

Publieke waardecreatie binnen de digitale dienstverlening



Een mixed methods onderzoek naar factoren die van invloed zijn op de publieke waardecreatie binnen een e-governance initiatief

Nanxi Zheng

513610sz@eur.nl

Erasmus School of Social and Behavioural Sciences

Erasmus Universiteit Rotterdam

Scriptiebegeleider: prof. dr. ing. G. Teisman

Tweede lezer: dr. J.J. Willems

09-08-2020

Aantal woorden: 19963

Voorwoord

Voor u ligt mijn masterscriptie ter afronding van mijn master Governance en Management van Complexe Systemen aan de Erasmus Universiteit te Rotterdam. Het afronden hiervan doet mij beseffen dat mijn tijd als student ook hiermee komt te eindigen. Drie jaar geleden was ik bezig met het afronden van mijn bachelor Chinastudies. Ik had echter het gevoel dat ik met deze studie niet direct iets kon bijdragen aan de maatschappij. Na veel onderzoek ben ik gestart met de premaster en master bestuurskunde. Deze twee jaren kenmerkt zich met veel hard werken en ook veel kennis en inzichten opdoen. Ik ben erg blij dat ik voor deze studie heb gekozen en kijk er met een trotse en blije blik hierop terug. Deze studie heeft mij een volgende stap gegeven om waarde te kunnen creëren voor de maatschappij.

Het schrijven van mijn masterscriptie en het afronden van mijn studie was niet mogelijk geweest zonder de steun van familie, vrienden, collega's en docenten. Allereerst wil ik graag mijn scriptiebegeleider dr. Geert Teisman bedanken voor zijn begeleiding en zijn wijze en deskundige inzichten in deze periode. Als tweede wil ik graag mijn stagebegeleidster Laura van Dongen bedanken voor haar begeleiding binnen gemeente Rotterdam en dat zij altijd mee wilde denken met het onderzoek. Tot slot wil ik graag mijn vriend Simon in het bijzonder bedanken. Dankzij zijn steun, feedback en motiverende woorden heb ik deze scriptie tot een goed einde kunnen brengen.

Ik wens u veel leesplezier toe.

Nanxi Zheng, augustus 2020

Samenvatting

In deze scriptie is onderzoek gedaan naar factoren die van invloed zijn op de publieke waardecreatie in de context van een e-governance initiatief, namelijk de Sociale Kaart van Rotterdam. We leven in een periode waarin de overheid zich geleidelijk terugtrekt en meer regie over laat aan de burgers zelf. Om de burgers hierbij een handje te helpen, hebben verschillende gemeenten en organisaties een Sociale Kaart ontwikkeld. Eén van deze gemeenten is de gemeente Rotterdam. Middels de Sociale Kaart kunnen burgers en organisaties zorg- en welzijnsactiviteiten opzoeken in het sociale domein. Hoewel de gemeente als doel heeft om publieke waarde te creëren, blijkt dit in realiteit toch niet zo makkelijk te zijn. Zo heeft de Sociale Kaart van Rotterdam volgens de medewerkers van de gemeente een laag bezoekersaantal en blijkt dat veel gebruikers de Sociale Kaart te verlaten zonder er gebruik van te maken. Enkele ambtenaren rondom de SK vragen zich af of de website meer waarde kan creëren. In dit onderzoek zal daarom de volgende onderzoeksvraag worden behandeld:

Welke factoren verklaren waarom er maar beperkt publieke waarde wordt gecreëerd met e-governance initiatieven zoals de Sociale Kaart van Rotterdam en waarom is de gecreëerde waarde er elders wel?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, is er in dit onderzoek een mixed method strategie gebruikt. Er is begonnen met het uitzetten van een theoretisch kader. Binnen dit kader is als eerst beschreven hoe new public governance steeds dominanter wordt binnen de publieke sector. We werken steeds meer in netwerken en daardoor hebben publieke organisaties ook andere actoren nodig om hun doelen te kunnen realiseren. Hierna is gekeken naar het begrip e-governance. E-governance wordt steeds vaker toegepast binnen de overheid om diensten aan te bieden of informatie te verschaffen aan burgers en organisaties. E-governance zou kunnen helpen binnen een netwerk om inter- en intraorganisationale samenwerking te bevorderen. Ook kan het zorgen voor een betere samenwerking tussen publieke en niet-publieke actoren zoals bedrijven en burgers (Navarra & Cornford, 2012). Vervolgens is er middels verscheidene wetenschappelijke literatuur beschreven welke factoren belangrijk zijn bij publieke waardecreatie. Hierbij is er vanuit de vraagkant en aanbodkant van e-governance gekeken. De vraagkant beschrijft hoe

burgers en organisaties (het publiek) publieke waarde van een e-governance initiatief ervaren. De aanbodkant beschrijft daarentegen hoe publieke waarde gecreëerd wordt door publieke organisaties. Uiteindelijk zijn zowel de vraag- als aanbodkant geanalyseerd. De vraagkant is geanalyseerd via een multiple regressieanalyse. De aanbodkant is geanalyseerd door het coderen van de interviews.

Uiteindelijk zijn er meerdere resultaten uit het onderzoek naar voren gekomen:

1. Vanuit de kwantitatieve analyse blijkt dat de Sociale Kaart niet al te hoog scoort op publieke waarde (gemiddeld 2.83 van de 5). Dit komt vooral doordat de Sociale Kaart slecht scoort op het nut en de kwaliteit van de dienst en informatie. Omtrent nut vinden respondenten de Sociale Kaart een niet handig middel om informatie op te vragen en daardoor helpt het hen niet bij het nemen van een beslissing. Omtrent de kwaliteit verschaft de Sociale Kaart niet altijd de juiste informatie waarnaar respondenten op zoek zijn. Daarnaast helpt de SK overwegend slecht bij het begrijpen of oplossen van een probleem van de gebruiker.
2. Binnen het kwantitatieve onderzoek hebben zowel burgers en professionals de vragenlijst ingevuld. Uit de analyse blijkt dat de professionals een hogere publieke waarde ervaren dan de burgers. Deze professionals lijken de waarde van de Sociale Kaart meer in te zien. Binnen het kwalitatieve onderzoek blijkt ook dat organisaties vaak als primaire doelgroep wordt gezien in plaats van burgers. Dit betekent dat er bij de Sociale Kaart meer publieke waarde wordt geleverd aan de organisaties en de professionals daarbinnen. De focus dient hierdoor meer gericht te zijn op deze organisaties, zodat zij de juiste hulp kunnen bieden aan de burgers.
3. In vergelijking met andere Sociale Kaarten is de Sociale Kaart van Rotterdam nog relatief terughoudend. Er wordt vooral gewacht op de intentie van andere stakeholders of burgers voordat er verandering komt. Bij andere Sociale Kaarten is er echter een actievere houding waargenomen.
4. Binnen andere Sociale Kaarten wordt er meer gebruik gemaakt van boundary spanning dan bij de Sociale Kaart van Rotterdam. Boundary spanning slaat op het idee dat er verbindingen gemaakt dient te worden met externe en interne betrokken actoren. Bij andere Sociale Kaarten komt deze verbinding tot uiting

door langs te gaan bij organisaties, actief op zoek te gaan naar nieuwe organisaties en het organiseren van activiteiten met organisaties.

5. Verschillende andere Sociale Kaarten zien de Sociale Kaart als meer dan alleen een website. Voor deze respondenten dient de Sociale Kaart als een grote database. Deze databases bevatten een uitgebreide verzameling aan data die relevant zijn voor de Sociale Kaart. Hierdoor kunnen deze Sociale Kaarten als een bronbestand fungeren waarin data verzameld wordt die voor veel verschillende stakeholders bruikbaar kan zijn. Deze data zouden vervolgens gedeeld kunnen worden om de dienstverlening van deze stakeholders te verbeteren.
6. Uiteindelijk draait het bij de Sociale Kaart om informatie. Vanuit zowel de interviews als de vragenlijst komt echter naar voren dat de kwaliteit van de informatie laag is. Informatie dient daardoor effectiever aangeboden en verspreid te worden vanuit de Sociale Kaart. Hiervoor dient er nagegaan te worden welke informatie actueel en relevant is voor de gebruikers.

Inhoudsopgave

Voorwoord	1
Samenvatting.....	2
1. Inleiding	8
1.2 Aanleiding.....	8
1.3 Probleem- en doelstelling	9
1.4 Wetenschappelijke relevantie	10
1.5 Maatschappelijke relevantie	11
1.6 Leeswijzer	11
2. Theoretisch kader	12
2.1 Van government naar governance	12
2.2 New Public Governance in de praktijk: e-governance	13
2.3 Publieke waarde.....	14
2.4 E-governance en publieke waarde	15
2.4.1 Publieke waardecreatie vanuit de aanbodkant.....	16
2.4.2 Publieke waardecreatie vanuit de vraagkant.....	21
3. Methodologie	26
3.1 Inleiding	26
3.2 dataverzamelmethode	26
3.3 Selectie van respondenten	27
3.4 Operationalisering van variabelen	28
3.5 Validiteit en betrouwbaarheid	30
3.5.1 Betrouwbaarheid	30
3.5.2 Interne validiteit	30
3.5.3 Externe validiteit.....	31
4. Analyse kwantitatief onderzoek	32
4.1 Data beschrijving	32
4.2 Modelassumpties multipele lineaire regressie	34
4.2.1 Eerste assumptie: Lineaire relaties tussen X'en en Y	34
4.2.2 Tweede assumptie: Geen multicollineariteit.....	35
4.2.3 Derde assumptie: Een normale verdeling van de residuen	35
4.2.4 Vierde assumptie: homoscedasticiteit	36
4.3 Multipele lineaire regressieanalyse	37
4.3.1 Hypothese 1: <i>Er is een direct verband tussen het nut dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.</i>	40

4.3.2 Hypothese 2: <i>Er is een direct verband tussen het gemak dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.</i>	40
4.3.3 Hypothese 3 en 4: <i>Er is een direct verband tussen de kwaliteit van een e-governance dienst en de waarde van de dienst.</i>	41
4.3.4 Hypothese 5: <i>De waarde van een dienst neemt toe wanneer de dienst persoonlijk contact tussen gebruiker en ambtenaar voorkomt.</i>	42
4.3.5 Hypothese 6: <i>Er is een direct verband tussen het vertrouwen in de werking van de e-governance dienst en de waarde van de dienst.</i>	42
4.4 Samenvatting kwantitatieve analyse	43
5. Analyse kwalitatief onderzoek	44
5.1 Invloedrijke factoren vanuit de publieke dienstverlening	45
5.1.1 Efficiëntie	45
5.1.2 Effectiviteit.....	46
5.1.3 De kwaliteit van de dienstverlening en informatie	47
5.2 Invloedrijke factoren vanuit het bestuur	47
5.2.1 De uitvoerende administratie en de politiek	47
5.2.2 Boundary spanning leiderschap	48
5.3 Gebruikersoriëntatie	49
5.3.1 Publiek-private interactie	49
5.3.2 Het benutten van data	51
5.4 Overzicht kwalitatieve analyse	52
6. Discussie	54
6.1 De invloed van rol en geslacht bij publieke waarde.....	54
6.2 Invloedrijke factoren op publieke waardecreatie vanuit de vraagkant	55
6.3 De ervaring van medewerkers van de Sociale Kaart.....	56
6.4 Hoe vullen kwantitatief en kwalitatief elkaar aan?	60
7. Conclusie en aanbevelingen.....	62
7.1 Reflectie op het onderzoek.....	62
7.2 Beantwoording van de deelvragen	63
7.3 Beantwoording van de hoofdvraag.....	69
8. Literatuurlijst	70
9. Appendices.....	79
Appendix 1: Operationalisering van de vragenlijst.....	79
Appendix 2: De vragenlijst gemeten a.d.h.v. een Likert schaal (1 t/m 5).....	84
Appendix 3: Operationalisering van de interviews.....	93
Appendix 4: Het interviewprotocol	98

Appendix 5. Respondenten overzicht kwalitatief interviews	100
Appendix 6. Scatterplots van de variabelen	100
Appendix 7 Levene's test	102
Appendix 8. De beschrijving van de verschillende Sociale Kaarten	103
Appendix 9. Transcripten kwalitatieve interviews	104

1. Inleiding

Het internetgebruik in Nederland is in de laatste tientallen jaren gegroeid (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2018). Nederland is koploper in Europa wat betreft internettoegang. In 2017 had 98 procent van de Nederlandse huishoudens thuis toegang tot het internet (Centraal Bureau voor de Statistiek, 2018). Overheden proberen op deze trend in te spelen door meer diensten online aan te bieden en door online interactie te zoeken met burgers. Ze verwachten dat dit goedkoper, sneller en doelmatiger is dan traditionele middelen van dienstverlening (McNeal et al., 2003). Volgens de Digital Economy and Society Index staat Nederland op nummer drie qua digitale publieke dienstverlening, wat vaak e-government of e-governance dienstverlening genoemd wordt (Europese Commissie, 2019). Zo kunnen er in verschillende gemeenten diverse zaken online geregeld worden, waaronder het doen van belastingaangifte en het aanvragen van een uitkering. Eén gemeente die hier goed gebruik van maakt, is de gemeente Rotterdam. Vooral in deze periode van de corona crisis komt deze digitale dienstverlening duidelijk naar voren. Zo worden veel zaken online geregeld bij de gemeente Rotterdam doordat het aantal loketten verminderd is. Door middel van deze nieuwe innovatieve manieren van dienstverlening proberen overheden publieke waarde te creëren (Digitale overheid, z.d.).

