

Exclusief digitale inclusie: ook voor senioren?

De factoren die de gebruiksententie van verschillende typen
e-government verklaren onder senioren in Nederland



Sophia ten Bruggencate

6 augustus 2020

 ERASMUS UNIVERSITEIT ROTTERDAM

Exclusief digitale inclusie: ook voor senioren?

De factoren die de gebruiksententie van verschillende typen e-government verklaren onder senioren in Nederland

S.M.L. (Sophia) ten Bruggencate

6 augustus 2020



Onderwijsinstelling: Erasmus Universiteit Rotterdam

Opleiding: Master Bestuurskunde – Publiek Management

Studentnummer: 503437

Begeleider: dr. V.M.F. (Vincent) Homburg

Tweede lezer: prof.dr. M.J.W. (Mark) van Twist



Organisatie: CGI Nederland

Afdeling: Government Consultancy

Begeleider: Mark Hartman

Opdracht: Digicampus

Begeleider: Flori Spoelstra



Voorwoord

In november 2019 bracht ik mijn dag door in het gemeentehuis van de gemeente Gooise Meren, waar ik bij het klantcontactcentrum werk. Eén van de burgers die ik aan de lijn kreeg, was een vrouw van 65 jaar oud. Zij wilde graag de afdeling Burgerzaken spreken met een confidentiële vraag over haar persoonlijke gegevens. Nadat ik had aangegeven dat die informatie omwille van privacy niet telefonisch mag worden doorgegeven en dat zij het beste een e-mail naar de afdeling kon sturen met een foto van haar identiteitsbewijs, antwoorde zij “Maar mevrouw, ik heb geen e-mailadres”.

Dit voorwoord wil ik beginnen met een bedankje aan deze burger voor het openen van mijn ogen. Tijdens de master Publiek Management werd mij veel geleerd over het betrekken van burgers, maar in de praktijk werd ik pas echt met mijn neus op de feiten gedrukt. De opmerking van de burger uit de gemeente Gooise Meren bleef mij bij. Het was nooit in mij opgekomen dat sommige mensen, van notabene de leeftijd van mijn vader, niet in het bezit waren van een computer en eveneens niet van een e-mailadres. Na mij vijf maanden intensief te hebben verdiept in een onderwerp als ‘digitale inclusie’, zijn mijn ogen nog wijder geopend dan ik aan het begin van dit scriptieproces had kunnen denken.

Met deze scriptie maak ik een einde aan een bewogen jaar waarin ik veel heb geleerd. Aan het begin van 2020 stelde ik het doel om niet alleen een interessante scriptie voor mijzelf te schrijven zodat ik af zou kunnen studeren, maar ook om hiermee mensen te kunnen helpen. Ik wilde hierbij vooral graag leren over de verschillende perspectieven op een onderwerp als ‘digitalisering’. Ten eerste wil ik daarom alle respondenten bedanken die mij daarbij hebben geholpen. Enkele respondenten droegen bij door online commentaar achter te laten daar waar mogelijk in de enquête. Andere respondenten gingen *face-to-face* (op anderhalve meter afstand) of telefonisch met mij in gesprek over hun gevoelens en ervaringen met betrekking tot digitale overheidsdienstverlening.

Daarnaast wil ik graag mijn stageorganisatie CGI, en in het bijzonder mijn begeleider Mark Hartman, bedanken. Tijdens het kennismakingsgesprek koppelde Mark mij direct aan een collega die het voorgaande jaar een onderzoek had gedaan naar senioren in combinatie met het gebruik van MijnOverheid. Nadat ik dankzij Mark met meerdere mensen in contact was gebracht, kreeg ik de kans om mij aan te sluiten bij de Digicampus. Hier werd ik met open armen ontvangen door Flori Spoelstra en haar collega’s. Vanaf het eerste moment stond iedereen klaar om met mij in gesprek te gaan en mij te betrekken bij waar zij voor staan. Aan alle Digicampuscollega’s: hartelijk dank voor het warme bad! Ik heb veel van jullie geleerd en ik zal zeker van jullie blijven leren.

Graag wil ik Vincent Homburg bedanken voor de excellente begeleiding tijdens het scriptietraject. Hartelijk dank voor het organiseren van de fysieke scriptiekringen bij de Erasmus Universiteit in Rotterdam die later digitaal plaats moesten vinden. Tevens uw snelle reacties op e-mails en uitgebreide feedback heb ik als een grote meerwaarde ervaren. Verder wil ik graag de tweede lezer, Mark van Twist, bedanken voor de stimulerende feedback waardoor ik met een kritische blik de laatste aanpassingen door kon voeren.

Tot slot wil ik mijn huisgenoten, studiegenoten, vrienden en familie bedanken voor al hun steun en de nodige afleiding. Ik ben enorm dankbaar dat ik met plezier kan terugkijken op een leerzame periode. Ik wens u veel leesplezier!

Sophia ten Bruggencate

Utrecht, augustus 2020

Samenvatting

In dit onderzoek naar de factoren die de gebruiksimplicatie van e-government onder Nederlandse 65-plussers verklaren, zijn drie typen interactie met de overheid onderscheiden: (i) transactie, (ii) informatie en (iii) participatie. De zes factoren die zijn getoetst, zijn: prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed, faciliterende omstandigheden, vertrouwen en angst. De belangrijkste conclusie is dat de gebruiksimplicatie van verschillende typen e-government door verschillende factoren wordt verklaard. Bij (i) transactiediensten geldt dat meer aanwezigheid van de factoren prestatieverwachting en inspanningsverwachting leidt tot meer implicatie om e-government te gebruiken. Bij (ii) informatiediensten is meer aanwezigheid van de factoren prestatieverwachting en sociale invloed verklarend voor de implicatie om e-government te gebruiken. De factor vertrouwen werkt bij dit type interactie met de overheid juist omgekeerd. Voor (iii) participatiediensten is de factor prestatieverwachting verklarend en werkt de factor angst juist omgekeerd.

Deze conclusies zijn tot stand gekomen na toepassing van het UTAUT-model in een enquête die is afgenomen onder 181 senioren in Nederland. Het originele UTAUT-model van Venkatesh et al. (2003) kent vier factoren: prestatieverwachting (*performance expectancy*), inspanningsverwachting (*effort expectancy*), sociale invloed (*social influence*) en faciliterende omstandigheden (*facilitating conditions*). In dit onderzoek zijn twee factoren toegevoegd die uit de context van e-government en senioren zijn gehaald: vertrouwen en angst. Alle zes factoren zijn vervolgens ingevuld met behulp van theorieën over e-government en senioren van onder meer Loos (2012), Van Deursen en Helsper (2015) en Rana et al. (2016). Daaruit volgde het UTAUT – senior citizen model waar zes hypothesen aan konden worden gekoppeld.

De dataverzameling vond als gevolg van de uitbraak van COVID-19 voornamelijk online plaats. 127 respondenten hebben de enquête zelfstandig online ingevuld en 54 respondenten zijn geholpen bij het invullen van de enquête; zowel *face-to-face* als telefonisch. Om de onafhankelijke variabelen te toetsen is gebruik gemaakt van vijf-punts-Likertschalen en bij de toetsing van de afhankelijke variabele is gebruik gemaakt van drie vignetten. De onafhankelijke variabele ‘faciliterende omstandigheden’ kon niet worden meegenomen in de analyse omdat bij die items geen sprake was van een betrouwbare meting.

Dit onderzoek is uitgevoerd om aan te tonen welke factoren de gebruiksimplicatie van e-government onder senioren in Nederland verklaren. Hiermee wordt door middel van het toetsen van hypothesen bijgedragen aan de kennis over de acceptatie van de digitale overheid. Op basis van de getoetste uitspraken zijn diverse beleidsaanbevelingen geformuleerd:

- De voordelen die het gebruik van e-government opleveren, moeten kenbaar worden gemaakt aan 65-plussers in Nederland. Bij digitale informatiediensten is het van belang dat wordt ingespeeld op de directe sociale omgeving van senioren.
- Het omgaan met digitale transactiesystemen van de overheid moet op een laagdrempelige wijze toegankelijk worden gemaakt en worden gestimuleerd onder 65-plussers in Nederland.

Door deze studie is het duidelijk geworden dat er meer kennis nodig is om bij te dragen aan de verbetering van de digitale overheid. Hierbij is het van belang dat 65-plussers in Nederland zich niet uitgesloten voelen. Vervolgonderzoek op dit gebied is noodzakelijk om digitale exclusie te voorkomen. Daarom moet gewaarborgd blijven dat de Nederlandse overheid exclusief digitale inclusie bevordert: ook voor senioren!

Inhoudsopgave

Voorwoord	3
Samenvatting.....	4
1. Inleiding	7
1.1. Aanleiding	7
1.2. Probleemstelling	7
1.3. Theoretische oriëntatie.....	8
1.4. Onderzoeksstrategie.....	8
1.5. Relevantie	9
1.6. Leeswijzer.....	10
2. Literatuurreview: antecedenten van technologiegebruik door 65-plussers.....	11
2.1. E-government	11
2.2. UTAUT-model	12
2.3. Senioren.....	14
2.4. Aangepast model	16
2.4.1. Simplificeringen	16
2.4.2. Toevoegingen	17
2.5. Hypothesen	18
2.6. Antwoord deelvraag 1 - hypothesen	19
3. Onderzoeksstrategie	20
3.1. Onderzoeksontwerp	20
3.2. Meetinstrument.....	20
3.2.1. Items schalen	20
3.2.2. Vragenlijst	21
3.2.3. Vignetten	21
3.2.4. Kwaliteitsindicatoren.....	23
3.3. Steekproef.....	24
3.4. Procedures voor dataverzameling	24
3.5. Privacy.....	25
4. Resultaten	26
4.1. Beschrijvende statistiek	26

4.1.1. Afhankelijke variabelen.....	26
4.1.2. Onafhankelijke variabelen.....	27
4.1.3. Controlevariabelen	28
4.1.4. Correlaties	29
4.2. Multipale regressieanalyse.....	31
4.2.1. Modelassumpties	31
4.2.2. Resultaten	32
4.3. Antwoord deelvraag 2 - conclusies.....	33
5. Conclusies en reflectie.....	36
5.1. Beantwoording deelvragen en vraagstelling.....	36
5.2. Discussie	36
5.2.1. Wetenschappelijke reflectie.....	37
5.2.2. Methodologische reflectie	38
5.3. Antwoord deelvraag 3 - aanbevelingen	39
5.3.1. Aanbevelingen voor beleid.....	39
5.3.2. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek.....	40
5.4. Epiloog	41
Literatuur.....	43
Bijlage I – Enquête.....	47
Bijlage II – Statistiek.....	50

1. Inleiding

In dit hoofdstuk wordt ten eerste de aanleiding (1.1.) van het onderzoek gegeven. Ten tweede wordt de probleemstelling (1.2.) toegelicht en daarna staat de theoretische oriëntatie (1.3.) centraal. Daaropvolgend worden de onderzoeksstrategie (1.4.) en de relevantie (1.5.) beschreven om tot slot de leeswijzer (1.6.) voor de rest van het onderzoek te presenteren.

1.1. Aanleiding

Sinds de uitbraak van COVID-19 staat de ontwikkeling van digitale dienstverlening centraler dan ooit. Deze digitale ontwikkelingen in de samenleving raken iedere burger (Tweede Kamer der Staten-Generaal, 2020). Met de versnelde digitalisering van de overheid worden verhoogde eisen aan de digitale vaardigheden van de burgers gesteld (Verhue & Mol, 2019). Tegelijkertijd is de groep 65-plussers de afgelopen jaren sneller aan het groeien dan andere leeftijdsgroepen door zowel de veroudering van een groot populatiecohort als door de steeds hoger wordende levensverwachting (Bloom, Cannings & Lubet, 2015).

De vergrijzing wordt gezien als een probleem, omdat de overheid zich met de overgang van fysieke naar digitale dienstverlening te weinig zou richten op de toegankelijkheid voor senioren (Sourbati & Loos, 2019). De oudere populatie wordt hier geplaagd tegenover de jongere bevolking die als digitaal vaardiger wordt gezien (Sourbati & Loos, 2019). Hiermee wordt de problematiek met betrekking tot digitale inclusie op de kaart gezet. Veelal worden uniforme redenen genoemd waarom online diensten niet worden gebruikt door senioren (Van Deursen & Helsper, 2015) die als homogene groep worden beschouwd (Loos, 2012). Hoe zit het met de senioren in Nederland? Zijn zij in staat en bereid om mee te bewegen in het digitaliseringsproces? Hierbij rijst de vraag: welke factoren verklaren het gebruik van digitale publieke dienstverlening door 65-plussers in Nederland?

1.2. Probleemstelling

Dit onderzoek gaat in op de vraag welke factoren de gebruiksintentie van digitale overheidsdienstverlening (e-government) van de Nederlander van 65 jaar of ouder verklaren. Dit wordt bestudeerd door middel van een kwantitatief onderzoek naar de intentie om e-government te gebruiken. De wijze van onderzoek en de keuze om de gebruiksintentie te meten, wordt toegelicht in paragraaf 1.4. De A-door-B-doelstelling (Verschuren & Doorewaard, 2015) ziet er als volgt uit:

A: Het toetsen van een theorie met betrekking tot de gebruiksintentie van e-government onder senioren...

B: ...door hypothesen uit technische acceptatiemodellen te confronteren met een enquête onder inwoners van Nederland van 65 jaar en ouder.

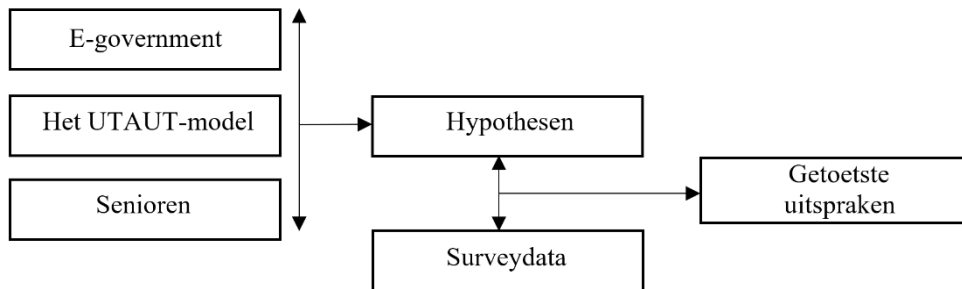
De hoofdvraag die centraal staat in dit onderzoek is:

Welke factoren verklaren de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland?

De deelvragen die helpen bij het beantwoorden van de probleemstelling, zijn:

1. Welke hypothesen met betrekking tot e-government kunnen uit de wetenschappelijke literatuur worden afgeleid?
2. Welke conclusies kunnen worden verbonden na confrontatie van hypothesen met data uit een enquête onder senioren in Nederland?
3. Welke beleidsaanbevelingen kunnen worden gedaan op basis van de resultaten?

Ter verduidelijking en verdieping van deze A-door-B-doelstelling is in Figuur 1 de vormgeving van dit onderzoek gevisualiseerd in de vorm van een onderzoeksmodel, zoals voorgesteld door Verschuren en Doorewaard (2015). Dit model geeft informatie over de theorieën die ten grondslag liggen aan de zes hypothesen die in dit onderzoek worden gevormd en getoetst. De pijlen in dit model duiden gevolgtrekkingen aan.



Figuur 1. Onderzoeksmodel

1.3. Theoretische oriëntatie

Digitale overheidsdiensten zijn door Carter en Bélanger (2005) gedefinieerd als ‘het gebruik van informatietechnologie (IT) om het verlenen van overheidsdiensten efficiënter te maken’. De online diensten verhogen de toegankelijkheid van informatie voor de burger en verlagen de kosten voor de overheid (Carter & Bélanger, 2005). Deze overheidsaanpak wordt veelal aangeduid als ‘e-government’. Aan de ene kant wordt in de wetenschappelijke literatuur gesteld dat socio-economische factoren bijdragen aan het gebruik van nieuwe technologieën, terwijl dit aan de andere kant in twijfel wordt getrokken als het gaat om de publieke context en senioren (Loos, 2012). Om te toetsen welke factoren de acceptatie van e-government door 65-plussers in Nederland verklaren, staat het Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) model van Venkatesh, Morris, Davis en Davis (2003) in dit onderzoek centraal. De vier factoren uit het UTAUT-model die de acceptatie van het gebruik van IT-systemen bepalen, zijn *performance expectancy* (prestatieverwachting), *effort expectancy* (inspanningsverwachting), *social influence* (sociale invloed) en *facilitating conditions* (faciliterende omstandigheden). Deze factoren leiden tot *behavioural intentions* (gedragsintenties) en vervolgens tot *use behaviour* (gebruiksgedrag).

Voor dit onderzoek wordt het UTAUT-model aangepast en gesimplificeerd op verschillende gebieden zodat het meer van toepassing is op 65-plussers in Nederland. Gebaseerd op de studies van onder meer Van Deursen en Helsper (2015) en Rana, Dwivedi, Williams en Weerakkody (2016), zijn de factoren vertrouwen en angst toegevoegd. Deze vijfde en zesde factor van het aangepaste UTAUT-model (het UTAUT – senior citizen model) zijn uit de context van e-government en senioren gehaald en worden in dit onderzoek meegenomen. De zes factoren worden vervolgens toegelicht met toevoegingen uit de wetenschappelijke literatuur, toegespitst op de context van e-government en senioren. Daarna worden hypothesen geformuleerd die zijn gekoppeld aan de zes factoren prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed, faciliterende omstandigheden, vertrouwen en angst om te laten zien in hoeverre deze zijn verbonden met de *intention to use* (gebruiksintentie van) digitale overheidsdienstverlening.

1.4. Onderzoeksstrategie

Om te onderzoeken in hoeverre senioren in Nederland daadwerkelijk zowel in staat als bereid zijn om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening, moet hun gebruiksgedrag worden verklaard. In dit onderzoek is de pragmatische keuze gemaakt om een enquête bij de populatie af te nemen waardoor het niet mogelijk is om het

gedrag te onderzoeken. Met behulp van een enquête kunnen wel cijfermatig hypothesen worden getoetst over de factoren die de gebruikssintentie van e-government onder senioren in Nederland verklaren. De gevolgtrekkingen die in Figuur 1 zijn geschetst, leiden de deductieve aard van dit onderzoek in. Daarin staat één theorie centraal die wordt getoetst in de context van senioren in Nederland. Deze leiden tot de getoetste uitspraken over de factoren die de gebruikssintentie van e-government verklaren.

Dit onderzoek wordt omschreven als kwantitatief, omdat de getoetste uitspraken cijfermatige inzichten geven die in hoeveelheden worden uitgedrukt (Babbie, 2016). Hierbij wordt gebruik gemaakt van een enquête die is gebaseerd op bestaande theorieën over de acceptatie van IT-systemen, e-government en senioren (zie Figuur 1, p. 6). De keuze voor een enquête is gemaakt, omdat het doel van dit onderzoek is om aan te tonen welke factoren de gebruikssintentie van e-government onder senioren in Nederland verklaren. In dit onderzoek wordt daarom een enquête afgenomen bij de populatie 65-plussers in Nederland. De enquête wordt online verspreid en verwerkt en aanvullend zowel *face-to-face* als telefonisch afgenomen. Met behulp van vijfpunts-Likertschalen, situatieschetsen en controlevragen worden de 65-plussers aan de hand genomen bij het beantwoorden van de vragen.

In dit onderzoek worden hypothesen getoetst die zijn afgeleid van het UTAUT – senior citizen model en de aanvullende theorieën die in hoofdstuk 2 worden behandeld. De zes onafhankelijke variabelen - prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed, faciliterende omstandigheden, vertrouwen en angst - worden gemeten op vijfpunts-Likertschalen. De onafhankelijke variabele - de gebruikssintentie - wordt opgedeeld in drie typen e-government en gemeten met behulp van situatieschetsen (vignetten). Op deze vignetten beantwoorden de respondenten in hoeverre dit voor hen geldt. Hier wordt dieper op ingegaan in paragraaf 3.2.3.

1.5. Relevantie

In de wetenschappelijke literatuur wordt door verschillende auteurs (Loos, 2012; Van Deursen & Helsper, 2015) aandacht geschonken aan onderzoek naar de combinatie van senioren en online dienstverlening. Veelal gaat het dan om het gebruik van het internet (Helsper & Reisdorf, 2013) of het gebruik van algemene nieuwe technologieën of IT-systemen (Chen & Chan, 2014; Lee, Chen & Hewitt, 2011; Venkatesh et al., 2003). Studies die ingaan op de gebruikssintentie van digitale overheidsdienstverlening richten zich vaak op meerdere leeftijdsgroepen (Razak, Harim & Kasum, 2018; Scheerder, 2019), waar het in dit onderzoek specifiek draait om mensen van 65 jaar en ouder. De context van digitale overheidsdienstverlening is in deze studie gecombineerd met het UTAUT-model en voor het eerst toegepast op 65-plussers in Nederland. Daarmee draagt dit onderzoek bij aan het verklaren van de gebruikssintentie met betrekking tot e-government van deze populatie.

