderopvangtoeslag en het traject Werk aan Uitvoering van het ministerie van Sociale Zaken en Werkgelegenheid zijn hier voorbeelden van. Uitgebreide plannen worden ontwikkeld door ministeries en uitvoeringsorganisaties om de ‘mens centraal’ te zetten.

Wetenschappelijk onderzoek onderschrijft al deze aandacht. Arias en Gastaud Macada schrijven bijvoorbeeld dat digitale innovaties, om hun potentie voor de ontwikkeling van de maatschappij waar te kunnen maken, te gebruiken moeten zijn door alle mensen, waardoor het belang van de kwaliteit van publieke dienstverlening voor de groei van welzijn en/of welvaart benadrukt wordt (2018) .

Nu weer terug naar de Nederlandse bevolking. Want hoewel men bemerkt dat niet iedereen om kan gaan met digitale innovaties, betekent dit dat zij ook opmerken dat dit gevolgen heeft voor het welzijn van niet-digitaal vaardigen? En geeft men hier dan uiting aan? Als je merkt dat overheidsdienstverlening, die voor jou misschien makkelijk te gebruiken is, voor anderen misschien een onoverkoombare drempel opwerpt, beïnvloedt dat bijvoorbeeld hoe je die dienst beoordeelt?

1.2 Doel – en probleemstelling

Een goede interactie tussen burgers en overheid is belangrijk voor de legitimering van de staat (Bekkers, 2017). Er zijn voorbeelden uit de praktijk waaruit blijkt dat als een bepaalde groep achtergesteld wordt door de overheid, dit tot verontwaardiging en woede leidt nadat hier in de media aandacht is gegeven. Of mensen in hun dagelijkse interactie met de overheid ook ervaren dat anderen uitgesloten worden en of zij hier vervolgens een bepaalde waarde aan hechten is nog niet

onderzocht. Maar wellicht beïnvloedt dit wel het beeld dat een burger van de overheid of van een dienstverlener heeft.

De onderzoeker wil graag meer inzicht krijgen in wat burgers van digitale exclusie van anderen opmerken en zo ja, in hoeverre dit leidt tot een andere beoordeling van de digitale dienst. Dit leidt tot de volgende doelstelling voor dit onderzoek:

Toetsen van theorie over de invloed van gepercipieerde exclusie door digitale dienstverlening op de beoordeling van deze dienstverlening door digitaal vaardige gebruikers door deze te confronteren met data uit een survey gehouden onder Nederlandse burgers.

1.2.1 Vraagstelling en deelvragen

Voor het onderzoek zal gebruik worden gemaakt van de volgende onderzoeksvraag:

Welke invloed heeft de perceptie van de uitsluitende werking van digitale dienstverlening op de beoordeling van deze digitale dienstverlening door Nederlandse burgers?

Om deze vraag te beantwoorden, worden vier deelvragen onderzocht en beantwoord:

1. Wat kan uit de huidige wetenschappelijke literatuur worden afgeleid over de perceptie van exclusie door digitale dienstverlening?
2. Wat kan uit de huidige wetenschappelijke literatuur worden afgeleid over de beoordeling van kwaliteit van digitale dienstverlening?
3. Heeft de ervaring, dat een digitale dienst anderen uitsluit, invloed op de beoordeling van deze dienst door een Nederlandse burger?
4. Heeft de ervaring, dat een digitale dienst anderen uitsluit, invloed op de beoordeling van het dienstverleningsproces door een Nederlandse burger?

1.3 Theoretische en maatschappelijke relevantie

De tendens dat de overheid meer en meer digitaal communiceert is inmiddels al enkele decennia gaande. De afhankelijkheid van digitale interactie werd in die tijd ook steeds groter, zowel voor de burger als voor de overheid (WRR, 2017; Cordella & Bonina, 2012; Helsper & Reisdorf, 2016; Kantner & Rosenbaum, 2003). De toegevoegde waarde van digitale dienstverlening voor de maatschappij neemt toe wanneer een overheid zijn vermogen om publieke diensten te verlenen verbetert in termen van kwantiteit of betere kwaliteit (Pang, Lee, & Delone, 2014). De bestaande modellen kijken echter alleen vanuit een rationalistisch oogpunt naar tevredenheid of adoptie van een digitale dienst: wat het individu zelf aan de dienst heeft. Er wordt geen onderzoek verricht vanuit een publiek standpunt: welk effect een digitale dienst op anderen heeft. In hoeverre mensen ervaren dat anderen problemen ervaren, is ook nog niet op grote schaal onderzocht. Dat maakt dit onderzoek in wetenschappelijk opzicht relevant.

Het openbaar bestuur bestaat bij de gratie van het mandaat dat het krijgt van de burger (Niessen & Niessen-Cobben, 2012). De burger verlangt in ruil hiervoor wel iets terug: een eerlijke behandeling. Een van de belangrijkste uitdagingen voor beleidsmakers, politici en bestuurders is dan ook het tot stand brengen van zinvolle, betekenisvolle interacties tussen overheid en samenleving, tussen

burgers, bedrijven, maatschappelijke instellingen en overheid (Bekkers, 2017, p. 394). Wanneer iemand, door de digitalisering van een dienst, verminderd toegang heeft tot de overheid, kun je dit zien als een vorm van ongelijke behandeling. Dit onderzoek draagt bij aan de kennisopbouw over de mate waarin uitsluiting van digitale dienstverlening wordt waargenomen en beoordeeld.

In een tijd waarin de media volstaan met berichten over ongelijke behandeling van burgers door de overheid en het vertrouwen van burgers in de overheid, zouden overheden zich tot het uiterste in moeten spannen om hun dienstverlening zo in te richten dat burgers deze zo positief mogelijk beoordelen en deze dienstverlening zo min mogelijk aanleiding geeft tot gevoelens van ongelijke behandeling en uitsluiting.

De uitkomsten van dit onderzoek geven dienstverleners handvatten voor de doorontwikkeling van hun diensten door hierbij aandacht te besteden aan of en hoe de perceptie van (digitale) exclusie door digitaal vaardige gebruikers kan worden verminderd. Het zichtbaar implementeren van maatregelen die bijdragen aan (digitale) inclusie dragen dan immers bij aan een positievere beoordeling van de dienst door een grotere doelgroep dan eerder gedacht. Tevens laat dit onderzoek aan overheden zien of communicatie over inclusiemaatregelen gericht op digitaal vaardigen nut heeft voor hun algemene beoordeling van de dienstverlening en hun kijk op de overheid.

1.4 Positionering binnen MPIM

Dit scriptieonderzoek is relevant in het kader van de Master Public Information Management (MPIM), aangeboden door de Erasmus Universiteit en adviesbureau PBLQ, vanwege de grote raakvlakken met de interactie tussen burgers en overheid en ICT. Een kernthema van zowel het scriptieonderzoek als de MPIM is de invloed van de inzet van technologie op de maatschappij en de informatiepositie van burgers.

De toekomst van dienstverlening is (ook) in Nederland een relevant thema. Steeds meer dienstverlening wordt ook, soms vooral, digitaal aangeboden. Dergelijke innovaties beïnvloeden de relatie tussen burger en overheid en daarmee ook hoe goed een burger zich kan handhaven. Dit brengt ethische vragen en beleidsvraagstukken over de impact van digitale innovatie met zich mee. Voor deze onderwerpen is binnen de MPIM veel aandacht. In dit onderzoek worden de ethische vraagstukken niet direct onderzocht of besproken, maar ze liggen wel ten grondslag aan dit onderzoek. Innovatie in de interactie tussen burger en overheid is sterk verbonden met de mens en zijn omgeving en brengt dan ook ethische vragen met zich mee.

2. Theoretisch kader

In dit hoofdstuk zullen werk en theorieën worden behandeld die relevant zijn voor en gerelateerd zijn aan de doelstelling van dit scriptieonderzoek. In hoofdstuk 2.1 wordt gerelateerd werk op het gebied van digitaal vaardigheid behandeld. Vervolgens worden in paragraaf 2.2 theorieën over prosociaal gedrag verkend. In paragraaf 2.3 wordt verkend hoe burgers digitale dienstverlening beoordelen. Het hoofdstuk sluit af met de definitiering en operationalisering van de kernbegrippen zoals deze in de scope van dit onderzoek gebruikt worden. Tevens worden hier het onderzoeksmodel en de hypothesen voor het onderzoek beschreven.

2.1 Digitale ongelijkheid

In de jaren '90 van de vorige eeuw vond een sterke groei plaats in het gebruik van internet. Sindsdien groeit van het gebruik van internet voor digitale interactie tussen mensen, bedrijven en overheid voortdurend. Met de opkomst van internet kwam ook de wetenschappelijke, politieke en publieke aandacht voor de gevolgen van deze toenemende digitalisering van de samenleving (Mossberger, Tolbert, & Stansbury, 2003; Van Dijk, 2017; Carmi & Yates, 2020; Wessels, 2013). Onderzoekers concludeerden dat het wel of niet toegang hebben tot internet en daarmee verbonden devices consequenties heeft voor de mate waarin iemand mee kan komen in de maatschappij, wat voor ongelijkheid zorgt: de digital divide (Wyatt et al, 2000; DiMaggio et al, 2004).

Jan van Dijk beschrijft de kern van de het proces dat digitale ongelijkheid veroorzaakt als volgt:

1. Bestaande maatschappelijke ongelijkheid veroorzaakt een ongelijke verdeling van resources.
2. Een ongelijke verdeling van resources veroorzaakt ongelijke toegang tot digitale technologieën.
3. Ongelijke toegang tot digitale technologieën is tevens afhankelijk van de karakteristieken van deze technologieën.
4. Ongelijke toegang tot digitale technologieën leiden tot ongelijke deelname aan de maatschappij.
5. Ongelijke deelname aan de maatschappij versterkt de bestaande ongelijkheid en de ongelijke verdeling van resources (Van Dijk, 2017, p. 3).

Het kunnen gebruiken van internet en digitale technologieën betekent toegang hebben tot bronnen als kennis, opleidingen, vaardigheden, gemeenschappen en sociale contacten. Iedereen heeft deze bronnen nodig om goed mee te komen in de maatschappij en om zijn welzijn te verbeteren (Cohendet, 2003). Mensen die het al goed hebben en goede toegang hebben tot informatie kunnen nieuwe technologie makkelijk aanschaffen en (leren) gebruiken. Hierdoor wordt hun voorsprong op anderen verder vergroot (Cohendet, 2003; DiMaggio et al, 2004).

2.1.1 Toegang tot internet

In de zoektocht naar de factoren die de digital divide veroorzaken, startten wetenschappelijk onderzoekers met het wel of niet hebben van toegang tot internet. Hierbij wordt onderscheid gemaakt

tussen het hebben van (toegang tot) een internetverbinding en het hebben van een apparaat waarmee men gebruik kan maken van internet (DiMaggio, Hargittai, Celeste, & Shafer, 2004; Van Dijk & Hacker, 2003). In westerse landen blijkt met name materiële toegang de digital divide te beïnvloeden. Dit komt doordat mensen die geen devices, software en randapparatuur kunnen aanschaffen of vernieuwen, slechter toegang tot internet hebben omdat apparatuur relatief snel veroudert en niet goed werkt met nieuwe digitale mogelijkheden (van Deursen & van Dijk, 2019; Gonzales, 2016; van Dijk J. , 2005).

Een definitie van de digital divide die hierbij aansluit wordt gegeven door de Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD): “het gat tussen individuen, huishoudens, ondernemingen en geografische gebieden op verschillende socio-economische niveaus met betrekking tot zowel de gelegenheid tot toegang tot ICT en hun gebruik van internet voor een breed spectrum van activiteiten” (OECD, 2001). Meer algemeen: het socio-economische verschil in het gebruik van ICT (Vehovar, Sicherl, Hüsing, & Dolnicar, 2006).

2.1.2 Vaardigheden voor gebruik

De digital divide bleef bestaan, ook toen de fysieke toegang tot internet sterk toenam (van Dijk, 2013; Mossberger, Tolbert, & Stansbury, 2003; DiMaggio et al, 2004). Daardoor verschoof het onderzoek binnen de westerse wereld naar de vaardigheden die mensen nodig hebben om internet te kunnen gebruiken (Hargittai, 2001; Gui & Argentin, 2011) en verschillen in gebruik (van Dijk, 2005; DiMaggio et al, 2004). Onderzoekers zagen dat er sprake is van relatieve digitale ongelijkheid, geen harde scheiding. Mensen zijn niet uit- of ingesloten, maar gaan relatief makkelijker of moeilijker om digitalisering (Van Dijk & Hacker, 2003; Lenhart & Horrigan, 2003) .

Hargittai (2001) beschrijft vijf dimensies die gezamenlijk digitale ongelijkheid veroorzaken: verschillen in de technische apparaten die mensen gebruiken om zich toegang tot internet te verschaffen, locatie van toegang (bv. autonomie over gebruik), de mate waarin er een sociaal netwerk is dat hulp kan bieden, de manieren waarop internet gebruikt wordt en iemands vaardigheidsniveau, bijvoorbeeld voor het vinden van online informatie (Hargittai E. , 2001, p. 3).

Van Dijk en Hacker (2003) stellen vast dat gelijke fysieke toegang tot internet, niet automatisch leidt tot gelijk gebruik, omdat men hiervoor vaardigheden nodig heeft en mogelijkheden voor gebruik die zinvol voor hen zijn. Onderzoekers beschrijven onder andere technische competenties als basisvaardigheden voor het gebruik van internet. Daarnaast moet men met online informatiebronnen om kunnen gaan. Creatieve vaardigheden zijn nodig om content te maken en te delen (Van Deursen, Helsper, & Eynon, 2016; Mossberger, Tolbert, & Stansbury, 2003).

2.1.3 Resultaten van gebruik

Diverse onderzoekers vonden dat mensen met een hogere sociale status gunstigere uitkomsten blijken te realiseren met hun internetgebruik, zonder dat zij internet meer gebruiken dan anderen. (van Deursen & Helsper, 2015; Ragnedda, 2017 in: Carmi & Yates, 2020). Dat betekent dat “de capaciteit van het individu om zijn internettoegang en –gebruik om te zetten in gunstige offline resultaten” (van Deursen & Helsper, 2015, p. 30) ook van invloed is op digitale ongelijkheid. Door hun internetgebruik

kunnen mensen hun welzijn verbeteren, maar de sociaal-economische posities van mensen ten opzichte van elkaar veranderen niet.

2.1.4 Vaardigheid met data, AI en gemanipuleerde informatie

In het laatste decennium is meer aandacht gekomen voor de omgang met (persoonlijke) data en manipulatie van digitale informatie (Carmi & Yates, 2020). Onderdeel hiervan is de asymmetrische verhouding tussen degene die data verzamelen, bewaren en er informatie uit halen, en degene wiens data hiervoor gebruikt worden (Andrejevic, 2014). Mensen hebben datavaardigheden nodig om deze ongelijkheid beter in balans te brengen (Pangrazio & Selwyn, 2019).

Relatief nieuw is ook het onderzoek naar ongelijkheid als gevolg van de inzet van machine learning en kunstmatige intelligentie bij het nemen van beslissingen die een mens of burger direct raken, bijvoorbeeld in zorg, recht, entertainment en informatievoorziening (Carmi & Yates, 2020). Hieronder valt ook de beïnvloeding van de informatievoorziening door algoritmen en de beperkte vaardigheden van mensen om de betrouwbaarheid en waarheid van informatie goed in te schatten (Klawitter & Hargittai, 2018; Jones-Jang, Mortensen, & Liu, 2019; Cotter & Reisdorf, 2020).

2.1.5 Determinanten voor vaardigheden

Of en hoe makkelijker mensen zich de diverse vormen van digitale vaardigheden eigen kunnen maken, wordt ook veel onderzocht. In hun review concluderen Scheerder et al. dat er met name onderzoek plaatsvindt naar determinanten van het gebruik van internet en nauwelijks naar de determinanten voor de uitkomst van gebruik (Scheerder & al., 2017). Desondanks zijn er een aantal determinanten die in veel onderzoeken terugkomen, zowel op het gebied van toegang tot internet, als vaardigheden en gebruik: leeftijd, opleidingsniveau, ervaring met internet, inkomen en gender (Van Deursen, Van Dijk, & Peters, 2011; Scheerder & al., 2017).

Leeftijd werkt op twee manieren: jongere mensen gaan makkelijker met internet, programma's en devices om, maar ouderen zijn beter in staat om waardevolle informatie te vergaren (Van Deursen, Van Dijk, & Peters, 2011; Scheerder & al., 2017).

Opleidingsniveau heeft een sterke correlatie met digitale vaardigheden, vooral met vaardigheden om betekenis te geven aan online informatie (Hargittai, 2001; Van Deursen, Van Dijk, & Peters, 2011). Opvallend is dat mensen met een hoger opleidingsniveau beduidend vaker complexere applicaties gebruiken voor doelen die gerelateerd zijn aan carrière en studie. Mensen met een lagere opleiding gebruiken daarentegen vooral eenvoudigere applicaties voor vermaak, sociaal contact en aankopen (Zillien & Hargittai, 2009; Hampton, 2010; Hargittai & Hsieh, 2010).