1.2 Aanleiding

De groei van e-governance dienstverlening komt mede door de tendens naar een participatiesamenleving (Ministerie van Economische Zaken en Klimaat, 2018). In 2013 gebruikte de Koning tijdens de Troonrede deze term. In zijn toespraak gaf de Koning aan dat burgers en lokale gemeenschappen meer verantwoordelijkheden krijgen (Rijksoverheid, 2013). De overheid lijkt sommige diensten minder vaak aan te bieden en meer over te laten aan burgers en marktpartijen. Het idee dat burgers meer verantwoordelijkheid krijgen, heeft ook effect op de manier waarop overheden informatie verschaffen aan burgers. Burgers dienen meer zaken zelf te regelen of op te zoeken. Dat klinkt aantrekkelijk, maar de vraag doet zich dan voor of ze daarvoor de beschikbare informatie hebben of kunnen vinden. Om hieraan bij te dragen, heeft de gemeente Rotterdam de Sociale Kaart (SK) ingevoerd.

De SK is door de gemeente ontwikkeld om burgers en professionals de mogelijkheid te geven om zelf zorg-, woon- en welzijnsinstellingen en -activiteiten van

de stad op te kunnen zoeken. De gemeente tracht publieke waarde te creëren met deze website door informatie te verschaffen voor burgers en professionals. Vervolgens kunnen via de website burgers en professionals met elkaar verbonden worden (persoonlijke communicatie, 29 januari 2020). Het stelt burgers in staat om zelf een oplossing te vinden zonder dat de gemeente hierbij een directe rol hoeft te spelen. Hierdoor kan het bijdragen aan de zelfredzaamheid van de burgers. Hoewel dit een mooie gedachte is van de gemeente, blijkt de SK toch niet zomaar waarde te creëren. Het bezoekersaantal wordt door de gemeente Rotterdam als relatief laag geacht. De SK werkt daardoor niet als beoogd. Verder heeft de website een hoge bounce rate (persoonlijke communicatie, 11 februari 2020). Dit betekent dat veel bezoekers die de website bezoeken deze direct weer afsluiten zonder iets te hebben opgezocht. De SK wordt daarnaast ook door andere gemeenten en organisaties in Nederland gebruikt. In gemeenten zoals Den Haag en Leidschendam-Voorburg worden de mogelijkheden van de website beter benut. Het is voor de gemeente Rotterdam interessant om ook naar deze gemeenten en organisaties te kijken.

1.3 Probleem- en doelstelling

De SK van Rotterdam bestaat al voor een lange periode, echter twijfelen enkele ambtenaren binnen de gemeente Rotterdam nu of de SK genoeg publieke waarde creëert voor de gebruikers. E-governance krijgt in toenemende mate een steeds grotere rol. De SK laat zien dat niet ieder e-governance initiatief effectief is. Dit onderzoek wilt achterhalen waarom sommige initiatieven effectief blijken te werken en anderen niet. Om dit te onderzoeken, wordt de theorie over publieke waarde gebruikt. Uiteindelijk gaat het erom dat burgers gebruik maken van een e-governance initiatief. Publieke waarde geeft volgens Moore (1995) het belang weer van een initiatief voor burgers. Hierbij gaat het volgens Cordella en Bonina (2012) niet om particuliere waarden, maar om collectieve waarden van burgers. Door de publieke waarde van een e-governance initiatief te onderzoeken, kan achterhaald worden waar burgers waarde aan hechten en welke hindernissen zij ervaren. Dit geeft inzicht in publieke waardecreatie in e-governance. Dit wordt gedaan door hypothesen te toetsen en ze te confronteren met data uit een vragenlijst onder de gebruikers van de SK van Rotterdam. Daarnaast zijn er ook interviews gehouden met medewerkers van verschillende SKen. Hierdoor wordt er ook vanuit de aanbodkant gekeken naar hoe publieke waarde gecreëerd kan worden. Vervolgens kunnen deze onderzoeken

elkaar aanvullen en leiden tot waardevolle resultaten. De volgende hoofdvraag stuurt het onderzoek:

Welke factoren verklaren waarom er maar beperkt publieke waarde wordt gecreëerd met e-governance initiatieven zoals de Sociale Kaart van Rotterdam en waarom is de gecreëerde waarde er elders wel?

Om deze hoofdvraag te kunnen beantwoorden, is het onderzoek verdeeld in de volgende deelvragen:

1. Wat voor sturingsvormen vinden er binnen e-governance plaats?
2. Wat is e-governance?
3. Wat is publieke waarde en welke kennis is beschikbaar over hoe publieke waarde wordt gecreëerd?
4. Welke invloedrijke factoren rondom publieke waardecreatie binnen e-governance kunnen gevonden worden in de beschikbare literatuur?
5. Welke invloedrijke factoren komen empirisch terug in het onderzoek naar publieke waarde onder de gebruikers van de Sociale Kaart?
6. Welke invloedrijke factoren komen empirisch terug in het onderzoek naar publieke waarde onder aanbieders van Sociale Kaarten?
7. Welke belemmerende en bevorderende factoren om waarde te creëren, zijn bij de Sociale Kaart van Rotterdam waarneembaar?
8. Welke veranderingen in de Sociale Kaart kunnen bijdragen aan een proces van publieke waardecreatie?

1.4 Wetenschappelijke relevantie

Het onderwerp publieke waarde is door veel wetenschappers onderzocht (Moore 1995; Beck Jørgensen & Bozeman 2007; Faulkner & Kaufman, 2018). Toch blijft publieke waarde een ondoorgrondelijk en onbegrensd concept (Yang, 2016). Dit onderzoek zal bijdragen aan de theorie omtrent publieke waarde. Het doel is niet om het concept te verhelderen, maar om publieke waarde in de praktijk te toetsen. Tevens worden in dit onderzoek twee actuele wetenschappelijke concepten gecombineerd: publieke waarde en e-governance. E-governance is volgens Das et al. (2017) een relatief nieuw concept dat in de afgelopen jaren in populariteit is toegenomen. Doordat het een relatief nieuw concept is, is er in de literatuur nog

weinig onderzoek gedaan naar publieke waardecreatie door e-governance (Panagiotopoulos et al., 2019). Dit onderzoek kan nieuwe inzichten toevoegen aan bestaand onderzoek naar publieke waardecreatie door e-governance en kan hierdoor bijdragen aan kennisvermeerdering.

1.5 Maatschappelijke relevantie

Dit onderzoek kent ook maatschappelijke relevantie. Digitalisering is een ontwikkeling die een steeds grotere rol zal spelen in het leven van burgers (Rijksoverheid, z.d.). De samenleving verandert in rap tempo. Digitalisering en andere ICT-ontwikkelingen hebben hierdoor meer invloed op het leven van mensen (Ibid.). E-governance kan verschillende voordelen bieden voor de overheid en burgers (Weerakkody, 2013). Het is voor de overheid van belang om beter inzicht te krijgen in hoe e-governance kan bijdragen aan publieke waardecreatie. Steeds meer producten en diensten worden online aangeboden en de overheid probeert ook op deze trend in te spelen. Er dient echter wel een zekere mate van (publieke) waarde aan een onlinedienst te zitten om effectief te zijn. Dit onderzoek dient als een kritische reflectie op de uitvoering en realisatie van een e-governance initiatief.

1.6 Leeswijzer

Dit onderzoek bestaat uit zeven hoofdstukken. In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk twee, wordt het theoretische kader van het onderzoek uiteengezet. Hierbij wordt eerst de context geschetst waarbinnen e-governance initiatieven gestuurd worden. Vervolgens zal er een theoretische uiteenzetting worden gegeven van het concept e-governance. Hierna zal het concept publieke waarde beschreven worden en zal er inzicht gecreëerd worden over de publieke waardecreatie binnen e-governance. In het derde hoofdstuk wordt de methodologie die gebruikt is voor deze studie weergegeven. Het vierde hoofdstuk presenteert de kwantitatieve bevindingen van dit onderzoek. In hoofdstuk vijf worden de resultaten van het kwalitatieve onderzoek behandeld. Vervolgens bestaat hoofdstuk zes uit de discussie. Tot slot zullen de conclusie en aanbeveling in hoofdstuk zeven worden uiteengezet.

2. Theoretisch kader

2.1 Van government naar governance

Voordat er ingegaan wordt op de theorie rond publieke waarde zal er eerst een situatieschets gegeven worden waarbinnen publieke waarde gecreëerd dient te worden. In de literatuur wordt er vaak een onderscheid gemaakt tussen drie vormen van openbaar bestuur. In deze drie vormen staan verschillende waardes en elementen centraal (Osborne, 2006; Nederhand et al., 2019). De eerste wordt aangeduid met de klassieke vorm van open bestuur (KOB) wat dominant was gedurende het grootste deel van de twintigste eeuw. Osborne (2006) omschrijft KOB als een dominante rol voor de bureaucratie waarin er een primaat van de politiek heerst. Het gaat in deze bureaucratie heel erg om standaardisatie en een focus op een eigen set van regels (Nederhand et al., 2019; Osborne, 2006). Rond de jaren tachtig werd er een nieuwe vorm van openbaar bestuur dominant, genaamd new public management (NPM). NPM is gebaseerd op management ideeën uit de private sector waarbij de focus ligt op efficiëntie en effectiviteit. Hierbij wordt er vooral gebruik gemaakt van het stellen van prestatiedoelen en het functioneel specialiseren van bepaalde afdelingen om deze doelen te behalen (Nederhand et al., 2019). Tegenwoordig vindt het openbaar bestuur steeds vaker vanuit de new public governance (NPG) gedachte plaats. Vanuit KOB en NPM wordt er vooral gekeken naar de intraorganisationele context. NPG verlegt de focus echter naar de interorganisationele context. NPG stelt dat, mede door NPM, er een grote functionele specialisatie heeft plaatsgevonden waardoor actoren en kennis verdeeld zijn (Van Meerkerk & Edelenbos, 2018). Het punt dat NPG daarom wilt maken, is dat de overheid niet alles vanuit de eigen organisatie kan aansturen en uitvoeren. Er dient daarom gebruik te worden gemaakt van het netwerk waarin publieke organisaties zich bevinden (Ibid.). Een belangrijk verschil tussen NPM en NPG is volgens Osborne (2006) dat NPM zich focust op de uitvoer (de output), terwijl NPG zich focust op de uitkomst (de outcome). Dit betekent dat er bij NPM vooral gekeken wordt of vooraf gestelde doelen behaald worden. Bij NPG wordt daarentegen gekeken of het gevoerde beleid ook daadwerkelijk voor een gewenste uitkomst heeft gezorgd. Het gaat er daarom niet om of een vooraf gesteld doel is behaald.

Het is de bovenstaande context waarbinnen overheden tegenwoordig werken. De drie modellen van openbaar bestuur zijn niet een lineaire opvolging van elkaar,

maar vinden tegelijkertijd plaats. Deze co-existentie zorgt ervoor dat er vaak hybride toepassingen van de modellen plaatsvinden (Iacovino et al., 2015; Klijn & Koppenjan, 2012). Aan de ene kant is de overheid nog steeds een bureaucratische organisatie (KOB) waarbinnen efficiëntie, effectiviteit en doelen een rol spelen (NPM). Aan de andere kant speelt NPG een steeds grotere rol in de samenleving. Dit komt onder andere doordat overheidsorganisaties steeds meer in netwerken van zowel publieke als private actoren werken (Klijn & Koppenjan, 2012). In dit onderzoek zal er mede vanuit deze NPG-bril gekeken worden.

2.2 New Public Governance in de praktijk: e-governance

Het idee dat de overheid steeds meer fungeert volgens de NPG-theorie heeft invloed op de verhouding tussen overheid en burgers. We leven in een samenleving waarin kennis gefragmenteerd is en waarin meer onderlinge afhankelijkheden zijn tussen verschillende actoren (Van Meerkerk & Edelenbos, 2018; Wagenaar, 2007). Hierdoor vindt de dienstverlening van de overheid steeds meer in een netwerk plaats (Klijn en Koppenjan, 2012). De overheid heeft hierbij een meer faciliterende rol (Sancino, 2016). Zo kan de overheid bepaalde spelregels bepalen of als schakel dienen binnen een netwerk van actoren. Het is vooral deze schakelfunctie, tussen burgers en organisaties, waar er in dit onderzoek naar gekeken wordt. Hierbij kan er bijvoorbeeld gedacht worden aan het verstrekken en verspreiden van informatie die relevant is voor burgers en organisaties.

Het idee van e-governance is van toepassing op de meer faciliterende rol van de overheid. E-governance gaat niet alleen over het online beschikbaar stellen van al bestaande diensten. Het biedt daarentegen *“de mogelijkheid om opnieuw na te denken over hoe de overheid diensten verleent en hoe deze gelinkt worden op een manier die is afgestemd op de behoeften van de gebruikers”* (Burn & Robins, 2003, 26). E-governance biedt veel mogelijkheden waaronder het vergroten van interne efficiëntie en effectiviteit, betere transparantie, en meer responsiviteit naar burgers toe (Davison et al., 2005). Verder zou e-governance gezien kunnen worden als een praktische uiting van NPG. Dit is ook wat Navarra en Cornford (2012) beargumenteren. Zij schrijven dat e-governance ervoor zorgt dat er een focus komt te liggen op het creëren van innovatieve governance systemen. Zulke e-governance systemen hebben volgens hun twee voordelen. Als eerste zorgt het voor een betere inter- en intraorganisationele samenwerking. E-governance kan ervoor zorgen dat

verschillende publieke organisaties en verschillende interne organisatie afdelingen beter verbonden worden met elkaar. Als tweede zorgt e-governance voor een betere samenwerking tussen publieke en niet-publieke actoren. Zowel de interorganisationele samenwerking als de publiek-privaat samenwerking zijn sterk verbonden met het idee van NPG (Torfing & Triantafillou, 2013). Daarnaast is intraorganisationele samenwerking meer verbonden met het idee van NPM (ibid.), wat het co-existentiële karakter van de modellen weergeeft.