Naast de wetenschappelijke relevantie is dit onderzoek ook van maatschappelijk belang voor bestuurders en beleidsmakers. Om digitale inclusie te bevorderen, is kennis over de mate waarin en waardoor senioren in Nederland bereid zijn om digitale overheidsdienstverlening te gebruiken essentieel. Dit kwantitatieve onderzoek biedt inzicht in welk type overheidsdienst digitaal kan worden aangeboden en van welke digitale diensten het belangrijk is dat de overheid hiervoor alternatieven blijft bieden. De maatschappelijke meerwaarde berust op het onderscheid dat wordt gemaakt tussen de transactie-, informatie en participatiediensten. Hier kunnen afzonderlijk uitspraken over worden gedaan, die van meerwaarde zijn voor het beleid rondom toegankelijkheid van digitale overheidsdienstverlening.

1.6. Leeswijzer

Na dit inleidende hoofdstuk wordt in het tweede hoofdstuk het theoretisch kader van dit onderzoek geschetst. Hierin gaat het eerste deel van de literatuurreview over de context van e-government, het tweede deel gaat in op het UTAUT-model en het derde deel gaat in op de populatie. Deze worden vervolgens aan elkaar gekoppeld waarna in het vierde deel het aangepaste model wordt gepresenteerd zoals in dit onderzoek wordt gebruikt. Tot slot worden de hypothesen gesteld waar dit onderzoek zich op baseert.

Het derde hoofdstuk omvat de onderzoeksstrategie waarin onder meer het onderzoeksontwerp, de meetinstrumenten en de operationalisering centraal staan. Daarna worden in het vierde hoofdstuk de resultaten van de enquête gepresenteerd. Deze worden ter afsluiting samengebracht met de theorie in het vijfde hoofdstuk: conclusies en reflectie. Dit laatste hoofdstuk omvat tevens de discussie en aanbevelingen voor vervolgonderzoek.

2. Literatuurreview: antecedenten van technologiegebruik door 65-plussers

In dit hoofdstuk worden de theorieën en het model afgebakend waarbinnen dit deductieve onderzoek zich afspeelt. Dit overzicht van de gebruikte wetenschappelijke literatuur is opgedeeld in meerdere delen: de omgeving van e-government (2.1.), het UTAUT-model (2.2.) en de toespitsing op senioren (2.3.). Daarna worden deze delen gecombineerd in het gesimplificeerde model waarop dit onderzoek is gebaseerd (2.4.). Uit de behandelde literatuur worden hypothesen afgeleid die aan het einde van het hoofdstuk worden gepresenteerd (2.5.). De deelvraag die in dit hoofdstuk wordt beantwoord (2.6.), is deelvraag 1 “Welke hypothesen met betrekking tot e-government kunnen uit de wetenschappelijke literatuur worden afgeleid?”.

2.1. E-government

De samenleving digitaliseert en daarin kunnen overheden niet achterblijven (De Gier, 2019). De Nederlandse overheid biedt inmiddels een verscheidenheid aan digitale overheidsdiensten aan. Om deze in kaart te brengen, wordt in dit onderdeel eerst ingegaan op de definitie van e-government. Vervolgens wordt de toespitsing op MijnOverheid toegelicht waarna twee factoren uit de context worden uitgewerkt die van belang zijn bij een onderzoek naar de gebruiksententie van senioren van e-government.

Digitale overheidsdiensten zijn door Carter en Bélanger (2005) gedefinieerd als ‘het gebruik van informatietechnologie (IT) om het verlenen van overheidsdiensten efficiënter te maken’. De voordelen van deze diensten zijn (i) het verhogen van de toegankelijkheid van informatie burgers, (ii) het verlagen van de kosten voor de overheid (Carter & Bélanger, 2005) en het verhogen van de effectiviteit in de relatie tussen de overheid en de burgers (Cegarra-Navarro, Pachón & Cegarra, 2012). Deze nieuwe overheidsaanpak wordt veelal aangeduid als ‘e-government’. Venkatesh et al. (2016) stellen dat de voordelen die e-government voor overheden met zich mee zou moeten brengen nu niet worden gerealiseerd. Pas als er massaal gebruik van wordt gemaakt, kunnen de kosten worden gereduceerd en kan de efficiëntie worden verhoogd (Venkatesh et al., 2016).

De term ‘e-government’ is breed, omdat er meerdere diensten van de overheid onder vallen. Deze diensten zijn verschillend van aard: waar de ene dienst enkel nog digitaal kan, kan de andere dienst ook nog in persoon (Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007). MijnOverheid werkt als overkoepelende online instantie in Nederland voor onder meer Mijn Belastingdienst, Mijn DUO, Mijn SVB, Mijn UWV en mijnpensioenoverzicht.nl. De burger heeft via verschillende onderdelen op het platform van MijnOverheid de keuze om digitaal of op papier van de dienst gebruik te maken. Dit is relevant voor dit onderzoek, omdat het burgers de vrijheid geeft om een mening te vormen over op welke manier zij het liefst bediend worden.

Ondanks dat burgers tot een bepaalde hoogte nog de keuzevrijheid hebben voor digitale of fysieke dienstverlening, wordt deze als gevolg van digitalisering steeds beperkter (De Gier, 2019). Het vertrouwen van de burger is volgens Yu (2005) moeilijk te winnen doordat de overheid over gevoelige informatie van burgers beschikt. Dit maakt dat bij het gebruik van e-government, de angst bij burgers toeneemt (Yu, 2005). In een omgeving waar gebruikers worden geconfronteerd met identiteitsfraude als bedreiging, zijn zij voorzichtiger dan ooit (Venkatesh et al., 2011). Om deze reden worden de factoren vertrouwen en angst toegelicht. ‘Vertrouwen’ is een term die in veel contexten wordt gebruikt wat het lastig maakt om een eenduidige definitie te geven (Frederiksen, 2014). In dit onderzoek wordt ‘vertrouwen’ gedefinieerd als: het vertrouwen van een individu met betrekking tot een andere partij, in dit geval de overheid. Hierbij wordt gebruik gemaakt van de operationalisering van Carter en Bélanger (2005) met betrekking tot het vertrouwen in de overheid (*trust of government*). Angst wordt

gedefinieerd als: de persoonlijke angst die een individu ervaart, wat per definitie gepaard gaat met negatieve emoties (Homburg, Moody, Yang & Bekkers, 2020). In dit onderdeel volgt een toelichting over vertrouwen en angst in de omgeving van de overheid en in paraaf 2.3. wordt ingegaan op deze factoren met betrekking tot senioren.

Bélanger en Carter (2008) stellen dat als het gaat om e-government, het vertrouwen in de overheid bepalend is voor de adoptie van digitale dienstverlening. Carter en Bélanger (2005) onderzochten dit type vertrouwen in de overheid bij het belastingstelsel in de Amerikaanse staat Virginia door stellingen te toetsen als: 'Ik denk dat ik het belastingstelsel van de overheid kan vertrouwen', 'naar mijn mening is het belastingstelsel van de overheid betrouwbaar' en 'ik vertrouw erop dat het belastingstelsel van de overheid mijn belangen in het oog houdt'. Hieruit resulteerde dat hoe meer vertrouwen burgers in de overheid hebben, hoe meer zij geneigd zijn om e-government te gebruiken. Toen de term 'vertrouwen' in de Nederlandse context van e-government werd onderzocht, bleek het vertrouwen van de burgers in de overheid hoog. Burgers met meer vertrouwen in digitale overheidsdiensten en in overheidsorganisaties bleken hier waarschijnlijker om e-government te gebruiken (Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007).

In de Nederlandse context geven Van Deursen en Helsper (2015) aan dat computerangst een negatieve impact heeft op de intentie om IT te gebruiken, vooral bij senioren. Rana et al. (2016) concludeerden hetzelfde bij de bevolking die gebruik maakte van een publiek klachtenafhandelingsstelsel in India en voegde daarom angst als factor toe aan het UTAUT-model. Als externe variabele is angst, volgens Rana et al. (2016), bepalend voor de houding van gebruikers van e-government. Dit onderzoek gaat tevens in op digitale overheidsstelsels met behulp van het UTAUT-model en daarom wordt ook deze factor aan het aangepaste model toegevoegd. De stellingen van Rana et al. (2016) over angst luiden: 'ik voel me angstig over het gebruik van het stelsel', 'ik ben bang dat ik veel informatie kan verliezen met het stelsel door op de verkeerde toets te drukken', 'ik aarzel om het stelsel te gebruiken uit angst voor het maken van fouten die ik niet kan corrigeren' en 'het stelsel is voor mij enigszins intimiderend'.

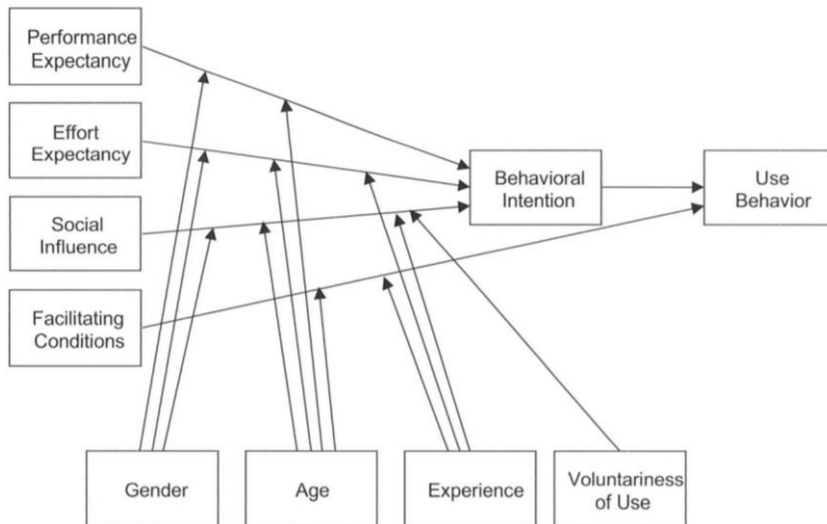
2.2. UTAUT-model

De acceptatie van IT wordt al jaren onderzocht om onder meer in kaart te brengen in hoeverre mensen bereid zijn om een nieuwe technologie te gaan gebruiken (Bagozzi, Davis & Warshaw, 1992). Een van de meest klassieke en beproefde basismodellen is het *Technology Acceptance Model* (TAM) (Davis, 1989). Dit model is ontwikkeld om op basis van *ease of use* (gebruiksgemak) en *perceived usefulness* (ervaren nut) te bepalen wanneer mensen nieuwe technologieën accepteren en gebruiken. Door de jaren heen is dit model uitgebreid en aangepast waaruit het UTAUT-model voortkwam (Venkatesh, 2003).

Het UTAUT-model gaat zowel in op de intentie om een IT-systeem te gaan gebruiken, als op het daadwerkelijke gebruiksgedrag. Dit model vormt de basis van dit onderzoek, omdat de vier behandelde hypothesen aansluiten bij het doel om de gebruiksententie van senioren ten aanzien van nieuwe technologieën in de context van e-government te bepalen. Dit is af te leiden uit de vier factoren die in het UTAUT-model allemaal afhankelijk zijn van de moderator 'leeftijd'. De afweging is gemaakt om andere modellen te gebruiken die ingaan op technologieacceptatie (zoals *the Matching Person and Technology model* (the MPT-model), *the Theory of Planned Behaviour* (the TPB-model), TAM2 en UTAUT2), maar het UTAUT-model lijkt het meest van toepassing.

Negen jaar na de publicatie van het UTAUT-model is in 2012 UTAUT2 ontwikkeld. Hierin zijn de relaties tussen verschillende factoren aangepast en zijn drie factoren toegevoegd: *hedonic motivation* (motivatie), *price*

value (prijswaarde) en *habit* (gewoonte) (Venkatesh, Thong & Xu, 2012). Dit model is niet direct gebruikt in dit onderzoek, omdat het ingaat op consumenten waarop de toegevoegde factoren zijn gericht en niet op burgers waarop dit onderzoek is gebaseerd. UTAUT2 wordt wel in dit onderzoek genoemd, omdat het tevens een aangepaste versie van het bestaande UTAUT-model is waarbij nieuwe factoren zijn verwerkt die van invloed zijn op *behavioural intentions* (gedragsintenties) en *use behaviour* (gebruiksgedrag) (Venkatesh, Thong & Xu, 2012). Dit maakt dat de keuze is gevallen op het UTAUT-model waarvan de factoren makkelijk in te vullen zijn met toegevoegde theorieën over senioren. In Figuur 2 is het UTAUT-model te zien waarop dit onderzoek zich baseert.



Figuur 2. UTAUT-model (Venkatesh et al., 2003).

Onderaan het model in horizontale richting staan vier variabelen *gender* (geslacht), *age* (leeftijd), *experience* (ervaring) en *voluntariness of use* (vrijwillig gebruik) die door Venkatesh et al. (2003) als moderatoren zijn ingezet. Met behulp van de pijlen is aangegeven welke variabelen van invloed zijn op welke factoren. Deze samenkomst leidt tot gedragsintenties die van invloed zijn op het gebruiksgedrag. De vier voorspellende factoren die het originele UTAUT-model kent, zijn door Venkatesh et al. (2003) als volgt gedefinieerd en toegelicht:

- **Performance expectancy** (prestatieverwachting): De mate waarin wordt verwacht dat het gebruik van het IT-systeem voordelen oplevert bij het uitvoeren van online activiteiten. Onderdelen die hierbij van belang zijn, zijn de verwachte bruikbaarheid, de extrinsieke motivatie om het systeem te gebruiken, het voordeel tegenover het niet gebruiken van het systeem en de verwachte prestaties die worden geleverd bij het gebruik ervan. Prestatieverwachting gaat dus niet om de angst en het vertrouwen van de gebruiker, maar juist om de verwachte voordelen die het gebruik kan opleveren. De gedragsintenties worden beïnvloed door prestatieverwachting. De moderatoren geven aan dat het effect sterker is voor mannen (geslacht) en jonge mensen (leeftijd).
- **Effort expectancy** (inspanningsverwachting): De mate waarin wordt verwacht dat het moeite kost om te leren omgaan met het IT-systeem. Venkatesh (2011) voegt aan dit onderdeel toe dat het gaat om in hoeverre het gebruik van het IT-systeem met gemak wordt geassocieerd. Onderdelen die hierbij van belang zijn, zijn het verwachte gebruiksgemak, de verwachte complexiteit en het daadwerkelijke gebruiksgemak. Inspanningsverwachting draait dus niet om het vertrouwen in een organisatie of in het IT-systeem, maar juist om het vertrouwen in het eigen kunnen van de gebruiker. De gedragsintenties

worden beïnvloed door inspanningsverwachting. De moderatoren stellen dat dit effect groter is voor vrouwen (geslacht), voor senioren (leeftijd) en voor mensen met weinig IT-ervaring.

- **Social influence** (sociale invloed): De mate waarin gebruikers opvatten dat mensen met invloed vinden dat het IT-systeem moet worden gebruikt. De invloed van buitenaf vindt plaats door drie mechanismen. De eerste is *compliance*: een individu verandert de intentie om het IT-systeem te gebruiken door sociale druk die wordt uitgeoefend. De tweede is *internalisation*: een individu verandert zijn of haar persoonlijke mening ten aanzien van het IT-systeem. De derde is *identification*: een individu reageert op de potentiële voordelen die het IT-systeem hem of haar kan opleveren bij het gebruik. Onderdelen die hierbij van belang zijn, zijn de subjectieve norm, de sociale omgeving en het imago. De gedragsintenties worden beïnvloed door sociale invloed. Het effect is hierbij sterker voor vrouwen (geslacht), senioren (leeftijd), gebruikers met minder ervaring en gebruikers die worden gedwongen het systeem te gebruiken (vrijwillig gebruik).
- **Facilitating conditions** (faciliterende omstandigheden): De mate waarin een individu gelooft dat het IT-systeem in de context van zijn omgeving past en dat hulpbronnen beschikbaar zijn die het gebruik van het nieuwe IT-systeem ondersteunen. Onderdelen die hierbij van belang zijn, zijn de mate van kennis en controle over het systeem, de aanwezige hulpbronnen en in welke mate het IT-systeem past bij de manier van werken. Faciliterende omstandigheden hebben volgens Venkatesh et al. (2003) geen effect op de gedragsintenties, maar direct op het daadwerkelijke gebruiksgedrag. Dit effect is sterker voor senioren (leeftijd) en gebruikers met meer ervaring.

2.3. Senioren

Na het uitwerken van e-government en het UTAUT-model, wordt de populatie toegelicht. Zoals al kort beschreven, gaat dit onderzoek in op 65-plussers in Nederland. Dit onderdeel laat zien dat de perceptie van onderzoekers uiteenloopt als het gaat om het gebruik van e-government door senioren. In de laatste alinea's worden vertrouwen en angst als extra factoren nogmaals genoemd omdat deze specifiek zijn toegespitst op de context van 65-plussers in Nederland.

Door de veroudering van een groot populatiecohort en de steeds hoger wordende levensverwachting, groeit de groep 65-plussers sneller dan andere leeftijdsgroepen (Bloom, Cannings & Lubet, 2015). Hoewel veel senioren een positieve houding ten opzichte van technologie hebben, zijn zij minder geneigd dan jongere mensen om nieuwe technologieën te gebruiken (Chen & Chan, 2014). Ondanks dat Nederland één van de landen is waar het internetgebruik zich het snelst heeft verspreid, had 19% van de 65-plussers in 2015 thuis nog geen toegang tot het internet. In de leeftijdsgroepen 16–25, 25–45 en 45–65 liggen deze percentages afgerond op 5%, 1% en 0% (Van Deursen & Helsper, 2015). Abad-Alcalá, Llorente-Barroso, Sánchez-Valle, Viñarás-Abad en Pretel-Jiménez (2017) concluderen met betrekking tot de specifieke context van e-government, dat senioren slechts beperkt van deze diensten gebruik maken. Volgens hen komt dat niet alleen door technische en operationele beperkingen, maar ook door psychologische factoren die senioren motiveren om gebruik te maken van e-government.

De stelling dat senioren niet meer meekomen met de digitale ontwikkelingen wordt ontkracht door Loos (2012) die stelt dat vergrijzing geen oorzaak is voor de afname van digitale inclusie. Hij noemt als reden dat senioren onderling ten opzichte van groepen jongere mensen meer van elkaar verschillen qua ervaring en motivatie om gebruik te maken van de digitale overheid. Hier is sprake van *aged heterogeneity* (leeftijdsheterogeniteit): een concept dat bij een studie naar 65-plussers in acht moet worden genomen (Dannefer, 1988). Dit betekent dat

individuele verschillen toenemen naarmate individuen ouder worden. ‘Senioren’ kunnen dus niet onder een homogene groep worden geschaard. Daarnaast bevinden zich in elke generatie mensen die niet mee kunnen komen met de digitale ontwikkelingen (Loos, 2012) door bijvoorbeeld een gebrek aan faciliterende omstandigheden.

Rana et al. (2016) hebben faciliterende omstandigheden onderzocht met behulp van de volgende stellingen: ‘Ik heb toegang tot begeleiding bij de keuzemogelijkheden van het systeem’, ‘Ik heb toegang tot professionele instructies met betrekking tot het systeem’ en ‘Ik heb toegang tot iemand die mij kan helpen bij problemen met het systeem tot mijn beschikking’. Deze stellingen worden in dit onderzoek omgevormd naar faciliterende omstandigheden die meer van toepassing zijn op senioren en de intentie om e-government te gebruiken. Zo noemen Lee, Chen en Hewitt (2011) hoge kosten als een van de meest genoemde redenen door senioren om geen gebruik te maken van het internet. Faciliterende omstandigheden die bij senioren op hogere leeftijd een rol spelen bij het gebruik maken van digitale informatievoorzieningen, zijn leeftijd-gerelateerde functiebeperkingen. Voorbeelden hiervan zijn (i) afnemend gezichtsvermogen en (ii) motorieke vaardigheden (Loos, 2012).

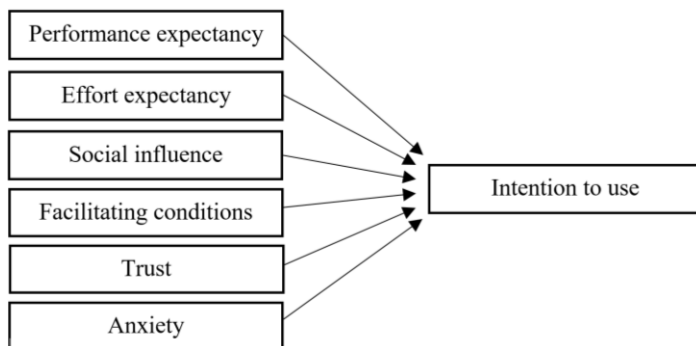
Venkatesh et al. (2016) stellen dat bij senioren niet alleen functiebeperkingen, maar ook andere factoren van invloed zijn op het directe gebruik van e-government. Zo zien senioren volgens Lee, Chen en Hewitt (2011) het belang van het internet niet in (prestatieverwachting) en schatten zij zichzelf niet vaardig genoeg in om te leren hoe het internet te gebruiken (inspanningsverwachting). Helsper en Reisdorf (2013) stellen dat er ook socio-demografische factoren worden geassocieerd met het internetgebruik van senioren zoals geslacht en opleidingsniveau. Razak, Harim en Kasum (2018) concluderen uit hun studie naar de acceptatie van e-government in Maleisië dat geslacht geen rol speelt. Uit een soortgelijke studie in Saoedi-Arabië naar het vertrouwen in de overheid, bleken vrouwen veel positiever dan mannen over e-government (Alzahrani, Al-Karahouli & Weerakkody, 2018). Abad-Alcalá et al. (2017) hebben in hun onderzoek gekeken naar het opleidingsniveau van burgers in Spanje, waaruit bleek dat respondenten met een hoger opleidingsniveau vaker gebruik maken van e-government dan respondenten met een lager opleidingsniveau. Ook Scheerder (2019) stelt dat diegenen die offline worden benadeeld op sociaal vlak, online ook minder goed kunnen meekomen dan mensen die sociaal bevoordeeld zijn. Toch kunnen volgens Van Deursen en Helsper (2015) socio-demografische factoren niet voldoende uitleggen waarom senioren wel of geen internet gebruiken. Om deze reden worden de vier moderators zoals gesteld door Venkatesh et al. (2003) niet op dezelfde wijze meegenomen in het aangepaste model.