In hoeverre gender nog invloed heeft is niet eenduidig. Onderzoekers rapporteren dat in Noordwest-Europa en in Noord-Amerika geen verschil is tussen vrouwen en mannen in de fysieke toegang tot internet (Van Dijk, 2017; Van Deursen, Van Dijk, & Peters, 2011). Hoewel onderzoek soms een verschil in digitale vaardigheden tussen mannen en vrouwen laat zien (Van Deursen, Van Dijk, & Peters, 2011), betogen enkele onderzoekers dat vrouwen hun vaardigheden lager inschatten en daardoor anders gebruik maken van digitale technologieën (Hargittai & Shafer, 2006).

2.1.6 Digitale inclusie

Digitale inclusie kan in brede zin gedefinieerd worden als verschillende strategieën waarmee geprobeerd wordt alle mensen gelijke toegang, kansen en vaardigheden te geven om de vruchten te plukken van digitale technologieën en systemen (Carmi & Yates, 2020, Jaeger et al, 2012; OECD, 2019). Overheden en internationale organisaties besteden veel aandacht aan digitale inclusie, want gebruik van geavanceerde informatietechnologie door de overheid in de interactie met burgers levert weinig meerwaarde op als burgers niet in staat zijn om op betekenisvolle wijze diensten te gebruiken of deel te nemen aan politieke processen (Helbig, Gil-García, & Ferro, 2009).

2.1.7 Samenvattend

Door verschillen in het gemak waarmee mensen toegang hebben tot (nieuwe) ICT en digitale vaardigheden zijn er grote verschillen in de mate waarin mensen ICT in kunnen zetten om hun (offline) welzijn te vergroten of mee te komen met de maatschappij. Vooral hoog opgeleide, relatief jonge mensen realiseren voordeel met het gebruik van nieuwe technologieën. Zo vergroten zij de bestaande verschillen met ouderen en laag opgeleide mensen.

2.2 Prosociaal gedrag

In de context van dit onderzoek is het interessant of digitaal meer vaardigen ervaren dat het welzijn van digitaal minder vaardigen negatief beïnvloed wordt door digitale dienstverlening en of dit vervolgens leidt tot een motivatie om er 'iets' aan te doen.

Binnen de psychologie wordt veel onderzoek gedaan naar prosociaal gedrag en de motivaties voor dit type gedrag. Prosociaal gedrag is een paraplueterm waaronder gedragingen worden geschaard die het welzijn van een ander persoon, een groep of de gehele maatschappij beschermen of bevorderen (Schwartz & Bilsky, 1990; Glassman & Hadad, 2004). Het is vrijwillig gedrag dat bedoeld is om anderen ten goede te komen (Eisenberg & Fabes, 1998; Batson & Powell, 2003).

2.2.1 Motivatie voor prosociaal gedrag

De motivaties voor prosociaal gedrag, datgene wat mensen ertoe aanzet om prosociaal gedrag te vertonen, worden het meest op de schaal van egoïstische redenen tot altruïstische redenen onderzocht (Batson & Powell, 2003; Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016; Glassman & Hadad, 2004). Batson (2011) definieert altruïsme en egoïsme als een motivatie in een individu met als ultiem doel het vergroten van het welzijn van een ander respectievelijk van zichzelf. Hierbij omschrijft hij motivatie als een doelgerichte kracht en het ultieme doel als de uiteindelijke reden waarom men iets doet, niet als tussenstap om een ander doel te bereiken (Batson, 2011, p. 21).

Twee andere typen motivatie, die mogelijk tot prosociaal gedrag leiden, zijn principisme, het vasthouden aan morele principes, en collectivisme, het welzijn van de groep als ultieme doel hebben (Batson, Ahmad, & Stocks, 2011; Maner & Gailliot, 2007; Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016). Deze laatste twee zijn minder onderzocht, bovendien is er discussie tussen onderzoekers of collectivisme en principisme niet te herleiden zijn tot altruïsme en egoïsme (Slote, 2007; Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016; Batson, 2011). Omdat er geen eenduidig beeld is van principisme en collectivisme worden deze twee typen motivatie niet verder besproken in dit onderzoek.

2.2.2 Altruïstische motivatie

Een van de meest eenvoudige omschrijvingen van altruïstische beweegredenen is dat deze het uiteindelijke doel hebben om het welzijn van een ander te bevorderen (Batson & Powell, 2003). Dit betekent niet dat het individu geen plezier, voldoening of een andere (mentale) beloning aan zijn gedrag mag beleven, maar dat dit niet het ultieme doel is van het gedrag (Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016). De bron van altruïstische motivatie wordt vaak gezien als een op een ander gerichte emotionele reactie, passend bij het ervaren welzijn van een ander persoon (Batson, et al., 1991). Dit wordt vaak empathie (Batson, 1987) of sympathie (Wispé, 1986) genoemd.

Veel onderzoeken ondersteunen de empathie-altruïsme hypothese van Batson (1987), welke zegt dat empathie of sympathie een motivatie opwekken met als ultiem doel het welzijn van degene voor wie de emotie gevoeld wordt, altruïstische motivatie dus, te verbeteren. Prosociaal gedrag kan wel egoïstisch gemotiveerd zijn, maar alleen voor zover het gaat om de subdoelen van het gedrag (voor review, Eisenberg & Miller, 1987; Eisenberg & Fabes, 1990; Spinrad & Gal, 2018).

Een andere belangrijke bron voor altruïstische motivatie wordt gevormd door geïnternaliseerde waarden. Onderzoekers vonden dat een sterke morele identiteit positief gerelateerd is aan het belang dat jongeren hechten aan het zorgdragen voor het welzijn van mensen uit een andere groep (Hardy, Bhattacharjee, Reed, & Aquino, 2010; Eisenberg, Carlo, Murphy, & van Court, 1995; Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016).

Ook normen kunnen geïnternaliseerd worden en een bron van altruïstische motivatie vormen. Echter, uit onderzoek blijkt dat het resulterende prosociale gedrag dan met name op de eigen groep gericht is (Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016; Simpson & Beckes, 2010). Dit sluit niet aan op het onderzoek in dit rapport. Normen als bron van altruïstische motivatie worden in dit onderzoek verder buiten beschouwing gelaten.

2.2.3 Egoïstische motivatie

Dat een individu een ander helpt omdat hij empathie voor hem heeft, betekent niet dat het verbeteren van het welzijn van de ander altijd het ultieme doel is. Het is ook mogelijk dat er een egoïstische motivatie aan ten grondslag ligt, of wellicht een combinatie van beiden (Batson & Powell, 2003).

Een reden om een ander te helpen kan zijn dat een individu zijn eigen negatieve emoties wil verminderen. Batson (2011) omschrijft het als volgt: “a self-focused emotion evoked by perceiving the other as in need is likely to produce egoistic motivation to reduce one’s own distress” (p. 59). In diverse onderzoeken wordt inderdaad een verband tussen diverse vormen van negatieve emoties en prosociaal gedrag gevonden (Eisenberg & Fabes, 1998; Batson, 2011; Edwards, et al., 2015).

De sociale beloning voor prosociaal gedrag is een belangrijke factor in de motivatie voor dit gedrag. Bij een sociale beloning kan gedacht worden aan waardering, reputatie-gerelateerde beloningen en verbeterde sociale relaties (Eisenberg & Shell, 1986; Eisenberg, Carlo, Murphy, & van Court, 1995; Batson, 2011)). Uit onderzoek onder adolescenten en jongvolwassenen blijkt dat het helpen in de openbaarheid negatief gerelateerd is aan de zelfrapportage over altruïstische gemotiveerd gedrag en een gevoel van sympathie (McGinley, Opal, Richaud, & Mesurado, 2014; Carlo, Hausmann, Christiansen, & Randall, 2003).

Anderen helpen bij kleine, praktische zaken, zoals gevallen muntgeld oprapen, is gerelateerd aan de egoïstische motivatie om de eigenwaarde te vergroten. Wanneer het om complexer prosociaal gedrag gaat, lijkt deze bron van motivatie niet relevant te zijn (Paulus, et al., 2015; Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016).

Empathisch geluk, materiële beloningen of straffen en het versterken van sociale nabijheid worden ook genoemd als motivatie voor prosociaal gedrag. Maar er is weinig wetenschappelijk bewijs dat deze concepten prosociaal gedrag als ultiem doel hebben en deze varianten overlappen met de eerder genoemde bronnen van egoïstische motivatie (Batson, et al., 1991; Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016).

2.2.4 Samenvattend

De ervaring dat het welzijn van een ander belemmerd wordt, kan resulteren in prosociaal gedrag, waarbij men het welzijn van een ander probeert te bevorderen. Door empathie of morele waarden kan iemand altruïstisch gemotiveerd zijn en willen bereiken dat het welzijn van de ander verbetert. Men kan ook door egoïstische motieven, zoals het verminderen van eigen negatieve gevoelens of het verbeteren van de eigen sociale status, prosociaal gedrag vertonen. Dan is het uiteindelijke doel van het gedrag het bevorderen van het eigen welzijn.

2.3 Beoordeling van digitale dienstverlening

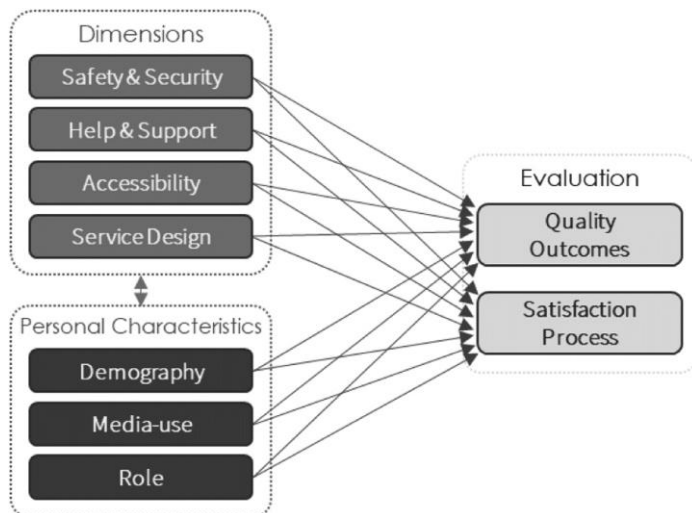
Hoe mensen dienstverlening beoordelen, is een belangrijke voorspeller van het toekomstig gebruik van de dienst, dus het is belangrijk om te weten hoe de ervaring van de dienstverlening zo goed mogelijk kan worden verbeterd (Huang, 2011; Zapata, 2015). De beoordeling van een dienst kan onder andere weergegeven worden in de perceptie van kwaliteit van de dienst (Pieterse, 2019). Parasuraman, Zeithaml en Berry beschreven de kwaliteit van een dienst als een algemeen oordeel of attitude, met betrekking tot de superioriteit van de dienst, waarbij zowel de uitkomst van de dienst wordt geëvalueerd als het proces om daar te komen (1988). Deze wetenschappers ontwikkelden het kwaliteitsbeoordelingsmodel SERVQUAL. Dit model schetst kwaliteit als het verschil tussen de verwachtingen die gebruikers bij aanvang hadden en de ervaren prestatie van de dienst. Waarbij de factoren betrouwbaarheid, empathie, responsiviteit, zekerheid en tastbare zaken de afhankelijke variabelen vormen (Parasuraman, Zeithaml, & Berry, 1985). Verder onderzoek naar dit model liet zien dat het concept 'verwachtingen' in de praktijk lastig te onderzoeken is en dat de mate waarin het model de werkelijkheid verklaart, beperkt is (Cronin & Taylor, 1994; Jain & Gupta, 2004). Daarnaast meenden onderzoekers als Cronin en Taylor dat mensen bij de beoordeling van een dienst geen expliciete afweging maken tussen hun verwachtingen en ervaringen en dat verwachtingen dus niet apart gemeten hoeven te worden (1994). Daarom ontwikkelden zij het nieuwe model SERVPERF dat zich alleen richt op de gepercipieerde prestatie van een dienst gebruikmakend van dezelfde factoren als het SERVQUAL-model (Cronin & Taylor, 1994; Jain & Gupta, 2004).

Naarmate steeds meer diensten online werden aangeboden, richtten onderzoekers zich specifiek op de kwaliteitsbeleving van online dienstverlening (Arias & Gastau Macada, 2018; Pieterse & Weng, 2020; Zeithaml, Parasuraman, & Malhotra, 2000). Een aantal bekende modellen beschrijven de

acceptatie van nieuwe digitale technologieën en zijn sterk gericht op de intentie tot toekomstig gebruik, bijvoorbeeld het technology acceptance model (TAM) en de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003). Door hun focus op intentie tot gebruik zijn deze modellen niet relevant voor dit scriptieonderzoek.

Burgers respectievelijk klanten hebben significant verschillende verwachtingen en percepties van diensten die door overheden respectievelijk bedrijven worden geleverd. Dit maakt het waarschijnlijk dat de kwaliteitscriteria voor online overheidsdienstverlening anders zijn (Barzilai-Nahon & Scholl, 2007, Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Daarom werden modellen ontwikkeld waarmee digitale dienstverlening van de overheid beoordeeld kan worden, bijvoorbeeld eGovQual dat betrouwbaarheid, efficiëntie, klantondersteuning en vertrouwen als factoren die de ervaren kwaliteit beïnvloeden (Papadomichelaki & Mentzas, 2012). Dit model is echter nauwelijks in de empirie getest (Pieterse & Weng, 2020). Dit geldt ook voor het model voor evaluatie van eGov diensten (Alanezi, Kamil, & Basri, 2010; Arias & Gastaud Macada, 2018). Daarnaast moet opgemerkt worden dat de modellen verouderen, ze zijn sterk gericht op de beoordeling van websites met formulieren. Maar ze sluiten niet aan bij nieuwe typen dienstverlening, bijvoorbeeld via Whatsapp of applicaties ontwikkeld voor smartphones en tablets (Pieterse, Ebbers, & Madsen, 2017). Ook sluiten oudere modellen niet aan bij verschuivende ideeën over digitale dienstverlening, zoals over de bescherming van privacy en regie op (persoonlijke) gegevens (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Pieterse & Weng, 2020).

In dit onderzoek is het verstandig om gebruik te maken van een model dat geschikt is voor de beoordeling van nieuwe vormen van digitale dienstverlening, omdat digitale ongelijkheid het meest duidelijk is bij nieuwe technologie (Carmi & Yates, 2020). Ten tweede is het belangrijk dat het model aansluit bij de huidige tijd. Daarnaast is het van belang dat een model gebruikt wordt dat het mogelijk maakt om het dienstverleningsproces en de dienst die de burger ontvangt los van elkaar te zien. Om de dienst te ontvangen, de toeslag, hulp aan huis, informatie, moet de burger eerst het digitale dienstverleningsproces doorlopen, waarvoor hij digitale vaardigheden nodig heeft. In hoeverre hij digitale vaardigheden nodig heeft om de dienst te ontvangen, verschilt. Op basis van deze voorwaarden wordt in dit onderzoek verder gebruik gemaakt van het model van Pieterse en Weng (2020). Dit is recent ontwikkeld en getest onder Nederlandse respondenten, waarmee het goed zou moeten aansluiten bij de situatie waarin dit onderzoek wordt uitgevoerd. Bovendien is het model van Pieterse en Weng zo ingericht dat het gebruikt kan worden voor verschillende dienstverleningskanalen en daarmee geschikt is om ook nieuwe(re) toepassingen van digitale technologieën te beoordelen. Als laatste, het model maakt onderscheid tussen de beoordeling van het proces en de beoordeling van het resultaat van dit proces, dit sluit aan bij het doel van dit onderzoek. In figuur 1 en verder wordt het kwaliteitsmodel van Pieterse en Weng nader besproken.

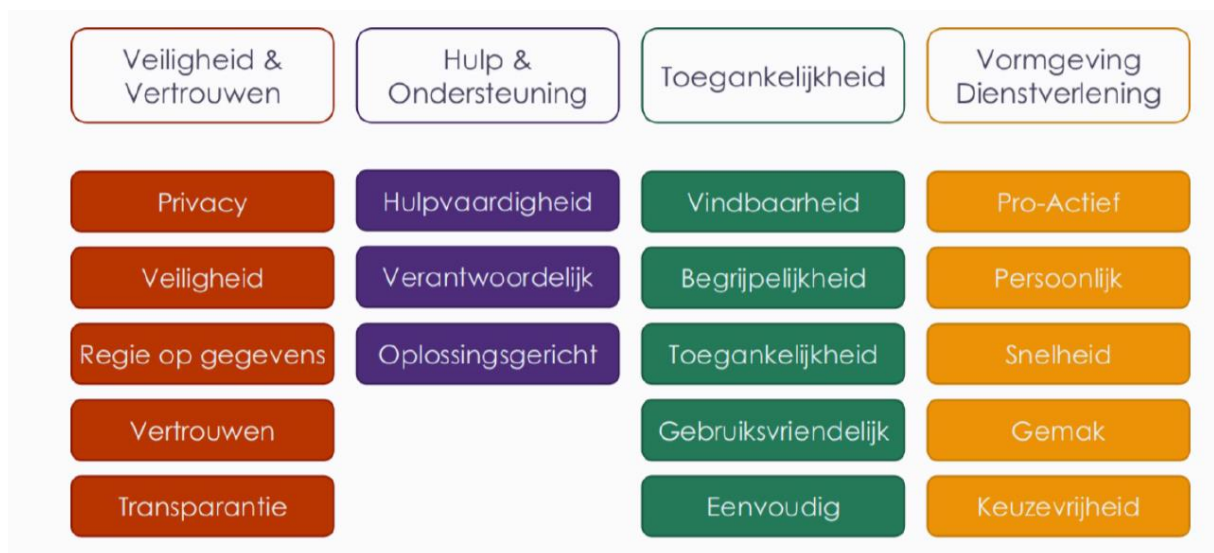


Figuur 1. Onderzoeksmodel Pieterse en Weng (2020)

De afhankelijke variabele *kwaliteit van uitkomst* wordt gedefinieerd als “de mate waarin klanten een uitkomst krijgen die van hoge kwaliteit is, bijvoorbeeld foutloos, volgens de norm, eerlijk en juist” (Pieterse & Weng, 2020, p. 147).