2.3 Publieke waarde

Uit voorgaande paragrafen is gebleken dat het openbaar bestuur meer in e-governance verband wordt uitgevoerd. Het doel van e-governance is dat het uiteindelijk een bepaalde waarde kan leveren voor een publiek van burgers en organisaties. In dit onderzoek zal gekeken worden naar manieren waarop e-governance initiatieven publieke waarde kunnen creëren. Om dit te doen, zal er in deze paragraaf eerst gekeken worden naar de publieke waardetheorie.

De term publieke waarde is oorspronkelijk bedacht door Mark Moore (1995). Hij schrijft dat ambtenaren actief op zoek moeten gaan naar het creëren van publieke waarde om de belangen van burgers te kunnen behartigen. Moore (1995) zet het begrip van publieke waarde naast het begrip van private waarde. In de private sector proberen organisaties volgens hem zoveel mogelijk waarde te creëren voor hun stakeholders. Door dit te doen, proberen private organisaties te voldoen aan de wensen van hun stakeholders. Ambtenaren binnen de publieke organisaties zouden volgens Moore (1995) dit idee van waardecreatie zoveel mogelijk moeten overnemen. Het gaat er daarom binnen de publieke sector om dat ambtenaren goed weten wat er speelt onder de burgers. Door in te spelen op de behoeftes en wensen van de burgers zou er namelijk publieke waarde gecreëerd kunnen worden. Bij publieke waarde gaat het dus om “[d]e waarde die door de overheid wordt gecreëerd door middel van diensten, wettelijke voorschriften en andere acties” (Faulkner & Kaufman, 2018, 70).

Publieke waarde is een theorie die al door verschillende wetenschappers kritiek heeft ontvangen. Benington (2009) geeft bijvoorbeeld aan dat publieke waarde gebruikt wordt als een alomvattend concept. Veel begrippen die binnen de publieke sector worden gebruikt, kunnen namelijk onder dit begrip geplaatst worden. Zo worden concepten als veiligheid, sociale cohesie, efficiëntie en economie allemaal

onder het begrip publieke waarde geplaatst (Faulkner & Kaufman, 2018). Dit betekent dat publieke waarde een breed begrip is wat ook voor verschillende mensen iets anders kan betekenen. Een punt van kritiek is dat iedere burger een andere opvatting over publieke waarde kan hebben. Dit betekent volgens Cordella en Bonina (2012) dat de individuele waardes die burgers belangrijk vinden niet kunnen worden samengevoegd om aan te tonen wat de samenleving als geheel wilt. Hiervoor dient er volgens hun een onderscheid gemaakt te worden tussen individuele eigenwaardes en waardes waar burgers als collectief achter staan. Zulke collectieve waardes zijn bijvoorbeeld gelijkheid, rechtvaardigheid of billijkheid. Het gaat volgens hen daarom niet om de vraag of burgers er persoonlijk voordeel uit kunnen halen, maar om de vraag wat burgers als collectief voor visie en doel hebben voor de gehele samenleving. Publieke waarde gaat uiteindelijk dus om de waardes die gelden binnen een bepaald construct zoals een collectief, een gemeente of een land (Meynhardt, 2009). Aangezien publieke waarde verder een relatief breed begrip is, dient er te worden gefocust op bepaalde waardes. In dit onderzoek zal er daarom gefocust worden op waardes die spelen binnen e-governance.

2.4 E-governance en publieke waarde

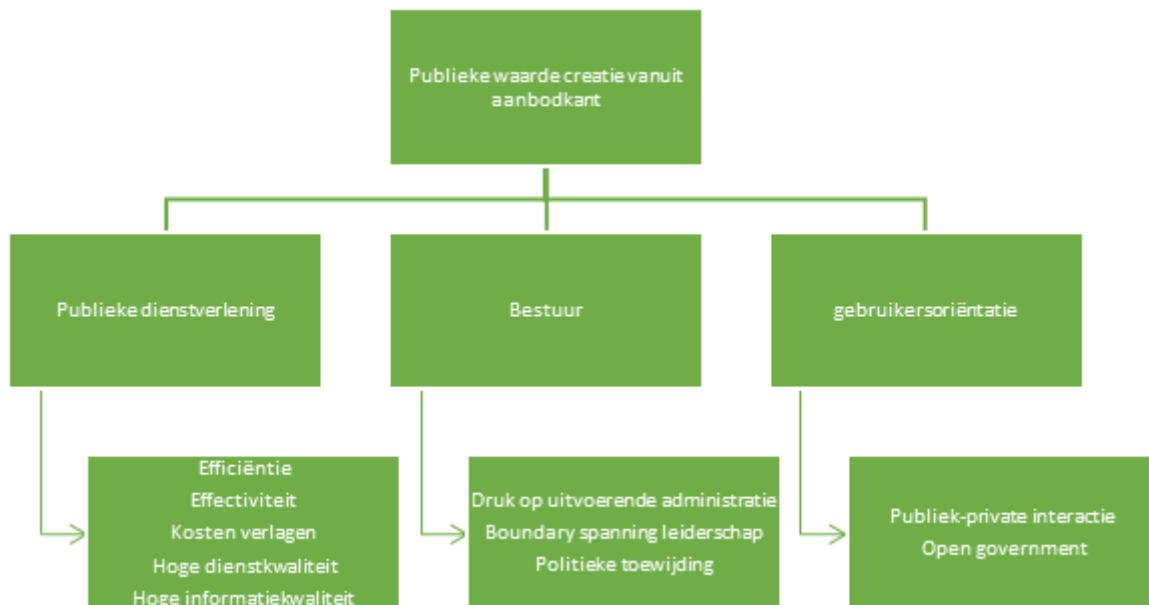
In het originele werk van Moore (1995) wordt publieke waarde niet in relatie gebracht met e-governance, maar in een samenleving die steeds digitaler wordt, is dit wel van belang. Zo schrijven Panagiotopoulos et al. (2019) bijvoorbeeld dat de digitalisering van de samenleving ervoor zorgt dat burgers ook nieuwe verwachtingen en behoeften krijgen op het gebied van een digitale overheid. Organisaties binnen de publieke sector dienen daarom mogelijkheden te creëren om aan deze verwachtingen en behoeftes te voldoen. Volgens Cordella en Bonina (2012) is er groeiende interesse in publieke waarde binnen e-governance door de vergelijkbare waardes die er zijn met NPM. Binnen NPM zijn waardes zoals efficiëntie en effectiviteit bijvoorbeeld belangrijk. Deze waardes zijn door het gebruik van e-governance goed toe te passen op verschillende vormen van publieke dienstverlening. Daarnaast is er ook vanuit de NPG-gedachte steeds meer aandacht voor publieke waarde binnen e-governance. Navarra en Cornford (2012) geven bijvoorbeeld aan dat NPM zich vooral richt op de minimalistische staat. Het gaat er daarbij om dat de overheid iets doet en dat organisaties en burgers dit ontvangen. Volgens hen is daarnaast de NPG-gedachte waarin burgers en organisaties tot in

een zekere mate betrokken zijn bij e-governance ook van belang. Het is daarom voor dit onderzoek van belang dat er naast NPM-factoren ook gekeken wordt naar NPG-factoren. Zulke factoren gaan bijvoorbeeld over de manier waarop publieke organisatie interacties aangaan met burgers of de mate waarin een dienst is afgestemd op de behoeftes van de gebruikers.

De vraag die nu nog resteert om beantwoord te worden, is welke factoren belangrijk zijn bij publieke waardecreatie binnen e-governance. Deze vraag kan vanuit twee kanten bekeken worden. Aan de ene kant draait publieke waarde om burgers die bijvoorbeeld een dienst van de overheid ontvangen. Hierbij gaat het om publieke waarde vanuit het oogpunt van de burgers. Dit zal de vraagkant van publieke waardecreatie genoemd worden. Aan de andere kant draait publieke waarde om de manier waarop de overheid waardes binnen de dienstverlening terug laat komen. Hierbij gaat het om publieke waardecreatie vanuit het oogpunt van de interne publieke organisatie. Dit zal de aanbodkant van publieke waardecreatie genoemd worden. In dit onderzoek zullen beide kanten aan bod komen. De reden dat beide kanten aan bod zullen komen, is dat zowel de vraag- als aanbodkant een interessant perspectief kunnen geven op publieke waardecreatie. Om dit te doen, zal er zowel een kwalitatieve (aanbodkant) als kwantitatieve (vraagkant) manier van onderzoek uitgevoerd worden.

2.4.1 Publieke waardecreatie vanuit de aanbodkant

Meerdere onderzoekers hebben vanuit een aanbodkant gekeken naar publieke waardecreatie. In deze paragraaf zullen er enkele onderzoeken behandeld en gecombineerd worden. Een overzicht die ik van deze onderzoeken heb gemaakt, is te vinden in figuur 2.1. In het figuur is te zien dat publieke waardecreatie onderverdeeld kan worden in drie dimensies: dienstverlening, bestuur, en gebruikersoriëntatie. Onder iedere dimensie zijn vervolgens enkele factoren weergegeven die publieke waardecreatie beïnvloeden. In de volgende subparagrafen zal er worden ingegaan op de drie dimensies, waardoor een beeld ontstaat hoe publieke waarde vanuit de aanbodkant gecreëerd kan worden.



Figuur 2.1: Publieke waardecreatie vanuit de aanbodkant

2.4.1.1 Publieke dienstverlening

De eerste dimensie is dat e-governance zorgt voor een verbeterde publieke dienstverlening. Twee van de meeste gebruikte waarden die binnen deze dimensie terugkomen, zijn efficiëntie en effectiviteit (Bannister & Connolly, 2014). Efficiëntie gaat over de mate waarin een organisatie zo hoog mogelijke *output* kan hebben met een zo klein mogelijke *input* (Faulkner & Kaufman, 2017). E-governance zou kunnen bijdragen aan efficiëntie door bijvoorbeeld het automatiseren van bepaalde diensten of door het verbinden van verschillende organisatiedelen (Karunasena & Deng, 2012). Naast efficiëntie wordt ook effectiviteit gezien als een belangrijke waarde binnen e-governance. Er kan een onderscheid gemaakt worden tussen twee vormen van effectiviteit. De eerste is vanuit de NPM-gedachte waarin effectiviteit gezien wordt als het behalen van vooraf gestelde doelen. De tweede is vanuit de NPG-gedachte waarin effectiviteit gezien wordt als het behalen van een gewenste uitkomst (Osborne, 2006). In dit onderzoek zullen beide vormen van effectiviteit terugkomen. Het is namelijk interessant om te zien of actoren rond een e-governance initiatief zich meer vinden in de NPG of NPM-gedachte of een mix daarvan.

Een andere waarde die voorkomt binnen deze dimensie is het besparen van kosten. De mogelijkheid voor een publieke organisatie om kosten te besparen door het gebruik van e-governance is een veelgehoord argument. Kostenbesparing is

daarom ook één van de grootste redenen waarom overheden gebruik daarvan willen maken (Scott et al., 2016; Norris & Reddick, 2013). Niet ieder e-governance initiatief weet daarentegen kosten te besparen. Er dient daarom rekening gehouden te worden dat kosten besparen geen best practice wordt (Kalsi & Kiran, 2012).

Een andere waarde die relatief vaak genoemd wordt, is dat e-governance zorgt voor een betere kwaliteit van een bepaalde dienst (Twizeyimana & Andersson, 2019; Faulkner & Kaufman, 2017; Karunasena & Deng, 2012). De kwaliteit van een dienst draait volgens Faulkner en Kaufman (2017) om de mate waarin een dienst zo ervaren wordt door een gebruiker dat het in overeenstemming is met de verwachting van de gebruiker. Gebruikers hebben een bepaalde verwachting van een dienst en de publieke organisatie dient deze verwachting waar te maken. Een andere waarde die samenhangt met de kwaliteit van een dienst is de kwaliteit van informatie. Kwaliteit van informatie slaat op het idee dat gebruikers de juiste en relevante informatie kunnen vinden via een e-governance initiatief (Karunasena & Deng, 2012). Publieke organisatie dienen er daarom voor te zorgen dat zij voldoen aan de verwachting die gesteld wordt op het gebied van informatie (Scott et al., 2016). Al met al zijn de volgende waardes binnen de dimensie van publieke dienstverlening van belang:

- Het leveren van efficiënte diensten.
- Het leveren van effectieve diensten.
- Het verlagen van kosten.
- Een hoge kwaliteit van de dienst.
- Een hoge kwaliteit van informatie.

2.4.1.2 Bestuur

E-governance zorgt er niet alleen voor dat de dienstverlening zelf verbeterd kan worden, maar ook dat het bestuur (*administration*), dat zorgt voor deze dienstverlening, verbeterd kan worden. Dit is daarom de tweede dimensie. Bestuur kan in meerdere categorieën verdeeld worden die ieder zijn eigen waardes hebben. De eerste categorie slaat op de uitvoerende administratie. Dit slaat onder andere op het idee dat de administratie binnen een publieke organisatie minder belast wordt (Twizeyimana en Andersson, 2019). Zo kunnen administratieve processen op een efficiëntere manier ingericht worden. Hierbij kan gedacht worden aan bijvoorbeeld nieuwe procedures voor administratieve taken (Davison et al., 2005). Verder zorgt e-

governance ervoor dat meer zaken online geregeld kunnen worden waardoor ook de front offices van publieke organisaties minder belast worden (Tan et al., 2007).