In paragraaf 2.1. zijn de redenen om de factoren vertrouwen en angst in het UTAUT – senior citizen model mee te nemen al kort toegelicht. Dit onderdeel laat zien waarom deze factoren naast de factoren uit het originele UTAUT-model juist van toepassing zijn op deze populatie. Horst, Kuttschreuter en Gutteling (2007) concluderen dat de gebruiksintentie van burgers in Nederland met betrekking tot e-government, hoger is bij burgers met meer vertrouwen in zowel de overheid als in de diensten die het aanbiedt. De factor vertrouwen is volgens Homburg et al. (2020) veelal onderzocht in studies naar de gebruiksintentie van digitale overheidsdiensten. Dit geeft aan dat dit ook interessant is om te onderzoeken in een context waarin senioren centraal staan. Toen Powell, Williams, Bock, Doellman en Allen (2012) het vertrouwen in de overheid onderzochten in de setting van e-voting, bleek die factor insignificant. Computerangst had volgens hen wel invloed op de intentie van senioren om online te stemmen. Daarnaast stellen Czaja, Charness, Fisk, Hertzog, Nair, Rogers en Sharit (2006) dat senioren uit angst voor gebruik van nieuwe technologieën minder snel de keuze maken om daar gebruik van te maken. Angst wordt daarom in dit onderzoek toegevoegd aan het UTAUT-model, zoals eerder gezien in Rana et al. (2016).

2.4. Aangepast model

De drie onderdelen ‘UTAUT-model’, ‘e-government’ en ‘senioren’, worden in dit onderdeel gekoppeld met behulp van het UTAUT – senior citizen model. Eerst wordt omschreven welke simplificeringen en toevoegingen dit model kent. Daarna wordt invulling gegeven aan de onderdelen die dit model kent en die zijn toegepast op 65-plussers in Nederland.

In de literatuur is een discrepantie zichtbaar in de percepties over de gebruiksimplicatie van senioren met betrekking tot e-government. Aan de ene kant wordt gesteld dat senioren veelal niet mee kunnen komen door een scala aan factoren, terwijl aan de andere kant veel kanttekeningen worden geplaatst bij deze stelling. Niet alleen de context van de digitale overheid waarin dit onderzoek zich afspeelt, maar ook de kenmerken van senioren, zijn van invloed op het gebruik van het UTAUT-model. Om te toetsen welke factoren uit het UTAUT-model werkelijk een rol spelen bij de gebruiksimplicatie van 65-plussers in Nederland, wordt het volgende model uit Figuur 3 gebruikt.



Figuur 3. UTAUT – senior citizen model.

2.4.1. Simplificeringen

In dit onderzoek is meerdere keren de term ‘gesimplificeerd’ gevallen in de context van het aangepaste UTAUT-model. Dit wijst op het weglaten van enkele onderdelen van het model, zodat het eenvoudiger lijkt dan het model oorspronkelijk is. Daarnaast zijn twee onafhankelijke variabelen toegevoegd die hierna worden omschreven. Dit onderdeel gaat in op het vervangen van de afhankelijke variabelen en het weglaten van de vier moderatoren.

Het UTAUT-model van Venkatesh et al. (2003) kent de overgang van gedragsintenties naar gebruiksgedrag. Figuur 2 laat zien dat van de onafhankelijke variabelen alleen faciliterende omstandigheden direct tot gebruiksgedrag leiden. De andere drie factoren leiden eerst tot gedragsintenties die op hun beurt tot gebruiksgedrag leiden. In dit model wordt alleen de gebruiksimplicatie onderzocht en wordt gebruiksgedrag uit het originele UTAUT-model achterwege gelaten. De discrepantie tussen de gebruiksimplicatie en het gebruiksgedrag (*intention-behaviour gap*, Hassan, Shiu & Shaw, 2016) is complex en te groot om in dit onderzoek mee te nemen. De term gebruiksgedrag wordt niet gebruikt omdat de enquête niet kijkt naar het daadwerkelijke gedrag, maar alleen naar wat de respondenten voor intenties hebben met betrekking tot het gebruik van e-government.

De term *intention to use* (gebruiksimplicatie) is in meerdere studies gebruikt om de gebruiksimplicatie van e-government aan te geven. Deze keuze is gemaakt uit praktische overwegingen daar dit kwantitatieve onderzoek niet dieper ingaat op het achterliggende gedrag. De gebruiksimplicatie geeft voorspellingen omdat het wordt gezien als een proxy voor het daadwerkelijke gebruiksgedrag van e-government (Bélanger & Carter, 2008). Bélanger en Carter (2008) hebben gebruiksimplicatie onderzocht met behulp van de volgende stellingen: ‘Ik zou het systeem

gebruiken om persoonlijke informatie op te zoeken’, ‘Ik zou gebruik maken van overheidsdienstverlening dat online wordt aangeboden’ en ‘Ik zou niet aarzelen om online informatie te verstrekken aan de overheid’. In dit onderzoek is gekozen om niet voor soortgelijke stellingen te gaan bij het onderzoeken van de afhankelijke variabele, maar voor het gebruik van vignetten. Hier wordt dieper op ingegaan in hoofdstuk 3.

Naast de simplificering op het gebied van de afhankelijke variabele, worden de moderatoren weggelaten in zowel het UTAUT – senior citizen model als in de hypothesen. Drie moderatoren worden als zijnde controlevariabelen – geslacht, leeftijd en ervaring – wel in de analyse van dit onderzoek meegenomen, maar zijn niet van invloed zoals de pijlen in Figuur 2 weergeven. In de enquête wordt gevraagd naar het geslacht, de leeftijd en het opleidingsniveau van de respondenten. De vrijwilligheid van het gebruik wordt niet meegenomen, omdat dit in de context van MijnOverheid al van toepassing is. Bij de verschillende typen e-government in dit onderzoek is namelijk gekozen voor diensten waarbij de gebruikers van MijnOverheid niet bij voorbaat verplicht zijn om het digitale platform te gebruiken. De burger heeft dus ook zelf de keuze om nog offline van de gekozen diensten gebruik te maken en daarom wordt het onderdeel ‘vrijwilligheid van het gebruik’ niet meegenomen.

2.4.2. Toevoegingen

De focus ligt op de zes factoren die leiden tot de gebruiksintentie. Deze zes worden in de komende alinea’s toegelicht. Eerst worden de vier UTAUT-factoren genoemd die zijn toegepast op senioren in een context van e-government. Vervolgens ligt de nadruk op de toevoegingen vertrouwen en angst.

- **Prestatieverwachting** (*performance expectancy*): De mate waarin 65-plussers in Nederland verwachten dat e-government hen voordelen oplevert.

Horst, Kuttschreuter en Gutteling (2007) geven in hun vergelijkbare studie naar de adoptie van e-government in Nederland aan dat de bruikbaarheid van de dienst als positief wordt ervaren. De prestatieverwachting is daarbij van invloed op de adoptie van e-government bij Nederlanders (Horst, Kuttschreuter & Gutteling, 2007). Dat onderzoek kijkt naar burgers van alle leeftijden, dus dit kan verschillen wanneer enkel naar senioren wordt gekeken. Volgens Lee, Chen en Hewwitt (2011) zien senioren online systemen als minder bruikbaar dan jongere generaties. Daarnaast zien zij het belang van het internet minder in wat als gevolg heeft dat zij minder gebruik maken van de online mogelijkheden (Lee, Chen & Hewwitt, 2011).

- **Inspanningsverwachting** (*effort expectancy*): De mate waarin 65-plussers in Nederland verwachten dat het moeite kost om te leren omgaan met e-government.

Senioren hebben pas op latere leeftijd (al dan niet) geleerd om te werken met nieuwe technologieën zoals wij deze tegenwoordig kennen. Loos (2012) geeft aan dat het voor hen moeilijker is om het gebruik van nieuwe media aan te leren omdat zij er niet mee zijn opgegroeid. Prensky (2001) noemt dit digitale immigranten: oudere burgers die met veel moeite en tot zekere hoogte kunnen leren om digitale media te gebruiken. Lee, Chen en Hewwitt (2011) stellen dat senioren zichzelf daardoor niet vaardig genoeg inschatten. Venkatesh et al. (2011) voegen toe dat dit onderdeel gaat om in hoeverre het gebruik met gemak wordt geassocieerd. Wanneer senioren weten hoe e-government werkt en er meermaals zelfstandig gebruik van hebben gemaakt, valt het effect weg en neemt de gebruiksintentie toe (Venkatesh & Sykes, 2013).

- **Sociale invloed** (*social influence*): De mate waarin 65-plussers in Nederland opvatten dat mensen uit hun directe sociale omgeving vinden dat e-government moet worden gebruikt.

De directe sociale omgeving is van invloed op de keuzes die burgers maken (Homburg et al., 2020). Kundu en Sundara Rayan (2017) stellen dat dit ook geldt voor online communicatie met invloedrijke personen uit de directe omgeving van een individu. Deze invloed vindt volgens Venkatesh et al. (2003) onder meer plaats door *compliance*, *internalisation* en *identification*.

- **Faciliterende omstandigheden** (*facilitating conditions*): De mate waarin 65-plussers in Nederland geloven dat hulpbronnen beschikbaar zijn die het gebruik van e-government in hun omgeving ondersteunen en leeftijd-gerelateerde functiebeperkingen die het gebruik van e-government beperken. Dit onderdeel is opgedeeld in twee typen faciliterende omstandigheden: intern en extern. Intern wil zeggen dat de factoren hen persoonlijk belemmeren bij het gebruik van e-government. Aan de ene kant gaat Loos (2012) in op functiebeperkingen die aan leeftijd gerelateerd zijn, zoals afnemende motorieke en cognitieve vaardigheden en afnemend gezichtsvermogen en gehoor. ‘Functiebeperkingen’ wordt in dit model gezien als interne faciliterende omstandigheden die worden meegenomen onder deze factor. Aan de andere kant wordt met externe faciliterende omstandigheden de beschikbare hulpbronnen bedoeld. Rana et al. (2016) hebben *facilitating conditions* op die externe manier onderzocht. De stellingen uit hun onderzoek gaan meer in op de toegang tot hulpbronnen zoals een computer, internetverbinding en hulp uit de directe omgeving bij onduidelijkheden.
- **Vertrouwen**: De mate waarin 65-plussers in Nederland vertrouwen hebben in de Nederlandse overheid. Dit onderdeel gaat over *trust in government*, wat Carter en Bélanger (2005) hebben omschreven als het vertrouwen dat de burgers hebben in de overheid. Homburg et al. (2020) stellen dat het concept vertrouwen veelvuldig is onderzocht in studies naar de gebruiksiintentie van digitale overheidsdiensten. Horst, Kuttschreuter en Gutteling (2007) geven specifiek aan dat vertrouwen van belang is voor de adoptie van e-government bij Nederlandse burgers. Powell et al (2012) geven aan dat het vertrouwen van senioren bij e-voting juist niet van toepassing is.
- **Angst**: De mate waarin 65-plussers in Nederland angstgevoelens ervaren bij het gebruik van e-government. Deze tweede toevoeging is van toepassing om te onderzoeken onder senioren, omdat Van Deursen en Helsper (2015) concludeerden dat computerangst vooral bij de oudere populatie een negatieve impact heeft op de intentie om IT te gebruiken. Ook Czaja et al. (2006) stellen dat senioren uit angst minder snel de keuze maken voor het gebruik van nieuwe technologieën. In de studie van Homburg et al. (2020) wordt aangegeven dat angst een rol kan spelen zodra burgers niet precies weten in hoeverre de overheid hen volgt. Rana et al. (2016) voegde angst al als factor toe aan het UTAUT-model, omdat het als externe variabele bepalend is voor de houding van gebruikers van e-government. De rol van angst is dus van belang om bij senioren in Nederland te toetsen.

2.5. Hypothesen

Om deelvraag 1 “Welke hypothesen met betrekking tot digitale overheidsdienstverlening kunnen uit de wetenschappelijke literatuur worden afgeleid?” te beantwoorden, presenteert dit onderdeel zes hypothesen aansluitend op het aangepaste UTAUT-model. Op basis van de behandelde literatuur worden onderstaande relaties verwacht:

- Hypothese 1: De gebruiksimpentie van e-government wordt beïnvloed door prestatieverwachting. Hoe hoger de verwachte bruikbaarheid van e-government, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening.
- Hypothese 2: De gebruiksimpentie van e-government wordt beïnvloed door inspanningsverwachting. Hoe hoger de verwachte eenvoud om te leren hoe e-government werkt, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening.
- Hypothese 3: De gebruiksimpentie van e-government wordt beïnvloed door sociale invloed. Hoe hoger de ervaren verwachtingen van vrienden en familie over het gebruik van e-government, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening.
- Hypothese 4: De gebruiksimpentie van e-government wordt beïnvloed door faciliterende omstandigheden. Hoe hoger de toegankelijkheid tot hulpbronnen die het gebruik van e-government ondersteunen, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening.
- Hypothese 5: De gebruiksimpentie van e-government wordt beïnvloed door vertrouwen. Hoe meer vertrouwen senioren hebben in de Nederlandse overheid, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening.
- Hypothese 6: De gebruiksimpentie van e-government wordt beïnvloed door angst. Hoe minder angstgevoelens senioren ervaren over het gebruik van e-government, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening.

2.6. Antwoord deelvraag 1 - hypothesen

In dit tweede hoofdstuk is deelvraag 1 behandeld. Deze luidt “Welke hypothesen met betrekking tot e-government kunnen uit de wetenschappelijke literatuur worden afgeleid?”. Concluderend, wordt onderscheid gemaakt tussen zes hypothesen op basis van de literatuur over e-government, het UTAUT-model en senioren. De zes hypothesen gaan in op de vier factoren uit het UTAUT-model: prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed, faciliterende omstandigheden (Venkatesh et al., 2003) en zowel vertrouwen als angst ter aanvulling. De factoren zijn ingevuld met verwachte relaties gebaseerd op wetenschappelijke literatuur over 65-plussers in Nederland.

In het volgende hoofdstuk wordt de methodologie van dit onderzoek behandeld. Daarin worden het conceptueel model en de operationalisering toegelicht en wordt gekeken naar met welke onderzoeksmethoden antwoord op de probleemstelling wordt gegeven. In het hoofdstuk daarna worden de resultaten met betrekking tot de probleemstelling weergegeven en behandeld. Tot slot worden aanbevelingen gedaan aan de hand van de conclusie ter beantwoording van deelvraag 3.

3. Onderzoeksstrategie

In dit hoofdstuk wordt de onderzoeksstrategie beschreven. Hierbij wordt ten eerste ingegaan op het onderzoeksontwerp (3.1.). Ten tweede wordt het meetinstrument behandeld (3.2.) waaronder eerst de concepten worden geoperationaliseerd, dan de vragenlijst en de vignetten worden toegelicht en tot slot de kwaliteitsindicatoren worden behandeld. Ten derde wordt ingegaan op de steekproef (3.3.). Ten vierde worden de procedures voor dataverzameling besproken (3.4.). Ter afsluiting van dit onderdeel wordt toegelicht hoe de privacy van de respondenten is gewaarborgd (3.5.).

3.1. Onderzoeksontwerp

Om de gebruiksintentie van e-government onder 65-plussers in Nederland te toetsen, is gekozen voor een cross-sectioneel onderzoek. Bij dit type onderzoek wordt gekeken naar de relatie tussen de zes onafhankelijke variabelen en de ene afhankelijke variabele door op één moment alle data te verzamelen. Verder is dit onderzoek opgezet op basis van bestaande theorie en daarmee deductief van aard. Deze kwantitatieve wijze van onderzoeken biedt de mogelijkheid om uitspraken te generaliseren over de gekozen populatie en wordt veelal ondersteund door een enquête (Field, 2013). Iedere respondent kreeg daarom dezelfde enquête met dezelfde stellingen en dezelfde vignetten. Qualtrics biedt de mogelijkheid om de stellingen te *randomizen* zodat de vragen op willekeurige volgorde door elkaar heen worden gesteld. De volgorde van de vragen is door die functie wel verschillend voor iedere respondent.

De enquête is vanuit Qualtrics geëxporteerd en verwerkt in het dataverwerkingsprogramma SPSS. Daarin werd ten eerste gedaan aan *data cleaning*: een vorm van het detecteren en verwijderen van foutieve data (Gaskin, 2012). Zo was er sprake van missende data toen bleek dat een respondent het hele laatste vignette niet had ingevuld. Om dit op te lossen is dit antwoord aangevuld met het gemiddelde van de *replace missing values* optie in SPSS. Het gemiddelde van de variabele is hierbij berekend en aangevuld zodat de rest van de antwoorden van deze respondent toch konden worden meegenomen. Ook hadden twee respondenten bij opleidingsniveau gekozen voor ‘Anders, namelijk...’ waarna de keuzen toch onder ‘Middelbare school’ bleken te vallen. Dit is in SPSS handmatig aangepast. Verder was er sprake van één *unengaged respondent* waarvan de data zijn verwijderd. Deze had de gehele vragenlijst in 132 seconden ingevuld, waar de gemiddelde respondent er ongeveer 400 seconden over deed. Vervolgens is gebruik gemaakt van de multipele regressieanalyse. Met dit type analyse kan een afhankelijke variabele worden voorspeld met meerdere onafhankelijke variabelen. Dit heeft als doel om door middel van een lineair model zo accuraat mogelijke scores te verkrijgen op de afhankelijke variabelen met behulp van de scores op de onafhankelijke variabelen (Field, 2013).

3.2. Meetinstrument

In dit onderdeel worden de concepten geoperationaliseerd door de items van de schalen uit te werken, de vragenlijst te behandelen, de vignetten te presenteren en de kwaliteitsindicatoren van het onderzoek toe te lichten.

3.2.1. Items schalen

De schalen, inclusief de items, zijn gebaseerd op het UTAUT-model (Venkatesh et al., 2003) en aangepast met aanvullende literatuur. De schalen, het type variabelen en het aantal items zijn uitgewerkt in Tabel 1. Alle items zijn gemeten door stellingen te presenteren waarop de respondenten konden antwoorden met behulp van vijfpunts-Likertschalen van helemaal oneens (1) tot en met helemaal eens (5). Bij de 18 items van de onafhankelijke

variabelen werden alle stellingen door elkaar heen geplaatst. De 15 items van de afhankelijke variabele zijn gemeten met behulp van drie situatieschetsen (vignetten, zie paragraaf 3.2.3).

Tabel 1.

Schalen, variabelen (afhankelijk of onafhankelijk) en aantal uitgevraagde items

Schaal	Variabele	Aantal items
Prestatieverwachting	Onafhankelijk	3
Inspanningsverwachting	Onafhankelijk	3
Sociale invloed	Onafhankelijk	3
Faciliterende omstandigheden	Onafhankelijk	4
Vertrouwen	Onafhankelijk	3
Angst	Onafhankelijk	3
Gebruiksintentie	Afhankelijk	15

3.2.2. Vragenlijst

De vragenlijst, bestaande uit 33 stellingen, is zowel gestandaardiseerd als gestabiliseerd. Gestandaardiseerd houdt in dat de enquête voor iedere respondent hetzelfde is. Dit maakt het eenvoudiger om vergelijkingen te maken, omdat iedereen dezelfde stellingen heeft beoordeeld en dezelfde vignetten heeft bestudeerd. Gestabiliseerd houdt in dat de enquête voor gebruik specifiek is aangepast op de populatie ‘senioren’ met behulp van het vooraf toetsen van de vragen bij die groep. Om respondenten te verkrijgen, is de vragenlijst uitgezet op meerdere social media kanalen en zijn de senioren uit de kring van de onderzoeker benaderd. Vervolgens is gebruik gemaakt van *snowball sampling* om meer respondenten te verkrijgen. Bij deze methode delen respondenten de enquête met leeftijdsgenoten die vervolgens de enquête ook invullen (Babbie, 2016).

De enquête begon met een introductie over het doel van het onderzoek en de privacy van de respondent. Direct daarop volgde de eerste controlevraag: de leeftijd van de respondent. Hierbij werden enkel als opties de jaartallen 1955 en eerder gegeven zodat mensen die daarbuiten vallen niet de mogelijkheid hadden om de enquête verder in te vullen. Vervolgens werd de respondenten gevraagd aan te geven in hoeverre zij zich kunnen vinden in achttien stellingen met betrekking tot de (mogelijk verklarende) factoren. Deze onafhankelijke variabelen werden in dit onderdeel in een keer uitgevraagd met behulp van vijfpunts-Likertschalen. Nadat de respondenten bij iedere stelling een antwoord hadden ingevuld, volgde het eerste vignette. De respondenten moesten zich hier zo goed mogelijk proberen in te verplaatsen om in te vullen in hoeverre de stellingen op hen van toepassing waren. Daarop volgde een tweede en een derde vignette met vijf dezelfde soort stellingen. Tot slot volgden nog drie controlevragen: de woonplaats, het geslacht en de hoogst afgeronde opleiding van de respondent. Hierbij bestond als antwoordmogelijkheid ‘Wil ik niet zeggen’. Voor het beëindigen van de enquête kreeg de respondent de mogelijkheid om een opmerking te plaatsen. In bijlage I zijn de stellingen en vragen zoals gepresenteerd in de enquête via Qualtrics te vinden.