De afhankelijke variabele *tevredenheid met proces* wordt gedefinieerd als “de mate waarin klanten tevreden zijn met het dienstverleningsproces, bijvoorbeeld vriendelijk personeel, gebruikersvriendelijke formulieren, goed ontwikkelde websites” (Pieterse & Weng, 2020, p. 147).

De vier dimensies in dit model zijn opgebouwd uit in totaal 18 variabelen, die allen een sterke voorspellende waarde hebben voor de afhankelijke variabelen, zie figuur 2. De persoonlijke karakteristieken *leeftijd* en *media gebruik* hebben een kleine voorspellende waarde.



Figuur 2. Kwaliteitsdimensies en kwaliteitskenmerken Pieterse (2019)

2.4 Onderzoeksmodel

In dit onderzoek wordt onderzocht of de perceptie van de uitsluitende werking van een digitale dienst van invloed is op de beoordeling van deze dienst. Dit betekent dat er onafhankelijke variabelen toegevoegd moeten worden aan het model van Pieterse en Weng. Met het oog op de casus die

gebruikt zal worden in dit onderzoek, zijn niet alle variabelen uit het model van Pieterse en Weng relevant. Daarom wordt er een alternatief model voorgesteld als basis voor dit onderzoek.

2.4.1 Verwijderen niet relevante variabelen

Dit onderzoek gebruikt het aanmeldproces voor de DigiD app, waarmee burgers zich digitaal kunnen authenticeren bij overheidsdiensten. De variabelen van het kwaliteitsmodel zijn beoordeeld op de mate waarin zij relevant zijn in deze casus. De variabele *hulpvaardigheid*, die beschrijft in welke mate mensen hulp krijgen van overheden wanneer zij dit nodig hebben, wordt niet gebruikt. Als het mensen niet lukt om zelfstandig het aanmeldproces van de DigiD app te doorlopen, zullen zij dit proces zeer waarschijnlijk niet afronden, omdat gebruik van deze app vrijwillig is. Ditzelfde geldt voor de variabele *oplossingsgericht*, die weergeeft in welke mate de overheid oplossingen biedt wanneer er problemen ontstaan.

De variabelen *proactief* en *persoonlijk* worden ook uit het model gehaald, omdat zij niet van toepassing zijn op de functionaliteit van de DigiD app. Het proces en de uitkomst zijn voor alle gebruikers in principe hetzelfde en zijn niet gepersonaliseerd. De overheid benadert (potentiële) gebruikers van de app niet proactief.

2.4.2 Toegevoegde variabelen

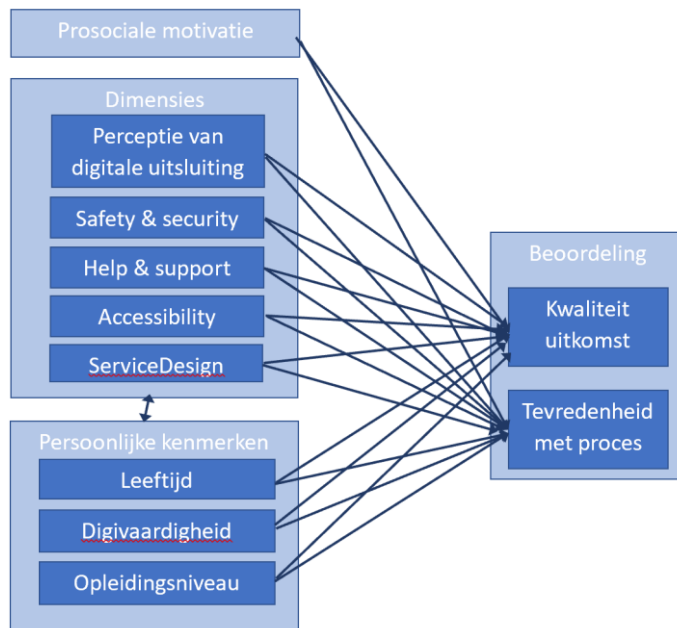
De persoonlijke karakteristieken die in het model zijn opgenomen worden concreter ingevuld op basis van de besproken theorieën over digitale ongelijkheid. Hieruit komt naar voren dat de belangrijkste determinanten voor digitaal vaardigheid leeftijd en opleidingsniveau zijn (Van Deursen, Van Dijk, & Peters, 2011; Scheerder & al., 2017; Zillien & Hargittai, 2009; Hampton, 2010; Hargittai & Hsieh, 2010). Pieterse en Weng schrijven dat zij denken met de variabele media-use vooral de digitale vaardigheden van respondenten te hebben gemeten. Daarom wordt deze variabele in dit onderzoek aangepast tot digivaardigheid.

Het model wordt aangevuld met de variabele prosociale motivatie, omdat op basis van de besproken theorieën verwacht wordt dat de behoefte om het welzijn van anderen te bevorderen tot gevolg kan hebben dat men meer of minder tevreden is met het proces of de kwaliteit van het resultaat (Batson, et al., 1991).

Tevens wordt de variabele perceptie van digitale ongelijkheid toegevoegd, allereerst om te onderzoeken of mensen opmerken dat het gebruik van een digitale dienst voor anderen misschien moeilijker is of belemmerend werkt. Daarnaast wordt verondersteld dat naarmate de perceptie van digitale ongelijkheid toeneemt, dit leidt tot een lagere beoordeling van de dienstverlening omdat mensen zich om het welzijn van anderen bekommeren (Batson & Powell, 2003).

2.4.3 Het aangepaste model

Na het verwijderen van de niet relevante concepten uit het kwaliteitsmodel van Pieterse en Weng en toevoeging van variabelen op basis van de literatuur, ziet het conceptueel model van dit onderzoek eruit zoals gepresenteerd in figuur 3. De definities van de variabelen, dimensies en variabelen behorende bij de dimensies staan in tabel 1.



Figuur 3. Conceptueel model

Tabel 1. Variabelen en definities zoals gebruikt in dit onderzoek. Tenzij anders aangegeven zijn de definities overgenomen van Pieterse en Weng (2020)

Dimensie (indien van toepassing)	Begrip	Definitie	Indicatoren
	Prosociale motivatie	Motivatie in een individu met als ultiem doel het vergroten van het welzijn van een ander respectievelijk van zichzelf (Batson, 2011).	1. Als je niet zo goed om kunt gaan met computers, smartphones en internet, dan heeft dat nadelige gevolgen voor je. 2. Iedereen zou digitaal contact met de overheid moeten kunnen hebben. 3. Het heeft nadelige gevolgen voor je als je het moeilijk vindt om digitaal contact met de overheid te hebben. 4. Het gemak waarmee ik de DigiD app kan gebruiken vind ik belangrijker dan het gemak van een ander.
	Perceptie van digitale ongelijkheid	Mate waarin respondenten ervaren dat een dienst mogelijk een uitsluitende werking heeft voor andere mensen.	1. Van welke van onderstaande groepen verwacht u dat de meerderheid instaat is om de DigiD app te activeren? Ouderen/Jongeren/Mensen die het Nederlands niet goed beheersen/mensen die moeite hebben met lezen/Mensen met een klein sociaal netwerk/ Mensen die zelden een smartphone of tablet gebruiken/ Mensen die zelden internet gebruiken/ Mensen die weinig contact met de overheid hebben/ Mensen die niet zoveel geld hebben. 2. Voor anderen is het installeren van de app moeilijker dan voor mij. 3. Met een beetje hulp kan bijna iedere volwassene de DigiD app wel installeren.
Veiligheid en vertrouwen	Privacy	Mate waarin respondenten ervaren dat hun persoonlijke gegevens worden beschermd.	1. Tijdens het aanmeldproces kunnen anderen niet zomaar mijn persoonlijke gegevens inzien. 2. De app bewaart mijn persoonlijke gegevens op een veilige manier. 3. De DigiD app beschermt mijn privacy.
	Veiligheid	Mate waarin de respondenten ervaren dat de dienst veilig is.	1. Anderen kunnen niet zomaar in de DigiD app op mijn telefoon. 2. Ik denk dat mijn DigiD app voldoende beveiligd is tegen misbruik door anderen. 3. De DigiD app is veilig.

	Regie op gegevens	Of mensen controle hebben over hun eigen data wanneer zij de overheidsdienst gebruiken.	1. De app verzamelt alleen informatie waar ik toestemming voor heb gegeven. 2. Ik vind dat ik voldoende invloed heb op mijn gegevens die de app gebruikt. 3. Ik weet voldoende welke gegevens de app verzamelt en gebruikt.
	Vertrouwen	Het niveau van vertrouwen in de overheidsdienst.	1. Ik vertrouw de DigiD app. 2. De DigiD app biedt voordelen voor mij. 3. Je kunt apps van de overheid vertrouwen.
	Transparantie	De mate waarin er transparantie is in het dienstverleningsproces.	1. Het is voldoende duidelijk wat de app met mijn persoonlijke gegevens doet. 2. Ik weet voldoende welke informatie de DigiD app gebruikt. 3. Ik wil meer weten over de technologie van de app.
Hulp en ondersteuning	Verantwoordelijkheid	De mate waarin de overheden verantwoordelijkheid nemen voor het leveren van kwalitatief hoogstaande diensten.	1. Het is de taak van de overheid dat ik op een veilige manier kan inloggen. 2. De overheid moet zorgen dat ik de DigiD app makkelijk kan installeren. 3. Als de app niet goed werkt, is dat de verantwoordelijkheid van de overheid.
Toegankelijkheid	Vindbaarheid	Het gemak waarmee informatie en diensten gevonden kunnen worden.	1. Ik kon makkelijk informatie vinden over de DigiD app. 2. Ik kon de DigiD app makkelijk vinden in de app store. 3. Ik kon het antwoord op mijn vraag over de app makkelijk vinden.
	Begrijpelijkheid	De mate waarin informatie makkelijk te begrijpen is.	1. De stappen in het aanmeldproces vond ik duidelijk. 2. Ik begreep de uitleg over het aanmeldproces in de app. 3. Na het installeren van de app wist ik hoe ik de DigiD app kan gebruiken.
	Toegankelijkheid	De mate waarin diensten toegankelijk zijn voor de gebruiker.	1. Mijn telefoon was geschikt om de DigiD app op te installeren. 2. Ik hoefde geen kosten te maken op de DigiD app te (kunnen) installeren. 3. Ik kan de tekst en de plaatjes goed zien. 4. Ik kan de app makkelijk bedienen met het touchscreen van mijn telefoon.

	Gebruikersvriendelijkheid	De mate waarin diensten ontworpen zijn om aan te sluiten bij de behoeften van de gebruiker.	1. Ik vind het makkelijk dat er nu ook een app van DigiD is. 2. Een DigiD app gebruiken past beter bij mij dan gebruikersnaam en wachtwoord. 3. Ik vond het niet erg om een nieuwe app te installeren.
	Eenvoud	Hoe eenvoudig het taalgebruik en het ontwerp zijn.	1. Het taalgebruik van de app is makkelijk voor mij. 2. Het ontwerp van de app helpt mij door het aanmeldproces heen. 3. Ik kreeg alleen relevante informatie in de tekst en afbeeldingen.
Vormgeving dienstverlening	Snelheid	De snelheid van de dienstverlening.	1. Het aanmeldproces van de DigiD app kostte minder tijd dan ik verwachtte. 2. De app laadt de tekst en afbeeldingen snel. 3. Je moet lang wachten tussen de stappen van het aanmeldproces.
	Gebruiksgemak	Het gemak waarmee de overheidsdiensten gebruikt kunnen worden.	1. Het aanmeldproces kan je makkelijk doorlopen. 2. De informatie in de app was voldoende om het aanmeldproces te doorlopen. 3. Ik hoefde (bijna) niets nieuws te leren om de app te kunnen gebruiken. 4. Het proces bestaat uit teveel stappen.
	Keuzevrijheid	De keuzeruimte die gebruikers hebben in hoe zij de dienstverlening afnemen.	1. Ik vind het fijn dat ik zelf kan bepalen of ik de app gebruik of de oude methode. 2. Het is goed dat de overheid stimuleert dat iedereen de app gebruikt. 3. Ik heb het gevoel dat de overheid mij dwingt om de app te gebruiken.
	Leeftijd	De leeftijd van de respondent in jaren.	Wat is uw leeftijd?
	Opleidingsniveau	De hoogst afgeronde opleiding van de respondent.	Wat is uw hoogst behaalde opleiding?
	Digitale vaardigheden	Hoe goed een respondent is staat is om gebruik te maken van digitale technologieën.	Ik hoeverre bent u het eens met de stelling 'Ik vind mijzelf digitaal vaardig?'
	Kwaliteit van de uitkomst	Of de resultaten van de dienstverlening correct, juist en eerlijk zijn.	Hoe beoordeelt u het resultaat van het activatieproces van de DigiD app?
	Tevredenheid met het proces	De ervaring met het proces van de dienstverlening.	Hoe beoordeelt u het activatieproces van de DigiD app?

2.5 Hypothesen

De eerste en tweede deelvraag van dit onderzoek luiden:

1. Wat kan uit de huidige wetenschappelijke literatuur worden afgeleid over de perceptie van exclusie door digitale dienstverlening?
2. Wat kan uit de huidige wetenschappelijke literatuur worden afgeleid over de beoordeling van kwaliteit van digitale dienstverlening?

In de voorgaande paragrafen is de stand van de huidige literatuur beschreven in relatie tot digitale ongelijkheid, prosociaal gedrag en de beoordeling van diensten. Hieruit kan worden opgemaakt dat het mogelijk is dat de belemmeringen die digitale dienstverlening voor sommigen opwerpt, hun welzijn kan aantasten. Als een ander persoon dit opmerkt, kan dit hem motiveren tot prosociaal gedrag, zoals een negatievere beoordeling van de digitale dienst.

Op basis van de literatuur worden de volgende hypothesen opgesteld:

H₁ = De mate waarin digitale ongelijkheid wordt ervaren, heeft een negatieve relatie met de tevredenheid met het proces van de dienstverlening.

H₂ = De mate van prosociale motivatie heeft een negatieve relatie met de tevredenheid met het proces van de dienstverlening.

H₃ = De mate waarin digitale ongelijkheid wordt ervaren, heeft een negatieve relatie met de beoordeling van kwaliteit van de uitkomst.

H₄ = De mate van prosociale motivatie heeft een negatieve relatie met de beoordeling van kwaliteit van de uitkomst.

Door deze hypothesen te toetsen kunnen de derde en vierde deelvraag beantwoord worden

3. Heeft de ervaring, dat een digitale dienst anderen uitsluit, invloed op de beoordeling van deze dienst door een Nederlandse burger?
4. Heeft de ervaring, dat een digitale dienst anderen uitsluit, invloed op de beoordeling van het dienstverleningsproces door een Nederlandse burger?

3. Methodologische verantwoording

Om de hoofdvraag van dit onderzoek te beantwoorden, is een onderzoek opgezet en uitgevoerd dat de theorie toetst. Dit hoofdstuk beschrijft hoe het onderzoek is vormgegeven en uitgevoerd.

3.1 Onderzoeksmethode

Om de opgestelde hypothesen te toetsen is een cross-sectioneel survey-onderzoek ingezet om de relatie tussen concepten te onderzoeken. Met dit type onderzoek kan op één tijdstip kwantitatieve data worden verzameld onder een grote groep respondenten. Er wordt een deductief onderzoek uitgevoerd omdat bestaande theorie, zoals geschetst in hoofdstuk twee, wordt getoetst (Bell, Bryman, & Harley, 2019).

De data zijn opgehaald door middel van een online enquête, die voor alle respondenten hetzelfde was. Er is dus sprake van één groep respondenten, die bovendien aselekt geselecteerd was. Zoals Verschuren en Doorewaard (2016, p. 162) schrijven is het meeste kenmerkende van het surveyonderzoek dat de gegevens worden verzameld over een relatief groot aantal onderzoekseenheden, die bovendien aselekt gekozen worden.