De tweede categorie gaat over het management binnen een publieke organisatie. Hierbij spelen waardes omtrent leiderschap een grote rol (Goel et al., 2012; Kalsi & Kiran, 2012). In het licht van publieke waarde is er volgens Wallis en Gregory (2009) leiderschap nodig waarbij publieke managers een persoonlijke verantwoordelijkheid nemen voor een initiatief. Zij beschrijven dat managers een proactieve leiderschapsrol dienen te nemen om ervoor te zorgen dat bepaalde initiatieven uitgevoerd kunnen worden. In verschillende literatuur wordt een dergelijke proactieve houding aangeduid met boundary spanning leiderschap (Noble & Jones, 2006; Salem et al., 2015; Termeer & Bruinsma, 2016). Boundary spanning slaat op het idee dat actoren verbindingen maken tussen actoren binnen een organisatie en of buiten een organisatie. Boundary spanners zorgen voor samenwerking, interactie en verbindingen over de grens van hun eigen organisatie of organisatie-afdeling (Van Meerkerk & Edelenbos, 2018). Verder is ook in de context van e-governance aangetoond dat boundary spanning nodig is (Termeer & Bruinsma, 2016).

De laatste categorie gaat over het bestuur op politiek niveau. Overheden fungeren binnen een representatieve democratie. Hierdoor hebben politici veel invloed op welke publieke waardes gefocust wordt. Er dient volgens Kalsi en Kiran (2012) daarom ook een zekere politieke steun en een politieke wil te zijn om e-governance toe te passen. Over het algemeen lijken politieke actoren positief te staan tegenover e-governance initiatieven (Heeks, 2008). Dit komt mede doordat e-governance kan zorgen voor een verbetering van onder andere de openheid en transparantie van publieke diensten. Dit zijn twee waardes waar politieke actoren waarde aan hechten (Heeks, 2008; Twizeyimana & Andersson, 2019). Verder hechten politici ook waarde aan vertrouwen en legitimiteit. Dit slaat op de mate waarin een publieke organisatie vertrouwd wordt en als legitiem gezien wordt door burgers (Faulkner & Kaufman, 2017). E-governance kan aan deze waardes bijdragen door het verhogen van transparantie of door burgers zelf mee te laten participeren (Twizeyimana & Andersson, 2019). Al met al zijn de volgende waardes binnen de dimensie van bestuur van belang:

- Verminderen van druk op uitvoerende administratie.
- Het benutten van boundary spanning leiderschap.
- Zorgen voor voldoende politieke toewijding.

2.4.1.3 Gebruikersoriëntatie

De twee bovenstaande dimensies zijn gericht op de dienst van een organisatie zelf en het bestuur dat deze dienst uitvoert. In de laatste dimensie wordt er gekeken naar de manier waarop publieke organisaties zich oriënteren op de eindgebruikers van e-governance diensten. Karunasena en Deng (2012) beargumenteren bijvoorbeeld dat een gebruikersoriëntatie essentieel is om e-governance te laten slagen. Om dit te bewerkstelligen, kan er bijvoorbeeld naar interactie gezocht worden met eindgebruikers (Goel et al., 2012). Zulke interactie is ook in andere bestuurskundige literatuur aanwezig, bijvoorbeeld op het gebied van co-creatie. Om co-creatie voor elkaar te krijgen, is er ook een zekere interactie tussen overheid, burgers en organisaties nodig (Meijer, 2012). Zulke interactie zou er ook tussen de overheid en burgers moeten zijn op het gebied van e-governance. Hierdoor zou er bijvoorbeeld gekeken kunnen worden of een website gebruiksvriendelijk is of dat een website makkelijk te begrijpen is (Karunasena & Deng, 2012).

De tweede subcategorie gaat over open government. Bij open government spelen waardes zoals openheid, transparantie, participatie en samenwerken een grote rol (Twizeyimana & Andersson, 2019). Open government slaat verder op het idee dat data die binnen de overheid aanwezig is naar buiten wordt gebracht waardoor organisaties en burgers deze kunnen gebruiken. Open government gaat volgens Harrison et al. (2012) niet alleen over het beschikbaar stellen van overheidsdata, maar ook over de mogelijkheid om overheidsdata beter te benutten. Zo kan er op basis van bepaalde data betere besluitvorming plaatsvinden. Volgens Pereira et al. (2017) is het doel van open government uiteindelijk om een beter leven voor burgers te creëren. Doordat middels open government specifiek waarde gecreëerd wordt voor burgers speelt hier de oriëntatie op eindgebruikers ook een rol.

Relevante factoren binnen de dimensie van gebruikersoriëntatie zijn uiteindelijk:

- Gebruikersoriëntatie bevorderen door publieke-private interactie.
- Gebruikersoriëntatie bevorderen door open government.

2.4.2 Publieke waardecreatie vanuit de vraagkant

Het bovenstaande model is al relatief uitgebreid, maar is vooral gericht op het interne gedeelte van een organisatie. Het gaat vooral om de vraag hoe vanuit een organisatie publieke waarde gecreëerd kan worden vóór de burger. Daarentegen is het ook belangrijk te weten hoe de burger deze waardes ontvangt en daarnaast ook wat voor waardes de burgers als collectief belangrijk achten. Volgens Al-Hujran et al. (2015) is het onder ander belangrijk om te kijken naar de vraagkant, omdat e-governance diensten vaak onderbenut worden door burgers. In dit laatste deel van het theoretische kader zal daarom een model ontwikkeld worden waarin factoren naar voren komen die belangrijk zijn vanuit de burgerkant. Om dit model te kunnen ontwikkelen, is er gebruik gemaakt van verschillende modellen en factoren van andere wetenschappers (Roy et al., 2015; Carter & Bélanger, 2005; Twizeyimana & Andersson, 2019). Zo zijn er onder andere onderdelen van het Technology Acceptance Model (Davis, 1989) en het information systems success model (Wang & Liao, 2008) gebruikt. Aan het einde van de paragraaf zal dit samengevoegd worden tot een overzicht dat te vinden is in figuur 2.2. Tevens zal er per factor een hypothese gegeven worden. Een overzicht van deze hypothesen is weergegeven in tabel 3.1. De factoren die in het model naar voren komen zijn:

1. Ervaren nut (*perceived usefulness*). Als eerste wordt er gekeken naar het nut dat iemand van een bepaalde dienst ervaart. Meerdere wetenschappers waaronder Roy et al. (2015) en Carter en Bélanger (2005) schrijven de term “ervaren nut” toe aan het model van Davis (1989). Davis (1989) schrijft dat nut één van de belangrijkste redenen is waarom mensen een dienst willen gebruiken. Uit een onderzoek van Rehman en Esichaikul (2011) is verder gebleken dat ervaren nut een significante publieke waarde factor is voor het gebruiken van een e-governance dienst. Het is daarom belangrijk om te meten hoe nuttig mensen een dienst ervaren. Nut kan gemeten worden aan de hand van meerdere dimensies waaronder tijdsbesparing (Roy et al., 2015; Carter & Bélanger, 2005), effectiviteit (Roy et al., 2015), algemeen nut (Carter & Bélanger, 2005) en het besparen van kosten (Scott et al., 2016). Doordat er hier wordt gepraat over het “ervaren” nut, is dit een relatief subjectieve factor. Op basis van deze informatie kan de volgende hypothese voor ervaren nut gemaakt worden:

- *Hypothese 1: Er is een direct verband tussen het nut dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.*

2. Ervaren gebruiksgemak (*perceived ease of use*). Naast het nut dat mensen ervaren, spreekt Davis (1989) ook over het gebruiksgemak van een dienst dat mensen ervaren. Een dienst kan namelijk wel als nuttig ervaren worden, maar dat betekent niet dat het ook gemakkelijk te gebruiken is. Ervaren gebruiksgemak wordt door hem gedefinieerd als de mate waarin iemand denkt dat hij zo min mogelijke moeite dient te doen voor een dienstverlening. Hierbij kan er ook gedacht worden aan de gebruikersgerichtheid van een e-governance initiatief. Zo dienen overheidswebsites overzichtelijk en snel te zijn (Karunasena & Deng, 2012). Ervaren gebruiksgemak kan gemeten worden aan de hand van dimensies, zoals het gemak om een dienst te leren gebruiken (Roy et al., 2015; Carter & Bélanger, 2005), de duidelijkheid en begrijpbaarheid van een proces (Rehman & Esichaikul, 2011), en het algemene gemak van een onlinedienst (Roy et al., 2015). Ervaren gebruiksgemak is verder, net als ervaren nut, een relatief praktische variabele. Uit het onderzoek van Roy et al. (2015) kwam verder naar voren dat veel participanten binnen hun onderzoek gebruiksgemak als negatief ervaren. E-government diensten binnen dat onderzoek worden als relatief belastend gezien naarmate de taak specifiekere wordt. Er was voor verschillende participanten sprake van een overvloed aan informatie, waardoor het lang kan duren voordat specifieke informatie gevonden wordt. Door het gebruiksgemak te verhogen, zou vervolgens ook meer waarde gecreëerd kunnen worden voor gebruikers van een e-government initiatief. Op basis van deze informatie kan de volgende hypothese geformuleerd worden:

- *Hypothese 2: Er is een direct verband tussen het gebruiksgemak dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.*

3. De kwaliteit van informatie. E-governance kan gebruikt worden om overheidsinformatie snel en met een grote omvang te verspreiden (Twizeyimana & Andersson, 2019). Een factor die hierbij een rol speelt, is dat ook de kwaliteit van informatie adequaat dient te zijn. Burgers raadplegen e-

governance diensten bijvoorbeeld wanneer ze op zoek zijn naar specifieke informatie over een probleem of een situatie. Burgers verwachten vervolgens de benodigde informatie te kunnen vinden. Scott et al. (2016, 192) beargumenteren daarom dat “*het gemak waarmee informatie opgevraagd kan worden en de waarde van de beschikbare informatie*” belangrijke waardes zijn binnen e-governance. Uit onderzoek van Rehman en Esichaikul (2011) is verder gebleken dat informatiekwaliteit een significante variabele is voor het gebruiken van e-governance diensten. Om de kwaliteit van informatie te kunnen meten, kan er gekeken worden naar “*de perceptie van burgers over de waarde van de beschikbare informatie.*” Specifiek kan de kwaliteit van informatie gemeten worden door te kijken naar nauwkeurigheid, tijdigheid, relevantie en precisie van informatie (Karunasena & Deng, 2012, 78). Op basis van deze informatie is de volgende hypothese opgesteld:

- *Hypothese 3: Er is een direct verband tussen de kwaliteit van informatie van een e-governance dienst en de waarde van de dienst.*

4. De kwaliteit van de dienst. Naast dat de kwaliteit van informatie als belangrijk wordt beschouwd, wordt ook de kwaliteit van de uitgevoerde dienst als belangrijk geacht. Hiermee wordt bedoeld dat de gebruiker een bepaald niveau verwacht van de dienst. Om dit te meten, kan er gebruik worden gemaakt van meerdere dimensies zoals de mate waarin een dienst in probleemoplossingen voorziet (Wang & Liao, 2008), een probleem beter laat begrijpen (Scott et al., 2016), en de gebruiker tevreden stelt (Arasli et al. 2005; Wang & Liao, 2008). Uit onderzoek van Wang & Liao (2008) is onder andere gebleken dat de kwaliteit die iemand ervaart van een systeem een significante invloed heeft op de tevredenheid van een gebruiker. Op basis van deze informatie is de volgende hypothese gemaakt:

- *Hypothese 4: Er is een direct verband tussen de kwaliteit van de e-governance dienst die gebruikers ervaren en de waarde van de dienst.*

5. Het voorkomen van persoonlijk contact. E-governance zorgt ervoor dat steeds meer zaken online geregeld en online gevonden kunnen worden. Dit betekent dat het persoonlijke contact tussen burgers en ambtenaren vermindert. Volgens Scott et al. (2016) wordt dit verminderde contact als een positief

element van e-governance ervaren. Ook uit het onderzoek van Chan et al. (2010) blijkt dat burgers minder persoonlijk contact als positief ervaren. Zij schrijven dat persoonlijk contact vaak als onaangenaam wordt ervaren. Het verminderde persoonlijke contact betekent verder ook dat burgers steeds zelfredzamer worden. Steeds meer informatie kan online opgezocht worden en meer diensten kunnen online geregeld worden. Hierdoor hebben burgers minder hulp van overheidsmedewerkers nodig om informatie te verkrijgen of zaken te regelen (Chan et al., 2010). Op basis van deze informatie kan de volgende hypothese gemaakt worden:

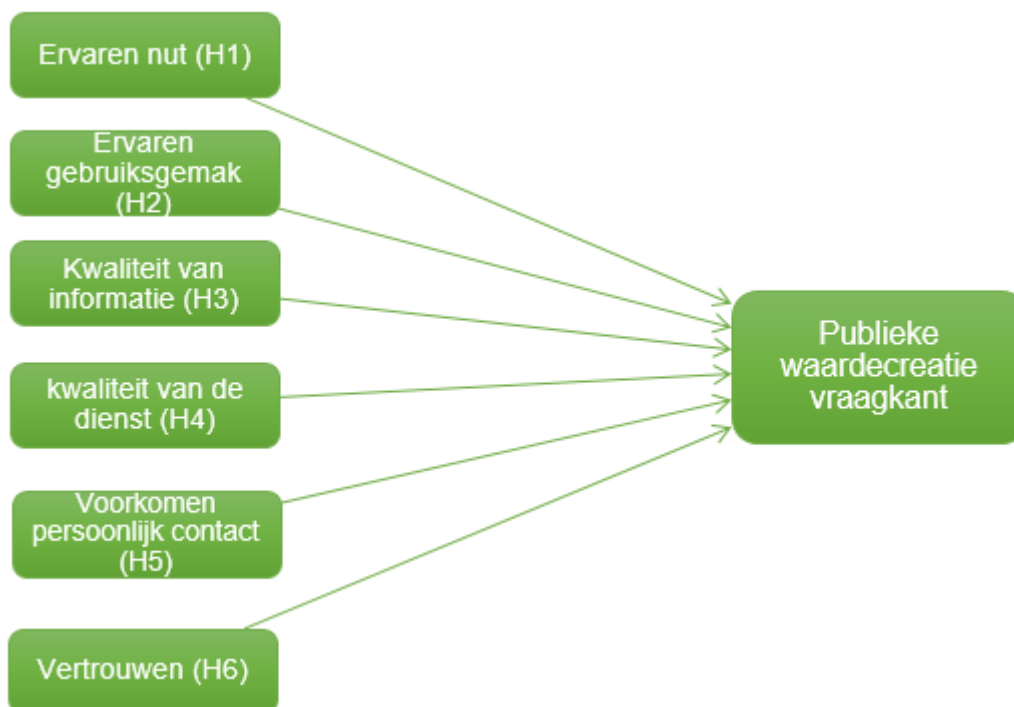
- *Hypothese 5: De waarde van een dienst neemt toe wanneer de dienst persoonlijk contact tussen gebruiker en ambtenaar voorkomt*