3.2.3. Vignetten

Vignetten zijn situatieschetsen die de respondenten helpen om een context te creëren bij het beantwoorden van de stellingen over de afhankelijke variabele. Het werken met vignetten is een manier om keuzegedrag te onderzoeken. Deze benadering is flexibel en kan meerdere onderzoeksdoelen dienen (Wallander, 2009). De gebruiksintentie is

met behulp van vignetten getoetst, omdat vignettenstudies minder gevoelig zijn voor sociaalwenselijke antwoorden dan een traditionele vragenlijst. Een ander voordeel is dat de vignetten meer context kunnen creëren dan een rechtstreekse vraag en daarbij iedere respondent op een reactie uit eenzelfde context wordt gevraagd. Een nadeel van deze methode is dat een ervaring in het echte leven anders kan overkomen en andere reacties oproept dan wanneer de respondent zich in moet leven in een geschreven vignette. Mogelijk worden de respondenten dus geconfronteerd met een situatie waarin zij zich niet kunnen vinden (Steiner, Atzmüller & Su, 2016). De vignetten die in dit onderzoek zijn gebruikt, zijn gebaseerd op drie situaties waarin senioren in Nederland zich kunnen bevinden. Er is gekozen om de situatie van een vrouw, een man en een persoon waarbij het geslacht in het midden blijft, te omschrijven.

Na het presenteren van iedere vignette gaven de respondenten aan in hoeverre de situatie op hen van toepassing is. Om te toetsen of de 65-plussers zijn meegenomen in situaties die herkenbaar voor hen zijn, waren de eerste twee stellingen bij iedere vignette “Deze situatie is realistisch” en “Ik kan mij voorstellen dat ik net als (...) een keuze moet maken tussen (*digitaal*) en (*fysiek*)”. Per vignette zijn, na twee items over herkenbaarheid in de situatie, drie items over de eigen keuze van de respondenten ten opzichte van de situatie uitgevraagd. Van de drie typen e-government die zijn gemeten, omvat het eerste vignette een transactie, het tweede vignette omvat informatie en het derde vignette omvat participatie. De verschillende typen overheidsdiensten zijn ingevoerd om te laten zien of de gebruiksintentie tot eenzelfde verklaring leidt. De typen e-government zijn in combinatie met de uitgeschreven vignetten en het aantal uitgevraagde items, toegelicht in Tabel 2.

Tabel 2.

Vignetten: type e-government, uitgeschreven vignette en aantal uitgevraagde items in de enquête

Type	Vignette	Aantal items
Transactie	Anna krijgt van de Belastingdienst het bericht dat ze aangifte inkomstenbelasting moet doen. Anna weet dat ze dit kan doen door papieren in te vullen en op te sturen of door digitaal haar gegevens in te vullen en aan te vullen op de website van de Belastingdienst. Anna overweegt beide opties en kiest ervoor om haar belastingaangifte via de website van de Belastingdienst te doen.	5, waarvan twee items over de herkenbaarheid en drie over de gebruiksintentie
Informatie	Marco leest in een lokaal krantje dat zijn straat binnenkort wordt afgesloten door de uitvoering van rioolwerkzaamheden. Marco vraagt zich af wat dit betekent voor de mogelijkheden om een auto te parkeren in de straat. In de krant staat dat het mogelijk is om meer informatie te verkrijgen door de website van de gemeente te raadplegen of door de projectleider te bellen. Zowel het webadres als het telefoonnummer van de projectleider staan vermeld. Marco twijfelt even en besluit dan op de website van de gemeente te zoeken naar informatie over parkeergelegenheid tijdens de werkzaamheden.	5, waarvan twee items over de herkenbaarheid en drie over de gebruiksintentie
Participatie	Het plein waar Marijn aan woont wordt binnenkort heringericht en de bewoners wordt gevraagd om ideeën aan te leveren over hoe het plein er in de toekomst uit moet zien. Volgende week donderdag houdt de	5, waarvan twee items over de herkenbaarheid

	<p>wethouder een online chatsessie waarin zij mensen uitnodigt om mee te denken over de herinrichting van het plein. Een dag later is er een inloopbijeenkomst in de bibliotheek waarin bewoners kunnen inspreken. Marijn denkt graag mee, is beschikbaar op beide dagen en kiest ervoor om op de donderdag met de online chatsessie mee te doen.</p>	<p>en drie over de gebruiksintentie</p>
--	---	---

3.2.4. Kwaliteitsindicatoren

In dit onderdeel worden de validiteit en de betrouwbaarheid omschreven. Deze vallen onder de overkoepelende term ‘kwaliteitsindicatoren’ (Bryman & Bell, 2015).

3.2.4.1. Validiteit

Validiteit houdt in dat het onderzoek meet wat het zou moeten meten. Dit is door Bryman en Bell (2015) omschreven als het belangrijkste criterium bij het doen van onderzoek. De methoden die bijdragen aan de validiteit van dit onderzoek, zijn constructvaliditeit, interne/externe validiteit en ecologische validiteit.

Bij constructvaliditeit wordt gekeken of de meting een accurate indicatie geeft van de concepten die worden onderzocht. De context waar de respondenten zich bij de vignetten in moesten verplaatsen, was voor sommige individuen irrelevant. Daarom zijn in het kader van constructvaliditeit twee items opgenomen over de herkenbaarheid in de situaties bij dit onderdeel. Hiermee konden zij aangeven of zij de situaties herkenden of niet. Doordat aan iedere respondent dezelfde vignetten werden gepresenteerd, gaven zij een reactie op dezelfde context met beperkte ruimte voor eigen interpretatie. Hier wordt verder op ingegaan in paragraaf 4.1.1.

Bij interne validiteit wordt gekeken naar de relatie tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabelen. Dit is gedaan door in de enquête enkel stellingen voor te leggen die eerder in de wetenschappelijke literatuur zijn getoetst. Gebruiksintentie is als afhankelijke variabele al getoetst in onderzoeken waarbij verschillende onderdelen uit het UTAUT-model zijn gebruikt. Bij externe validiteit wordt gekeken naar de generaliseerbaarheid van de resultaten. Dit kwantitatieve onderzoek is gericht op het toetsen van hypothesen en draagt met behulp van de toetsingsresultaten en de wetenschappelijke discussie bij aan eventuele generalisatie. In vervolgonderzoek waarin meer nadruk wordt gelegd op representativiteit van de steekproef, moet de generaliseerbaarheid verder worden onderzocht. De populatie is in dit onderzoek zowel via verschillende online platformen als *face-to-face* of telefonisch benaderd om respondenten met verschillende achtergronden te bereiken.

Als laatste gaat ecologische validiteit om de overeenstemming tussen de meting en de praktijk. Dit is gedaan door de enquête te toetsen bij mensen die daadwerkelijk binnen de onderzoekspopulatie vallen. Aan de hand van de feedback van deze senioren is de enquête aangepast voordat deze officieel is uitgezet. Ook tijdens de datacollectie zijn nog enkele kleine veranderingen doorgevoerd. Zo is het lettertype veranderd van Times New Roman naar Verdana en de achtergrond is aangepast van een grijs landschap naar een witte achtergrond.

3.2.4.2. Betrouwbaarheid

Betrouwbaarheid houdt in dat zo consistent mogelijk gebruik wordt gemaakt van het meetinstrument in het onderzoek. De betrouwbaarheid is volgens Bryman en Bell (2015) het hoogst als het meetinstrument bij iedere meting hetzelfde resultaat oplevert. Het is ook van belang dat het onderzoek met behulp van nauwkeurige omschrijvingen van de operationalisering te repliceren is.

De betrouwbaarheid in dit onderzoek is gewaarborgd door gebruik te maken van de Cronbach's Alpha (α). Hiervoor is een steekproef gehanteerd waarbij alle respondenten zijn geconfronteerd met dezelfde items van dezelfde schalen. Daarnaast is de interne betrouwbaarheid tussen de schalen gemeten door zowel vooraf als achteraf te kijken naar de covarianties tussen de verschillende items met dezelfde waarde. Eerst is dit vooraf gedaan door te kijken naar de schaalconstructies van eerdere onderzoeken waarin de onafhankelijke variabelen prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed, faciliterende omstandigheden, vertrouwen en angst zijn onderzocht. Bij de items die samen een van deze zes variabelen vormen is nagegaan of de scores als betrouwbaar worden aangeduid. Daarna zijn enkele schalen veranderd en de vragen toegepast op dit onderzoek om de validiteit ten goede te komen. Om die reden moest achteraf wederom worden gekeken naar de interne betrouwbaarheid tussen de schalen met behulp van de Cronbach's Alpha (Field, 2013).

3.3. Steekproef

In dit onderzoek zijn 181 enquêtes afgenomen bij respondenten die 65 jaar of ouder zijn en berichten ontvangen van de Nederlandse overheid. Voor dit aantal is gekozen omdat door Wilson VanVoorhis en Morgan (2007) is gesteld dat bij een multipale regressieanalyse van één afhankelijke en meerdere onafhankelijke variabelen, per onafhankelijke variabele 10 tot 30 respondenten nodig zijn bij het toetsen van hypothesen. Voor het bevorderen van de betrouwbaarheid van dit onderzoek is de norm van 30 respondenten gehanteerd. De relatie tussen deze afhankelijke variabele en de onafhankelijke variabelen is volgens dit model lineair (Wilson VanVoorhis & Morgan, 2007). In Figuur 3 is te zien dat in dit onderzoek zes onafhankelijke variabelen zijn gebruikt. Wanneer 30 respondenten wordt vermenigvuldigd met zes onafhankelijke variabelen, komt dit uit op 180 respondenten. Bij het toepassen van deze regel moet in acht worden genomen dat het gaat om een norm voor onderzoeken waarbij hypothesetoetsing het voornaamste doel is.

De onderzoekspopulatie omvat iedereen die 65 jaar wordt in 2020 of al 65 jaar of ouder is en in Nederland woont. Dat zijn in Nederland meer dan drie miljoen mensen. Door het feit dat iedereen die in 1955 is geboren technisch gezien de enquête mag invullen, bestaat de mogelijkheid dat enkele respondenten tijdens het invullen nog net geen 65 jaar oud zijn. Verder is het van belang dat deze groep bekend is met de overheidsdienstverlening van de Nederlandse overheid. Aan de leeftijd om de enquête in te vullen zit geen maximum, omdat ook de alleroudsten gebruik moeten maken van de diensten die de overheid aanbiedt.

3.4. Procedures voor dataverzameling

De periode waarin de dataverzameling heeft plaatsgevonden, is van invloed geweest op de wijze van het afnemen van de enquête. Omwille van de uitbraak van COVID-19 was het niet mogelijk om enkel *face-to-face* de vragenlijst te doorlopen. Deze fysieke wijze had de voorkeur zodat de respondenten meer willekeurig zouden zijn gekozen. In maart 2020 is besloten om de procedure te veranderen en de enquête in de eerste instantie enkel online te plaatsen. Daarnaast was het van belang om de enquête ook af te nemen bij respondenten die dit zelf niet online kunnen. Uiteindelijk zijn 54 respondenten geholpen bij het invullen van de enquête, zowel telefonisch als *face-to-face*, en hebben 127 respondenten de enquête zelf online ingevuld.

De gestructureerde vragenlijst is, naast de literatuurstudie, de voornaamste wijze van dataverzameling in dit gehele onderzoek. Deze enquête werd gedurende vijf weken in april en mei 2020 online aangeboden via verschillende social media platformen. Via deze kanalen zijn meermaals reminders gegeven. Daarbij is de oproep gedaan om de enquête zo veel mogelijk te verspreiden en om senioren te helpen met het invullen wanneer zij dat

zelf niet konden. Verder is geprobeerd gebruik te maken van het sneeuwbaaleffect vanuit het eigen netwerk. Dit heeft als mogelijke gevolgen dat de variatie van de populatie klein is op het gebied van demografie en sociaal economische status. Een andere wijze van dataverzameling is dat op willekeurige plaatsen in Nederland mensen zijn aangesproken waarbij de enquête *face-to-face* is afgenomen of aan wie de link naar de enquête per e-mail is toegestuurd. De enquête is ook geprint en in diverse wijken in Utrecht verspreid.

3.5. Privacy

Bij het doen van onderzoek is het ongeacht de context van belang om de privacy van de respondenten te waarborgen (Roessler, 2019). Becker (2019) stelt dat veranderende technologieën in dit digitale tijdperk een bedreiging vormen voor de autonomie. Deze autonomie staat juist op het spel als het gaat om privacy. Volgens Boeije (2016) moeten meerdere privacyaspecten in acht worden genomen bij het doen van onderzoek. Zo hebben de respondenten ten eerste het recht om te weten dat zij worden onderzocht. In de introductie van de uitgezette enquête stond beschreven dat de respondenten met het invullen van de enquête bijdroegen aan een onderzoek. Ook bij de enquêtes die *face-to-face* zijn afgenomen is deze introductie voorgedragen waardoor de respondenten wisten dat zij aan een onderzoek deelnamen. Ten tweede stelt Boeije (2016) dat de data zowel vertrouwelijk als anoniem moet worden behandeld. Om de privacy van de respondenten te waarborgen is de verzamelde data geanonimiseerd. In Qualtrics is gekozen voor de optie *Anonymize Responses* zodat het programma niet onnodig IP-adressen zou verzamelen. Daarnaast zijn er geen vragen gesteld waarmee kan worden achterhaald wie de respondenten waren. Bij de drie controlevragen naar de woonplaats, het geslacht en het hoogst afgeronde opleidingsniveau, bestond voor de respondenten de mogelijkheid om aan te geven dat zij liever geen antwoord wilde geven. Op deze manieren is de privacy van de respondenten zo goed mogelijk gewaarborgd.

4. Resultaten

In dit hoofdstuk worden de verzamelde data uit de enquête gepresenteerd en geanalyseerd. Hierbij wordt ten eerste gekeken naar de beschrijvingen en de consistentie van de schalen (4.1.). Vervolgens worden de verbanden uit het onderzoeksmodel toegelicht en uiteengezet door middel van de multiële regressieanalyse (4.2.). Ter afsluiting van dit onderdeel wordt met behulp van een samenvattende tabel een antwoord gegeven op deelvraag 2 (4.3.) “Welke conclusies kunnen worden verbonden na confrontatie van hypothesen met data uit een enquête onder senioren in Nederland?”.

4.1. Beschrijvende statistiek

De schalen die in dit onderzoek zijn gebruikt, bevatten meerdere items waarvan wordt geacht dat deze hetzelfde meten. Om te toetsen of de correlatie van de items hoog is en de items daarmee betrouwbaar zijn, is de Cronbach's Alpha gemeten. Voor een consistente meting, worden de items met een Cronbach's Alpha van $>.7$ geaccepteerd (Field, 2013).

4.1.1. Afhankelijke variabelen

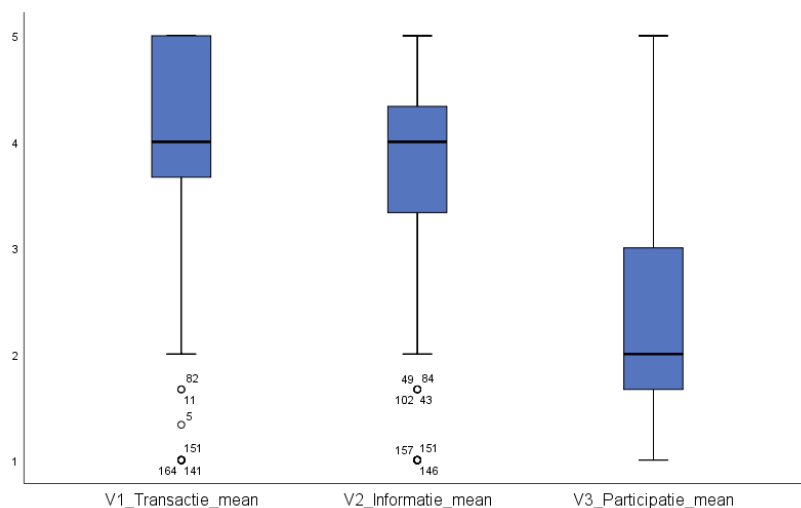
De afhankelijke variabele ‘gebruiksintentie’ is opgedeeld in drie typen interactie met de overheid die zijn gemeten aan de hand van vignetten. In dit onderzoek zijn vijf items getoetst per vignette. De eerste twee items waren bedoeld om aan te geven in hoeverre de respondent zich kon inleven in de situatie. Deze items over de herkenbaarheid zijn opgenomen in Tabel 3.

Tabel 3.

Herkenbaarheid afhankelijke variabelen

Schaal	Item	Helemaal oneens	Oneens	Niet eens/niet oneens	Eens	Helemaal eens
Transactie	1	1,11%	1,11%	3,89%	51,67%	42,22%
	2	2,78%	6,67%	15,56%	45,56%	29,44%
Informatie	1	0%	2,22%	4,44%	51,11%	42,22%
	2	1,11%	5,00%	5,56%	56,11%	32,22%
Participatie	1	0,56%	3,91%	12,29%	51,96%	31,28%
	2	1,68%	6,15%	16,76%	46,93%	28,49%

In bovenstaande tabel wordt aangegeven dat de meerderheid van de respondenten de situaties herkent. Ondanks het feit dat enkele respondenten aangaven zich niet in te kunnen leven in de situaties, zijn alle 181 respondenten meegenomen in de analyse. Hier is voor gekozen omdat uit de tabel blijkt dat de overgrote meerderheid van de respondenten het ‘eens’ of ‘helemaal eens’ is met de stellingen ten aanzien van de herkenbaarheid in de vignetten. Daarnaast kan geen eenduidige maat voor de herkenbaarheid worden opgesteld, omdat de respondenten over het algemeen niet op het eerste item hetzelfde hebben gereageerd als op het tweede item. De andere drie items die de daadwerkelijke score op de schalen berekenen (zie Tabel 4, p. 26) zijn wel gebruikt. Van die drie vignetten zijn de gemiddelden genomen om mee te nemen in de analyse. Deze gemiddelden en andere waarnemingen van de afhankelijke variabelen zijn door middel van boxplots weergegeven in Figuur 4.



Figuur 4. Boxplot afhankelijke variabelen.

De beschrijvende statistiek van de afhankelijke variabelen is toegelicht in Tabel 3. De schalen hebben alle drie voldoende consistentie, zoals te zien aan de Cronbach's Alpha van $>.7$, waarmee aan het minimum van een betrouwbare meting is voldaan. Daarnaast zijn de gemiddelden en de standaarddeviaties in de laatste kolom van de tabel weergegeven. Hieruit blijkt dat de scores op de schalen transactie en informatie significant hoger zijn dan de score op de schaal participatie. Dit geeft aan dat de respondenten gemiddeld meer gebruik maken van digitale transactie- en informatiediensten dan van digitale participatiediensten van de overheid.

Tabel 3.

Beschrijvende statistiek afhankelijke variabelen

Schaal	Cronbach's Alpha (aantal items)	M (SD)
Transactie	.943 (3)	3,81 (1,17)
Informatie	.974 (3)	3,71 (1,15)
Participatie	.970 (3)	2,38 (1,11)

4.1.2. Onafhankelijke variabelen

Vervolgens is van de onafhankelijke variabelen de betrouwbaarheid van de schalen gerapporteerd. Bij faciliterende omstandigheden, zowel intern als extern, was geen sprake van correlatie tussen de items. Ook kon een Cronbach's Alpha van $>.7$ niet worden behaald door een item te verwijderen. Dat is de reden dat de factor faciliterende omstandigheden niet is meegenomen in de analyse. De overige vijf schalen hadden allemaal wel een Cronbach's Alpha van $>.7$. Bij inspanningsverwachting en sociale invloed kon de Cronbach's Alpha nog worden verhoogd door een item te verwijderen (EE3 en SI1). Van deze beide factoren zijn dus twee items meegenomen in de analyse.

De gemiddelden en de standaarddeviaties van de vijf factoren liggen allemaal relatief dicht bij elkaar, zoals te zien in de derde kolom. In de laatste kolom is de variantie-inflatie-factor (VIF)-waarde van de factoren gerapporteerd. Dit geeft de multicollineariteit tussen de onafhankelijke variabelen aan. In de literatuur wordt getwist over de grenswaarde van deze factor. In dit onderzoek wordt Field (2013) aangehouden die stelt dat variabelen met een VIF-waarde van $< 10,0$ acceptabel zijn. Dit leidt ertoe dat alle schalen in de analyse kunnen worden meegenomen. In 4.1.4. wordt hier verder op ingegaan wanneer het gaat over correlatie.

Tabel 4.