3.2 Respondenten

3.2.1 Doelgroep

In dit onderzoek is gebaseerd op de ervaring dat anderen de negatieve gevolgen ervaren van digitalisering. Dat maakt het nuttig om een doelgroep te kiezen van mensen die juist de positieve gevolgen ervaren van digitalisering, zodat het verschil tussen de respondenten en 'de anderen' zo groot mogelijk is. Onderzoek wijst uit dat leeftijd, opleidingsniveau en digitaal vaardigheid sterke voorspellers zijn voor het ervaren van positieve gevolgen van digitalisering (Helsper & Reisdorf, 2016; Kantner & Rosenbaum, 2003; Van Deursen & Van Dijk, 2015). Daarom wordt het onderzoek primair uitgezet onder relatief jonge mensen, met een hoog opleidingsniveau en van wie verwacht mag worden dat zij redelijk digitaal vaardig zijn. Om de omstandigheden verder zo gelijk mogelijk te houden, wordt gekozen om alleen Nederlandse burgers op te nemen.

3.2.2 Beschrijving steekproef

Over de minimale steekproefgrootte bestaan diverse theorieën en methoden (Bell, Bryman, & Harley, 2019). In dit onderzoek is uitgegaan van een minimaal aantal respondenten van 5 per onafhankelijke variabele (All Memon, Hwa, Ting, & Ramayah, 2020). Omdat er 21 onafhankelijke variabelen gebruikt zijn, is het minimum aantal respondenten 105. Dit is het absolute minimumaantal dat nodig is, een hoger aantal respondenten per onafhankelijke variabele is gunstiger, maar gezien de lengte van de vragenlijst waardoor het naar verwachting lastiger is om respondenten te vinden en het onderzoek vereist dat respondenten ervaring hebben met een bepaalde dienst, wordt dit minimum aangehouden. In totaal hebben 178 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 141 de vragenlijst volledig hebben ingevuld.

3.2.2.1 Kenmerken respondenten

Alle deelnemers aan het onderzoek zijn Nederlandse burgers. Voor het aanmeldproces voor de DigiD app moet de gebruiker een Nederlands Burgerservicenummer hebben, daar alle deelnemers dit proces doorlopen hebben, mag aangenomen worden dat zij Nederlandse burgers zijn. Daarnaast was de survey volledig opgesteld in het Nederlands.

In onderstaande tabellen wordt de leeftijdsverdeling van de respondenten beschreven evenals het opleidingsniveau en het gerapporteerde niveau van digitaal vaardigheid.

Tabel 2. Verdeling van de respondenten over leeftijdscategorieën

Leeftijdscategorie	Aantal respondenten	Percentage
11 - 20	6	4,3%
21 - 40	97	69,8%
41 - 60	31	22,3%
60 - 70	5	3,6%

Tabel 3. Verdeling van de respondenten over de categorieën van opleidingsniveau

Hoogst voltooide opleiding	Aantal respondenten	Percentage
Basisonderwijs	1	0.7%
VMBO	0	0%
Havo	11	7,9%
VWO	7	5,0%
MBO	5	3,7%
HBO of Universitaire bachelor	43	30,9%
Universitaire master	61	43,9%
Postdoctoraal	11	7,9%

Tabel 4. Respons op de stelling 'Ik vind mijzelf digivaardig'

Antwoordmogelijkheden	Aantal respondenten	Percentage
Helemaal oneens	2	1,4%
Enigszins oneens	4	2,9%
Neutraal	1	0.7%
Enigszins mee eens	23	16,5%
Helemaal mee eens	109	78,4%

3.3 Meetinstrument

3.3.1 Operationalisering

In de survey zal de respondent, na een korte toelichting en afbeeldingen van het eerder doorlopen dienstverleningsproces, gevraagd worden dit proces en het resultaat te beoordelen op basis van de variabelen uit het conceptueel model dat in hoofdstuk 2 is beschreven. De definities van de variabelen en de bijbehorende operationalisaties staan in tabel 1 (paragraaf 2.3.4). Omdat er geen gevalideerde vragenlijst openbaar is voor het model van Pieterse en Weng, zijn de bij de gebruikte variabelen vragen opgesteld op basis van eigen inzicht en de modellen TAM, UTAUT (Venkatesh, Morris, Davis, & Davis, 2003), eGovQual (Papadomichelaki & Mentzas, 2012) en het model voor evaluatie van eGov diensten (Alanezi, Kamil, & Basri, 2010).

Niet voor alle schalen bleek de interne betrouwbaarheid tussen de items voldoende om deze mee te nemen in de analyse van de data. Dit wordt beschreven in hoofdstuk 4.

Alle items zijn gemeten op een vijfpunts Likertschaal. Wanneer de scores op de items binnen de schalen worden opgeteld, levert dit een ordinale variabele op. De interpretatie van deze scores op deze nieuwe variabelen is als volgt: 1 = helemaal oneens, 2 = een beetje mee oneens, 3 = neutraal/geen mening, 4 = een beetje mee eens, 5 = helemaal mee eens (zie vragenlijst in bijlage A).

3.3.2 Vragenlijst

De vragenlijst (zie bijlage A) start met een korte toelichting van het onderzoek, een uitleg wat de respondent kan verwachten in de vragenlijst en de aankondiging dat de vragenlijst alleen ingevuld kan worden wanneer respondenten eerder de DigiD app geïnstalleerd hebben en het aanmeldproces hebben doorlopen. Vervolgens wordt respondenten de mogelijkheid geboden om schermen van het aanmeldproces nog eens te bekijken, om hun geheugen op te frissen.

De vragenlijst start met de beoordeling van het aanmeldproces en de beoordeling van de uitkomst. Aansluitend worden enkele persoonlijke kenmerken uitgevraagd. Op de drie volgende pagina's wordt de respondent gevraagd om aan te geven in hoeverre hij het eens of oneens is met stellingen over de DigiD app. Om door te kunnen naar een volgende pagina moet een respondent telkens alle vragen beantwoord hebben.

De vragenlijst is gemaakt met de survey-tool Qualtrics. De vragenlijst is van tevoren aan diverse mensen ter beoordeling voorgelegd op invultijd, leesbaarheid en duidelijkheid. In bijlage A wordt de vragenlijst weergegeven.

3.4 Dataverzameling

De survey heeft van 13 december 2020 tot en met 1 januari 2021 online gestaan. De respondenten zijn benaderd via email (PBLQ en de concerndirectie IV&D van de Belastingdienst), de interne nieuwsbrief bij de Directie Digitale Overheid van het Ministerie van Binnenlandse Zaken, LinkedIn en Whatsapp met daarin een link naar de vragenlijst in Qualtrics. In de berichten werd de lezer gevraagd om de vragenlijst in te vullen, wanneer men de DigiD app al eerder geïnstalleerd had en/of het bericht verder te verspreiden. Op deze manier is gestart met convenience sampling en is ook in enige mate van een sneeuwbaaleffect bereikt (Bell, Bryman, & Harley, 2019), doordat contactpersonen uit de eerste lijn aangeven het bericht inderdaad doorgestuurd te hebben.

Daarnaast is de vragenlijst aangeboden op de website SurveySwap.io, waar studenten elkaars vragenlijsten invullen en zo punten verzamelen om hun eigen vragenlijst te laten invullen. De vragenlijst heeft van 15 december 2020 tot 1 januari 2021 op deze website gestaan en is op deze manier 37 keer ingevuld. In totaal hebben 178 respondenten de vragenlijst ingevuld, waarvan 141 de vragenlijst volledig hebben afgerond.

3.5 Data analyse

De data analyses zijn uitgevoerd met behulp van het programma SPSS door middel van multi-pele regressieanalyse. Er is onderzocht of er een verband is tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabelen.

3.5.1 Voorbereiding dataset

Voordat gestart werd met de tests en analyses zijn de data op een aantal aspecten aangepast. Allereerst zijn de gegevens van de respondenten die de vragenlijst niet hadden afgerond, verwijderd. Daarnaast zijn de resultaten van een aantal vragen gehercodeerd, zodat een hogere score op het item een hogere score op de variabele aangeeft, dit betekent dat de Likertschaal is omgedraaid. De volgende items zijn gehercodeerd: de hoeveelheid stappen in het proces, de wachttijd tussen de stappen van het proces, de vrijheid om de app te gebruiken en de behoefte aan meer informatie over de technologie van de app, met een beetje hulp kan bijna iedere volwassene de app wel downloaden. Bij het construct *perceptie van digitale ongelijkheid* wordt het item *verwachting dat de meerderheid van groepen de DigiD app kan activeren* verwijderd, omdat deze niet omgezet kan worden in een schaal.

3.5.2 Betrouwbaarheid

Het onderzoek moet bij herhaling zoveel mogelijk dezelfde antwoorden opleveren (Bell, Bryman, & Harley, 2019). Daarom wordt het onderzoek systematisch uitgevoerd en worden alle stappen zo goed mogelijk beschreven.

Omdat in de survey gebruik wordt gemaakt van multiple-indicator concepten is het bereiken van een zo groot mogelijk interne betrouwbaarheid van belang. Immers, de indicatoren die uitgevraagd worden, moeten wel daadwerkelijk gerelateerd zijn aan hetzelfde concept. Bij het opzetten van de survey wordt gewerkt aan het verhogen van de interne betrouwbaarheid door in eerder uitgevoerd wetenschappelijk onderzoek te zoeken naar een zo goed mogelijke methode om de kernconcepten te operationaliseren naar indicatoren, die ook daadwerkelijk hetzelfde concept meten. Voor de verkregen geanalyseerd worden, wordt in de statistische verwerking van de data Cronbach's alpha uitgerekend, waarbij deze ten minste 0.7 moet zijn (Bell, Bryman, & Harley, 2019, p. 173). Zo wordt de interne betrouwbaarheid van de gebruikte schalen zoveel mogelijk geborgd. Wanneer blijkt dat een schaal niet voldoet aan deze eis, dan worden de schaal inhoudelijk kritisch bekeken, omdat de waarde van alfa enigszins mag afwijken als een schaal andere waardevolle eigenschappen heeft (Schmitt, 1996).

3.5.3 Validiteit

De resultaten van een onderzoek moet overeenkomen met de werkelijkheid, dit wordt ook wel de validiteit van een onderzoek genoemd (Bell, Bryman, & Harley, 2019). De verschillende aspecten van validiteit moeten allen geadresseerd worden bij het ontwikkelen en uitvoeren van een onderzoek. Bij het ontwikkelen van een vragenlijst moet de constructvaliditeit, meet de vragenlijst wat deze moet meten (Bell, Bryman, & Harley, 2019), zoveel mogelijk geborgd worden. In dit onderzoek is de constructvaliditeit zoveel mogelijk geborgd door bij de ontwikkeling van de vragenlijst gebruik te

maken van de operationalisatie van variabelen uit gevalideerde vragenlijst, voor zover dit van toepassing was. Daarnaast zijn de vragenlijst en de introductietekst voorgelegd aan verschillende collega's en niet-collega's om input te vragen op de operationalisatie en de duidelijkheid van de vragenlijst en begeleidende tekst.

In een survey-onderzoek is het vaak lastig om zeker te zijn dat er, bij een gevonden correlatie, ook daadwerkelijk sprake is van causaliteit tussen de onderzochte concepten (Bell, Bryman, & Harley, 2019), interne validiteit is dus lastig te bereiken. Om deze vorm van validiteit toch zo hoog mogelijk te krijgen, worden onafhankelijke variabelen afgeleid uit eerder onderzoek en uit gevalideerde vragenlijsten.

Externe validiteit geeft weer in hoeverre de uitkomsten van het onderzoek generaliseerbaar zijn voor de gehele populatie. De externe validiteit van dit onderzoek zal beperkt zijn tot een subpopulatie, omdat op basis van de huidige stand van de wetenschap het onderzoek zich op een bepaald type respondent richt. Namelijk respondenten van wie het aannemelijk is dat zij digitaal vaardig zijn. Dat van respondenten verwacht wordt dat zij bekend zijn met een bepaalde dienst, zal ook invloed hebben op de externe validiteit. In het onderzoeksrapport moet duidelijk aangegeven worden wat de karakteristieken van de respondenten zijn. Zo kan worden geschetst tot welke groepen mensen de uitkomsten van het onderzoek wel gegeneraliseerd kunnen worden (Bell, Bryman, & Harley, 2019).

Tot slot de ecologische validiteit, waarbij de onderzoeker ervoor rekening mee dient te houden in hoeverre de verkregen meting overeenkomt met de dagelijkse praktijk (Bell, Bryman, & Harley, 2019). In dit onderzoek worden de respondenten gevraagd om zich een dienstverleningsproces, dat zij eerder op eigen initiatief hebben doorlopen, te herinneren en op basis van deze herinnering vragen te beantwoorden. Daarmee zal de ecologische validiteit hoog genoeg zijn omdat de respondenten allemaal uit hun eigen ervaring putten.

4. Resultaten

Dit hoofdstuk geeft een beschrijving van de wijze waarop de verzamelde data geanalyseerd zijn en de uitkomsten van deze analyse. Allereerst wordt gekeken of de gebruikte schalen betrouwbaar zijn, vervolgens worden de multiële regressieanalyses die uitgevoerd zijn, beschreven. Tot slot wordt per hypothese aangegeven of deze aangenomen kan worden of verworpen moet worden.

4.1 Interne betrouwbaarheid schalen

De meeste onafhankelijke variabelen in dit onderzoek zijn schalen zijn opgebouwd uit meerdere items. Voordat er daadwerkelijk een analyse kan plaatsvinden, wordt gecontroleerd of de diverse items wel gerelateerd zijn aan hetzelfde concept. Als maat voor de interne betrouwbaarheid wordt Cronbach's alfa (hierna: alfa) gebruikt. Een waarde van alfa van 0.7 of hoger wordt geaccepteerd als voldoende interne consistentie om de schaal te gebruiken in een analyse (Bell, Bryman, & Harley, 2019, p. 173). Niet alle constructen voldoen aan de voorwaarde dat alfa hoger moet zijn dan 0.7. Per construct is onderzocht of de interne betrouwbaarheid verbeterd kan worden door het verwijderen van items.

Het construct *prosociale motivatie* heeft een te lage score, maar door twee items te verwijderen uit het construct, kan alfa verhoogd worden tot 0,601. Schmitt (1996) betoogt dat de onderzoeker bij interne betrouwbaarheid naast het gebruik van alfa ook inhoudelijk kritisch moet kijken en dat de waarde van alfa mag afwijken als een schaal andere waardevolle eigenschappen heeft.

Het item 'iedereen zou digitaal contact met de overheid moeten hebben' wordt verwijderd omdat dit, in tegenstelling tot de andere items, een prescriptieve vraag is en daarmee inhoudelijk sterk afwijkt. Het item 'het gemak waarmee ik de DigiD app kan gebruiken vind ik belangrijker dan het gemak van een ander' wordt niet gebruikt omdat de respondent gevraagd wordt om een relatie te leggen tussen zijn eigen situatie en die van een ander, dit wijkt inhoudelijk behoorlijk af van de andere vragen.

De twee overgebleven items hebben een dusdanige inhoudelijke overlap, dat deze samen het construct *prosociale motivatie* vormen met een alfa van 0.601.

Het construct *perceptie van digitale ongelijkheid* is onderzocht met twee items welke beide inhoudelijk duidelijk over de perceptie van digitale ongelijkheid gaan. Echter, door de wijze waarop de stellingen geformuleerd zijn, geven beiden een ander beeld van de perceptie van ongelijkheid van de respondenten en vormen zij samen geen goede schaal. Daarom worden de items als losse variabelen gebruikt in de analyse: *niet bijna iedereen kan DigiD app installeren* en *voor anderen is het installeren van de app moeilijker dan voor mij*.

Het construct *transparantie* wordt geheel verwijderd, de alfa van het construct is laag en de mate van transparantie wordt in deze casus ook gemeten met het construct *Regie op gegevens*.

De alfa van het construct *verantwoordelijkheid* kan niet verhoogd worden door het verwijderen van een item. Omdat de items inhoudelijk wel op elkaar aansluiten en de verantwoordelijkheid van de

overheid weergeven, wordt dit construct gebruikt in de analyse met een alfa van 0,635 (Schmitt, 1996).

Snelheid is verwijderd uit de verdere analyse omdat de alfa erg laag is en niet verhoogd kan worden. De oorzaak voor de lage alfa is wellicht dat het item 'het aanmeldproces kostte minder tijd dan ik verwachtte' sterk afhankelijk is van welke verwachting de respondent had en daarom niet per sé veel over de daadwerkelijke snelheid van het proces zegt. Bij het item 'je moet lang wachten tussen de stappen' kan door de respondenten verschillend gedacht worden over welke stappen bedoeld worden.

De alfa van het construct *gebruiksgemak* kan niet verhoogd worden door het verwijderen van een item. Omdat de items inhoudelijk wel op elkaar aansluiten en de verantwoordelijkheid van de overheid weergeven, wordt dit construct meegenomen naar de analyse met een alfa van 0,659 (Schmitt, 1996).

Het construct *keuzevrijheid* heeft een dusdanig lage alfa, die niet verhoogd kan worden door aanpassingen in de schaal, dat deze verwijderd is uit de analyse.

Als laatste is de schaal van het construct *vindbaarheid* aangepast. Het item 'Ik kon de DigiD app makkelijk vinden in de app store' wordt uit de schaal verwijderd. Dit item wijkt inhoudelijk af van de andere twee, die over het vinden van informatie over de app gaan.