6. Vertrouwen. Vertrouwen is een factor die in meerdere studies naar publieke waarde terugkomt (Scott et al., 2016; Carter & Bélanger, 2005; Roy et al., 2015; Rehman & Esichaikul, 2011). Volgens Bélanger et al. (2002) slaat vertrouwen op de perceptie die mensen hebben over de betrouwbaarheid en integriteit van een dienst. Vertrouwen kan vanuit meerdere opzichten bekeken worden. Zo kan vertrouwen gemeten worden door te kijken naar vertrouwen in het specifieke e-governance initiatief (Carter & Bélanger, 2005). Daarnaast kan bij vertrouwen ook gekeken worden naar het algemene vertrouwen in de overheid als geheel (Scott et al., 2016). Uit meerdere onderzoeken is naar voren gekomen dat vertrouwen een significante variabele voor publieke waarde binnen e-governance is. Zo toont het onderzoek van Scott et al. (2016) dat vertrouwen belangrijker wordt gevonden dan andere factoren zoals gebruikersgemak of tijdsbesparing. Verder toont het onderzoek van Roy et al. (2015) aan dat burgers overheidswebsites over het algemeen vertrouwen. Op basis van deze informatie kan de volgende hypothese gevormd worden:

- *Hypothese 6: Er is een direct verband tussen het vertrouwen in de werking van de e-governance dienst en de waarde van de dienst.*

7. Publieke waarde. Het laatste element die beschreven zal worden, is publieke waarde. In paragraaf 2.3 is al ingegaan op de betekenis van publieke waarde. De vraag die nog echter resteert, is hoe publieke waarde gemeten kan worden. Om deze vraag te beantwoorden, zal er naar verschillende andere

onderzoeken gekeken worden. Publieke waarde blijkt in veel onderzoeken niet geoperationaliseerd te worden. Om deze reden zijn er ook naar onderzoeken gekeken die de waarde van een e-governance initiatief meten door bijvoorbeeld naar het website gebruik te kijken. Publieke waarde lijkt in deze onderzoeken onderverdeeld te worden in drie dimensies: houding, gedragsintentie en tevredenheid. Houding gaat over de mening die een gebruiker heeft over een bepaalde e-governance initiatief (Roy et al., 2015). Hierbij wordt gekeken of gebruikers het initiatief als prettig ervaren (Al-Hujran et al., 2015) en of ze positief tegenover het initiatief staan (Chau & Lai, 2003). Gedragsintentie slaat daarnaast op de mate waarin een gebruiker de intentie heeft om de SK vaker te gebruiken (Al-Hujran et al., 2015; Wang et al., 2003). Ten slotte slaat tevredenheid op het algemeen gevoel dat iemand heeft over een e-governance initiatief (Chan et al., 2010).



Figuur 2.2: Publieke waardecreatie vanuit de vraagkant

3. Methodologie

3.1 Inleiding

In het vorige hoofdstuk is een beeld geschetst van al bestaand onderzoek naar publieke waardecreatie binnen e-governance. In dit hoofdstuk zal vervolgens de onderzoeksmethode van dit onderzoek beschreven worden. In paragraaf 3.2 zal eerst de dataverzamelingmethoden beschreven worden die zijn uitgevoerd binnen het onderzoek. Vervolgens wordt in paragraaf 3.3 de selectie en afbakening van respondenten verantwoord. Paragraaf 3.4 beschrijft vervolgens de operationalisering van de gebruikte variabelen. Paragraaf 3.5 eindigt met de validiteit en betrouwbaarheid van het onderzoek.

3.2 dataverzamelingmethode

Voor dit onderzoek is er gekozen voor een mixed method strategie, waarbij zowel kwantitatief als kwalitatief onderzoek verricht wordt (Creswell, 2014). Er is voor een mixed method aanpak gekozen, omdat op deze manier beide kanten van de SK onderzocht kunnen worden. Zo kunnen zowel inzichten verkregen worden van de gebruikers van de SK als van degenen die de SK uitvoeren. Daarnaast is ervoor gekozen om SKen vanuit verschillende plaatsen te onderzoeken. De gemeente Rotterdam beschouwd hun SK als slechtwerkend. Doordat er ook naar andere SKen gekeken wordt, zouden er leerzame inzichten van de andere SKen verkregen kunnen worden. Voor het kwantitatieve onderzoek is er gebruik gemaakt van een vragenlijst. Deze vragenlijst is uitgezet onder de gebruikers van de SK van Rotterdam. De vragenlijst is samengesteld aan de hand van vragenlijsten die door wetenschappers bij vergelijkbare onderzoeken zijn gebruikt en ook deels op eigen invulling. De specifieke operationalisering van de vragenlijst en de daarbij gebruikte literatuur wordt behandeld in paragraaf 3.5. Daarnaast is de gebruikte vragenlijst te vinden in appendix 2. De vragenlijst bestaat uit zeven dimensies en in totaal zijn er 29 beweringen gesteld. Dit onderzoek heeft verder een deductieve insteek doordat er verschillende hypotheses getoetst worden. Een overzicht van de hypotheses is te vinden in tabel 3.1.

Naast het kwalitatieve onderzoek is er in dit onderzoek ook gebruik gemaakt van kwalitatieve interviews. Er is voor een kwalitatief onderzoek aan de aanbodkant gekozen, omdat er meer diepgang in motivaties en gedachten achterhaald kunnen worden (Creswell, 2014). Zo kan er bijvoorbeeld achterhaald worden waarom er op

een dergelijke manier wordt gewerkt. Deze interviews zijn gebaseerd op de drie verschillende dimensies van publieke waardecreatie vanuit de aanbodkant. Terwijl de kwantitatieve vragenlijst gericht is op gebruikers van de SK, zijn de interviews gericht op de uitvoerders van de SK. Dit betekent dat de interviews zijn gehouden met ambtenaren en managers binnen organisaties die gaan over de SK. Door zowel een kwalitatief als kwantitatief onderzoek te houden, kunnen er interessante resultaten ontstaan. Zo kunnen er aanvullingen en discrepanties over ideeën omtrent publieke waarde tussen de vraag- en aanbodkant ontdekt worden. Daarnaast kan er door middel van interviews ook verschillen worden aangetoond in de aanpak van verschillende organisaties. Zoals eerder aangegeven, geeft de gemeente Den Haag aan dat de SK wel naar behoren presteert. Het is daarom interessant om middels interviews te kijken of de aanpak daar verschilt ten opzichte van de gemeente Rotterdam. De interviews zelf zijn gestructureerd aan de hand van een vragenlijst die te vinden is in appendix 4. De operationalisering van deze vragenlijst wordt besproken in paragraaf 3.5. De vragenlijst dient als richtlijn voor hoe het interview zou moeten verlopen. Er is echter ook afgeweken van de vragenlijst op basis van de antwoorden die respondenten gaven. Hierdoor ontstond er een gesprek over factoren die van tevoren niet in de vragenlijst waren verwerkt.

3.3 Selectie van respondenten

Binnen het kwantitatieve onderzoek is er getracht om een zo groot mogelijk groep van gebruikers van de SK van Rotterdam de enquête te laten invullen.

Hierdoor kan de externe validiteit van dit onderzoek worden verantwoord (Van Thiel, 2010). In dit onderzoek is er op basis van twee manieren geprobeerd deze respondenten te bereiken. Als eerst verschijnt er op de website van de SK van Rotterdam een pop-up waarop mensen kunnen klikken en de enquête kunnen invullen. Als tweede is er een e-mail gestuurd naar alle burgers die in het verleden het contactformulier van de SK hebben ingevuld en hun gegevens hebben achtergelaten. In deze e-mail worden de mensen gevraagd of zij willen deelnemen aan de vragenlijst. Verder is in zowel de pop-up als in de e-mail ook het onderzoek uitgelegd. Aan het begin van de vragenlijst zijn ook enkele controlevariabelen gemeten. Dit zijn geslacht, leeftijd en opleidingsniveau. Omwille van privacy van de respondenten wordt er geen informatie gegeven die kan leiden tot de identificatie van een respondent. Om verder geen invloed te hebben op de antwoorden van de

respondenten is er bij de uitleg van de enquête getracht om zo min mogelijk sturing te creëren. Doordat er op deze twee manieren respondenten zijn geselecteerd, betekent dit dat alleen gebruikers van de SK hebben meegedaan aan de vragenlijst en geen potentiële gebruikers. Wegens de beperkte tijd van een maand om de vragenlijst af te nemen en ook doordat we in deze periode in de corona crisis zitten, was het lastig om potentiële gebruikers te vinden. Daarom was ervoor gekozen om alleen gebruikers te benaderen. Dit betekent dat er gekeken is naar de manier waarop huidige gebruikers de SK gebruiken. Hierdoor kan het een eenzijdig beeld creëren van de publieke waardebeleving. Voor een vervolgonderzoek zouden potentiële gebruikers kunnen worden meegenomen om na te gaan of dit tot andere resultaten kan leiden.

Binnen het kwalitatieve onderzoek is er naar zoveel mogelijk medewerkers van de SK van Rotterdam en naar medewerkers van andere SKen een e-mail gestuurd met uitleg over het onderzoek, informatie- en toestemmingsformulier en de vraag of ze mee wilden doen aan het interview. Verder is er ook op basis van *snowball sampling* getracht respondenten te vinden. Dit houdt in dat geïnterviewde respondenten hebben gezorgd voor nieuwe contacten die geïnterviewd konden worden (Babbie, 2013). Uiteindelijk zijn er totaal tien respondenten geïnterviewd. Iedere respondent heeft een willekeurig nummer toegewezen gekregen om niet herkenbaar te zijn. Bij sommige SKen zijn er maar één of maximaal twee medewerkers geïnterviewd. Dit aantal kan kwetsbaar zijn voor de betrouwbaarheid van het onderzoek. Het aantal is relatief laag doordat er bij de meeste SKen weinig medewerkers er over gaan. Verder waren er ook medewerkers bij die geen tijd hadden voor het interview of het niet nodig vonden om het interview af te leggen. Echter, is de data van de interviews meegenomen, omdat het waardevolle inzichten kan bieden in de publieke waardecreatie van e-governance initiatieven. Een algemeen overzicht van de respondenten is te vinden in appendix 5.

3.4 Operationalisering van variabelen

In deze paragraaf wordt eerst ingegaan op de kwantitatieve operationalisering en vervolgens op de kwalitatieve. Het kwantitatieve onderzoek is uitgevoerd aan de hand van figuur 2.2 uit het theoretische kader. Daarin zijn de concepten beschreven die gebruikt zijn in dit onderzoek. Verder bevat tabel 3.1 de hypothesen. In appendix 1 is de operationalisering van de concepten te vinden. Er zijn hierbij twee soorten

concepten. De eerste categorie gaan over variabelen die het creëren van publieke waarde verklaren (de onafhankelijke variabelen). De tweede categorie gaat over indicatoren om publieke waarde te meten (de afhankelijke variabele). De concepten dienen geoperationaliseerd te worden, omdat de concepten relatief abstracte begrippen zijn (Babbie, 2013). Om concepten minder abstract te maken, zullen ze worden ingedeeld in enkele dimensies. Vervolgens zal er per dimensie één of meerdere indicatoren gegeven worden. Deze indicatoren geven de manier aan waarop bepaalde concepten gemeten zijn. De indicatoren zijn verwerkt in de uiteindelijke vragenlijst die te vinden is in appendix 2. Tevens is er per indicator aangegeven in welk ander onderzoek dezelfde indicator voorkomt.

Voor is er voor het operationaliseren van het kwalitatieve onderzoek gebruik gemaakt van figuur 2.1 uit het theoretische kader. Er is op dezelfde manier een operationalisatie gemaakt als bij de vragenlijst hierboven. Dit betekent dat er een onderscheid is gemaakt tussen concepten, dimensies en indicatoren. Het verschil met de vragenlijst is dat er hier gekeken wordt naar de aanbodkant en dus het perspectief van actoren die werken aan de SK.

Hypothese 1: Er is een direct verband tussen het nut dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.

Hypothese 2: Er is een direct verband tussen het gebruiksgemak dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.

Hypothese 3: Er is een direct verband tussen de kwaliteit van informatie van een e-governance dienst en de waarde van de dienst.

Hypothese 4: Er is een direct verband tussen de kwaliteit van de e-governance dienst die gebruikers ervaren en de waarde van de dienst

Hypothese 5: De waarde van een dienst neemt toe wanneer de dienst persoonlijk contact tussen gebruiker en ambtenaar voorkomt

Hypothese 6: Er is een direct verband tussen het vertrouwen in de werking van de e-governance dienst en de waarde van de dienst

Tabel 3.1: Overzicht van hypotheses

3.5 Validiteit en betrouwbaarheid

In dit onderzoek is op verschillende manieren getracht de kwaliteit van het onderzoek te waarborgen. Deze vindt aan de hand van validiteit en betrouwbaarheid plaats.

Paragraaf 3.5.1 beschrijft de betrouwbaarheid van het onderzoek. Vervolgens behandelt paragraaf 3.5.2 de interne validiteit van het onderzoek. Daarna gaat paragraaf 3.5.3 in op de externe validiteit van het onderzoek.