Beschrijvende statistiek onafhankelijke variabelen

Schaal	Cronbach's Alpha (aantal items)	M (SD)	VIF-waarde
Prestatieverwachting	.859 (3)	3,44 (.95)	4,004
Inspanningsverwachting	.876 (2)	3,38 (1,11)	4,001
Sociale invloed	.782 (2)	3,06 (.86)	1,230
Faciliterende omstandigheden	Intern: .578 (2) Extern: .238 (2)		
Vertrouwen	.913 (3)	3,5 (.84)	1,041
Angst	.882 (3)	3,32 (1,12)	2,349

4.1.3. Controlevariabelen

Naast de afhankelijke en de onafhankelijke variabelen, zijn tevens controlevariabelen in de enquête gemeten. De leeftijd, het geslacht, het opleidingsniveau en de woonplaats van de respondent staan niet centraal in dit onderzoek en zijn om die reden eerder niet meegenomen in het onderzoeksmodel. Toch hebben de controlevariabelen, die worden gepresenteerd in Tabel 5, invloed uitgeoefend op de onderzoeksresultaten.

De gemiddelde leeftijd van de 181 65-plussers die de enquête hebben ingevuld, is 73,82 jaar. De standaarddeviatie (SD) is 6,89. De jongste respondenten zijn 65 jaar oud en de oudste respondent is 93 jaar oud. Zowel 88 mannen als 88 vrouwen hebben de enquête ingevuld. Vijf respondenten kozen voor 'Wil ik niet zeggen' en zijn daarom opgegeven als missende waarden. Kijkend naar de hoogst afgeronde opleidingsniveaus, hebben de meeste respondenten een WO-master afgerond. De opleidingsniveaus zijn opgedeeld in laag (basisschool, middelbare school, mbo) en hoog (hbo, wo-bachelor en wo-master). Het feit dat lagere opleidingsniveaus zijn ondervertegenwoordigd kan van invloed zijn op de representativiteit van de resultaten. Daarnaast is gevraagd naar de woonplaats van de respondenten om inzicht te krijgen in de spreiding over Nederland. Deze zijn vervolgens gecodeerd op provincie. De respondenten wonen zowel in grotere als in kleinere plaatsen, verspreid over alle twaalf de Nederlandse provincies. In paragraaf 5.1. wordt ingegaan op het verschil tussen de 127 respondenten die de enquête zelfstandig online hebben ingevuld en de 54 respondenten die zijn geholpen bij het invullen.

Tabel 5.

Beschrijvende statistiek controlevariabelen

Schaal	Label	Frequentie	Percentage	M (SD)
Leeftijd	65 t/m 93	181	100%	73,82 (6,89)
Geslacht	Man (=0)	88	50%	0,5 (.5)
	Vrouw (=1)	88	50%	
Opleidingsniveau	Laag (mbo en lager) (=0)	64	37,65%	0,62 (.49)
	Hoog (hbo en hoger) (=1)	106	62,35%	

4.1.4. Correlaties

In Tabel 6 zijn de correlaties tussen de afhankelijke-, onafhankelijke- en controlevariabelen gerapporteerd. Alle uitkomsten tussen $-.700$ en $.700$ zijn acceptabel (Field, 2013). Uit de tabel blijkt dat prestatieverwachting en inspanningsverwachting hier niet aan voldoen. Om te controleren of deze te hoge correlatie leidt tot een overschatting van het model, zijn de modelassumpties gecontroleerd. Hieruit kan eventueel blijken dat het model sterker zou zijn wanneer een van de twee variabelen wordt verwijderd. In Tabel 4 is namelijk te zien dat bij dezelfde variabelen sprake is van een verhoogde VIF-waarde ten opzichte van de andere variabelen.

Als de verklaarde variantie (R^2) uit de *Model Summary* toeneemt met een variabele minder, is het beter voor het model om de variabele weg te laten. Echter, uit de controle van de modelassumpties bleek dat zowel prestatieverwachting als inspanningsverwachting in het model moeten worden meegenomen. De controle liet namelijk zien dat wanneer prestatieverwachting wordt verwijderd, bij alle drie de modellen de R^2 afneemt. Wanneer inspanningsverwachting uit het model wordt weggelaten, stijgt de R^2 enkel bij het tweede model. Dit kan dus niet worden verholpen door een van de twee factoren weg te laten. Daarnaast stellen Kiers en Smilde (2007) dat voorspellingen, zoals in dit kwantitatieve onderzoek over de gebruiksintentie worden gedaan, niet onder multicollineariteit lijden. De andere correlaties voldoen wel allemaal aan de modelassumpties tussen de $-.700$ en $.700$.

Bij het berekenen van de correlaties tussen de verschillende variabelen moet in acht worden genomen dat een correlatiecoëfficiënt tussen -1 en 1 ligt. Hierbij geeft de absolute waarde van het coëfficiënt de sterkte van het verband aan. Bij een negatief coëfficiënt is het verband negatief en bij een positief coëfficiënt is het verband positief. Het teken '*' geeft de significantie (p-waarde) aan. Bij twee '**', is sprake van een p-waarde van <0.01 en bij één '*', is er sprake van een p-waarde van <0.05 (Field, 2013). In Tabel 6 valt op dat de onafhankelijke variabele vertrouwen het minst correleert met de overige variabelen. Ook sociale invloed correleert minder met de andere onafhankelijke variabelen en de controlevariabelen.

Tabel 6.

Correlaties: Pearson r en significantie (* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$)

Variabele	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
Onafhankelijk											
1. Prestatieverwachting	-										
2. Inspanningsverwachting	,838**	-									
3. Sociale invloed	,298**	,278**	-								
4. Vertrouwen	,034	-,012	,088	-							
5. Angst	,652**	,674**	,008	,029	-						
Afhankelijk											
6. Transactie	,553**	,550**	,217**	-,090	,450**	-					
7. Informatie	,580**	,567**	,288**	,010	,480**	,526**	-				
8. Participatie	,449**	,400**	,157*	-,147*	,304**	,427**	,321**	-			
Controle											
9. Leeftijd	-,380**	-,388**	-,051	,079	-,347**	-,250**	-,288**	-,187*	-		
10. Geslacht	-,226**	-,195**	,019	,062	-,301**	-,170*	-,086	-,073	,104	-	
11. Opleidingsniveau	,288**	,194*	-,010	-,014	,213**	,232**	,221**	,220**	-,133	-,191*	-

4.2. Multipele regressieanalyse

Om de multipele regressieanalyse uit te voeren, moet aan enkele modelassumpties worden voldaan. De eerste paar voorwaarden, zoals de Cronbach's Alpha, de VIF-waarden en de correlaties, zijn al uitgewerkt in paragraaf 4.1. In dit onderdeel worden eerst de overige voorwaarden toegelicht en daarna worden de resultaten van de multipele regressieanalyse gepresenteerd.

4.2.1. Modelassumpties

De modelassumpties waar nog aan moet worden voldaan voordat de resultaten kunnen worden gepresenteerd, hebben te maken met de *scatterplots*, de *Probability-Probability (P-P) plots*, de F-toets in *Analysis of Variance (ANOVA)* en de bèta-coëfficiënten van de onafhankelijke variabelen.

Per afhankelijke variabele zijn *scatterplots* uitgedraaid van iedere onafhankelijke variabele om deze visueel te inspecteren op de vormen die de resultaten aannemen. Het is van belang dat hierbij geen sprake is van exponentiele, parabolische of U-vormige verbanden, maar juist van lineaire verbanden (Field, 2013). Niet alleen in de *scatterplots* waarin de waarden tegen elkaar zijn afgezet, maar ook in de drie *P-P plots* van de afhankelijke variabelen, kunnen de verbanden van de data worden waargenomen. In de *P-P plots* wordt met behulp van de puntjes die dichtbij de lijn lopen, aangegeven dat de standaardfout normaal is verdeeld. Hiermee is tevens aan deze modelassumpties voldaan. De *scatterplots* en *P-P plots* zijn terug te vinden in bijlage II.

Vervolgens doken tijdens de uitvoering van de multipele regressieanalyse nieuwe voorwaarden op waaraan de data moest voldoen. Eerst is gekeken naar de ANOVA-toets om de gemiddelden met elkaar te vergelijken. De ANOVA-toets gaf aan dat de F-waarden van de zes modellen die in Tabel 7 worden gepresenteerd, significant zijn en daarmee een model kunnen vormen. De significanties van de F-waarden bevinden zich namelijk allemaal tussen de ,000 en ,011. Daaropvolgend werd gekeken naar de tabel met coëfficiënten waarin de bèta-coëfficiënten de richting en de sterkte van de verbanden aangaven tussen de onafhankelijke en de afhankelijke variabelen.

Bij de bèta-coëfficiënten is het ten eerste van belang dat verbanden de juiste richting aangeven: positief of negatief. De hypothese over angst is de enige hypothese die negatief is gesteld, maar daarbij blijken de verbanden positief. Bij vertrouwen zijn de verbanden wel allemaal negatief, terwijl de hypothese juist positief is gesteld. Prestatieverwachting, inspanningsverwachting en sociale invloed voldoen wel aan deze modelassumptie. De factoren vertrouwen en angst worden niet ondersteund, want de verwachtingen uit de hypothesen komen niet overeen met de data. Kortom, deze hypothesen kunnen worden weerlegd.

Ten tweede kan een hypothese pas worden aanvaard als er een significant verband bestaat. Het niveau van significantie moet hierbij lager zijn dan 5%. Dit is in Tabel 7 op eenzelfde manier aangegeven met het teken '*' als in Tabel 6. In Tabel 7 wordt tot drie keer toe gekeken naar Model 2, omdat hierin bij de drie afhankelijke variabelen wordt aangegeven hoe de controlevariabelen en de onafhankelijke variabelen zich tot elkaar verhouden. Met behulp van de p-waarden is te zien dat prestatieverwachting bij alle drie de typen interactie met de overheid significant is. Daarnaast zijn de factoren 'inspanningsverwachting' bij transactiediensten, en 'sociale invloed' bij informatiediensten van de overheid significant. Ondanks de omgekeerde verbanden, is het van belang om te noteren dat angst bij informatiediensten significant is, net als vertrouwen bij participatiediensten van de overheid. Het valt op dat er verder geen significante verbanden zijn.

4.2.2. Resultaten

In Tabel 7 zijn de resultaten van de multipele regressieanalyse weergegeven. De drie afhankelijke variabelen zijn naast elkaar geplaatst op de x-as en per variabele onderverdeeld in twee modellen. De controlevariabelen en de onafhankelijke variabelen zijn op de y-as onder elkaar geplaatst.

Per afhankelijke variabele worden twee modellen gepresenteerd. Model 1 geeft bij alle drie aan in hoeverre de controlevariabelen op de afhankelijke variabelen van invloed zijn. Model 2 laat ditzelfde drie keer zien, maar dan in combinatie met de onafhankelijke variabelen. In Model 1 is te zien dat de controlevariabele 'leeftijd' van invloed is op transactie- en informatiediensten. Bij de gebruiksintentie van participatiediensten valt het op dat er geen verschil bestaat tussen de leeftijden. Geslacht heeft op geen enkele variabele invloed, wat betekent dat er geen verschil is in de gebruiksintentie van e-government tussen mannen en vrouwen. De controlevariabele 'opleidingsniveau' heeft bij alle drie de type diensten invloed op de afhankelijke variabelen met p-waarden van <0.05 .

Uit Model 2 blijkt dat geen enkele controlevariabele een significant effect heeft op de onderzochte factoren binnen de verschillende typen interactie met de overheid. Er is dus geen sprake van een leeftijdseffect binnen het sample van dit onderzoek naar de factoren die de gebruiksintentie van e-government verklaren. Dit valt op, omdat bij [66/181] respondenten die jonger zijn dan 70 jaar dus geen andere factoren een rol spelen dan bij [55/181] respondenten die ouder zijn dan 80 jaar, noch bij de [60/181] respondenten daar tussenin. Ook is er geen verschil te zien in de factoren die de gebruiksintentie van e-government verklaren tussen mannen en vrouwen, noch tussen respondenten met een laag of hoog opleidingsniveau.

Bij de onafhankelijke variabelen in Model 2, valt op dat prestatieverwachting bij alle drie de typen interactie met de overheid significant is. Dit wil zeggen dat de senioren uit dit onderzoek een afweging maken om e-government te gebruiken gebaseerd op hun inschatting van de voordelen die het gebruik van digitale dienstverlening voor hen oplevert. Daarnaast speelt bij informatiediensten ook sociale invloed een rol. Dit houdt in dat de respondenten een afweging maken om digitale informatiediensten van de overheid te gebruiken gebaseerd op de verwachtingen van mensen die belangrijk voor hen zijn. Bij informatiediensten is ook angst significant, maar dan juist omgekeerd dan wat op basis van de theorie werd verwacht. Dat houdt in dat de respondenten die angstgevoelens ervaren tijdens het gebruik maken van e-government, meer geneigd zijn om online informatie op te zoeken dan om te bellen naar een overheidsinstantie. Bij participatiediensten is vertrouwen significant, tevens omgekeerd dan wat op basis van de theorie werd verwacht. De respondenten met vertrouwen in de overheid, zijn dus eerder geneigd om een inspraakbijeenkomst in een bibliotheek bij te wonen dan om tijdens een online chatsessie ideeën naar voren te brengen. De andere factoren spelen geen rol.

Tabel 7.

Toetsende statistiek – transactie, informatie en participatie (* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$)

Variabele	<u>Transactie</u>		<u>Informatie</u>		<u>Participatie</u>	
	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2	Model 1	Model 2
Controle						
Leeftijd	,217**	,031	,216**	,041	,174*	,031
Geslacht (1=vrouw)	,020	,027	,021	,009	,100	,119
Opleidingsniveau (1=hoogopgeleid)	,171*	,075	,203**	,123	,072	-,030
Invul (1=hulp)	-,073	,082	-,161*	,016	-,142	-,054
Onafhankelijk						
Prestatieverwachting		,265*		,231*		,437*
Inspanningsverwachting		,151*		,199		,007
Sociale invloed		,075		,167*		-,002
Vertrouwen		-,075		-,002		-,155*
Angst		,121		,175*		,027
R ²	,106	,383	,158	,435	,071	,249

4.3. Antwoord deelvraag 2 - conclusies

In dit onderdeel wordt een antwoord op deelvraag 2 geformuleerd. De tweede deelvraag luidt “Welke conclusies kunnen worden verbonden na confrontatie van hypothesen met data uit een enquête onder senioren in Nederland?”. Hierbij wordt dus gekeken naar welke hypothesen al dan niet worden ondersteund. Iedere hypothese kan worden opgedeeld in drie subhypothesen, omdat de afhankelijke variabele ‘gebruiksintentie’ is opgedeeld in drie typen gebruik en interactie met de overheid. Deze worden per schaal behandeld. Concluderend, kunnen op basis van de multiële regressieanalyse de hypothesen worden bevestigd of verworpen. Tabel 8 presenteert een overzicht van de bevindingen waarna de conclusies worden uitgeschreven Tabel 8.

Hypothesen, aannamen en bevindingen (* $p < 0.05$; ** $p < 0.01$)

Hypothese	Aanname	Bevindingen
De gebruiksintentie van e-government, wordt beïnvloed door		
1: prestatieverwachting.	Hoe hoger de verwachte bruikbaarheid van e-government, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale <ul style="list-style-type: none"> - transactiediensten - informatiediensten - participatiediensten van de overheid.	Aangenomen ,265* ,231* ,437*

2: inspanningsverwachting.	Hoe hoger de verwachte eenvoud om te leren hoe e-government werkt, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale <ul style="list-style-type: none"> - transactiediensten - informatiediensten - participatiediensten van de overheid.	Deels aangenomen ,151* (Aangenomen) ,199 (Verworpen) ,007 (Verworpen)
3: sociale invloed.	Hoe hoger de ervaren verwachtingen van vrienden en familie over het gebruik van e-government, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale <ul style="list-style-type: none"> - transactiediensten - informatiediensten - participatiediensten van de overheid.	Deels aangenomen ,075 (Verworpen) ,167* (Aangenomen) ,002 (Verworpen)
4: faciliterende omstandigheden.	Hoe hoger de toegankelijkheid tot hulpbronnen die het gebruik van e-government ondersteunen, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale <ul style="list-style-type: none"> - transactiediensten - informatiediensten - participatiediensten van de overheid.	Geen betrouwbare meting
5: vertrouwen.	Hoe meer vertrouwen senioren hebben in de Nederlandse overheid, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale <ul style="list-style-type: none"> - transactiediensten - informatiediensten - participatiediensten van de overheid.	Verworpen -,075 -,002 -,155*
6: angst.	Hoe minder angstgevoelens senioren ervaren over e-government, hoe groter de intentie om gebruik te maken van digitale <ul style="list-style-type: none"> - transactiediensten - informatiediensten - participatiediensten van de overheid.	Verworpen ,121 ,175* ,027

De conclusies die kunnen worden verbonden na confrontatie van hypothesen met data uit een enquête onder senioren in Nederland, zijn dat

- (i) **prestatieverwachting** de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland verklaart op basis van onderzoek naar drie typen interactie met de overheid: transactie, informatie en participatie. De senioren zijn dus bereid om digitaal van overheidsdienstverlening gebruik te maken wanneer zij (i) verwachten dat het gebruik van digitale diensten van de overheid handig kan werken voor hen, (ii) daardoor hun persoonlijke zaken efficiënter af kunnen handelen en (iii) het gebruiken van digitale diensten van de overheid als makkelijk ervaren. Dit vinden de senioren bij transactie-, informatie- en participatiediensten het belangrijkste.
- (ii) **inspanningsverwachting** de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland verklaart met betrekking tot transactiediensten. De senioren zijn dus bereid om hun belastingaangifte digitaal te doen wanneer zij verwachten dat het voor hen makkelijk is om te leren om van het digitale systeem gebruik te maken en zij zichzelf gemakkelijk wegwijs kunnen maken met digitale systemen. Inspanningsverwachting verklaart niet de gebruiksintentie van informatie- en participatiediensten door senioren in Nederland.
- (iii) **sociale invloed** de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland verklaart met betrekking tot informatiediensten. De senioren zijn dus bereid om informatie op de website van een overheidsinstantie op te zoeken wanneer mensen in hun directe sociale omgeving dat belangrijk vinden of hen daartoe enthousiasmeren. Sociale invloed verklaart niet de gebruiksintentie van transactie- en participatiediensten door senioren in Nederland.
- (iv) **faciliterende omstandigheden** niet kon worden meegenomen in de analyse omdat bij die items geen sprake was van een betrouwbare meting
- (v) **vertrouwen** de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland niet verklaart. Bij participatiediensten zorgt deze factor zelfs voor een tegenovergesteld effect: hoe meer vertrouwen senioren hebben in de Nederlandse overheid, hoe lager de intentie om gebruik te maken van digitale participatiediensten van de overheid.
- (vi) **angst** de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland niet verklaart. Bij informatiediensten zorgt deze factor zelfs voor een sterk tegenovergesteld effect. Hoe minder angstgevoelens senioren ervaren over e-government, hoe lager de intentie om gebruik te maken van digitale informatiediensten van de overheid.

Hiermee is de tweede deelvraag beantwoord.

5. Conclusies en reflectie

In dit laatste hoofdstuk worden ten eerste de conclusies gepresenteerd (5.1.) waarmee met behulp van de antwoorden op de eerste twee deelvragen, een antwoord wordt gegeven op de probleemstelling: welke factoren verklaren de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland?. Daarna wordt gereflecteerd op de uitkomsten van dit onderzoek, gevolgd door een reflectie op de gebruikte methode (5.2.). Vervolgens worden concrete aanbevelingen beschreven voor vervolgonderzoek en voor beleid (5.3.). Dit onderzoek sluit af met een epiloog (5.4.).

5.1. Beantwoording deelvragen en vraagstelling

In hoofdstuk 2 zijn zes hypothesen van elkaar onderscheiden om antwoord te geven op deelvraag 1 “Welke hypothesen met betrekking tot e-government kunnen uit de wetenschappelijke literatuur worden afgeleid?”. Uit de literatuurreview resulteerde dat de factoren prestatieverwachting, inspanningsverwachting, sociale invloed, faciliterende omstandigheden en vertrouwen positieve invloed op de gebruiksintentie van e-government hebben. De factor angst zou juist negatieve invloed hebben op de intentie om e-government te gebruiken. Deze hypothesen werden geëxamineerd in hoofdstuk 4 waarin een antwoord werd gegeven op deelvraag 2 “Welke conclusies kunnen worden verbonden na confrontatie van hypothesen met data uit een enquête onder senioren in Nederland?”.

Om een antwoord te formuleren op de hoofdvraag “Welke factoren verklaren de gebruiksintentie van e-government van 65-plussers in Nederland?”, is de gebruiksintentie als afhankelijke variabele opgedeeld in drie typen interactie met de overheid: transactie, informatie en participatie. De enige factor die bij alle drie de typen e-government de gebruiksintentie onder 65-plussers in Nederland verklaart, is prestatieverwachting. Daarnaast verklaart inspanningsverwachting de gebruiksintentie van transactiediensten van de overheid en verklaart sociale invloed de gebruiksintentie van informatiediensten van de overheid in dit onderzoek. De hypothesen over vertrouwen en angst zijn verworpen. Vertrouwen zorgt bij participatiediensten- en angst bij informatiediensten van de overheid zelfs voor een tegenovergesteld effect bij de respondenten. De factor faciliterende omstandigheden kon niet worden meegenomen in de analyse, omdat deze factor niet betrouwbaar kon worden gemeten.