De constructen zoals deze gebruikt worden in de multiële regressieanalyses worden, met de bijbehorende Cronbach's alfa, weergegeven in tabel 6.

Tabel 5. Constructen die in de analyse gebruikt worden met Cronbach's alfa

Dimensie (indien van toepassing)	Begrip (variabele)	Aantal items	Cronbach's alfa
	Prosociale motivatie	2	0,601
	Perceptie van digitale ongelijkheid: Voor anderen is het installeren van de app moeilijker dan voor mij.	1	n.v.t.
	Perceptie van digitale ongelijkheid: niet bijna iedereen kan DigiD app installeren	1	n.v.t.
Veiligheid en vertrouwen	Privacy	3	0,714
	Veiligheid	3	0,748
	Regie op gegevens	3	0,724
	Vertrouwen	3	0,739
Hulp en ondersteuning	Verantwoordelijkheid	3	0,635
Toegankelijkheid	Vindbaarheid	2	0,782
	Begrijpelijkheid	3	0,782
	Toegankelijkheid	4	0,816
	Gebruikersvriendelijkheid	3	0,759
	Eenvoud	3	0,779

Vormgeving dienstverlening	Gebruiksgemak	4	0,659
	Leeftijd	1	n.v.t.
	Opleidingsniveau	1	n.v.t.
	Digitale vaardigheden	1	n.v.t.
	Kwaliteit van de uitkomst	1	n.v.t.
	Tevredenheid met het proces	1	n.v.t.

4.2 Multipele regressieanalyse

Door middel van multipele regressie wordt de relatie tussen meerdere onafhankelijke variabelen en een afhankelijke variabele bepaald, waarbij de onafhankelijke variabelen gebruikt worden om de afhankelijke variabele te voorspellen. Zo bepaalt de multipele regressie analyse hoeveel van de variatie in de afhankelijke variabele wordt verklaard door de onafhankelijke variabelen. Bovendien wordt de bijdrage van iedere onafhankelijke variabele op zich berekend.

Het model van Pieterse en Wong bestaat uit twee afhankelijke continue variabelen, die elkaar niet beïnvloeden. Voor de analyse kan dus bij elke afhankelijke variabele een multipele regressie worden uitgevoerd. Daarnaast worden de afhankelijke variabelen beïnvloedt door meer dan twee onafhankelijke variabelen, allen op een ordinaal niveau, welke als continue variabelen worden gebruikt omdat bij de dataverzameling gebruik is gemaakt van een Likertschaal.

4.2.1 Controle aannames

Voor overgegaan kan worden tot het beoordelen van de resultaten van de standaard multipele regressieanalyse, dienen eerst de assumpties geïnterpreteerd te worden zodat zeker is dat de te analyseren data, daadwerkelijk geanalyseerd kunnen worden met deze test. Op de aanname van multicollineariteit en de controle op afwijkende punten wordt nu nader ingegaan.

4.2.1.1 Multicollineariteit

Multicollineariteit komt voor wanneer er twee of meer onafhankelijke variabelen sterk gecorreleerd zijn aan elkaar. Hierdoor wordt het lastig om de voorspellende waarde van de onafhankelijke variabelen waartussen een hoge mate van collineariteit bestaat. Uit de correlatie matrix blijkt dat er correlatie van 0.80 of hoger is tussen de constructen, dit betekent dat er geen sprake is van multicollineariteit (Field, 2009, p. 224).

De volgende stap is controle van de variantie inflatie factor (VIF). Deze factor geeft aan of een onafhankelijke variabele een sterke lineaire relatie heeft met de andere onafhankelijke variabelen. Deze zouden niet hoger dan 10 moeten zijn en niet lager dan 0,1 (Field, 2009, p. 224). In deze analyse is de hoogste VIF 2,7, er hoeven dus geen constructen verwijderd te worden.

4.2.1.2 Controle op afwijkende punten

Twee cases hebben zowel een grote standardized residual als een leveragewaarde boven 0.2, daarom worden deze verwijderd. Eén casus heeft een standardized residual van meer dan 3 standaard deviaties. Bij de beoordeling van de gegeven antwoorden, blijkt dat hier een patroon in zit,

waardoor het waarschijnlijk is dat deze vragenlijst niet naar waarheid is ingevuld. Deze casus is verwijderd.

4.2.2 Regressieanalyse

In het conceptueel model wordt gebruik gemaakt van twee afhankelijke variabelen, de regressieanalyse wordt dan ook twee keer uitgevoerd, voor de *tevredenheid met het dienstverleningsproces* en de *kwaliteit van de uitkomst*.

4.2.2.1 Tevredenheid dienstverleningsproces

De determinatiecoëfficiënt of R^2 drukt uit hoeveel variantie in de afhankelijke variabele tevredenheid met het dienstverleningsproces verklaard kan worden door de significante onafhankelijke variabelen. Voor het gebruikte model is R^2 0,420 met een adjusted R^2 van 0,398. Dit betekent dat in de steekproef 42,0% van de variantie in de afhankelijke variabele wordt verklaard door het model. Aangepast naar de gehele populatie, verklaart het model 39,8% van de variantie (tabel 7).

De variabelen *niet bijna iedereen kan DigiD app installeren*, *vertrouwen*, *begrijpelijkheid*, *leeftijd* en *gebruikersvriendelijkheid* kunnen de afhankelijke variabele *tevredenheid met het dienstverleningsproces* significant voorspellen, $F(5, 133) = 19,235$, $p < 0.0005$ (tabel 8).

Tabel 7.6 Samenvatting van het model voor de afhankelijke variabele *tevredenheid met het dienstverleningsproces*

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,648 ^a	,420	,398	1,179	1,911

a. Predictors: (Constant), leeftijd, a_Vertrouwen, niet bijna iedereen kan DigiD app installeren, a_Begrijpelijkheid, a_Gebruikersvriendelijkheid

b. Dependent Variable: oordeel activatieproces

Tabel 8. Anova-tabel van het model voor de afhankelijke variabele *tevredenheid met het dienstverleningsproces*

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	133,598	5	26,720	19,235	,000 ^b
	Residual	184,748	133	1,389		
	Total	318,345	138			

a. Dependent Variable: oordeel activatieproces

b. Predictors: (Constant), leeftijd, a_Vertrouwen, niet bijna iedereen kan DigiD app installeren, a_Begrijpelijkheid, a_Gebruikersvriendelijkheid

Door een multiële regressie analyse uit te voeren, wordt geverifieerd welke onafhankelijke variabelen wel en niet een statistisch significante invloed hebben op de afhankelijke variabele. Zoals uit tabel 9 afgelezen kan worden, hebben de onafhankelijke variabelen *vertrouwen*, *begrijpelijkheid*,

gebruikersvriendelijkheid, *niet bijna iedereen kan DigiD app installeren* en *leeftijd* een significant, $p < 0.05$, effect op de afhankelijke variabele. De variabelen *vertrouwen*, *begrijpelijkheid* en *gebruikersvriendelijkheid* beïnvloeden de *tevredenheid met het dienstverleningsproces* positief. Daarentegen hebben de variabelen *niet bijna iedereen kan DigiD app installeren* en *leeftijd* een negatieve invloed. Waarbij opgemerkt moet worden dat *leeftijd* een aanzienlijk zwakkere relatie ($B = -0,023$) heeft met de afhankelijke dan de andere variabelen, waarbij de bèta groter is dan $[0,300]$.

Tabel 7. Coëfficiëntentabel voor de afhankelijke variabele *tevredenheid met het dienstverleningsproces*

	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	3,448	1,243		2,775	,006	,989	5,908
a_Pro sociaal_gedrag	-,086	,137	-,047	-,632	,528	-,357	,184
a_Privacy	-,158	,218	-,081	-,724	,470	-,590	,274
a_Controlle_Data	,012	,157	,007	,078	,938	-,298	,323
a_Vertrouwen	,440	,213	,228	2,061	,041	,017	,862
a_Verantwoordelijkheid	,157	,216	,068	,728	,468	-,271	,586
a_Vindbaarheid	,175	,175	,090	1,002	,318	-,171	,521
a_Begrijpelijkheid	,542	,244	,226	2,221	,028	,059	1,024
a_Gebruikersvriendelijkheid	,315	,144	,193	2,185	,031	,030	,601
a_Eenvoud	-,006	,235	-,002	-,024	,981	-,471	,459
installatie app voor anderen	,015	,130	,009	,115	,909	-,242	,272
niet bijna iedereen kan DigiD app installeren	-,422	,122	-,260	-3,463	,001	-,662	-,181
digitaal vaardigheid	-,160	,144	-,080	-1,111	,269	-,444	,125
leeftijd	-,023	,010	-,183	-2,330	,021	-,042	-,003
hoogst behaalde opleiding	,095	,080	,086	1,190	,236	-,063	,254

4.2.2.2 Kwaliteit van de uitkomst

Uit de statistische testen waarmee het verband tussen de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele *Kwaliteit van de uitkomst* wordt getoetst, volgt dat het gebruikte model een R^2 van 0,502 heeft met een adjusted R^2 van 0,491. Dit betekent dat in de steekproef 50,2% van de variantie in de afhankelijke variabele wordt verklaard door het model. Aangepast naar de gehele populatie, verklaart het model 49,1% van de variantie (tabel 10).

De variabelen *vertrouwen*, *begrijpelijkheid* en *gebruikersvriendelijkheid* kunnen de afhankelijke variabele *kwaliteit van de uitkomst* significant voorspellen, $F(3, 135) = 45,383$, $p < 0.0005$ (tabel 11).

Tabel 10. Samenvatting van het model voor de afhankelijke variabele *kwaliteit uitkomst*

Model Summary ^b					
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate	Durbin-Watson
1	,709 ^a	,502	,491	,986	1,855

a. Predictors: (Constant), a_Gebruikersvriendelijkheid, a_Begrijpelijkheid, a_Vertrouwen

b. Dependent Variable: oordeel resultaat

Tabel 81. Anova-tabel van het model voor de afhankelijke variabele *kwaliteit uitkomst*

ANOVA ^a						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	132,430	3	44,143	45,383	,000 ^b
	Residual	131,311	135	,973		
	Total	263,741	138			

a. Dependent Variable: oordeel resultaat

b. Predictors: (Constant), a_Gebruikersvriendelijkheid, a_Begrijpelijkheid, a_Vertrouwen

Tabel 9. Coëfficiëntentabel voor de afhankelijke variabele *kwaliteit van de uitkomst*

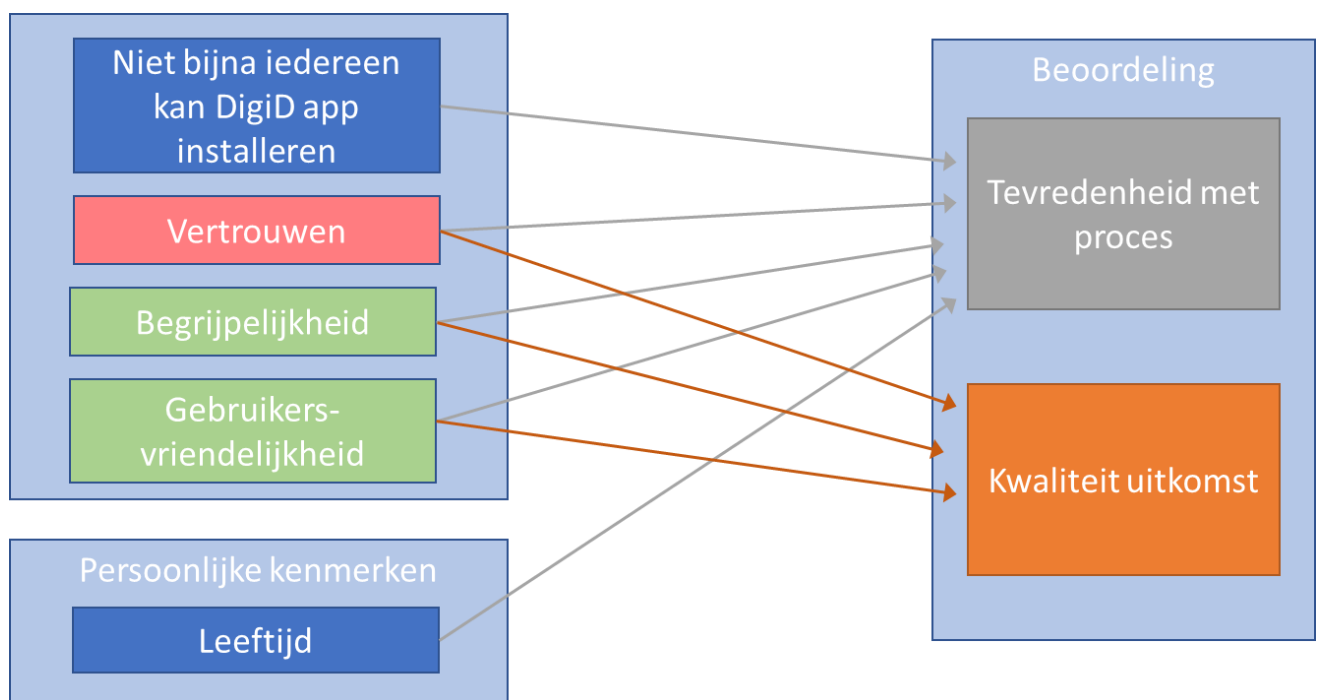
	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	95,0% Confidence Interval for B	
	B	Std. Error	Beta			Lower Bound	Upper Bound
(Constant)	1,259	1,027		1,225	,223	-,774	3,291
a_Pro sociaal_gedrag	,040	,113	,024	,352	,725	-,184	,264
a_Privacy	,043	,180	,024	,238	,813	-,314	,400
a_Control e_Data	-,148	,130	-,090	-1,142	,256	-,405	,109
a_Vertrouwen	,412	,176	,234	2,338	,021	,063	,761
a_Verantwoordelijkheid	-,132	,179	-,062	-,739	,461	-,486	,222
a_Vindbaarheid	,151	,144	,085	1,045	,298	-,135	,437
a_Begrijpelijkheid	,598	,202	,274	2,968	,004	,199	,997
a_Gebruikersvriendelijkheid	,478	,119	,322	4,014	,000	,243	,714
a_Eenvoud	,196	,194	,088	1,009	,315	-,188	,580
installatie app voor anderen	,032	,107	,021	,295	,768	-,181	,244
niet bijna iedereen kan DigiD app installeren	-,019	,101	-,013	-,187	,852	-,218	,180
digitaal vaardigheid	,093	,119	,051	,786	,434	-,142	,328
leeftijd	-,013	,008	-,116	-1,633	,105	-,029	,003
hoogst behaalde opleiding	-,006	,066	-,006	-,093	,926	-,137	,125

Niet alle onafhankelijke variabelen hebben een significante invloed op de afhankelijke variabele. Door een multipele regressie analyse uit te voeren, wordt dit geverifieerd en wordt bepaald hoe sterk de relatie tussen de onafhankelijke en afhankelijke variabelen is. Zoals uit tabel 12 afgelezen kan

worden, hebben de onafhankelijke variabelen *vertrouwen*, *begrijpelijkheid* en *gebruikersvriendelijkheid*, een significant, $p < 0.05$, positief verband met de afhankelijke variabele *kwaliteit van de uitkomst*. De relatie met de afhankelijke variabele is voor alle drie duidelijk aanwezig, de bèta is hoger dan 0,400.

4.2.2.3 Aangepast model

De statistische analyse wijst uit dat niet alle onderzochte onafhankelijke variabelen een significante invloed hebben op de afhankelijke variabelen. De variabelen *prosociaal gedrag*, *privacy*, *controle data*, *verantwoordelijkheid*, *vindbaarheid*, *eenvoud*, *installatie app voor anderen*, *digitaal vaardigheid* en *hoogst behaalde opleiding* hebben geen significant verband met een van de afhankelijke variabele. Voor de variabelen *niet bijna iedereen kan DigiD app installeren* en *leeftijd* geldt dat zij alleen een (negatief) verband hebben met *tevredenheid met proces*. Dit betekent dat het conceptueel model dat in hoofdstuk twee is opgesteld, aangepast moet worden. De variabelen die geen significant verband hebben met een van de afhankelijke variabelen worden uit het model verwijderd. Dit resulteert in het model dat wordt weergegeven in figuur 4.



Figuur 4. Definitief model voor de beoordeling van kwaliteit van digitaal overheidsdiensten.

5. Conclusie en discussie

In het eerste hoofdstuk zijn vier deelvragen gesteld om de hoofdvraag van dit scriptieonderzoek te beantwoorden. De eerste en tweede deelvraag zijn beantwoord in het theoretisch kader, de hypothesen die daaruit volgen zullen in paragraaf 5.1 herhaald worden. De derde en vierde deelvraag zullen in paragraaf 5.2 beantwoord worden op basis van de onderzoeksresultaten die beschreven staan in het hoofdstuk Resultaten. Met de antwoorden op de twee laatste deelvragen, zal de hoofdvraag beantwoord worden. Tot slot zullen de uitkomsten van dit onderzoek besproken worden aan de hand van de theorie.