3.5.1 Betrouwbaarheid

De betrouwbaarheid van een onderzoek omvat de nauwkeurigheid en consistentie waarmee variabelen gemeten worden (Van Thiel, 2010). Er is sprake van consistentie wanneer er een hoge mate van herhaalbaarheid is van het onderzoek. De vragenlijst kan als relatief consistent worden gezien, omdat de vragenlijst overgenomen kan worden en in een ander onderzoek gerepliceerd kan worden. Interviews zijn daarentegen minder consistent, doordat er relatief vaak afgeweken wordt van de originele vragenlijst. Hierdoor kunnen er per interview andere vragen worden gesteld. De betrouwbaarheid van de vragenlijst wordt verder gemeten aan de hand van Cronbach's Alpha. Over het algemeen wordt een Cronbach's Alpha van 0.7 of hoger beschouwd als betrouwbaar (Langbein & Felbinger, 2006). De resultaten van de Cronbach's Alpha meting worden behandeld in paragraaf 4.1.

3.5.2 Interne validiteit

Interne validiteit slaat op: "*[D]e mate waarin een empirische meting de werkelijke betekenis van het concept in kwestie adequaat weergeeft*" (Babbie, 2013, 191). Dit betekent dat de indicatoren in dit onderzoek dienen te meten wat ze zouden moeten meten. Om de interne validiteit te waarborgen, zijn er binnen dit onderzoek twee strategieën toegepast. Als eerste is zowel de vragenlijst als het interview protocol vooral gebaseerd op al bestaande vragenlijsten van verschillende wetenschappers. In appendix 1 en 3 is aangegeven welke vraag op welke auteurs gebaseerd is. Dit betekent verder dat veel vragen al in eerdere onderzoeken succesvol zijn gebruikt. De vragenlijst en het protocol zijn verder door vier andere mensen getest om eventuele fouten of obstakels tegen te komen. De tweede strategie om interne validiteit te waarborgen, is door het gebruik van triangulatie. Triangulatie slaat op het idee dat data verzameld wordt vanuit meerdere bronnen. Door het gebruik van meerdere bronnen kunnen er meerdere perspectieven van participanten belicht worden waardoor er meer interne validiteit kan ontstaan (Creswell, 2014). In dit

onderzoek vindt triangulatie plaats door het gebruik van zowel een vragenlijst als interviews.

3.5.3 Externe validiteit

De externe validiteit van een onderzoek omvat de generaliseerbaarheid van een onderzoek (Van Thiel, 2010). Dit zou betekenen dat de resultaten van het onderzoek ook toepasbaar zijn op een grotere populatie. In dit onderzoek zou deze grotere populatie gebruikers van de SK zijn. Om de externe validiteit van de vragenlijst te waarborgen, zijn er enkel respondenten benaderd die ook daadwerkelijk gebruik maken van de SK. De externe validiteit van de interviews is moeilijker om waar te borgen. Dit komt mede doordat er slechts een gering aantal respondenten is geïnterviewd. Om de validiteit alsnog te waarborgen, is er gebruik gemaakt van meerdere casestudies door respondenten van verschillende SKen te interviewen. Door het gebruik van meerdere casestudies zijn de resultaten meer te generaliseren waardoor de externe validiteit wordt verhoogd (Babbie, 2013).

4. Analyse kwantitatief onderzoek

In dit hoofdstuk worden de resultaten van het kwantitatieve onderzoek behandeld. Het hoofdstuk is onderverdeeld in vier paragrafen. In paragraaf 4.1 zal worden ingegaan op de descriptieve data. In dit kwantitatief onderzoek wordt er gebruik gemaakt van een multiële lineaire regressieanalyse om de hypothesen te toetsen. In paragraaf 4.2 zullen de assumpties worden behandeld die dienen te voldoen om een dergelijke analyse uit te voeren. Vervolgens zal er in paragraaf 4.3 de resultaten van de regressieanalyse worden behandeld. Ten slotte zal paragraaf 4.4 eindigen met een samenvatting van het kwantitatieve onderzoek.

4.1 Data beschrijving

Voor het verzamelen van deze data is een maand uitgetrokken. De vragenlijst was van 1 mei 2020 tot 31 mei 2020 actief. In totaal hebben 166 respondenten de vragenlijst ingevuld. Niet iedere respons was echter bruikbaar voor het onderzoek. Zo hadden tien respondenten aangegeven niet akkoord te gaan met de voorwaarden. Daarnaast zijn er vier respondenten die hebben aangegeven de vragenlijst minder serieus te hebben ingevuld. Deze respondenten zijn van de data verwijderd en de uiteindelijke groep respondenten bestaat uit 152 personen. In tabel 4.1 is een overzicht te vinden van de controle variabelen die gemeten zijn onder de respondenten. Daarnaast is in tabel 4.2 een overzicht gegeven van de betrouwbaarheidsanalyse van de onafhankelijke en afhankelijke variabelen. De betrouwbaarheid zal behandeld worden in paragraaf 4.2. Van de 152 respondenten is het grootste gedeelte een burger ($n = 108$) en een relatief kleiner deel een professional ($n = 44$). Van het totaal aantal respondenten zijn verder 74 personen een vrouw en 78 personen een man, wat een relatief gelijke verdeling is. Verder hebben van de respondenten de meeste een MBO opleiding gedaan (36,8%). Ten slotte ligt de gemiddelde leeftijd van respondenten rond de 52 jaar. Wat opvalt, is dat 75.7% van de respondenten 41 jaar of ouder is en 50% van de respondenten is tussen de 41 en 60 jaar oud. Dit betekent dat relatief oudere mensen oververtegenwoordigd zijn binnen de vragenlijst.

Als we verder kijken naar de verschillende afhankelijke en onafhankelijke variabelen in tabel 4.2 zien we dat respondenten de publieke waarde van de SK gemiddeld een 2.83 geven op de Likert schaal. Dit betekent dat de publieke waarde van de SK, gemiddeld genomen, als neutraal met een lichte neiging naar negatief,

wordt ervaren. Dit betekent vervolgens dat de SK relatief weinig publieke waarde blijkt te creëren. Op het gebied van de onafhankelijke variabelen zijn de twee variabelen 'kwaliteit van informatie' en 'kwaliteit van de dienst' samengevoegd tot één nieuwe variabele genaamd 'kwaliteit van de dienst' (KwalDienst). Dit is gedaan, omdat de twee variabelen een te grote correlatie tussen elkaar hadden. De Pearsons correlatiecoëfficiënt was namelijk 0.82. Wat verder uit de tabel naar voren komt, is dat er een verschil is in de manier waarop verschillende variabelen beoordeeld worden. Zo worden nut en de kwaliteit van de dienst, net als publieke waarde, als neutraal met een neiging naar negatief ervaren. De gemiddeldes van deze variabelen zijn respectievelijk 2.96 en 2.72 op de Likert schaal. Daarentegen ligt het gemiddelde van gebruiksgemak en vertrouwen relatief hoger op respectievelijk 3.64 en 3.71. Dit betekent dat deze twee variabelen positiever ervaren worden dan de publieke waarde, het nut en de kwaliteit van de SK. Het is daarom interessant om te zien dat, ondanks dat de publieke waarde relatief laag is, respondenten nog steeds vertrouwen hebben in de SK en de website gemakkelijk vinden te gebruiken.

Controle variabelen	Waarden	Label	Frequentie	Percentage	Gemiddelde (SD)
BurgerProf	0	Burger	108	71,1	0.29 (0.46)
	1	Professional	44	28,9	
Geslacht	0	Man	78	51,3	0.49 (0.50)
	1	Vrouw	74	48,7	
Leeftijd					51.86 (14.80)
Opleiding	1	Basisonderwijs	7	4,6	3.29 (1.01)
	2	Voortgezet onderwijs	24	15,8	
	3	Mbo-opleiding	56	36,8	
	4	Hbo-opleiding	48	31,6	
	5	Wo-opleiding	17	11,2	

Tabel 4.1: Beschrijvende statistiek controlevariabelen

Variabelen	Cronbach's alpha (aantal items)	Gemiddelde (SD)	1	2	3	4	VIF
1. Nut	.87 (6)	2.96 (0.71)					3.79
2. Gebruiksgemak	.71 (3)	3.64 (0.64)	.34**				1.28
3. Contact	.85 (3)	3.18 (0.74)	.57**	.28**			1.64
4. Vertrouwen	.72 (3)	3.71 (0.53)	.17*	.36**	.35**		1.28
5. KwalDienst	.90 (8)	2.72 (0.68)	.82**	.27**	.48**	.20*	3.18
Publieke waarde	.93 (6)	2.83 (0.81)					

Tabel 4.2: Beschrijvende statistiek afhankelijke en onafhankelijke variabelen (* = $p \leq 0.05$; ** = $p \leq 0.01$)

4.2 Modelassumpties multipele lineaire regressie

Hierboven zijn de beschrijvende statistieken weergegeven van de onderzochte variabelen. Deze statistieken vertellen echter nog niks over de onderlinge relaties tussen de variabelen en ook niks over het effect van alle onafhankelijke variabelen op de afhankelijke variabele. Om dit te kunnen meten, dient er een multipele lineaire regressie uitgevoerd te worden. Door middel van deze regressie kunnen de hypothesen uit tabel 3.1 getoetst worden. Om een multipele lineaire regressieanalyse te gebruiken, moet de data aan specifieke voorwaarden voldoen. Als aan deze voorwaarden wordt voldaan, is het onderzoek generaliseerbaar (Field, 2009). In deze paragraaf zullen vier modelassumpties worden behandeld waaraan voldaan dient te worden.

4.2.1 Eerste assumptie: Lineaire relaties tussen X'en en Y

Een multipele lineaire regressie veronderstelt een lineaire relatie tussen elk van de onafhankelijke variabelen en de afhankelijke variabele (Field, 2009; De Vocht, 2015). Om deze lineaire relaties te toetsen, is er in dit onderzoek gebruik gemaakt van scatterplots met behulp van SPSS Statistics 26. Hierbij kan er visueel gecontroleerd worden op de lineariteit. De scatterplots staan in appendix 6. Voor iedere variabele kan een vorm van lineariteit gevonden worden. Hierbij hebben sommige variabelen

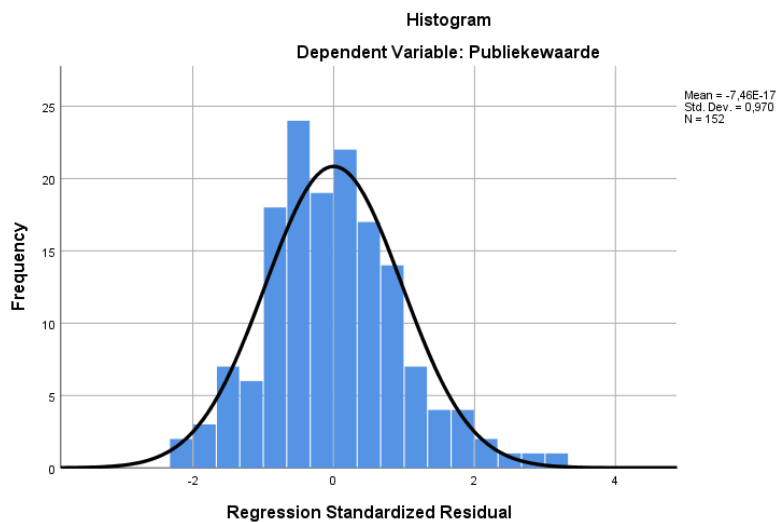
een meer steile helling. Zo zijn de scatterplots van kwalDienst ($R^2 = 0.789$), nut ($R^2 = 0.680$) en contact ($R^2 = 0.297$) steiler dan gebruiksgemak ($R^2 = 0.081$) en vertrouwen ($R^2 = 0.031$).

4.2.2 Tweede assumptie: Geen multicollineariteit

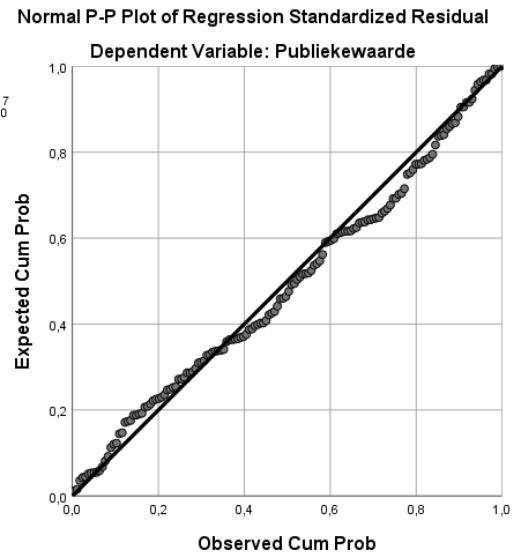
De tweede assumptie is dat er geen sprake is van multicollineariteit. Dit betekent dat er geen samenhang mag zijn tussen de verschillende onafhankelijke variabelen. Om dit te meten, kan er gekeken worden naar Pearson's correlatie of naar de VIF-waarden van de variabelen. Volgens Field (2009) dient de Pearson Correlatie hoger te zijn dan -0.8 of lager dan 0.8. Uit tabel 4.2 blijkt dat dit geldt voor iedere variabele, behalve voor de twee variabelen KwalDienst en Nut. Deze hebben een Pearson correlatie van 0.824 wat betekent dat er sprake kan zijn van multicollineariteit. Daarentegen laten de VIF-waarden van deze variabelen geen multicollineariteit zien. Volgens Field (2009) mag deze waarde niet hoger zijn 10. Uit tabel 4.2 blijkt de VIF-waarde voor KwalDienst 3.18 en de waarde voor Nut is 3.79. Doordat deze VIF-waarden relatief laag zijn, zullen de variabelen meegenomen worden in de regressieanalyse. Daarnaast zal er wel rekening gehouden worden met een mogelijke multicollineariteit en zal dit ook in hoofdstuk 5 besproken worden.