Naast de onafhankelijke variabelen, zijn ter controle de variabelen leeftijd, geslacht en opleidingsniveau meegenomen in dit onderzoek. Opvallenderwijs bleek geen verschil te bestaan tussen jongere senioren en oudere senioren, mannen en vrouwen, en laag- en hoogopgeleiden in de factoren die de gebruiksintentie van e-government verklaren. Leeftijd heeft wel invloed bij het gebruik van alle typen digitale interactie met de overheid. Daarnaast zijn hoogopgeleiden eerder bereid om gebruik te maken van digitale transactie- en informatiediensten dan laagopgeleiden. Tussen mannen en vrouwen bestaat geen verschil in de gebruiksintentie van e-government. Naast de controlevariabelen is gekeken naar het verschil tussen respondenten die zijn geholpen bij het invullen van de enquête en de respondenten die zelfstandig de online vragenlijst hebben doorlopen. Enkel van de digitale informatiediensten wordt meer gebruik gemaakt door de respondenten die geen hulp hebben gehad bij het invullen van de enquête. De hulp bij het invullen van de enquête speelt geen rol bij de digitale transactie- en participatiediensten van de overheid.

5.2. Discussie

In dit onderdeel wordt eerst gereflecteerd op deze studie in vergelijking tot studies waar dit onderzoek op is gebaseerd in de wetenschappelijke reflectie (5.2.1.). Vervolgens wordt in de methodologische reflectie

gereflecteerd op de kwantitatieve methode, het gebruik van vignetten en de periode waarin dit onderzoek heeft plaatsgevonden (5.2.2.).

5.2.1. Wetenschappelijke reflectie

In hoofdstuk 1 is ingegaan op de wetenschappelijke relevantie van dit onderzoek. Hierin werd gesteld dat de context van e-government in deze studie is gecombineerd met het UTAUT-model en voor het eerst is toegepast op 65-plussers in Nederland. In dit onderdeel wordt teruggeblikt op de belangrijkste bevindingen ten opzichte van vergelijkbare studies.

Zo formuleerde Loos (2012) zonder empirische onderbouwing dat de groep ‘senioren’ niet als een homogene groep kan worden gezien. Uit de empirische analyse van de factoren die de gebruiksententie van e-government verklaren, blijkt dat die gedachte van Loos (2012) kritisch moet worden bekeken. De resultaten van dit onderzoek lieten namelijk met behulp van het toetsen van hypothesen zien dat de controlevariabelen geen significante rol spelen voor welke factoren verklarend zijn. Daarmee wordt bevestigd dat senioren in deze context juist als homogene groep kunnen worden gezien, omdat geen verschil naar voren is gekomen in de factoren die de gebruiksententie verklaren tussen de jongere senioren en de oudere senioren. Het verschil in leeftijd van de senioren bleek wel significant is als het gaat om het gebruik van digitale overheidsdienstverlening. Die conclusie bevestigt de theorieën van Van Deursen en Helsper (2015) en van Sourbati en Loos (2019).

Andere stellingen over de controlevariabelen werden weerlegd in het antwoord op de hoofdvraag van dit onderzoek. De bevindingen over de controlevariabelen uit de studie van Van Deursen en Helsper (2015) zijn voornamelijk met betrekking tot geslacht in dit onderzoek niet significant. Waar zij stelden dat oudere mannen beter met digitale systemen kunnen omgaan dan oudere vrouwen, wordt dat in deze studie naar de gebruiksententie van e-government niet bevestigd. Tussen mannen en vrouwen in de leeftijd van 65-jaar en ouder resulteerde namelijk geen verschil in de gebruiksententie van e-government. Deze conclusie komt wel overeen met de bevinding van Razak, Harim en Kasum (2018) die stelden dat geslacht bij de acceptatie van e-government geen rol speelt. De stelling van Abad-Alcalá et al. (2017) over het belang van het opleidingsniveau van de burgers werd zowel bevestigd als tegengesproken. Respondenten met een lager opleidingsniveau bleken zoals gesteld een lagere gebruiksententie van e-government te hebben dan respondenten met een hoger opleidingsniveau. Er bestond echter geen verschil tussen de verschillende groepen in de factoren die de gebruiksententie van e-government verklaren.

Ook om uitspraken te doen over senioren in vergelijking tot de hele bevolking, wordt dit onderzoek vergeleken met studies van andere auteurs. Onder meer Horst, Kuttschreuter en Gutteling (2007) deden een vergelijkbare studie naar de adoptie van e-government in Nederland waaruit bleek dat prestatieverwachting een verklarende factor is. Aan de ene kant is er geen verschil kenbaar gemaakt bij senioren in vergelijking tot de algehele bevolking. Aan de andere kant zijn enkele conclusies uit dit onderzoek juist in tegenspraak met andere studies. Zo zijn de theorieën over vertrouwen van Carter en Bélanger (2005) en Horst, Kuttschreuter en Gutteling (2007) verworpen, evenals de theorieën over angst van Van Deursen en Helsper (2015), Czaja et al. (2006) en Rana et al. (2016). De vergelijkingen met de genoemde studies worden in de komende alinea's toegelicht.

Carter en Bélanger (2005) en Horst, Kuttschreuter en Gutteling (2007) stelden dat hoe meer vertrouwen burgers in de overheid hebben, des te meer zij geneigd zijn om e-government te gebruiken. Bij participatiediensten blijkt het tegenovergestelde het geval: burgers met minder vertrouwen in de overheid, participeren liever fysiek bij een inspraakavond dan in een online chatsessie. In de antwoordmogelijkheden van de stellingen in de enquête is er vanuit gegaan dat de senioren per definitie participeren. Wanneer de respondent wordt gedwongen om te

participeren, dan wordt vanuit het vertrouwen in de overheid deze keuze gemaakt. Een interpretatie die hieraan kan worden gegeven, is dat de senioren liever *face-to-face* van participatiediensten gebruik maken, juist omdat zij de overheid minder vertrouwen en het digitaal minder het gevoel hebben dat zij worden gehoord. Een andere mogelijkheid is dat zij helemaal niet willen participeren en hebben gekozen voor de fysieke optie, omdat deze manier al langer bestaat. Dit is dan voor hen de situatie waarin zij zich het beste zouden kunnen vinden wanneer ze wel zouden participeren.

Op basis van de studies naar angst als factor door Van Deursen en Helsper (2015), Czaja et al. (2006) en Rana et al. (2016) werd gesteld dat hoe meer angst burgers ervaren met betrekking tot IT-systemen en e-government, des te minder zij geneigd zijn om e-government te gebruiken. Bij informatiediensten blijkt het tegenovergestelde het geval: wanneer burgers meer angst ervaren bij het gebruik van digitale diensten, informeren zij zich liever door op de website van de gemeente te kijken dan door naar de gemeente te bellen. Hier kan als interpretatie aan worden gegeven dat senioren met angstgevoelens voor het gebruik van digitale systemen, wellicht ook angstgevoelens ervaren bij het bellen met de gemeente. In dat geval kiezen zij dan toch liever voor de digitale optie. Dit kan tevens komen doordat deze situatieschets het hoogste scoorde op herkenbaarheid in vergelijking met de transactie- en participatiediensten.

De interpretaties die worden gegeven aan vertrouwen en angst zijn niet extern te generaliseren, maar kunnen worden gezien als mogelijke verklaringen voor de uitkomsten over de factoren. Powell et al. (2012) stelden dat het vertrouwen van senioren niet significant was bij de gebruikssintentie van e-voting, maar dat computerangst bij senioren wel een rol speelde. In dit onderzoek is de stelling van Powell et al. (2012) over vertrouwen bevestigd waar het gaat om participatiediensten, maar de stelling over angst waar het gaat om informatiediensten verworpen. Daarop aansluitend benadrukte Loos (2012) dat verschillende verklaringen voor digitale exclusie bij verschillende typen e-government in beschouwing moeten worden genomen. Deze stelling is in dit onderzoek bevestigd, omdat de factoren per type interactie verschillen. Over het algemeen is prestatieverwachting bij alle onderzochte typen e-government een verklarende factor voor de gebruikssintentie, maar bij alle andere onderzochte factoren verschilt het per type interactie met de overheid. Door de verschillende verklaringen in acht te nemen, kan volgens Loos (2012) beter op de behoeften van senioren worden ingespeeld.

5.2.2. Methodologische reflectie

In dit onderdeel wordt ingegaan op de verschillende typen (digitale) interactie met de overheid, het gebruik van vignetten, de beperkingen van het onderzoeksontwerp omwille van de uitbraak van COVID-19 en de generaliseerbaarheid van de resultaten. Bij de interpretatie van de resultaten is het van belang dat de volgende beperkingen in acht worden genomen.

Om de gebruikssintentie van e-government te onderzoeken, is een onderscheid gemaakt tussen drie van elkaar losstaande typen interactie met de overheid. De keuze is gemaakt om e-government meetbaar te maken op een manier waarbij drie typen diensten worden onderzocht die compleet van elkaar verschillen, maar waarbij de respondenten nog wel de keuze kunnen maken om er zowel online als offline gebruik van te maken. De resultaten op de afhankelijke variabele, moeten dus worden geïnterpreteerd in een driedeling. Het verschil in de reacties op transactie-, informatie- en participatiediensten verklaart dat de typen digitalisering van overheidsdiensten tevens op verschillende manieren moeten worden behandeld.

Met behulp van vignetten is geprobeerd om bij de meting van de gebruikssintentie van e-government een context te schetsen voor de respondenten. Dit is een flexibele benadering om keuzegedrag van respondenten te

onderzoeken (Wallander, 2009). Zoals omschreven in paragraaf 4.1.1. vullen enkele respondenten bij de items over herkenbaarheid in dat zij de situatie niet herkenden en dat zij zich ook niet konden voorstellen dat zij eenzelfde keuze moeten maken. Uit persoonlijk contact met de respondenten bleek dat sommigen zich nooit in dergelijke situaties hebben bevonden. Zo gaf een van de respondenten aan dat haar partner haar belastingaangifte doet, dus dat zij de keuze voor digitaal of op papier daarvan zelf niet hoeft te maken. Een andere respondent gaf telefonisch aan dat hij niet zou participeren (digitaal noch fysiek) zoals in het derde vignette werd gesteld, dus hij kon zich niet inleven in de keuze of hij dat dan via een chatsessie of bij een inloopbijeenkomst zou doen. De reacties van de respondenten die laag scoorden op de items over herkenbaarheid zijn wel meegenomen in de analyse wat van invloed heeft kunnen zijn op de resultaten.

Door de uitbraak van COVID-19 konden niet alle enquêtes willekeurig worden afgenomen, maar is de enquête eerst online geplaatst. Dit beperkte de mogelijkheden om respondenten te werven die niet in staat waren om de online enquête in te vullen. Hierom zijn bij 54 senioren de enquêtes telefonisch of *face-to-face* afgenomen. Om te controleren of er een verschil bestond tussen de online en offline respons, is deze variabele in de analyse meegenomen als dummy. Daaruit bleek dat alleen de gebruiksintentie van digitale informatiediensten van de overheid lager is bij respondenten die zijn geholpen bij het invullen dan bij respondenten die de enquête zelf online hebben ingevuld. Deze bevinding geldt niet voor de gebruiksintentie van digitale transactie- en participatiediensten van 65-plussers in Nederland.

In paragraaf 3.2.4.1. is de generaliseerbaarheid van dit onderzoek omschreven. Ondanks het behalen van het aantal respondenten zoals gesteld door Wilson Van Voorhis en Morgan (2007), is met behulp van de controlevraag naar het hoogst afgeronde opleidingsniveau te zien dat hoogopgeleiden in dit onderzoek oververtegenwoordigd zijn. Dit kan een vertekend beeld geven van de populatie. In Nederland is volgens het CBS (2020) gemiddeld 20% van de 65-plussers hoogopgeleid, waar dat in dit onderzoek 62% is. De uitkomsten in een onderzoek waar maximaal 20% hoogopgeleide 65-plussers participeren, kunnen mogelijk verschillen.

5.3. Antwoord deelvraag 3 - aanbevelingen

In dit onderdeel worden eerst diverse aanbevelingen gedaan voor beleid (5.3.1.), om antwoord te geven op deelvraag 3 “Welke beleidsaanbevelingen kunnen worden gedaan op basis van de resultaten?”. Daaruit vloeien vervolgens suggesties voor vervolgonderzoek voort (5.3.2.) die tevens zijn gebaseerd op de bovenstaande discussie.

5.3.1. Aanbevelingen voor beleid

Zoals gesteld in paragraaf 5.2.1. is het van belang om de diverse typen digitalisering op verschillende manieren te benaderen. Daar waar senioren in Nederland al goed overweg kunnen met digitale transactie- en informatiediensten van de overheid, is het belang voor het behoud van fysieke participatiediensten van de overheid in dit onderzoek benadrukt. Hier moet vanuit overheidsorganisaties en beleidsmakers in de praktijk rekening mee worden gehouden op het gebied van inclusie. Een eerste aanbeveling is dus om participatiediensten fysiek aan te blijven bieden en niet volledig over te gaan naar enkel de mogelijkheid tot online participatie van burgers.

De aanbevelingen voor beleid die inspelen op de belangrijkste bevindingen van dit onderzoek, gaan ten eerste in op het kenbaar maken van de voordelen van e-government aan senioren in Nederland. Deze aanbeveling vloeit voort uit het belang van de prestatieverwachtingen die als factor de gebruiksintentie van e-government verklaart. De specifieke voordelen die moeten worden geadresseerd, zijn volgens dit onderzoek de mate waarin e-

government zowel (i) efficiënt als (ii) handig en (iii) makkelijk werkt. Aansluitend daarop wordt aanbevolen om de voordelen van digitale informatiediensten via de directe sociale omgeving te stimuleren. Wanneer vanuit mensen die belangrijk zijn voor de senioren, enthousiasme komt voor het gebruik van digitale informatiediensten, dan verhoogt dat de gebruiksiintentie onder de senioren. Ten tweede gaan de aanbevelingen voor beleid die voortvloeien uit de belangrijkste conclusie, in op het eenvoudig maken van het leren omgaan met digitale transactiesystemen. Dit kan worden gedaan door een video toe te voegen waarin de stappen van de transactie eenvoudig worden uitgelegd.

Naast de resultaten zoals toegelicht in hoofdstuk 4 en de conclusies ter beantwoording van de probleemstelling in paragraaf 5.2., leverde dit onderzoek tijdens het afnemen van de enquête enkele bijkomstige resultaten op. Na het *face-to-face* of telefonisch beantwoorden van de enquêtevragen is in gesprek gegaan met respondenten over hun perspectief op e-government. Voor de respondenten die de enquête zelfstandig online invulden, bestond de mogelijkheid om vragen of opmerkingen achter te laten. De conclusie die hieruit kan worden getrokken is dat de senioren niet volledig op de hoogte zijn over de diensten die via MijnOverheid digitaal worden aangeboden. Uit dit primaire onderzoek blijkt dat de gebruiksiintentie bij de populatie wel bestaat. De factoren die dat verklaren zijn hier namelijk onderzocht: prestatieverwachting bij alle type diensten, inspanningsverwachting bij digitale transactiediensten en sociale invloed bij informatiediensten. Een concrete aanbeveling is om meer herkenbaarheid te creëren over de mogelijkheden van e-government. Dit geldt voor zowel de senioren die digitaal actief zijn, als voor de senioren die dat minder zijn.

Deze aanbevelingen voor beleid zijn van waarde voor overheidsorganisaties en samenwerkingsverbanden waarin partijen samenkomen die werken aan de verbetering van de digitale overheid. Uit de resultaten van dit kwantitatieve onderzoek kan worden geconcludeerd dat slechts enkele factoren de gebruiksiintentie van e-government verklaren. Om betere beleidsaanbevelingen te kunnen geven, moet dieper worden ingegaan op het onderwerp en meer kennis worden vergaard. Hierom worden in beantwoording op deelvraag 3 “Welke beleidsaanbevelingen kunnen worden gedaan op basis van de resultaten?” in paragraaf 5.3.2. suggesties voor vervolgonderzoek gegeven.

5.3.2. Aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek zijn verschillende keuzes gemaakt op basis van de periode en de omstandigheden waarin de studie werd uitgevoerd. De onderzoeksstrategie heeft consequenties gehad op de resultaten. Om deze reden worden in dit onderdeel aanbevelingen gedaan voor vervolgonderzoek rondom de thema's ‘senioren’ en ‘e-government’.

Om uitspraken te doen over de gebruiksiintentie van e-government, is een selectie gemaakt van drie typen interactie met de overheid. Per type interactie konden respondenten aangeven in hoeverre zij de situaties herkenden. De respondenten die aangaven zich niet in de situatie te kunnen vinden, hebben toch de items over de gebruiksiintentie ingevuld en deze zijn vervolgens allemaal meegenomen in de analyse. Een eerste aanbeveling voor vervolgonderzoek is dan ook om bij een grootschaliger onderzoek deze respondenten uit te sluiten van de analyse. Een andere oplossing is om als antwoordmogelijkheid bij een vignette over participatie toe te voegen ‘Ik zou niet participeren’. Tevens kunnen meerdere vignettes worden gepresenteerd aan de respondenten waarbij zich verschillende situaties voordoen. Voorbeelden hiervan zijn dat de respondenten zich dan inleven in een fictief persoon die een aanvraag bij de gemeente wil doen met betrekking tot huishoudelijke hulp, die de WOZ-waarde van een eigen woning wil opvragen, die een ID-kaart wil verlengen, die een boete moet betalen of die een gezondheidsverklaring voor de verlenging van een rijbewijs moet kopen.

In de wetenschappelijke reflectie zijn interpretaties gegeven aan de resultaten van de factoren vertrouwen en angst, omdat bij verschillende typen diensten de resultaten suggereren dat de hypothesen omgekeerd moeten worden geformuleerd. Het is dus interessant om in verder onderzoek de effecten van vertrouwen en angst op het gebruik van e-government door senioren te bestuderen. Ten eerste is een aanbeveling voor vervolgonderzoek op dit gebied dat eenzelfde kwantitatieve studie deze twee factoren toetst bij senioren, maar dan met andere items en in verschillende situaties. Ten tweede kan kwalitatief vervolgonderzoek zich richten op de achterliggende redenen waarom senioren in Nederland (i) met meer vertrouwen in de overheid minder digitaal participeren dan fysiek en (ii) met meer angst voor e-government juist meer digitale informatiediensten gebruiken.

In de methodologische reflectie is ingegaan op de oververtegenwoordiging van hoogopgeleiden in dit onderzoek. Daarnaast bleken effecten van leeftijd, geslacht en opleidingsniveau niet aanwezig wanneer het ging om de verklarende factoren van e-government. De basale, economische verklaring van de factoren die de gebruiksintentie van e-government verklaren, kan liggen aan de beperking in diversiteit bij de groep onderzochte senioren. Om deze redenen is het interessant om in het vervolg op zoek te gaan naar relevante onderscheidingen binnen de populatie 'senioren'. Sourbati en Loos (2019) stellen dat diverse sociale, culturele en economische variabelen maken dat senioren onderling verschillen. Daarom is een laatste aanbeveling voor vervolgonderzoek op het gebied van digitale inclusie om de factoren te onderzoeken die de gebruiksintentie van e-government onder eerste generatiemigranten senioren te verklaren.

5.4. Epiloog

In dit laatste onderdeel wordt ten eerste de titel van dit onderzoek verder uitgelegd. Ten tweede wordt de anekdote uit het voorwoord aangehaald om zo de meerwaarde van dit onderzoek voor de burger en de ambtenaar te benadrukken. Tot slot worden enkele adviezen geschreven voor toekomstige afstudeerders.

Meerdere keren is in dit onderzoek de term 'digitale inclusie' gebruikt, omdat hier zowel in de literatuur als vanuit het werkveld tijdens mijn stage continu over werd gesproken. Deze term houdt in dat iedereen moet kunnen meedoen. Tijdens het *face-to-face* afnemen van de enquête sprak een van de burgers van schande dat er diensten van de overheid zijn die exclusief online worden aangeboden. Volgens haar wordt dat door senioren als uitsluiting ervaren. Toen ik met een andere 65-plusser over digitale inclusie sprak, zei zij dat "het meer op digitale exclusie begint te lijken, omdat senioren worden uitgesloten". Het contrast tussen exclusie, inclusie en exclusief, gecombineerd met de nadruk op de onderzoekspopulatie, komt allemaal samen in de titel 'Exclusief digitale inclusie: ook voor senioren?'.

In het voorwoord sprak ik over mijn persoonlijke ervaring als klantencontactmedewerker van de Gemeente Gooise Meren. Daar sprak ik met een burger die haar persoonlijke gegevens wilde inzien, maar die niet volgens de gebruikelijke procedure kon worden geholpen bij gebrek aan een e-mailadres. Nu rijst de vraag hoe dit onderzoek deze burger, mijn collega's bij de gemeente en alle andere organisaties die zich bezig houden met de (digitale) overheid, kan helpen om bij te dragen aan inclusie van senioren. Door kennis op te hebben gedaan over de factoren die het gebruik van e-government verklaren, kan beter worden ingespeeld op de manieren om deze groep burgers meer te betrekken. Met behulp van dit onderzoek zijn de 181 geënquêteerde senioren aan het denken gezet over hun visie op de digitale overheid waarmee ambtenaren nu een accuraat beeld hebben opgedaan over de verschillende visies van 65-plussers.