5.1 Hypothesen over perceptie van uitsluiting en beoordeling

De eerste en tweede deelvraag,

1. Wat kan uit de huidige wetenschappelijke literatuur worden afgeleid over de perceptie van exclusie door digitale dienstverlening?
2. Wat kan uit de huidige wetenschappelijke literatuur worden afgeleid over de beoordeling van kwaliteit van digitale dienstverlening?

zijn beantwoord met het schetsen van diverse theorieën over digitale ongelijkheid, prosociaal gedrag en kwaliteit van diensten. Hieruit bleek dat door verschillen in het gemak waarmee mensen toegang hebben tot (nieuwe) ICT en digitale vaardigheden er grote verschillen zijn in de mate waarin mensen ICT in kunnen zetten om hun (offline) welzijn te vergroten of mee te komen met de maatschappij. Vooral hoog opgeleide, relatief jonge mensen realiseren voordeel met het gebruik van nieuwe technologieën.

De ervaring dat het welzijn van een ander belemmerd wordt, kan resulteren in prosociaal gedrag, waarbij men het welzijn van een ander probeert te bevorderen. Door empathie of morele waarden kan iemand altruïstisch gemotiveerd zijn en willen bereiken dat het welzijn van de ander verbetert. Men kan ook door egoïstische motieven, zoals het verminderen van eigen negatieve gevoelens of het verbeteren van de eigen sociale status, prosociaal gedrag vertonen.

In de beoordeling van de kwaliteit van een dienst, laat een gebruiker zien hoe zij de dienst hebben ervaren. Wetenschappers hebben modellen ontwikkeld die laten zien door welke factoren de kwaliteitsbeoordeling beïnvloed kan worden. Er zijn diverse modellen die specifiek over digitale overheidsdiensten gaan. De toepasbaarheid van de modellen is afhankelijk van op welk kanaal het model gericht is en of het aangepast is aan de huidige tijd. De relevante variabelen zouden dus per toepassing aangepast en/of gevalideerd moeten worden. Uit de theorie volgt dat het mogelijk is dat de belemmeringen die digitale dienstverlening voor sommigen opwerpt hun welzijn kan aantasten. Als een ander persoon dit opmerkt, kan dit hem motiveren tot prosociaal gedrag, zoals een negatievere beoordeling van de digitale dienst.

Op basis van deze theorieën zijn vier hypothesen opgesteld:

H_1 = De mate waarin digitale ongelijkheid wordt ervaren, heeft een negatieve relatie met de tevredenheid met het proces van de dienstverlening.

H₂ = De mate van prosociale motivatie heeft een negatieve relatie met de tevredenheid met het proces van de dienstverlening.

H₃ = De mate waarin digitale ongelijkheid wordt ervaren, heeft een negatieve relatie met de beoordeling van kwaliteit van de uitkomst.

H₄ = De mate van prosociale motivatie heeft een negatieve relatie met de beoordeling van kwaliteit van de uitkomst.

5.2 Perceptie van uitsluiting en beoordeling dienst

Op basis van de literatuur is een aangepast model opgesteld, waarmee de opgestelde hypothesen getoetst zijn. Hiermee kunnen de derde en vierde deelvraag

3. **Heeft de ervaring, dat een digitale dienst anderen uitsluit, invloed op de beoordeling van deze dienst door een Nederlandse burger?**
4. **Heeft de ervaring, dat een digitale dienst anderen uitsluit, invloed op de beoordeling van het dienstverleningsproces door een Nederlandse burger?**

beantwoord worden.

Het geteste model blijkt zowel voor de afhankelijke variabele *kwaliteit uitkomst* als *tevredenheid met dienstverleningsproces* significant ($p < 0.0005$) te zijn. Het model verklaart 49,1% van de variantie in *kwaliteit uitkomst* en verklaart 39,8% van de variantie in *tevredenheid met dienstverleningsproces*. Het is nu ook mogelijk om de hypothesen aan te nemen of te verwerpen en zo de deelvragen te beantwoorden.

H₁ = De mate waarin digitale ongelijkheid wordt ervaren, heeft een negatieve relatie met de tevredenheid met het proces van de dienstverlening.

Voor deze hypothese zijn twee variabelen getoetst. *Niet bijna iedereen kan DigiD app installeren* heeft een significante, negatieve relatie met de tevredenheid met het proces van dienstverlening ($b^* = -0,422$, waarbij $p = 0.001$). *Installatie app moeilijker voor anderen* heeft geen significante relatie met de tevredenheid met het proces van dienstverlening ($b^* = 0.015$, waarbij $p = 0.909$).

Omdat de eerste variabele inhoudelijk zo duidelijk over de perceptie van digitale uitsluiting gaat, zou hypothese 1 aangenomen kunnen worden. Hier kunnen enkele kanttekeningen bij geplaatst worden, deze worden besproken in paragraaf 6.4.

H₂ = De mate van prosociale motivatie heeft een negatieve relatie met de tevredenheid met het proces van de dienstverlening.

Het construct waarmee deze hypothese is getoetst *prosociaal gedrag* heeft geen significante relatie met de afhankelijke variabele ($b^* = -0.086$, waarbij $p = 0.528$). De hypothese wordt verworpen.

H₃ = De mate waarin digitale ongelijkheid wordt ervaren, heeft een negatieve relatie met de beoordeling van kwaliteit van de uitkomst.

Voor deze hypothese zijn twee variabelen getoetst. *Niet te installeren door meerderheid volwassenen* heeft een niet significante, negatieve relatie met de tevredenheid met de kwaliteit van de uitkomst ($b^* = -0,019$, waarbij $p = 0.852$). *Installatie app moeilijker voor anderen* heeft geen significante relatie met de tevredenheid met de afhankelijke variabele ($b^* = 0.032$, waarbij $p = 0.768$).

Hypothese 3 wordt daarom verworpen.

H₄ = De mate van prosociale motivatie heeft een negatieve relatie met de beoordeling van kwaliteit van de uitkomst.

Het construct waarmee deze hypothese is getoetst *prosociaal gedrag* heeft een niet significante, positieve relatie met de afhankelijke variabele ($b^* = 0.040$, waarbij $p = 0.725$). De hypothese wordt verworpen.

5.3 Beantwoording hoofdvraag

De hoofdvraag van dit scriptieonderzoek,

Welke invloed heeft de perceptie van de uitsluitende werking van digitale dienstverlening op de beoordeling van deze digitale dienstverlening door Nederlandse burgers?

kan nu beantwoord worden.

Het onderzoek laat zien dat er een significante negatieve relatie is tussen de mate waarin iedereen de app uit de casus kan installeren en de tevredenheid van de respondenten met het dienstverleningsproces ($b^* = -0,422$, waarbij $p = 0.001$). Hoewel de relatie tussen deze twee variabelen zo verwacht werd, is dit niet hetzelfde als de eigenlijke onafhankelijke die getoetst werd: de mate waarin digitale ongelijkheid wordt ervaren.

De verwachting dat er ook een relatie zou zijn tussen prosociale motivatie en tevredenheid met het dienstverleningsproces is niet bevestigd. Zowel prosociale motivatie als de perceptie van digitale ongelijkheid hebben geen relatie met de beoordeling van de kwaliteit van de uitkomst van het dienstverleningsproces.

Op basis van dit onderzoek kan gezegd worden dat er aanwijzingen zijn dat het ervaren dat een digitaal dienstverleningsproces een uitsluitende werking heeft, de tevredenheid van digitaal vaardige burgers met dit proces negatief beïnvloedt. Er kan echter geen definitieve uitspraak worden gedaan. In de volgende paragraaf worden de uitkomsten van dit onderzoek geïnterpreteerd.

5.4 Discussie

Met dit scriptieonderzoek is getracht meer kennis te vergaren over de perceptie van digitale ongelijkheid door digitaal vaardigen en in hoeverre deze ervaring de kwaliteitsbeoordeling van een specifieke overheidsdienst kan beïnvloeden. Want er was nog geen onderzoek uitgevoerd naar de

mogelijke relatie tussen de ervaren uitsluitende werking van een digitale dienst en de beoordeling de kwaliteit van de dienst en het dienstverleningsproces.

De toevoeging van de variabele *niet bijna iedereen kan DigiD app installeren* aan het kwaliteitsmodel vergroot de verklaarde variantie in de afhankelijke variabele *tevredenheid met het dienstverleningsproces*. Deze relatie werd op basis van de literatuur verwacht, maar deze variabele dekt niet de volledige lading van *perceptie van digitale ongelijkheid*. Opmerken dat niet iedereen een app kan installeren, betekent immers niet dat de app per sé een uitsluitende werking heeft – als mensen hulp hebben gekregen met het installeren kunnen ze wellicht daarna weer zelfstandig verder. De andere variabele, *Installatie app moeilijker voor anderen*, die ook het construct *perceptie van digitale ongelijkheid* zou moeten meten, heeft geen relatie met *tevredenheid met het dienstverleningsproces*. Bij het samenstellen van de schaal *perceptie van digitale ongelijkheid* bleek dat de twee items onvoldoende hetzelfde meten. Wat een mogelijke verklaring is, is dat het overgrote deel van de respondenten zichzelf als uitgesproken digitaal vaardig ziet, waardoor een digitaal aanmeldproces voor ‘anderen’ al snel ‘moeilijker’ zou kunnen zijn. Dan zegt de variabele meer over de digitaal vaardigheid van de respondent of hoe makkelijk het proces voor de respondent was, dan de ervaren uitsluitende werking voor andere mensen.

Perceptie van digitale ongelijkheid is in dit onderzoek gedefinieerd als ‘de mate waarin respondenten ervaren dat een dienst mogelijk een uitsluitende werking heeft voor andere mensen’. Hierin zit een inhoudelijke overlap met de variabelen uit de dimensie Toegankelijkheid uit het model van Pieterse en Weng die datgene beschrijven wat bepaalt of mensen succesvol gebruik kunnen maken van overheidsdiensten (Pieterse & Weng, 2020). Dit roept de vraag op of met de variabele *niet bijna iedereen kan DigiD app installeren* hetzelfde gemeten wordt als de variabelen uit de dimensie Toegankelijkheid. De toets op multicollineariteit liet echter zien dat hier geen sprake van is.

Op basis van de theorie was de verwachting dat de relatie tussen *perceptie van digitale ongelijkheid* en *tevredenheid met het dienstverleningsproces* er zou zijn omdat het zien van de belemmering voor anderen, prosociaal gedrag oproept omdat zo’n belemmering het welzijn van een mens kan aantasten (Batson, 2011; Deursen & Helsper, 2015; Ragnedda, 2017 in: Carmi & Yates, 2020). Deze hypothese moet echter verworpen worden. Het besef dat een digitaal proces voor anderen moeilijker kan zijn dan voor iemand zelf, beïnvloedt dus wel hoe tevreden men is met dat proces, maar waarom deze relatie er is, kan niet vastgesteld worden op basis van dit onderzoek.

De variabele *perceptie van digitale ongelijkheid* correleert niet met de andere afhankelijke variabele *kwaliteit van de uitkomst*. Dit is verklaarbaar. *Kwaliteit van de uitkomst* is gedefinieerd als “Of de resultaten van de dienstverlening correct, juist en eerlijk zijn” (Pieterse & Weng, 2020). De *kwaliteit van de uitkomst* gaat dus meer om wat de overheid doet, niet om wat de burger doet. De variabele *perceptie van digitale ongelijkheid* gaat over de digitale vaardigheden die burgers in meer of mindere mate bezitten en welke vaardigheden zij nodig hebben om te interacteren met de overheid. Het gaat dus meer over het succesvol door het dienstverleningsproces komen, niet zozeer over wat daarvan het resultaat is. Een directe relatie tussen digitaal vaardigheid, en dus de perceptie van digitale ongelijkheid, en de uitkomst van het proces is dus minder waarschijnlijk. Hier kan tegenin gebracht

worden dat “de capaciteit van het individu om zijn internettoegang en –gebruik om te zetten in gunstige offline resultaten” (van Deursen & Helsper, 2015, p. 30) ook van invloed is op digitale ongelijkheid. Hiermee wordt dus gezegd dat bepaalde vaardigheden nodig zijn om tot een kwalitatief goed resultaat te komen. Het is echter onduidelijk of de respondenten van dit onderzoek zich hiervan bewust zijn, omdat in veel rapporten en daardoor ook in de media veelal gesproken wordt over digitale vaardigheden zoals Hargittai (2001) beschrijft in de vijf dimensies die gezamenlijk digitale ongelijkheid veroorzaken: verschillen in de technische apparaten die mensen gebruiken om zich toegang tot internet te verschaffen, locatie van toegang (bv. autonomie over gebruik), de mate waarin er een sociaal netwerk is dat hulp kan bieden, het manieren waarop internet gebruikt wordt en iemands vaardigheidsniveau, bijvoorbeeld voor het vinden van online informatie (Hargittai E. , 2001, p. 3). Wanneer de respondenten digitale vaardigheden op deze manier interpreteerden, is de uitkomst uit de analyse dat *perceptie van digitale ongelijkheid* correleert niet met *kwaliteit van de uitkomst*, dus verklaarbaar.

Op basis van de statistische analyse moet vastgesteld worden dat de variabele *prosociale motivatie* niet correleert met de afhankelijke variabelen. Dat de *kwaliteit van de uitkomst* geen correlatie vertoont met *prosociale motivatie* is wellicht verklaarbaar doordat, zoals in de vorige alinea werd uitgelegd, de kwaliteit van de uitkomst minder afhankelijk lijkt te zijn van de burger.

Een andere mogelijke verklaring is dat de respondenten niet ervaren dat het welzijn van een ander belemmerd kan worden doordat deze minder goed om kan gaan met digitale dienstverlening. En het is deze ervaring van een belemmerd welzijn die prosociaal gedrag motiveert (Batson & Shaw, 1991). Ziet de respondent geen belemmerd welzijn, dan ontstaat er ook geen prosociaal gedrag, zoals het rapporteren van een lagere tevredenheid met het dienstverleningsproces of een lagere kwaliteit van het resultaat. Wellicht is de casus, de DigiD app, wat onhandig gekozen omdat de DigiD app slechts toegang geeft tot andere overheidsdiensten, waardoor het effect van het wel of niet kunnen gebruiken van de app op het welzijn minder evident is, dan wanneer men niet in staat is om een uitkering aan te vragen.

Ten slotte kan het uitblijven van een relatie tussen *prosociale motivatie* en de afhankelijke variabelen verklaard worden vanuit de onduidelijkheid welk gedrag wel en niet verwacht mag worden als prosociaal gedrag. Prosociaal wordt veelal omschreven als gedragingen die het welzijn van een ander persoon, een groep of de gehele maatschappij beschermen of bevorderen (Schwartz & Bilsky, 1990; Glassman & Hadad, 2004). Vanwege deze brede definitie kan het rapporteren van een lagere beoordeling theoretisch gezien worden als prosociaal gedrag. Echter, in het wetenschappelijk onderzoek naar prosociaal gedrag wordt meestal geëxperimenteerd met concreter gedrag, zoals het delen van speelgoed of snoep bij kleine kinderen (Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, Prosocial Motivation: Inferences From an Opaque Body of Work., 2016) of interactie tussen pubers of de adoptie van groepsnormen (Hardy, Bhattacharjee, Reed, & Aquino, 2010; Eisenberg, Carlo, Murphy, & van Court, 1995; Eisenberg, VanSchyndel, & Spinrad, 2016). Of het rapporteren van een lagere beoordeling van digitale dienstverlening ook gezien kan worden als prosociaal gedrag is dus niet met zekerheid vast te stellen.

Hoewel dit geen onderdeel uitmaakte van de doelstelling of de vraagstelling van dit onderzoek, is gedurende het onderzoek het beoordelingsmodel van Pieterse en Weng gebruikt en getest. Om het model toe te kunnen passen in dit onderzoek zijn enkele onafhankelijke variabelen niet gebruikt bij de dataverzameling omdat deze variabelen inhoudelijk niet aansluiten bij de dienst die als casus gebruikt wordt. De huidige stand van de wetenschap laat zien dat dit ook nodig is, dat niet alle afhankelijke variabelen op iedere dienst en in iedere situatie van invloed zijn op de ervaring van kwaliteit (Papadomichelaki & Mentzas, 2012; Pieterse & Weng, 2020).

Uit de analyse blijkt dat niet alle onderzochte onafhankelijke variabelen een verband hebben met de afhankelijke variabelen, de tevredenheid met het dienstverleningsproces en de kwaliteit van de uitkomst. Hieruit volgt dat voor deze casus en voor deze doelgroep alleen de variabelen vertrouwen, gebruikersvriendelijkheid en begrijpelijkheid uit het oorspronkelijke model invloed hebben op de beoordeling van de DigiD app, naast de controlevariabele leeftijd. Zoals Parasuraman, Zeithaml en Berry schreven, heeft kwaliteit van een dienst niet alleen te maken met de perceptie ervan, maar ook met de verwachtingen die de gebruiker heeft (1988). Dit kan verklaren waarom de andere variabelen uit het model van Pieterse en Weng geen rol spelen, omdat burgers in relatie tot de DigiD app alleen verwachtingen hebben over hoeveel vertrouwen de app wekt en hoe gebruikersvriendelijk en begrijpelijk de app is.