4.2.3 Derde assumptie: Een normale verdeling van de residuen

De derde assumptie behelst dat er een normale verdeling waargenomen kan worden bij het uitvoeren van een residuenanalyse (De Vocht, 2015). Om dit te kunnen waarnemen, is er zowel een histogram als Normal P-P Plot gemaakt. Deze zijn te vinden in figuur 4.1 en 4.2 hieronder. Uit het histogram blijkt dat, ondanks enkele afwijkingen, de residuen als normaal verdeeld beschouwd kunnen worden. Verder is in het P-P plot te zien dat alle punten rondom de diagonaal liggen. Dit bevestigt ook de normale verdeling van de residuen. Doordat het histogram en het Normal P-P Plot dicht rondom de lijn liggen, zijn de verbanden binnen het regressiemodel sterk en is de kwaliteit van het model goed (De Vocht, 2015).



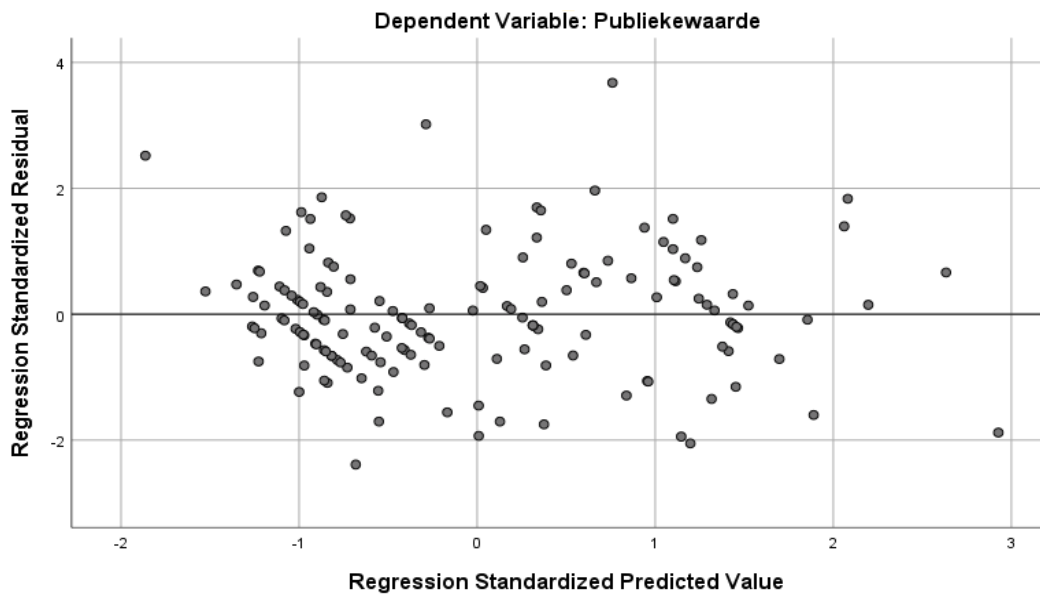
Figuur 4.1 Histogram



Figuur 4.2 Normal P-P Plot

4.2.4 Vierde assumptie: homoscedasticiteit

De laatste assumptie gaat over de homoscedasticiteit van het regressiemodel. Dit houdt volgens Field (2009, 220) in dat “de residuen op ieder niveau van de voorspeller(s) dezelfde variatie zouden moeten hebben.” Volgens De Vocht (2015, 203) kan dit gedaan worden door binnen een scatterplot “de gestandaardiseerde residuen (*ZREDIS) op de y-as af te zetten en de gestandaardiseerde voorspelde Y-waarden (*ZPRED) op de x-as.” Deze scatterplot is te vinden in figuur 4.3. Een residu is de afstand tussen een datapunt en de horizontale lijn in het midden. Op enkele uitschieters na liggen alle punten rond de horizontale nullijn, wat inhoudt dat er weinig variatie is tussen deze verschillende datapunten. Er wordt daardoor aan de voorwaarde van homoscedasticiteit gedaan. Om zeker te zijn van de homoscedasticiteit is er ook gebruik gemaakt van Levene’s test. De resultaten van deze test zijn weergegeven in appendix 7. Er zou sprake moeten zijn van homoscedasticiteit wanneer $p \leq 0.05$ (Field, 2009). Uit de tabel blijkt dat voor iedere variabele geldt dat $p > 0.05$ wat de homoscedasticiteit van de variatie wederom bevestigt.



Figuur 4.3 Scatterplot

4.3 Meerdere lineaire regressieanalyse

Uit paragraaf 4.2 blijkt dat er aan de voorwaarden voldaan is om een meerdere lineaire regressie uit te voeren. In deze paragraaf zullen daarom de resultaten van multiple lineaire regressie besproken worden. De analyse is in totaal twee keer uitgevoerd. Dit is in tabel 4.3 weergegeven aan de hand van model 1 en model 2. Model 1 bevat enkel de controlevariabelen die kijken naar de rol van de respondent (burger of professional), geslacht, leeftijd en opleiding. Er zijn twee modellen uitgevoerd, omdat hierdoor gezien kan worden hoe groot het effect van de controlevariabelen is. Voor model 1 is er vooraf een one-way ANOVA-toets uitgevoerd. Deze toets vergelijkt de verschillende gemiddelden tussen de verschillende groepen. Als eerste blijkt uit de ANOVA toets dat model 1 significant is, $F(4, 147) = 9.48, p \leq 0.001, R^2 = 0.21$. In dit model zijn zowel de variabelen burgerprofessional ($p \leq 0.001$) en geslacht ($p \leq 0.05$) significant. Dit betekent dat deze twee variabelen een sterke invloed hebben op publieke waardecreatie. In model 2 is deze invloed van burgerprofessional ($p \leq 0.01$) en geslacht ($p \leq 0.05$) nog steeds significant. Daarnaast zijn wel de bèta waarden van de verschillende variabelen relatief lager in model 2 dan in model 1. De bèta waarden van de twee variabelen in model 2 houden in dat burgerprofessional 12% van de variatie en geslacht 7% van de variatie verklaren. Doordat deze twee variabelen significant zijn, is het interessant om te zien of er verschillen zijn tussen burgers en professionals of mannen en vrouwen op het gebied van publieke waarde. Deze verschillen zijn

weergegeven in tabel 4.4. Deze tabel is gemaakt door het uitvoeren van een independent samples *t*-test. Deze test vergelijkt de verschillende gemiddelden van de variabelen burgerprofessional en geslacht. Wat opvalt binnen deze tabel is dat er een verschil is tussen de verschillende gemiddelden die de groepen ervaren. Het grootste verschil zit tussen de manier waarop burgers en professionals de publieke waarde beoordelen. Burgers geven namelijk aan de SK relatief negatiever te ervaren (gemiddeld 2.62) dan professionals (gemiddeld 3.35). Het lijkt er daardoor op dat professionals de waarde van de SK meer inzien dan burgers. Een kanttekening hierbij is dat er meer burgers (N = 108) dan professionals (N = 44) de vragenlijst hebben ingevuld. De verhouding tussen de twee groepen is daardoor niet evenwichtig verdeeld. Aan de andere kant is de verhouding tussen mannen (N 78) en vrouwen (N = 74) wel evenwichtig verdeeld. Hierbij valt op dat vrouwen de SK over het algemeen positiever beoordelen dan mannen. Vrouwen beoordelen de publieke waarde van de SK met een neutrale score (gemiddelde = 3.05), terwijl mannen het meer richting een negatieve score beoordelen (gemiddelde = 2.62). Het is echter moeilijk om hier een verklaring voor te geven met de beschikbare data.

In model 2 in tabel 4.3 staan de bèta waarden van alle onafhankelijke variabelen weergegeven. Deze bèta waarden geven aan hoe groot de relatieve invloed is van een onafhankelijke variabele op de afhankelijke variabele. Hoe groter deze waarde, des te meer invloed die heeft op de afhankelijke variabele. Aan de hand van deze bèta waarden kan gekeken worden of de hypothesen die in tabel 3.1 zijn gegeven bevestigd of weerlegd kunnen worden. Er zal daarom hieronder per hypothese het resultaat besproken worden.

	Model 1	Model 2
BurgerProfessional	.36***	.12**
Geslacht	.18*	.07*
Leeftijd	-.22	-.02
Opleiding	.13	.02
Nut		.22***
Gebruiksgemak		-.04
Contact		.08
Vertrouwen		.01
KwalDienst		.62***
R ²	.21	.85

Tabel 4.3: De multiple regressieanalyse (* = $p \leq 0.05$; ** = $p \leq 0.01$; *** = $p \leq 0.001$)

Gemiddelde (SD)	
Gebruiker:	
Burger (N = 108)	2.62 (0.76)
Professional (N = 44)	3.35 (0.70)
Geslacht:	
Man (N = 78)	2.62 (0.68)
Vrouw (N = 74)	3.05 (0.88)

Tabel 4.4: Independenten samples t-test voor burgerprofessional en geslacht

4.3.1 Hypothese 1: *Er is een direct verband tussen het nut dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.*

Uit de beschrijvende statistiek blijkt dat nut een gemiddelde heeft van 2.96 (sd = 0.71). Dit betekent dat respondent het nut van de SK over het algemeen niet als positief, maar ook niet als negatief ervaren. Dit komt ongeveer overeen met het gemiddelde van publieke waarde (2.83; sd = 0.81). Daarnaast blijkt nut een significant effect te hebben op de publieke waarde van de dienst ($p \leq 0.001$). De bèta is 0.22, wat betekent dat nut voor 22% van de variatie zorgt in het model. Dit betekent dat nut bepaalt hoe respondenten de publieke waarde van de SK beoordelen. Nut kan daardoor als een belangrijke factor worden beschouwd bij het creëren van publieke waarde. Hypothese 1 wordt hierbij bevestigd. Respondenten ervaren de website over het algemeen niet als aanzienlijk nuttig en kennen er daardoor geen positieve waarde aan toe. Als nut nader wordt bekeken, valt op dat de effectiviteit, het algemene nut en de kostenbesparing het negatiefst worden beoordeeld. Respondenten vinden de SK daardoor een relatief onhandig middel om informatie op te vragen; vinden niet de informatie die hen helpt bij het nemen van een beslissing; en is het gebruik van de SK voor hun niet kostenbesparend. Er lijkt daardoor voor de SK een discrepantie te zijn tussen de informatie die zij aanbieden en de informatie die de respondenten nodig hebben.

4.3.2 Hypothese 2: *Er is een direct verband tussen het gemak dat gebruikers van een e-governance dienst ervaren en de waarde van de dienst.*

Uit de beschrijvende statistiek komt naar voren dat gebruiksgemak als relatief positief wordt ervaren met een gemiddelde van 3.64 (sd = 0.64). Deze variabele wordt dus positiever ervaren dan het nut (2.83; sd = 0.81). Het lijkt niet uit te maken of de SK als waardevol wordt ervaren. De respondenten vinden de website gemakkelijk te gebruiken, maar het gebruik ervaren ze niet als zeer waardevol. De regressieanalyse laat geen significant verband tussen gebruiksgemak en publieke waarde zien. Dit betekent dat er geen sterke relatie is tussen het gemak dat zij ervaren in het gebruiken van de website en de waarde die zij van de SK ervaren. Hypothese 2 wordt hierdoor weerlegd. Wat dit verder betekent, is dat respondenten het gemakkelijk vinden om met de SK te leren werken en dat het ook duidelijk is hoe de website werkt. Dat de website gemakkelijk werkt, betekent echter niet dat het ook als een waardevolle website wordt gezien door de respondenten.

4.3.3 Hypothese 3 en 4: *Er is een direct verband tussen de kwaliteit van een e-governance dienst en de waarde van de dienst.*

Hypothese 3 en 4 zijn hier samengevoegd, omdat de twee variabelen een te hoge correlatie hebben, zoals beschreven in paragraaf 4.1. Vanuit de beschrijvende statistiek komt naar voren dat het gemiddelde van de variabele 2.72 (sd = 0.68) is. Dit is in vergelijking ongeveer gelijk aan het gemiddelde van publieke waarde (2.83; sd = 0.81). Hierdoor lijken respondenten over het algemeen de kwaliteit van de website ongeveer hetzelfde te ervaren als de publieke waarde. Vanuit de regressieanalyse blijkt verder dat de kwaliteit van een dienst een zeer significant verband heeft met publieke waarde ($p \leq 0.001$). Dit verband lijkt ook het meest belangrijke, omdat het een bèta waarde heeft van 0.62. Deze variabele zorgt daardoor voor 62% van de variatie in het model. Dit betekent dat het overgrote gedeelte van de ervaren publieke waarde van de SK te verklaren is door de kwaliteit van de SK. Door het sterke verband tussen de kwaliteit en de publieke waarde van de SK kan de hypothese bevestigd worden. Respondenten letten hierdoor erg op de mate waarin informatie nauwkeurig, actueel en relevant is. Daarnaast vinden ze het belangrijk dat de SK helpt bij het begrijpen en oplossen van problemen en dat de website aansluit op hun behoeftes. In de casus van de SK van Rotterdam blijken respondenten deze kwaliteit overwegend slecht te beoordelen. Wat dit betekent, is dat de SK momenteel niet altijd de juiste informatie verschaft waar respondenten naar op zoek zijn. Daarnaast helpt de SK overwegend slecht bij het begrijpen of oplossen van een probleem van de gebruikers. De SK zou daarom meer kunnen focussen op het aansluiten van de informatie op de behoefte van de gebruikers. De behoefte naar informatie verklaart verder ook de hoge correlatie tussen het nut (hypothese 1) en de kwaliteit (hypothese 3 en 4). Beide variabelen gaan namelijk over informatie, maar meten dat wel op een andere manier. Bij nut gaat het meer om bruikbaarheid van informatie, terwijl het bij kwaliteit meer om de nauwkeurigheid, actualiteit en relevantie van informatie gaat. Daarnaast wordt er bij nut ook naar kostenbesparing, tijdsbesparing en algemene nut gekeken.