Ter afsluiting van dit onderdeel geef ik toekomstige afstudeerders graag de volgende adviezen mee:

- Kies een onderwerp dat je aanspreekt en waar je meer over wil weten. Reflecterend op dit proces, heeft de keuze voor het onderwerp bijgedragen aan een leuke en leerzame tijd. In de eerste fase van het scriptietraject bevorderde dit het enthousiasme bij het leren over nieuwe theorieën die werden opgedaan rondom een onderwerp waar vanuit intrinsieke motivatie voor is gekozen. Met ‘nieuwe theorieën’ wordt zowel academische literatuur bedoeld als informele gesprekken met experts uit het vakgebied die werden benaderd vanuit de stageorganisatie. In latere fases van het scriptietraject heeft de toewijding aan het onderwerp een bijdrage geleverd aan het plezier tijdens het verzamelen en het verwerken van de data en de nieuwsgierigheid naar de uitkomsten.
- Bereid je voor op onverwachte veranderingen tijdens het proces. Een situatie zoals de uitbraak van COVID-19 dwingt flexibiliteit af en leidt tot het doorvoeren van veranderingen die van grote invloed kunnen zijn op de resultaten. Hiermee wordt bedoeld op het belang van veerkrachtigheid, wat zowel voorafgaand aan als tijdens het proces onmisbaar is. In dit onderzoek is tevens sprake geweest van korte tegenslagen door deze uitbraak en uit persoonlijke ervaring is ‘het roeien met de riemen die je wél hebt’ dan het beste om te doen. Een van deze tegenslagen kwam naar voren tijdens het berekenen van de Cronbach’s Alpha: de factor faciliterende omstandigheden bleek niet betrouwbaar te zijn gemeten. Uiteraard moet vooraf goed worden gekeken naar of de items hetzelfde meten, maar het feit dat de faciliterende omstandigheden niet konden worden meegenomen in de analyse moest worden gerapporteerd. Dit was in de eerste instantie jammer, maar met voldoende veerkracht kon de analyse worden doorgezet.
- Begin direct met het uitzetten van de enquête en met rondbellen om respondenten te werven. Het werven van respondenten heeft in dit onderzoek veel meer tijd gekost dan gepland. Kort na de afkondiging van de intelligente lockdown in Nederland, is de keuze gemaakt om de enquête eerst online via het eigen netwerk en via social media te verspreiden. Het maken van de beslissing om toch respondenten telefonisch en *face-to-face* te benaderen was geen makkelijke, maar achteraf was het beter geweest om dit eerder te doen. Een advies aan toekomstige afstudeerders is om, als je weet dat je uiteindelijk respondenten wil helpen met het invullen, hier al direct mee aan de slag te gaan. Dit bevordert niet alleen het aantal respondenten, maar zorgt ook binnen de steekproef voor een grotere variëteit aan respondenten die minder digitaal vaardig zijn.

Literatuur

- Abad-Alcalá, L., Llorente-Barroso, C., Sánchez-Valle, M., Viñarás-Abad, M. & Pretel-Jiménez, M. (2017). Electronic government and online tasks: Towards the autonomy and empowerment of senior citizens. *El profesional de la información*, 26(1), 34-42.
- Al-Gahtani, S. S., & King, M. (1999). Attitudes, Satisfaction and Usage: Factors Contributing to Each in the Acceptance of Information Technology. *Behaviour and Information Technology*, 18(4), 277-297.
- Alzahrani, L., Al-Karaghoul, W. & Weerakkody, V. (2018). Investigating the impact of citizens' trust toward the successful adoption of e-government: A multigroup analysis of gender, age, and internet experience, *Information Systems Management*, 35(2), 124-146.
- Babbie, E. (2016). *The practice of Social Research* (13e ed.). Boston, de Verenigde Staten: Cengage Learning.
- Bagozzi, R. P., Davis, F. D. & Warshaw, P. R. (1992). Development and test of a theory of technological learning and usage. *Human Relations*, 45(7), 660-686.
- Becker, M. (2019). Privacy in the digital age: comparing and contrasting individual versus social approaches towards privacy. *Ethics Information Technology*, 21, 307-317.
- Bélanger, F. & Carter, L. (2008). Trust and risk in e-government adoption. *The Journal of Strategic Information Systems*, 17(2), 165-176.
- Bloom, E.D., Cannings, D., & Lubet, A. (2015). Global Population Aging: Facts, Challenges, Solutions & Perspectives. *Daedalus*, 144, 80-92.
- Boeije, H. R. (2016). *Analyseren in kwalitatief onderzoek*. Den Haag, Nederland: Boom Lemma.
- Carter, L. & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15, 5-15.
- CBS. (2020, 15 mei). Bevolking; hoogstbehaald onderwijsniveau en onderwijsrichting. Geraadpleegd op 16 juni 2020, van <https://opendata.cbs.nl/#/CBS/nl/dataset/82816NED/table?dl=3948A>.
- Cegarra-Navarro, J. G., Pachón, J. R. C. & Cegarra, J. L. M. (2012). E-government and citizen's engagement with local affairs through e-websites: The case of Spanish municipalities. *International Journal of Information Management* 32(5), 469-478.
- Chen, K. & Chan, A. H. S. (2014). Gerontechnology acceptance by elderly Hong Kong Chinese: a senior technology acceptance model (STAM). *Ergonomics*, 57(5), 635-652.
- Czaja, S. J., Charness, N., Fisk, A. D., Hertzog, C., Nair, S. N., Rogers, W. A. & Sharit, J. (2006). Factors predicting the use of technology: Findings from the Center for Research and Education on Aging and Technology Enhancement. *Psychology and Aging*, 21(2), 333-352.
- Dannefer, D. (1988). 'What's in a name? An account of the neglect of variability in the study of ageing', in: J.E. Birren & V.L. Bengtson (red.), *Emergent theories of ageing*. New York: Springer.

- Davis, F. D. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *MIS Quarterly*, 13(3), 319–340.
- Deursen, A. J. van & Helsper, E. J. (2015). A nuanced understanding of Internet use and non-use among the elderly. *European Journal of Communication*, 30(2), 171-187.
- Field, A. (2013). *Discovering Statistics Using IBM SPSS Statistics*. London: SAGE.
- Frederiksen, M. (2014). Relational trust: Outline of a Bourdieusian theory of interpersonal trust. *Journal of Trust Research*, 4(2), 167–192.
- Gaskin, J. (2012). SEM Series Part 2: Data Screening. Gaskination's Statistics. <https://www.youtube.com/watch?v=1KuM5e0aFgU>.
- Gier, J. de (2019). IT Governance of Dutch Municipalities and Digital Information Management. *New Review of Information Networking*, 23(1–2), 36–46.
- Hassan, L. M., Shiu, E. & Shaw, D. (2016). Who Says There is an Intention–Behaviour Gap? Assessing the Empirical Evidence of an Intention–Behaviour Gap in Ethical Consumption. *Journal of Business Ethics*, 136, 219-236.
- Helsper, E. J. & Reisdorf, B. C. (2013). A quantitative examination of explanations for reasons for Internet nonuse. *Cyberpsychology, Behavior, and Social Networking*, 16(2), 94-99.
- Heres, J., Mante-Meijer, E.A., Turk, T. & Pierson, J. (2005). ‘Adoption of ICTs: A proposed framework’, in: E.A. Mante-Meijer & L. Klamer (red.), *ICT capabilities in action: What people do*. Luxemburg: Office for Official Publications of the European Communities.
- Homburg, V. M. F., Moody, R. F. I., Yang, Q. & Bekkers, V. J. J. M. (2020). Adopting microblogging solutions for interaction with government: survey results from Hunan province, China. *International Review of Administrative Sciences*, 0(0), 1-19.
- Horst, M., Kuttschreuter, M. & Gutteling, J. M. (2007). Perceived usefulness, personal experiences, risk perception and trust as determinants of adoption of e-government services in The Netherlands. *Computers in Human Behavior*, 23(4), 1838-1852.
- Kiers, H. A. L. & Smilde, A. K. (2007). A comparison of various methods for multivariate regression with highly collinear variables. *Statistical Methods and Applications*, 16, 193-228.
- Kundu, S. & Sundara Rayan, C. R. (2017). Word of Mouth: A Literature Review. *International Journal of Economics & Management Sciences*, 6(6), 467-475.
- Lee, B., Chen, Y. & Hewitt, L. (2011). Age differences in constraints encountered by older adults in their use of computers and the Internet. *Computers in Human Behavior*, 27(3), 1231-1237.
- Loos, E. F. (2012). Senior citizens: Digital immigrants in their own country? *Observatorio (OBS*) Journal*, 6(1), 1-23.

- Loos, E. F. (2013). Designing for dynamic diversity: Representing various senior citizens in digital information sources. *Observatorio (OBS*) Journal*, 7(1), 21-45.
- Nationale Ombudsman. (2019, 26 augustus). *Houd het simpel*. Geraadpleegd op 25 februari 2020, van <https://www.nationaleombudsman.nl/system/files/onderzoek/Rapport%202019046%20Houd%20het%20simpel.pdf>.
- NL DIGIbeter. (2018). *Digitale inclusie*. Geraadpleegd op 5 februari 2020, van <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/toegankelijkheid/kamerbrief-digitale-inclusie/>.
- NL DIGIbeter. (2019). *Agenda Digitale Overheid*. Geraadpleegd op 5 februari 2020, van <https://www.digitaleoverheid.nl/nieuws/agenda-digitale-overheid-geactualiseerd-nl-digibeter-2019/>.
- Powell, A., Williams, C. K., Bock, D. B., Doellman, T. & Allen, J. (2012). e-Voting intent: A comparison of young and elderly voters. *Government Information Quarterly*, 29(3), 361-372.
- Prensky, M. (2001). Digital Natives, Digital Immigrants. *On the horizon*, 9(5), 1-6.
- Rana, N. P., Dwivedi, Y. K., Williams, M. D. & Weerakkody, V. (2016). Adoption of online public grievance redressal system in India: Toward developing a unified view. *Computers in Human Behavior* 59, 265-282.
- Razak, F. Z. B. A., Kasim, N. M. B. & Harun, S. A. B. (2018). Relationship between service quality and e-government acceptance: The role of gender as a moderator. *Global Business and Management Research*, 10(3), 859.
- Rijksoverheid. (2020). *Kan de communicatie met de overheid straks alleen nog maar digitaal?* Geraadpleegd op 5 januari 2020, van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/digitale-overheid/vraag-en-antwoord/kan-de-communicatie-met-de-overheid-straks-alleen-nog-maar-digitaal>.
- Roessler, B. (2009). De glazen samenleving en de waarde van privacy. *Filosofie & Praktijk*, 30(5), 20- 29.
- Scheerder, A. J. (2019). *Inevitable inequalities? Exploring Differences in Internet Domestication Between Less and Highly Educated Families*. Enschede: University of Twente.
- Sourbati, M. & Loos, E.F. (2019). Interfacing age: Diversity and (in)visibility in digital public service. *Journal of digital media & policy*, 10(3), 275-293.
- Steiner, P. M., Atzmüller, C. & Su, D. (2016). Designing Valid and Reliable Vignette Experiments for Survey Research: A Case Study on the Fair Gender Income Gap. *Journal of Methods and Measurement in the Social Sciences*, 7(2), 52-94.
- Tweede Kamer der Staten-Generaal. (2020). *Update Vereist*. Geraadpleegd op 29 mei 2020, van https://www.tweedekamer.nl/sites/default/files/atoms/files/eindrapport_tijdelijke_commissie_digitale_toekomst_tweede_kamer_der_staten-generaal.pdf.

- Venkatesh, V., Morris, M. G., Davis, G. B., & Davis, F. D. (2003). User Acceptance of Information Technology: Toward a Unified View. *MIS Quarterly*, 27, 425-478.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y., Hu P. J. H. & Brown, S. A. (2011). Extending the two-stage information systems continuance model: Incorporating UTAUT predictors and the role of context. *Information Systems Journal*, 21(6), 527-555.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. & Xu, X. (2012). Consumer acceptance and use of information technology: extending the unified theory of acceptance and use of technology. *MIS Quarterly*, 36(1), 157-178.
- Venkatesh, V. & Sykes, T. A. (2013). Digital divide initiative success in developing countries: A longitudinal field study. *Information Systems Research*, 24(2), 239-260.
- Venkatesh, V., Thong, J. Y. L., Chan, F. K. Y. & Hu, P. J. H. (2016). Managing Citizens' Uncertainty in EGovernment Services: The Mediating and Moderating Roles of Transparency and Trust. *Information Systems Research*, 27(1), 87-111.
- Verhue, D. & Mol, P. (2019). Digitale inclusie: Een onderzoek naar digitale vaardigheden en behoefte aan ondersteuning.
- Verschuren, P. & Doorewaard, H. (2015). *Het ontwerpen van een onderzoek* (5de editie). Den Haag, Nederland: Boom Lemma.
- Wallander, L. (2009). 25 years of factorial surveys in sociology: A review. *Social Science Research*, 38(3), 505-520.
- Wilson VanVoorhis, C. R. & Morgan, B. L. (2007). Understanding Power and Rules of Thumb for Determining Sample Sizes. *Tutorials in Quantitative Methods for Psychology*, 3(2), 43-50.

Bijlage I – Enquête

Hartelijk dank dat u tien minuten de tijd neemt om deel te nemen aan dit onderzoek! Mijn afstudeerscriptie richt zich op het gebruik van digitale overheidsdienstverlening door 65-plussers in Nederland. Met het invullen van deze enquête helpt u de wetenschap vooruit met meer inzicht in hoe de overheid u digitaal kan bedienen met handige informatie en passende ondersteuning.

De informatie die u in deze enquête verstrekt is volledig anoniem. Na het verwerken van de data worden de ingevulde vragenlijsten verwijderd. De enquête zal niet worden gebruikt voor ander onderzoek, noch met anderen worden gedeeld. U bent vrij om op ieder moment af te zien van het invullen van de enquête.

Wat is uw leeftijd?

- ... (jaartal)

In deze enquête wordt continu verwezen naar ‘digitale overheidsdienstverlening’. Daarmee worden de diensten bedoeld die overheidsinstanties online aanbieden, zoals de mogelijkheid om via MijnOverheid persoonlijke gegevens in te zien, belastingaangifte te doen, een afspraak te maken of een zorgaanvraag te doen. De vragen zijn zo neergeschreven dat als u geen gebruik maakt van digitale overheidsdienstverlening, u wel antwoord kan geven. Mocht er toch een vraag voorbij komen die minder op u van toepassing is, vul dan zo goed mogelijk in wat u zou doen.

Geef aan in hoeverre de volgende stellingen voor u gelden.

- Ik verwacht dat digitale overheidsdienstverlening handig kan werken voor mij (PE1)
- Door digitale overheidsdienstverlening te gebruiken, verwacht ik mijn persoonlijke zaken efficiënter af te handelen (PE2)
- Naar mijn verwachting is het gebruiken van digitale overheidsdienstverlening makkelijk voor mij (PE3)
- Ik kan mijzelf gemakkelijk wegwijs maken met digitale systemen (EE1)
- Ik verwacht dat het voor mij makkelijk is om te leren hoe gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening (EE2)
- Het lijkt mij de moeite waard om te leren hoe ik met digitale overheidsdienstverlening moet werken (EE3)
- Adviezen van mensen in mijn directe sociale omgeving neem ik ter harte (SI1)
- Mensen in mijn directe sociale omgeving vinden dat ik gebruik moet maken van digitale overheidsdienstverlening (SI2)
- Mensen die belangrijk voor mij zijn enthousiasmeren mij om digitale overheidsdienstverlening te gebruiken (SI3)
- Ik ben lichamelijk in staat om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening (FCI1)
- Ik ervaar leeftijd-gerelateerde functiebeperkingen bij het gebruik maken van digitale overheidsdienstverlening (FCI2)
- Ik heb nodige hulpbronnen (computer, internetverbinding) beschikbaar om gebruik te maken van digitale overheidsdienstverlening (FCE1)
- Als ik hulp nodig heb met digitale overheidsdienstverlening, dan kan ik die vinden in mijn directe omgeving (FCE2)

- Ik denk dat ik de overheid kan vertrouwen (TR1)
- Naar mijn mening is de overheid betrouwbaar (TR2)
- Ik vertrouw erop dat de overheid mijn belangen in het oog houdt (TR3)
- Ik ben bang dat als ik in het systeem per ongeluk op de verkeerde knop druk, ik veel informatie kan verliezen (AN1)
- Digitale overheidsdienstverlening is voor mij enigszins intimiderend (AN2)
- Uit angst voor het maken van fouten die ik niet kan corrigeren, aarzel ik om digitale overheidsdienstverlening te gebruiken (AN3)

Lees de volgende situatie en geef daarna aan in hoeverre u het eens bent met de uitspraken.

Anna krijgt van de Belastingdienst het bericht dat ze aangifte inkomstenbelasting moet doen. Anna weet dat ze dit kan doen door papieren in te vullen en op te sturen of door digitaal haar gegevens in te vullen en aan te vullen op de website van de Belastingdienst. Anna overweegt beide opties en kiest ervoor om haar belastingaangifte via de website van de Belastingdienst te doen.

(Twee items met betrekking tot herkenbaarheid)

- Deze situatie is realistisch (Vignette1R1)
- Ik kan me voorstellen dat ik net als Anna een keuze moet maken tussen het doen van aangifte op papier en aangifte via de website (Vignette1R2)

(Drie items met betrekking tot gebruiksintentie)

- Ik zou in deze situatie hetzelfde handelen als Anna (Vignette1ItU1)
- Als ik Anna was, zou ik ook aangifte hebben gedaan via de website (Vignette1ItU2)
- Ik denk dat ik zou doen wat Anna deed als mij werd gevraagd om belastingaangifte te doen (Vignette1ItU3)

Marco leest in een lokaal krantje dat er binnenkort rioolwerkzaamheden worden uitgevoerd. Dit betekent dat de straat waarin hij woont, zal worden afgesloten. Marco vraagt zich af wat dit betekent voor de mogelijkheden om een auto te parkeren in de straat. In de krant staat dat het mogelijk is om meer informatie te verkrijgen door de website van de gemeente te raadplegen of door de projectleider te bellen. Zowel het webadres als het telefoonnummer van de projectleider staan vermeld. Marco twijfelt even en besluit dan op de website van de gemeente op zoek te gaan naar informatie over parkeergelegenheid tijdens de werkzaamheden.

(Twee items met betrekking tot herkenbaarheid)

- Deze situatie is realistisch (Vignette2R1)
- Ik kan me voorstellen dat ik net als Marco een keuze moet maken tussen het telefonisch en via een website opzoeken van informatie (Vignette2R2)

(Drie items met betrekking tot gebruiksintentie)

- Ik zou in deze situatie hetzelfde handelen als Marco (Vignette2ItU1)
- Als ik Marco was, zou ik ook via de website informatie opzoeken (Vignette2ItU2)
- Ik denk dat ik zou doen wat Marco deed als ik meer zou willen weten over de werkzaamheden (Vignette2ItU3)

Het plein waar Marijn aan woont wordt binnenkort heringericht en de bewoners wordt gevraagd om ideeën aan te leveren over hoe het plein er in de toekomst uit zou moeten zien. Volgende week donderdag houdt de wethouder een online chatsessie waarin zij mensen uitnodigt om mee te denken over de herinrichting van het plein. Een dag later is er een inloopbijeenkomst in de bibliotheek waarin bewoners kunnen inspreken. Marijn wil heel graag meedenken, is beschikbaar op beide dagen en kiest ervoor om op de donderdag met de online chatsessie mee te doen.