6. Reflectie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk zal gereflecteerd worden op het uitgevoerde onderzoek en de resultaten die dit heeft opgeleverd heeft. Daarnaast zullen aanbevelingen worden gedaan voor toekomstig onderzoek.

6.1 Reflectie

Het uitgevoerde onderzoek heeft enkele beperkingen. Op inhoudelijke gronden is gekozen om vooral relatief jonge mensen, met een hoog opleidingsniveau en die waarschijnlijk behoorlijk digitaal vaardig zijn als respondent te benaderen. Deze doelgroep is ook bereikt, zoals zichtbaar is in de persoonlijke kenmerken van de respondenten (tabel 2, 3 en 4). De resultaten van dit onderzoek zijn daardoor alleen generaliseerbaar naar de populatie met deze kenmerken. Tevens zijn, door het gebruik van *convenience sampling*, met name de professionele werkkring van de onderzoeker en de secundaire contacten benaderd, deze doelgroep werkt veelal binnen de Nederlandse overheid op het gebied van ICT. Dit kan betekenen dat de respondenten een ander beeld hebben van (overheids)ICT, digitale ongelijkheid en de DigiD app dan de gemiddelde Nederlander. Door deze twee beperkingen is het onderzoek niet zonder meer toepasbaar op de gehele Nederlandse bevolking. Het doel van dit onderzoek is echter niet het doen van een representatieve uitspraak, maar het toetsen van een conceptueel model.

De mate waarin het onderzoek te generaliseren is, wordt ook beperkt door de keuze van een smartphone applicatie als de casus. Een app die bovendien wel een duidelijk aanmeldproces heeft, maar waarvan de uitkomst, het hebben van een digitale sleutel, voor respondenten wellicht een weinig tastbaar resultaat is. Hoewel het gebruikte model nadrukkelijk ontwikkeld is om toe te passen op alle typen overheidsdienstverlening (Pieterse & Weng, 2020), zijn de resultaten alleen generaliseerbaar naar vergelijkbare dienstverlening.

Daarnaast is het aantal ingevulde enquêtes beperkt. Hoewel het minimum aantal behaald is (All Memon, Hwa, Ting, & Ramayah, 2020), beperkt dit de betrouwbaarheid van het onderzoek. De kans is groter dat de gevonden verbanden toeval zijn.

Bij het invullen van de vragenlijst werd respondenten gevraagd om te reflecteren op het aanmeldproces van de DigiD app. De respondenten hadden dit proces, uit eigen beweging, op een eerder moment doorlopen. Het gebruik van de DigiD app is vooralsnog vrijwillig, dit kan betekenen dat degenen die ervoor kiezen om deze app te gebruiken in plaats van de oudere varianten van DigiD, een subgroep zijn. Bijvoorbeeld een subgroep met meer interesse in nieuwe technologieën of een subgroep met meer vertrouwen in innovatie van de overheid, dan de gemiddelde populatie. Hiervoor zijn geen controlevariabelen opgenomen in de vragenlijst, daardoor kunnen hierover geen uitspraken met zekerheid worden gedaan. Desondanks is het goed om te realiseren dat de populatie waarop de resultaten van dit onderzoek van toepassing is, beperkter is dan zoals geschetst is op basis van de persoonlijke kenmerken van de deelnemers.

Omdat er geen gevalideerde vragenlijst openbaar was voor het gebruikte kwaliteitsmodel, heeft de onderzoeker zelf een vragenlijst opgesteld op basis van wetenschappelijke literatuur en eigen inzicht. Dit heeft geresulteerd in een vragenlijst met schalen die niet allemaal voldoende betrouwbaar waren om te gebruiken in de multiële regressieanalyse. Dat de schalen voor de constructen niet betrouwbaar zijn, betekent niet dat deze constructen geen effect hebben op de afhankelijke variabelen. Door de wens om de lengte van de vragenlijst te beperken heeft de onderzoeker voor de schalen drie of vier items gebruikt, hierdoor was er minder mogelijkheid om schalen aan te passen. Tegelijkertijd kan een groter aantal items een Cronbach's alfa geven, zonder dat de schaal werkelijk beter is (Field, 2009).

6.2 Aanbevelingen

6.2.1 Voor vervolgonderzoek

Om de betrouwbaarheid van het onderzoek te verhogen is het aan te bevelen om het onderzoek te herhalen met meer respondenten. Tegelijkertijd zou een bredere doelgroep aangeschreven kunnen worden, om een representatiever onderzoek te kunnen uitvoeren voor de gehele Nederlandse bevolking. Hoewel in dit onderzoek een beperkt tot geen effect van de persoonlijke kenmerken van de respondenten is gevonden op de beoordeling van dienstverlening, is het zinvol om te onderzoeken of dit ook geldt wanneer de respondenten sterker variëren op deze kenmerken.

Een cross-sectioneel survey onderzoek heeft in zichzelf een beperkte interne validiteit. Het geeft een beeld van correlaties, maar is in beperkte mate in staat werkelijke causale verbanden vast te stellen (Field, 2009, p. 59). Vanwege de inhoudelijke overlap in de vragen 'werkt deze dienst voor mij?' en 'werkt deze dienst voor een ander?', zou het interessant zijn om een onderzoek uit te voeren dat als een experiment is opgesteld, om meer zicht te krijgen op de causaliteit van de nu gevonden relaties.

Bij vervolgonderzoek is het aan te bevelen om te starten met het ontwikkelen en valideren van een nieuwe vragenlijst. Allereerst om de variabele *perceptie van digitale ongelijkheid* die naar aanleiding van dit onderzoek toegevoegd kan worden aan het model te voorzien van een gevalideerde schaal. Daarnaast werd duidelijk dat bij de operationalisatie van de variabelen op basis van wetenschappelijke literatuur en andere gevalideerde vragenlijsten dat de casus, in dit onderzoek de DigiD app, van invloed is op welke variabelen uit het model van Pieterse en Weng inhoudelijk van toepassing zijn en welke operationalisaties daar vervolgens bij aansluiten. Bij de keuze van de casus en de ontwikkeling van de vragenlijst moet rekening gehouden met deze kanaal-afhankelijkheid.

Dit onderzoek schetst een beperkt beeld van wat de perceptie van digitale ongelijkheid inhoudt. Het laat zien dat digitaal vaardigen zich er van bewust zijn dat digitale dienstverlening niet voor iedereen even makkelijk is. In hoeverre zij zich vervolgens ook realiseren dat bemoeilijkte interactie met de overheid het leven in brede zin kan beïnvloeden, daar zou in verder onderzoek meer kennis over moeten worden opgedaan.

6.2.2 Voor de praktijk

Dit onderzoek laat zien dat digitaal vaardigen opmerken dat een digitale dienst niet voor iedereen even goed werkt en dat dit hun beeld van de kwaliteit van het proces beïnvloedt. Dit geeft de ontwikkelaar extra kansen om de beoordeling van hun dienst te verhogen. Men zou er vanuit moeten gaan dat overheidsorganisaties er altijd naar streven om hun diensten, binnen het reële, zo inclusief mogelijk maken. In communicatie en in de ontwikkelde dienst kan voor alle (mogelijke) gebruikers van de digitale dienst duidelijk gemaakt worden waar ze laagdrempelige hulp kunnen krijgen of deze binnen het digitale proces aanbieden, of welke alternatieven er zijn voor het digitale kanaal. Zo wordt voor digitaal vaardigen duidelijk dat er ook aan minder digitaal vaardigen gedacht is en dat er opties voor hen zijn.

Wellicht is het meest relevant voor de praktijk het grotere plaatje. De overheid moet er voor alle burgers zijn. Dit onderzoek laat zien dat ook als het om digitale dienstverlening gaat, burgers opmerken dat de interactie tussen burgers en overheid niet altijd even soepel verloopt. Het is aannemelijk dat dit niet alleen invloed heeft op de beoordeling van de dienst, maar op de overheid als geheel, mogelijk het vertrouwen in de overheid. Dat burgers vertrouwen hebben in de overheid en erop durven vertrouwen dat iedereen een eerlijke en gelijke behandeling krijgt, is belangrijk. Als de perceptie van digitale ongelijkheid invloed heeft op dit vertrouwen, moet de overheid zichtbaar maken wat zij doet om mensen te helpen in het digitale contact met de overheid en hoe voorkomen wordt dat (de kwaliteit van) niet-digitale dienstverlening in de verdrukking komt. Maar allereerst zou de overheid moeten laten onderzoeken in hoeverre er een relatie tussen de perceptie van digitale ongelijkheid en de algemene beoordeling van de overheid.

6.2.3 Voor volgende scriptiegroepen

De start van een scriptietraject is als het begin van een nieuw jaar, vol goede voornemens zoals het vermijden van de fouten die anderen gemaakt hebben. De voornaamste aanbeveling is om goede voornemens over het verloop van je scriptietraject zo lang mogelijk vast te houden.

Daarnaast is het belangrijk om bijtijds te beginnen, het uitkristalliseren van je ideeën kost tijd, evenals het verzamelen van je data met voldoende respondenten. Hoe groot het bereik via social media ook lijkt, weinig mensen reageren op een algemene oproep om een vragenlijst in te vullen.

Mijn derde aanbeveling is om je kwantitatieve onderzoek zo te plaatsen, dat het mogelijk is om een gevalideerde vragenlijst te gebruiken. Voor mijn onderzoek heb ik een eigen vragenlijst uitgewerkt, en hoewel het interessant is om zelf je begrippen te operationaliseren, het kost heel wat tijd. Bovendien is het onzeker of je op basis van de operationalisatie daadwerkelijk de schalen kan vormen, die je bedacht had. Dit bemoeilijkt de interpretatie van je data.

Tot slot, kies een onderwerp dat je echt interessant vindt, je bent er tenslotte lang en veel mee bezig. Een boeiend onderwerp helpt je om gemotiveerd te blijven, om met anderen in gesprek te gaan over je ideeën en om de relevantie van je onderzoek in te zien.

7. Verwijzingen

- Alanezi, M., Kamil, A., & Basri, S. (2010). A proposed instrument dimensions for measuring e-government service quality. *International Journal of u-and e-Service, Science and Technology*, 3(4), 1-18.
- All Memon, M., Hwa, C., Ting, H., & Ramayah, T. (2020). Sample Size for Survey Research: Review and Recommendations. *Journal of Applied Structural Equation Modeling*, i-xx.
- Andrejevic, M. (2014). The Big Data Divide. *International Journal of Communication*, 1673-1689.
- Arias, M., & Gastaud Macada, A. (2018). Digital Government for E-Government Service Quality: a Literature Review. *Proceedings of the 11th International Conference on Theory and Practice of Electronic Governance*. Galway.
- Barzilai-Nahon, K., & Scholl, H. (2007). Similarities and Differences of E-Commerce and e-Government: Insights from a Pilot Study. In R. Sprague, *40th Hawaii International Conference on System Sciences* (pp. 1-10). Waikoloa.
- Batson, C. (1987). Prosocial motivation: is it ever truly altruistic? In L. Berkowitz, *Advances in experimental social psychology*. (pp. 65-122). New York: Academic.
- Batson, C. (2011). *Altruism in humans*. USA: Oxford University Press.
- Batson, C., & Powell, A. (2003). Altruism and Prosocial Behaviour. In T. Millon, & M. Lerner, *Handbook of Psychology* (pp. 463-484). Hoboken: John Wiley & Sons, Inc.
- Batson, C., & Shaw, L. (1991). Evidence for Altruism: Toward a Pluralism of Prosocial Motives. *Psychological Inquiry*, 107-122.
- Batson, C., Ahmad, N., & Stocks, E. (2011). Four forms of prosocial behavior: Egoism, altruism, collectivism and principlism. In D. Dunning, *Frontiers of Social Psychology* (pp. 103-126). Psychology Press.
- Batson, C., Batson, J., Slingsby, J., Harrell, K., Peekna, H., & Todd, R. (1991). Empathic joy and the empathy-altruism hypothesis. *Journal of Personality and Social Psychology*, 413-426.
- Bekkers, V. (2017). *Beleid in beweging*. Den Haag: Boom Bestuurskunde.
- Bell, E., Bryman, A., & Harley, B. (2019). *Business research methods*. Oxford: Oxford University Press.
- Bénabou, R., & Tirole, J. (2010). Individual and Corporate Social Responsibility. *Economica*, 1-19.
- Carmi, E., & Yates, S. (2020). What do digital inclusion and data literacy mean today? . *Internet Policy Review*, 2-14.
- Cohendet, P. (2003). *The Digital Divide in the European enlarged Economic Scenario: an Assessment of the socio-economic Effects*. European Space Agency.
- Cordella, A., & Bonina, C. (2012). A public value perspective for ICT enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 512-520.
- Cotter, K., & Reisdorf, B. (2020). Algorithmic Knowledge Gaps: A New Dimension of (Digital) Inequality . *International Journal of Communication*, 745-765.
- Cronin, J., & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. *Journal of Marketing*, 125-131.
- Deursen, A. v., & Dijk, A. v. (2019). The first-level digital divide shifts from inequalities in physical access to inequalities in material access. *New media & society*, 354-375.
- DiMaggio, P., & Hargittai, E. (2001). *From the 'Digital Divide' to 'Digital Inequality': Studying Internet Use as Penetration Increases*. Princeton: Center for Arts and Cultural Policy Studies, Woodrow Wilson School, Princeton University.
- DiMaggio, P., Hargittai, E., Celeste, C., & Shafer, S. (2004). From Unequal Access to Differentiated Use: A Literature Review and Agenda for Research on Digital Inequality. *Social inequality*, 355-400.
- Edwards, A., Eisenberg, N., Spinrad, T., Reiser, M., Eggum-Wilkens, N., & Liew, J. (2015). Predicting Sympathy and Prosocial Behavior From Young Children's Dispositional Sadness . *Social Development*, 76-94.

- Eisenberg, N., & Fabes, R. (1990). Empathy: Conceptualization, measurement, and relation to prosocial behavior. *Motivation and Emotion*, 131-149.
- Eisenberg, N., & Miller, P. (1987). The Relation of Empathy to Prosocial and Related Behaviors. *Psychological Bulletin*, 91-119.
- Eisenberg, N., & Shell, R. (1986). Prosocial moral judgment and behavior in children: The mediating role of cost. *Personality and Social Psychology bulletin*, 426-433.
- Eisenberg, N., Carlo, G., Murphy, B., & van Court, P. (1995). Prosocial development in late adolescence: A longitudinal study. *Child Development*, 1179-1197.
- Eisenberg, N., VanSchyndel, S., & Spinrad, T. (2016). Prosocial Motivation: Inferences From an Opaque Body of Work. *Child Development*, 1668–1678.
- Field, A. (2009). *Discovering Statistics using SPSS*. London: Sage Publications Ltd.
- Glassman, W., & Hadad, M. (2004). *Approaches to Psychology*. Maidenhead: Open University Press.
- Gonzales, A. (2016). The contemporary US digital divide: from initial access to technology maintenance. *Information, Communication & Society*, 234-248.
- Gui, M., & Argentin, G. (2011). Digital skills of internet natives: Different forms of digital literacy in a random sample of northern Italian high school students. *New Media & Society*, 963-980.
- Hampton, K. (2010). Internet use and the concentration of disadvantage: Glocalization and the urban underclass. *American Behavioral Scientist*, 111–1132.
- Hardy, S., Bhattacharjee, A., Reed, A., & Aquino, K. (2010). Moral identity and psychological distance: The case of adolescent parental socialization. *Journal of Adolescence*, 111-123.
- Hargittai, E. (2001). Second-Level Digital Divide: Mapping Differences in People's Online Skills. *First Monday*.
- Hargittai, E., & Hsieh, Y. (2010). From dabblers to omnivores: A typology of social network site usage. In Z. Papacharissi, *A networked self* (pp. 146-168). London: Routledge.
- Hargittai, E., & Shafer, S. (2006). Differences in Actual and Perceived Online Skills: The Role of Gender. *Social Science Quarterly*, 432-448.
- Helbig, N., Gil-García, R., & Ferro, E. (2009). Understanding the complexity of electronic government: Implications from the digital divide literature. *Government Information Quarterly*, 89-97.
- Helsper, E. (2013). A corresponding fields model for the links between social and digital exclusion. *Communication Theory*, 403-426.
- Helsper, E., & Reisdorf, B. (2016). The emergence of a 'digital underclass' in Great Britain and Sweden: Changing reasons for digital exclusion. *New Media & Society*.
- Huang, Z. & (2011). Systematically evaluating usability in web-based electronic government: An empirical study. *International Conference on Web Information Systems and Technologies* (pp. 133-148). Heidelberg: Springer.
- Jain, S., & Gupta, g. (2004). Measuring service quality: SERVQUAL vs. SERVPERF scales. *Vikalpa*, 29(2), 25-38.
- Jones-Jang, S., Mortensen, T., & Liu, J. (2019). Does Media Literacy Help Identification of Fake News? Information Literacy Helps, but Other Literacies Don't. *American Behavioral Science*, 1-18.
- Kantner, L., & Rosenbaum, S. (2003). Usable Computers for the Elderly: Applying Coaching Experiences. *Professional Communication Conference. IPCC 2003. Proceedings*. (pp. 21-24). IEEE International.
- KiM. (2020). *The impact of digitalisation on the access to transport services: a literature review*. Kennisinstituut voor mobiliteitsbeleid. Den Haag: Ministerie van Infrastructuur en Waterstaat.
- Klawitter, E., & Hargittai, E. (2018). "It's like learning a whole other language": The role of algorithmic skills in the curation of creative goods. *International Journal of Communication*, 3490-3510.
- Lenhart, A., & Horrigan, J. (2003). Re-visualising the Digital Divide as a Digital Spectrum. *IT & Society*, 23-39.
- Maner, J., & Gailliot, M. (2007). Altruism and egoism: Prosocial motivations for helping depend on relationship context. *European Journal of Social Psychology*, 347–358.
- Mossberger, K., Tolbert, C., & Stansbury, M. (2003). *Virtual Inequality. Beyond the digital divide*. Washington: Georgetown University Press.