(Twee items met betrekking tot herkenbaarheid)

- Deze situatie is realistisch (Vignette3R1)
- Ik kan me voorstellen dat ik net als Marijn een keuze moet maken tussen een online chatsessie met de wethouder en het bijwonen van een inspraaksessie in een bibliotheek (Vignette3R2)

(Drie items met betrekking tot gebruiksintentie)

- Ik zou in deze situatie hetzelfde handelen als Marijn (Vignette3ItU1)
- Als ik Marijn was, zou ik ook via een chatsessie mijn ideeën naar voren hebben gebracht (Vignette3ItU2)
- Ik denk dat ik zou doen wat Marijn deed als ik mijn ideeën over het plein naar voren zou willen brengen (Vignette3ItU3)

Algemeen:

Wat is uw woonplaats? ..., wil ik niet zeggen

Wat is uw geslacht? Man, vrouw, anders, wil ik niet zeggen

Hoogst afgeronde opleiding: basisschool, middelbare school, mbo, hbo, wo (bachelor/kandidaatsexamen), wo (master/drs/meester/ingenieur), anders, wil ik niet zeggen

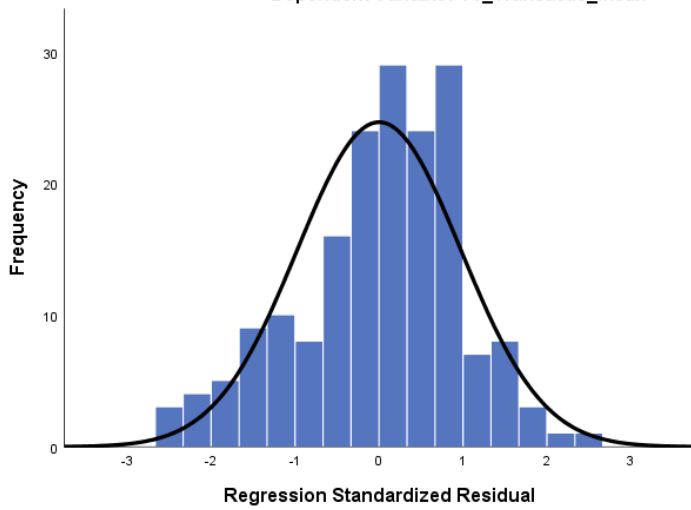
Bijlage II – Statistiek

Vignette 1

Histogram

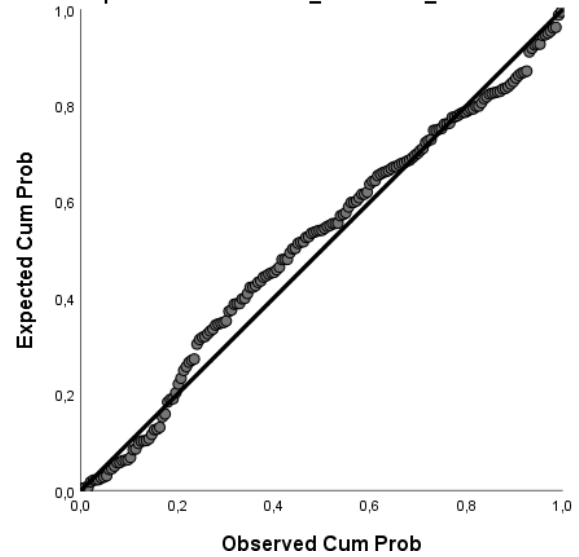
Dependent Variable: V1_Transactie_mean

Mean = -4,60E-16
Std. Dev. = 0,975
N = 181



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: V1_Transactie_mean

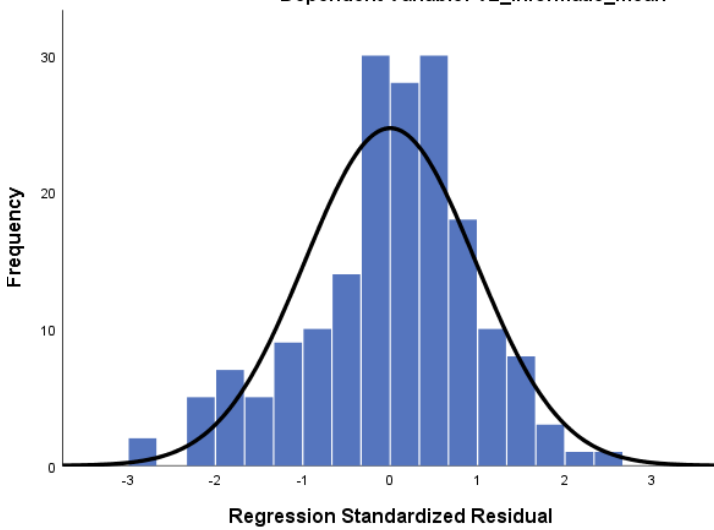


Vignette 2

Histogram

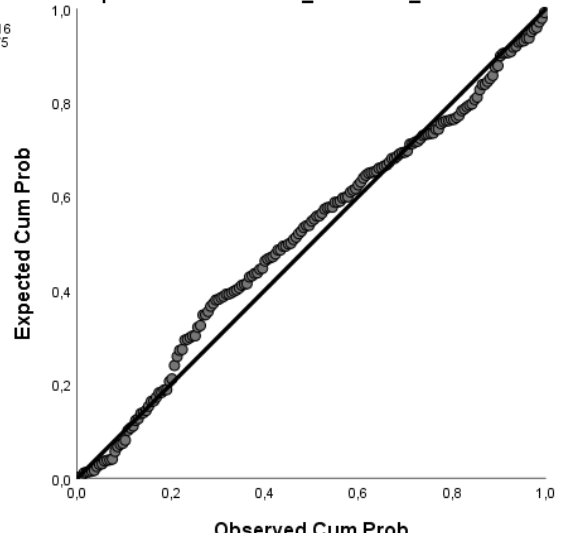
Dependent Variable: V2_Informatie_mean

Mean = -4,52E-16
Std. Dev. = 0,975
N = 181



Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: V2_Informatie_mean

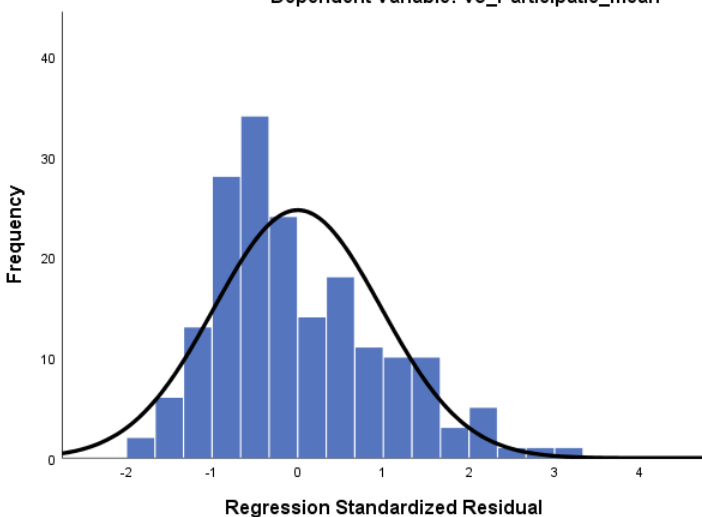


Vignette 3

Histogram

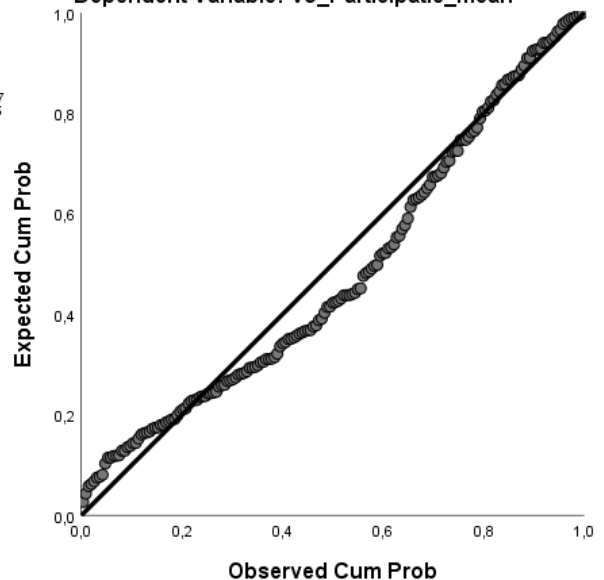
Dependent Variable: V3_Participatie_mean

Mean = -7,76E-17
Std. Dev. = 0,975
N = 181

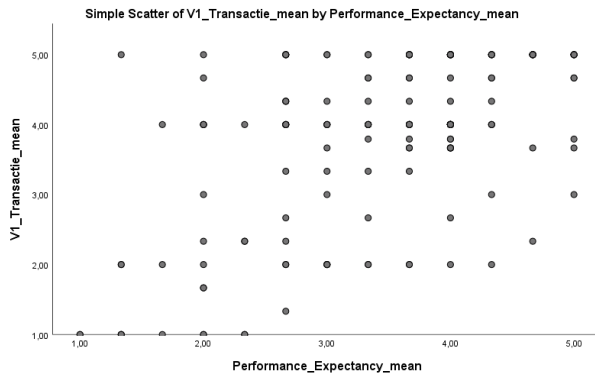


Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

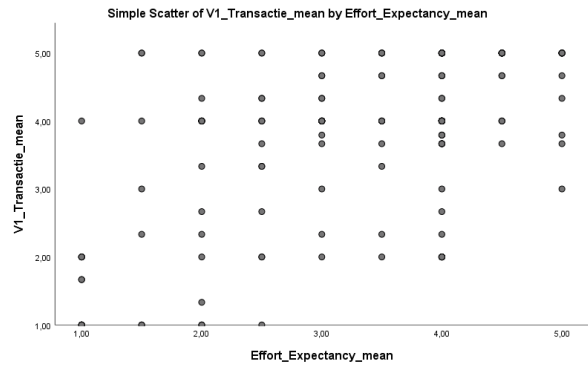
Dependent Variable: V3_Participatie_mean



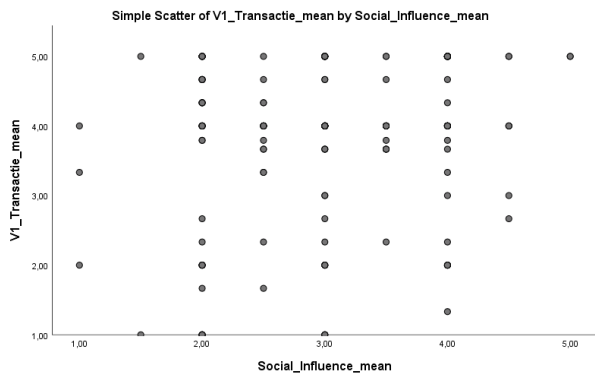
V1: PE



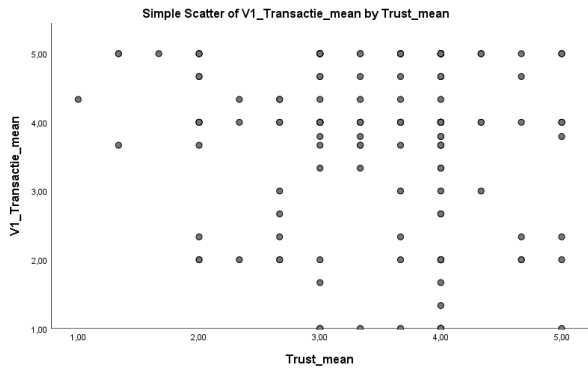
EE



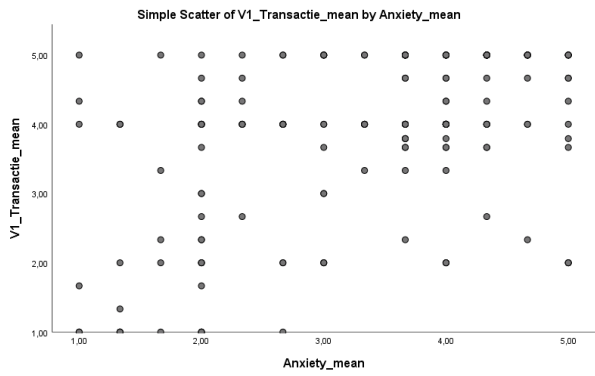
SI



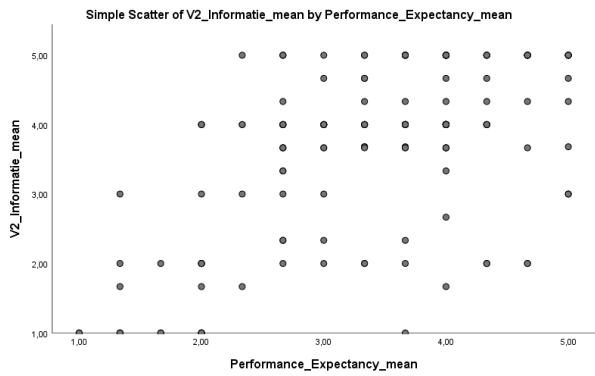
TR



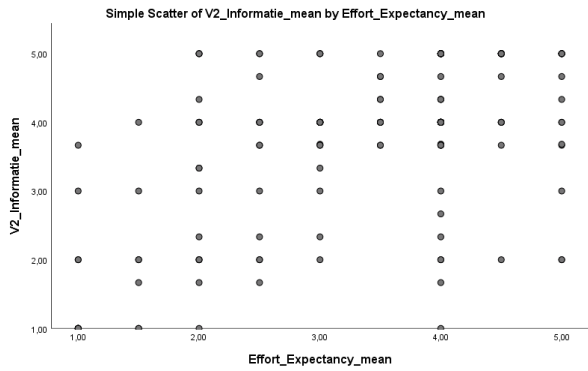
AN



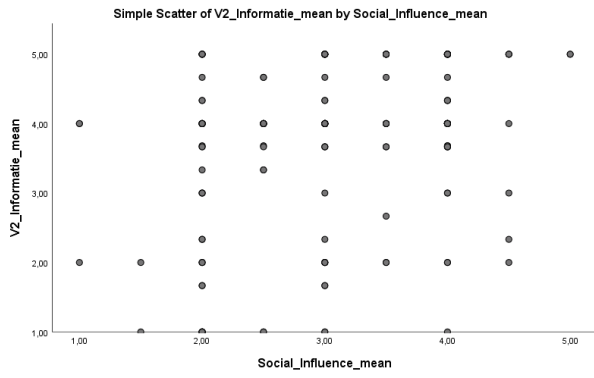
V2: PE



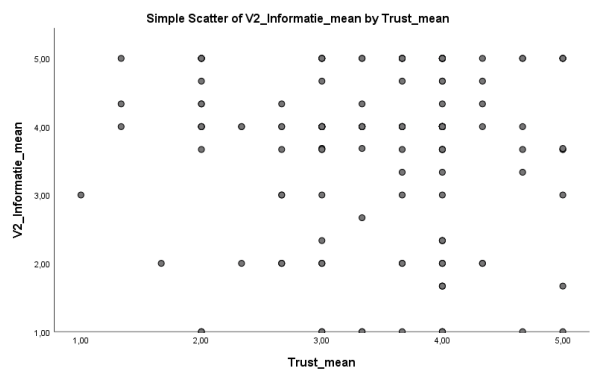
EE



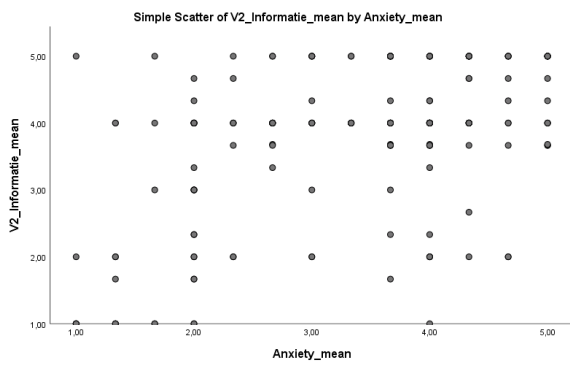
SI



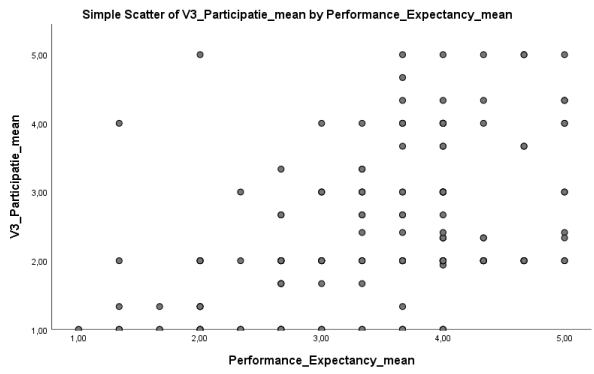
TR



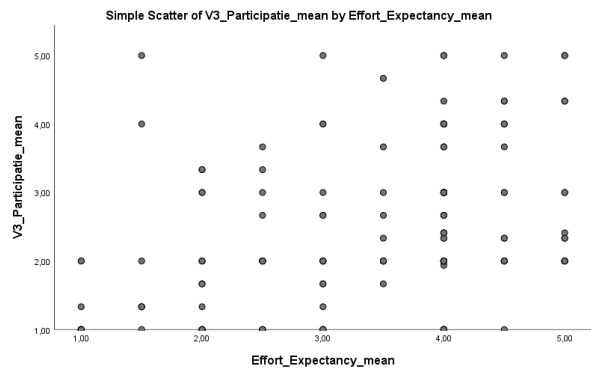
AN



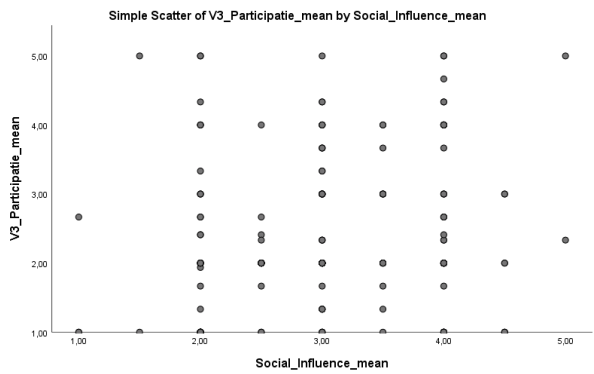
V3: PE



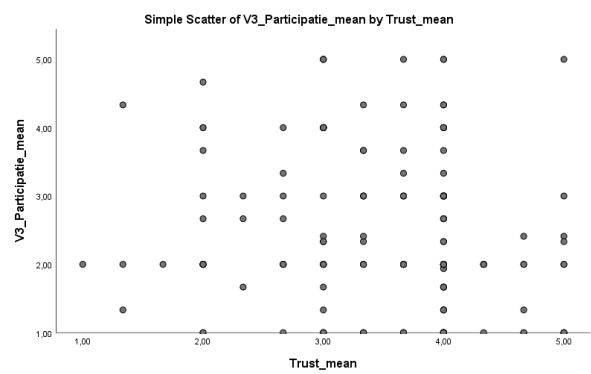
EE



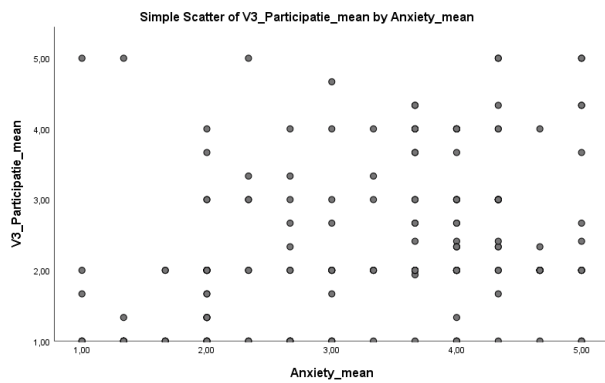
SI



TR



AN



Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,716	,980		6,856	,000		
	Leeftijd	-,038	,013	-,226	-3,033	,003	,975	1,025
	Wat is uw geslacht?	-,214	,176	-,092	-1,216	,226	,958	1,043
	Opl	,418	,182	,173	2,292	,023	,949	1,054
2	(Constant)	1,464	1,114		1,315	,191		
	Leeftijd	-,002	,012	-,011	-,161	,872	,816	1,225
	Wat is uw geslacht?	,013	,156	,005	,081	,936	,881	1,135
	Opl	,195	,161	,081	1,213	,227	,887	1,128
	Performance_Expectancy_mean	,338	,152	,277	2,229	,027	,257	3,895
	Effort_Expectancy_mean	,204	,135	,193	1,513	,132	,244	4,101
	Social_Influence_mean	,143	,096	,102	1,492	,138	,852	1,174
	Trust_mean	-,097	,090	-,068	-1,069	,286	,974	1,026
Anxiety_mean	,124	,106	,119	1,178	,241	,388	2,577	

a. Dependent Variable: V1_Transactie_mean

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	6,811	,972		7,007	,000		
	Leeftijd	-,045	,012	-,264	-3,571	,000	,975	1,025
	Wat is uw geslacht?	-,067	,174	-,029	-,385	,701	,958	1,043
	Opl	,455	,181	,189	2,517	,013	,949	1,054
2	(Constant)	,590	1,048		,563	,574		
	Leeftijd	-,005	,011	-,031	-,479	,633	,816	1,225
	Wat is uw geslacht?	,209	,147	,089	1,420	,158	,881	1,135
	Opl	,225	,151	,093	1,482	,140	,887	1,128
	Performance_Expectancy_mean	,336	,143	,274	2,350	,020	,257	3,895
	Effort_Expectancy_mean	,122	,127	,115	,964	,337	,244	4,101
	Social_Influence_mean	,236	,090	,167	2,608	,010	,852	1,174
	Trust_mean	-,035	,085	-,025	-,416	,678	,974	1,026
Anxiety_mean	,263	,099	,251	2,644	,009	,388	2,577	

a. Dependent Variable: V2_Informatie_mean

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.	Collinearity Statistics	
		B	Std. Error	Beta			Tolerance	VIF
1	(Constant)	3,802	,936		4,063	,000		
	Leeftijd	-,023	,012	-,148	-1,939	,054	,975	1,025
	Wat is uw geslacht?	,016	,168	,008	,098	,922	,958	1,043
	Opl	,429	,174	,191	2,465	,015	,949	1,054
2	(Constant)	,392	1,139		,344	,731		
	Leeftijd	,005	,012	,032	,423	,673	,816	1,225
	Wat is uw geslacht?	,224	,160	,103	1,398	,164	,881	1,135
	Opl	,234	,165	,104	1,419	,158	,887	1,128
	Performance_Expectancy_mean	,384	,155	,337	2,476	,014	,257	3,895
	Effort_Expectancy_mean	,001	,138	,001	,008	,994	,244	4,101
	Social_Influence_mean	,014	,098	,011	,142	,888	,852	1,174
	Trust_mean	-,216	,093	-,163	-2,338	,021	,974	1,026
Anxiety_mean	,152	,108	,155	1,403	,163	,388	2,577	

a. Dependent Variable: V3_Participatie_mean