- Nationale Ombudsman. (2019). *Houd het simpel. Een onderzoek naar de gebruiksvriendelijkheid van digitale formulieren van de overheid*. Den Haag: Nationale Ombudsman.
- Niessen, R., & Niessen-Cobben, R. (2012). *Belastingrecht*. Den Haag: Boom juridische uitgevers.
- OECD. (2001). *Understanding the digital divide*. Parijs: OECD Publications.
- Pang, M., Lee, G., & Delone, W. (2014). IT resources, organizational capabilities, and value creation in public-sector organizations: a public-value management perspective. *Journal of Information Technology*, 187-205.
- Pangrazio, L., & Selwyn, N. (2019). 'Personal data literacies': A critical literacies approach to enhancing understandings of personal digital data. *New Media & Society*, 419-437.
- Papadomichelaki, X., & Mentzas, G. (2012). e-GovQual: A multiple-item scale for assessing e-government service quality. *Government Information Quarterly*, 98-109.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, 41-50.
- Parasuraman, A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A Multiple Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Journal of Retailing*, 64(1), 12-40.
- Pieterse, W. (2019). *Oordeel Burgers en Ondernemers over Overheidsdienstverlening*. Pieterse Limited / Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties.
- Pieterse, W., & Weng, C. (2020). Measure What Matters: A Dual Outcome Service Quality Model for Government Service Delivery. *EGOV 2020* (pp. 138–150). Springer Nature Switzerland.
- Pieterse, W., Ebbens, W., & Madsen, C. (2017). New channels, new possibilities: a typology and classification of social robots and their role in multi-channel public service delivery. In M. Janssen, & e. al (Red.), *EGOV 2017. LNCS* (pp. 47-59). Springer, Cham.
- Scheerder, A., & al., e. (2017). Determinants of Internet skills, uses and outcomes. A systematic review of the second- en third-level digital divide. *Telemat. Informat.*
- Schmitt, N. (1996). Uses and Abuses of Coefficient Alpha. *Psychological Assessment*, 350-353.
- Schwartz, S. H., & Bilsky, W. (1990). Toward a theory of the universal content and structure of values: Extensions and cross-cultural replications. *Journal of Personality and Social Psychology*, 878–891.
- Simpson, J. A., & Beckes, L. (2010). Evolutionary perspectives on prosocial behavior. . In M. Mikulincer, & P. Shaver, *Prosocial motives, emotions, and behavior: The better angels of our nature* (pp. 35-53). American Psychological Association.
- Slote, M. (2007). *The ethics of care and empathy*. New York: Oxford University Press.
- Spinrad, T., & Gal, D. (2018). Fostering prosocial behavior and empathy in young children. *Current Opinion in Psychology*, 40-44.
- Stern, M., Adams, A., & Elsasser, S. (2009). Digital equality and place: the effects of technological diffusion on Internet proficiency and usage across rural, suburban, and urban counties. *Sociology Journal Inquiry*, 391-417.
- Thomas, H., & Persson, R. (2008). Social Capital and Social Responsibility in Denmark: More than Gaining Public Trust. *International Review for the Sociology of Sport* , 35-51.
- van Deursen, A., & Helsper, E. (2015). The third-level digital divide: who benefits most from being online? *Communication and Information Technologies Annual: Digital Distinctions and Inequalities.*, 29-53.
- Van Deursen, A., & Van Dijk, J. (2015). Toward a Multifaceted Model of Internet Access for Understanding Digital Divides: An Empirical Investigation. *The Information Society*, 31:379–391.
- Van Deursen, A., Helsper, E., & Eynon, R. (2016). Development and validation of the Internet Skills Scale. *Inform. commun. Soc.*, 804-823.
- Van Deursen, A., Van Dijk, J., & Peters, O. (2011). Rethinking Internet skills: The contribution of gender, age, education, Internet experience, and hours online to medium- and content-related Internet skills. *Poetics*, 125–144.
- Van Dijk, J. (2017). Digital Divide: impact of access. In P. Rössler, *The International Encyclopedia of Media Effects*. (pp. 1-11). John Wiley & Sons, Inc.

- van Dijk, J., & Hacker, K. (2003). The Digital Divide as a Complex and Dynamic Phenomenon. *The Information Society*, 315-326.
- Vehovar, V., Sicherl, P., Hüsing, T., & Dolnicar, V. (2006). Methodological Challenges of Digital Divide Measurements. *The Information Society*, 279-290.
- Venkatesh, V., Morris, M., Davis, G., & Davis, F. (2003). User Acceptance of Information Technology: Towards a Unified View. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.
- Verschuren, P., & Doorewaard, J. (2016). *Het ontwerpen van een onderzoek*. Amsterdam: Boom uitgevers.
- VNG. (2020). *Trends Informatiesamenleving 2020*. Den Haag: Vereniging van Nederlandse Gemeenten.
- Wispé, L. (1986). The distinction between sympathy and empathy: To call forth a concept, a word is needed. *Journal of Personality and Social Psychology*, 314-321.
- WRR. (2017). *Weten is nog geen doen*. Den Haag: Wetenschappelijke Raad voor het Regeringsbeleid.
- Zapata, B. C.-A. (2015). Empirical studies on usability of mHealth apps: a systematic literature review. *Journal of medical systems*.
- Zillien, N., & Hargittai, E. (2009). Digital Distinction: Status-Specific Types of Internet Usage. *Social Science Quarterly*, 274-291.

Bijlage A Vragenlijst



Beste lezer,

Als afronding van mijn master Public Information Management voer ik een scriptieonderzoek uit naar de kwaliteit van digitale diensten van de overheid. Wilt u mij helpen met mijn onderzoek door deze vragenlijst in te vullen? Om te deel te kunnen nemen is het wel noodzakelijk dat u de DigiD app kent en u het activatieproces hebt doorlopen.

Met mijn onderzoek wil ik te weten komen of mensen bij de beoordeling van de kwaliteit van digitale diensten alleen kijken naar hoe deze dienst voor hen zelf werkt, of dat zij ook beoordelen of iedereen er gebruik van kan maken.

Het invullen van het onderzoek duurt ongeveer 6 minuten en is volledig anoniem. U krijgt eerst enkele algemene vragen, daarna volgen drie pagina's met elk 17 stellingen over het aanmeldproces van de DigiD app. Als u niet (meer) weet hoe het aanmeldproces werkt, dan vindt u daarover op de volgende pagina informatie.

Als u vragen heeft over het onderzoek, dan kunt u contact met mij opnemen via s.van.der.meer@pblq.nl.

Alvast hartelijk dank voor uw hulp.

Saskia van der Meer

Afronding van de enquête
0% 100%



Survey Powered By [Qualtrics](#)

De DigiD app is in 2019 geïntroduceerd door de Nederlandse overheid als een nieuwe manier van inloggen bij de overheid. In plaats van gebruikersnaam en wachtwoord te gebruiken, kan iemand nu met de DigiD app op de smartphone inloggen.

Hieronder staan de stappen van het aanmeldproces afgebeeld. Rechts onderaan de pagina kunt u op de pijl klikken om naar de enquêtevragen te gaan.



Welkom
De makkelijkste manier om veilig in te loggen



Gebruikt u de DigiD app al op een ander apparaat?



DigiD app activeren
Log in met uw DigiD

Gedrukte naam *

Wachtwoord *

Kies uw pincode
Kies een pincode om mee in te loggen.

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	✖

De app moet nog geactiveerd worden.

[Start](#)
[Nee](#)
[Ja](#)
[Ga niet DigiD](#)
[Vergeten](#)

Herhaal uw pincode
Voer opnieuw uw pincode in.

1	2	3
4	5	6
7	8	9
	0	✖

DigiD app activeren
Pak uw identiteitsbewijs en volg om uw DigiD app te activeren. U kunt de volgende identificatiebewijzen gebruiken:



Rijbewijs
(uitgegeven na 14 nov. 2015)

Scannen identiteitsbewijs
Houd het midden van het identificatiebewijs tegen de camera van de iPhone.



DigiD app activeren
Uw DigiD app is geactiveerd!



[Vergeten](#)
[Niet aanmelden](#)
[Bezig](#)

Afsluiting van de enquête

0%

100%



Op deze pagina worden u enkele algemene vragen gesteld over de DigiD app en over uzelf.

Hoe beoordeelt u het resultaat van het activatieproces van de DigiD app?
Dus dat u nu een DigiD app hebt die u kunt gebruiken om in te loggen bij de overheid?
Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10,
1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 6 |
| ☐ 2 | ☐ 7 |
| ☐ 3 | ☐ 8 |
| ☐ 4 | ☐ 9 |
| ☐ 5 | ☐ 10 |

Hoe beoordeelt u het activatieproces van de DigiD app?
Geef een rapportcijfer tussen 1 en 10,
1 = heel ontevreden, 10 = heel tevreden

- | | |
|-------------------------|--------------------------|
| ☐ 1 | ☐ 6 |
| ☐ 2 | ☐ 7 |
| ☐ 3 | ☐ 8 |
| ☐ 4 | ☐ 9 |
| ☐ 5 | ☐ 10 |

Van welke onderstaande groepen mensen verwacht u dat de meerderheid in staat is om de DigiD app te activeren?
U kunt meerdere antwoorden geven.

- ☐ Ouderen
- ☐ Jongeren
- ☐ Mensen die het Nederlands niet goed beheersen
- ☐ Mensen die moeite hebben met lezen
- ☐ Mensen met een klein sociaal netwerk
- ☐ Mensen die zelden een smartphone en/of tablet gebruiken
- ☐ Mensen met een laag opleidingsniveau
- ☐ Mensen die zelden internet gebruiken
- ☐ Mensen die weinig contact met de overheid hebben
- ☐ Mensen die niet zoveel geld hebben

In hoeverre bent u het eens met de volgende stelling?

'Ik vind mij zelf digitaal vaardig'

- ☐ Helemaal niet mee eens
- ☐ Enigszins niet mee eens
- ☐ Neutraal
- ☐ Enigszins mee eens
- ☐ Helemaal mee eens

Wat is uw leeftijd?

Wat is uw hoogst behaalde opleiding?

- | | |
|-------------------------------------|---|
| ☐ Geen | ☐ MBO |
| ☐ Basisschool | ☐ HBO of Universitaire bachelor |
| ☐ VMBO | ☐ Universitaire Master |
| ☐ HAVO | ☐ Postdoctoraal |
| ☐ VWO/Gymnasium | |

Afsluiting van de enquête

0%  100%



Nu volgen drie pagina's met elk 17 stellingen over de DigiD app en overheidsdiensten. Wilt u telkens aangeven in hoeverre u het eens bent met de stelling? Denk niet te lang na over uw antwoord.

Wilt u aangeven of het eens bent met onderstaande stellingen?
Wanneer in een stelling 'de app' staat, wordt hiermee de DigiD app bedoeld.

	Helemaal mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal/geen mening	Een beetje mee eens	Helemaal mee eens
De DigiD app is veilig.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet voldoende welke informatie de DigiD app gebruikt.	☐	☐	☐	☐	☐
Het activatieproces kan je makkelijk doorlopen.	☐	☐	☐	☐	☐
Tijdens het aanmeldproces kunnen anderen niet zomaar mijn persoonlijke gegevens inzien.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon het antwoord op mijn vraag over de app makkelijk vinden.	☐	☐	☐	☐	☐
De DigiD app beschermt mijn privacy.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon makkelijk informatie vinden over de DigiD app.	☐	☐	☐	☐	☐
De app bewaart mijn persoonlijke gegevens op een veilige manier.	☐	☐	☐	☐	☐
Als je niet zo goed om kunt gaan met computers, smartphones en internet, dan heeft dat nadelige gevolgen voor je.	☐	☐	☐	☐	☐
Met een beetje hulp kan bijna iedere volwassene de DigiD app wel installeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik denk dat mijn DigiD app voldoende beveiligd is tegen misbruik door anderen.	☐	☐	☐	☐	☐
De app verzamelt alleen informatie waar ik toestemming voor heb gegeven.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is voldoende duidelijk wat de app met mijn persoonlijke gegevens doet.	☐	☐	☐	☐	☐
De overheid moet zorgen dat ik de DigiD app makkelijk kan installeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Na het installeren van de app, wist ik hoe ik de DigiD app kan gebruiken.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb voldoende invloed op welke gegevens de app gebruikt.	☐	☐	☐	☐	☐
De informatie in de app was voldoende om het aanmeldproces te doorlopen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik wil meer weten over de technologie van de app.	☐	☐	☐	☐	☐

Afsluiting van de enquête
0%  100%

Wilt u aangeven of het eens bent met onderstaande stellingen? Denk niet te lang na over uw antwoord.

Wanneer in een stelling 'de app' staat, wordt hiermee de DigiD app bedoeld.

	Helemaal mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal/geen mening	Een beetje mee eens	Helemaal mee eens
Als de app niet goed werkt, is dat de verantwoordelijkheid van de overheid.	☐	☐	☐	☐	☐
De DigiD app biedt voordelen voor mij.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik begreep de uitleg over het aanmeldproces in de app.	☐	☐	☐	☐	☐
Anderen kunnen niet zomaar in de DigiD app op mijn telefoon.	☐	☐	☐	☐	☐
Iedereen zou digitaal contact met de overheid moeten kunnen hebben.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik weet voldoende welke gegevens de app verzamelt en gebruikt.	☐	☐	☐	☐	☐
Je kunt apps van de overheid vertrouwen.	☐	☐	☐	☐	☐
De stappen in het aanmeldproces vond ik duidelijk.	☐	☐	☐	☐	☐
De tekst en afbeeldingen in de app geven alleen relevante informatie.	☐	☐	☐	☐	☐
Het aanmeldproces voor de DigiD app kostte minder tijd dan ik verwachtte.	☐	☐	☐	☐	☐
Voor anderen is het installeren van de DigiD app moeilijker dan voor mij.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik hoefde (bijna) niets nieuws te leren om de app te kunnen gebruiken.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is goed dat de overheid stimuleert dat iedereen de app gebruikt.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik heb gevoel dat de overheid mij dwingt om deze app te gebruiken.	☐	☐	☐	☐	☐
Je moet lang wachten tussen de stappen van het aanmeldproces.	☐	☐	☐	☐	☐
Het is fijn dat ik zelf kan bepalen of ik de DigiD app gebruik of de oude methode.	☐	☐	☐	☐	☐

Af ronding van de enquête

0%  100%



U bent op de laatste pagina van de enquête aangekomen. Nog maar een paar stellingen!

	Helemaal mee oneens	Een beetje mee oneens	Neutraal/geen mening	Een beetje mee eens	Helemaal mee eens
Het is de taak van de overheid dat ik op een veilige manier in kan loggen bij de overheid.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kan de app makkelijk bedienen met het touchscreen van mijn telefoon.	☐	☐	☐	☐	☐
Het heeft nadelige gevolgen voor je als je het moeilijk vindt om digitaal contact met de overheid te hebben.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn eigen gemak bij het activeren van de DigiD app vind ik belangrijker dan het gemak van een ander.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon de DigiD app makkelijk vinden in mijn app store.	☐	☐	☐	☐	☐
Mijn telefoon was geschikt om de DigiD app op te installeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik hoefde geen kosten te maken om de DigiD app te (kunnen) activeren.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik kon de tekst en de plaatjes in de app goed zien.	☐	☐	☐	☐	☐
Het taalgebruik in de app is makkelijk voor mij.	☐	☐	☐	☐	☐
Het ontwerp van de app helpt mij door het aanmeldproces heen.	☐	☐	☐	☐	☐
De DigiD app past beter bij mij dan het gebruiken van gebruikersnaam en wachtwoord.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het niet erg om een nieuwe app te installeren.	☐	☐	☐	☐	☐
De app laadt de tekst en afbeeldingen snel.	☐	☐	☐	☐	☐
Anderen kunnen niet zomaar in de DigiD app op mijn telefoon.	☐	☐	☐	☐	☐
Het aanmeldproces bestaat uit te veel stappen.	☐	☐	☐	☐	☐
Ik vind het makkelijk dat er nu ook een app van DigiD is.	☐	☐	☐	☐	☐

Klinkt op het pijltje rechts onderin om uw antwoorden in te dienen.