4.3.4 Hypothese 5: *De waarde van een dienst neemt toe wanneer de dienst persoonlijk contact tussen gebruiker en ambtenaar voorkomt.*

Vanuit de beschrijvende statistiek blijkt dat persoonlijk contact als neutraal wordt ervaren met een lichte neiging naar positief (gemiddelde = 3.18; sd = 0.74). Het lijkt er hierdoor op dat het verminderen van persoonlijk contact door het gebruik van de SK niet als heel belangrijk wordt beschouwd door respondenten. Dit is een opvallend gegeven, omdat het overgrote deel van de respondenten veertig jaar of ouder is. Er zou daarom verwacht kunnen worden dat deze respondenten meer behoefte hebben aan persoonlijk contact, maar dat blijkt niet het geval. Verder wijkt persoonlijk contact ook deels af van publieke waarde, omdat publieke waarde relatief negatiever wordt ervaren (gemiddelde = 2.83; sd = 0.81). Uit de regressieanalyse blijkt persoonlijk contact geen significant verband te hebben met publieke waarde. Dit betekent dat de waarde van de SK niet bepaald wordt door de mate waarin er minder persoonlijk contact plaatsvindt. Hypothese 5 kan hierdoor verworpen worden. Verder betekent het resultaat dat respondenten het e-governance aspect van de SK als relatief positief beoordelen. Respondenten lijken het namelijk prettig te vinden dat de dienstverlening van de SK online plaatsvindt.

4.3.5 Hypothese 6: *Er is een direct verband tussen het vertrouwen in de werking van de e-governance dienst en de waarde van de dienst.*

Vertrouwen wordt door respondenten relatief hoog beoordeeld met een 3.71 gemiddeld (sd = 0.53). Dit betekent dat respondenten tamelijk veel vertrouwen hebben in de SK. Dit is interessant om te zien, omdat de publieke waarde van de SK veel lager gescoord wordt. Het lijkt daardoor voor vertrouwen niet uit te maken of de SK weinig waarde levert, want de respondenten vertrouwen de website alsnog. Vanuit de regressieanalyse blijkt dat vertrouwen niet significant is. Vertrouwen is daardoor geen variabele die de mate van publieke waarde beïnvloedt. Hypothese 6 is hiermee verworpen. In dit onderzoek is er gekeken of respondenten vertrouwen hebben in de overheid en in de SK zelf. Dit bevestigt dat mensen vertrouwen hebben in onlinediensten van de overheid. Hoewel vertrouwen geen variabele is die de mate van publieke waarde beïnvloedt, kan het een basisvereiste zijn om vervolgens publieke waarde te creëren. Wanneer gebruikers namelijk geen vertrouwen in een dienst hebben, vermindert het de kans dat ze het gaan gebruiken (Horsburgh et al., 2011). Wanneer deze niet gebruikt zal worden, kan het ook geen publieke waarde creëren.

4.4 Samenvatting kwantitatieve analyse

Uit dit kwantitatieve onderzoek blijkt dat geslacht, rol, nut en kwaliteit van de dienst significant samenhangen met de opvattingen over de publieke waardecreatie. Dit betekent dat zowel mannen en vrouwen als burgers en professionals een andere mate van publieke waarde ervaren. Het verschil tussen mannen en vrouwen is aan de hand van de beschikbare data moeilijk te verklaren. Professionals lijken meer publieke waarde te ervaren doordat de SK wellicht een goede toevoeging is op hun werk als zorgprofessionals. Een kanttekening hierbij is dat er relatief meer burgers dan professionals hebben gereageerd. Vanuit de analyse is verder gebleken dat er tussen de variabelen 'kwaliteit van informatie' en 'kwaliteit van de dienst' een te grote correlatie is. Deze twee zijn daarom samengevoegd tot één nieuwe variabele, namelijk 'kwaliteit van de dienst'. De regressieanalyse toont aan dat een relatief laag gemiddelde van nut en kwaliteit van de dienst voor een lage publieke waardeperceptie zorgt. Dit zijn de factoren waarnaar gekeken moet worden bij publieke waardecreatie voor de SK. Daarnaast worden andere variabelen wel als relatief hoog beoordeeld. Dus ondanks de lage publieke waardecreatie hebben respondent nog vertrouwen in de SK, vinden ze de SK gemakkelijk te gebruiken en wordt het overwegend fijn ervaren dat er geen direct contact nodig is.

5. Analyse kwalitatief onderzoek

Naast de vragenlijst zijn er medewerkers van verschillende SKen geïnterviewd. Om een meer duidelijk beeld te hebben van andere SKen is in appendix 8 een beschrijving gegeven van de verschillende SKen. Doordat iedere SK voornamelijk dezelfde taak uitvoert (het verschaffen van informatie), kunnen deze goed vergeleken worden. Daarnaast is ieder interview ook gestandaardiseerd waardoor iedereen dezelfde vragen heeft beantwoord. Vanuit de interviews komen factoren naar voren die van belang zijn voor het succesvol uitvoeren van een SK. De factoren worden hier gepresenteerd. Dit zal ingedeeld worden aan de hand van het theoretisch model uit figuur 2.1. Dit betekent dat er gekeken wordt naar invloedrijke factoren binnen de publieke dienstverlening, bestuur en gebruikersoriëntatie. Een overzicht van de analyse is in figuur 5.2 weergegeven. Uit de interviews is gebleken dat sommige respondenten hun SK als slecht werkend beschouwen en anderen als goed werkend. Belangrijk is dat de analyse is gebaseerd op de zelf beoordeelde werking volgens respondenten. De respondenten van SKen 1 en 4 geven aan dat ze de website vinden onderpresteren. Zo geeft een respondent van SK 1 aan: *“Ja dat vind ik dus heel lastig. Ik denk het niet in [gemeente 1]. Ik denk echt dat er heel veel dingen ontbreken.”* Een respondent van SK 4 zegt: *“[H]oe hij nu werkzaam is, is niet zo heel erg goed.”* Respondenten van SKen 2,3,5, 6 en 7 zijn meer positief over hun website. Zo geeft een respondent van SK 6 aan: *“Jazeker, [...] het werkt goed, snel, voldoet aan de huidige eisen en daar zijn we wel tevreden over.”* Ook een respondent van SK 3 gaf aan positief te zijn door te zeggen: *“Heel erg goed, zeker als je naar de bezoekersaantallen kijkt.”* Een overzicht van de zelf beoordeelde werking is weergegeven in tabel 5.1. Deze werking is beoordeeld op basis van de antwoorden van de respondenten over het functioneren van hun SK. Er is hiervoor gebruik gemaakt van een nominale schaal waarbij de werking goed of slecht is. Het is belangrijk om dit onderscheid te maken tussen respondenten, omdat hun ervaring over hoe de SK werkt, beïnvloedt welke belemmerende en bevorderende factoren zij ervaren.

Respondent (Sociale Kaart):	Zelf beoordeelde werking:
Respondent 1 (SK 1)	Slecht
Respondent 2 (SK 2)	Goed
Respondent 3 (SK 3)	Goed
Respondent 4 (SK 4)	Slecht
Respondent 5 (SK 5)	Goed
Respondent 6 (SK 6)	Goed
Respondent 7 (SK 3)	Goed
Respondent 8 (SK 1)	Slecht
Respondent 9 (SK 7)	Goed
Respondent 10 (SK 6)	Goed

Tabel 5.1: Respondenten hun zelf beoordeelde werking van de SK

5.1 Invloedrijke factoren vanuit de publieke dienstverlening

In het theoretische kader zijn variabelen geïdentificeerd waarvan verwacht werd dat ze een belangrijk effect hebben op de ervaren publieke waarde voor respondenten die werken met de SK. Uiteindelijk blijkt niet iedere variabele een aantoonbare rol te spelen bij de verschillende SKen. Op het gebied van de publieke dienstverlening blijken de efficiëntie, effectiviteit, kwaliteit van de dienst en kwaliteit van de informatie een belangrijke rol te spelen. Het verlagen van kosten blijkt daarentegen een kleine rol te spelen.

5.1.1 Efficiëntie

Respondenten die hun SK als positief ervaren, geven aan dat efficiëntie een belangrijk punt is. Deze efficiëntie komt vooral terug door het efficiënter verzamelen en bewaren van data. De SK wordt namelijk door veel respondenten gezien als een grote database. Respondent 10 legt bijvoorbeeld uit:

Kijk nou is waar, dan moet je door de hele gemeente heen kijken, waar je op dit moment vergelijkbare informatie bijhoudt. Wie doet dat voor hoeveel uur, als je dat nou is bij elkaar gaat brengen, dan kan de conclusie niet anders zijn dat je daar een hele grote winst in maakt [...] Ik weet dus 100 procent zeker

dat je daar als gemeente kan op gaan bezuinigen of het in ieder efficiënter kan organiseren, waardoor ik die mensen vrij maak om andere dingen te doen. Maar dan moet je wel breder gaan kijken, dus dan moet je ook naar al die andere dingen gaan kijken waarbij eigenlijk hetzelfde doet maar niet onder de noemer de sociale kaart doet, dat is eigenlijk wat er gebeurt.

De SK kan voor meer efficiëntie zorgen doordat het kan fungeren als een grote database van allerlei informatie die binnen de gemeente wordt verzameld. Hierdoor hoeven verschillende personen niet allemaal dezelfde informatie te verzamelen en bij te houden. Dit wordt ook beargumenteerd door respondent 7. Deze respondent zegt:

Dan kun je zeggen van een beetje steeds met dezelfde bestand werkt en eigenlijk met een minimum aan mensen. Is dat je dus geen verdubbeling hebt van anderen die ook nog moeten investeren voor het verzamelen van deze data bijvoorbeeld. [...] Wij leveren bijvoorbeeld ook data aan mensen die kaarten maken binnen de gemeente. Als ze bijvoorbeeld zeggen we willen, we hebben de opdracht gekregen om een kaart te maken waar alle huisartsen op vindbaar zijn. Dan kunnen wij de huisartsen coördinaten leveren. Dus voor hun is dit ook een enorme tijdswinst. Dus het zit hem ook daar in.

5.1.2 Effectiviteit

Naast dat respondenten aangeven dat ze efficiëntie belangrijk vinden, is voor veel respondenten effectiviteit ook van belang. Deze effectiviteit blijkt vooral te komen vanuit de gedachte dat de SK moet aansluiten op een bepaalde vraag naar informatie. Respondent 3 geeft bijvoorbeeld aan dat een belangrijke factor van de SK is dat *“je heel snel kan schakelen”*. Zo heeft de respondent: *“[E]en heel apart gedeelte direct kunnen inrichten waar [ze] inspelen op de vragen in verband met de coronacrisis.”* Deze SK probeert hierdoor effectief te zijn door in te spelen op maatschappelijke trends waarbij burgers en organisaties behoefte hebben aan informatie. Respondent 6 geeft ook aan dat ze via de SK continu op trends proberen in te spelen. Zo geeft de respondent aan dat voor hun *“eenzaamheid een heel actueel thema is”*. Hierdoor proberen ze ook steeds meer informatie toe te voegen op het gebied van eenzaamheid, zoals het toevoegen van *“het seniorenkoortje in een*

buurthuis". De respondent probeert hier dus de SK effectief te laten zijn door steeds meer in te spelen op eenzaamheid.

5.1.3 De kwaliteit van de dienstverlening en informatie

Volgens de respondenten zijn er twee andere belangrijke factoren binnen de publieke dienstverlening: de kwaliteit van de dienst en de kwaliteit van de informatie. Respondenten die hun SK als succesvol ervaren, geven aan dat het voor hen belangrijk is om een zekere kwaliteit te waarborgen. Zo zegt respondent 3: *"[onze manier van werken] waarborgt wel een hoge kwaliteit wat betreft de informatie die in de Sociale Kaart staat."* Verder zegt respondent 5: *"De opbrengst is kwaliteit van dienstverlening, dat is belangrijk."* Wat hierbij opvalt, is dat ook SK 1 en 4, die zichzelf als relatief slecht functionerend beoordelen, de kwaliteit van de website als goed beschouwen. Een respondent van SK 1 geeft bijvoorbeeld aan dat hij de kwaliteit als *"prima"* ervaart en zegt verder dat hij daar weinig op heeft te vinden. Ook een respondent van SK 4 zegt over de kwaliteit van de inhoud van de website: *"Dus in principe inhoudelijk klopt het, dus dat is goed."* Ondanks dat deze respondenten ontevreden zijn over hun SK, geven ze wel aan dat ook voor hun kwaliteit van belang is. Respondent 5 geeft verder aan dat de kwaliteit van de SK eens in het halfjaar gemeten wordt: *"In principe moet iedere organisatie of activiteit 1 keer per half jaar even bekeken worden van klopt het nog of moet het worden aangepast."* Het is daarom voor respondenten belangrijk dat de informatie op de SK actueel blijft.

5.2 Invloedrijke factoren vanuit het bestuur

Binnen het theoretische kader waren er binnen de dimensie bestuur drie categorieën onderverdeeld: druk op uitvoerende administratie, boundary spanning leiderschap en politieke toewijding. Deze categorieën zullen hier besproken worden.

5.2.1 De uitvoerende administratie en de politiek

Respondenten van de SK lijken weinig verbanden te zien tussen de uitvoerende administratie en de website. Hierdoor geven respondenten vaak ook aan dat ze geen inzicht hebben in de uitvoerende administratie zoals front offices (R1, R3, R4, R8). Dit wordt daardoor niet als een belangrijk factor ervaren voor het uitvoeren van de SK. Ook politieke toewijding wordt niet als een belangrijk factor ervaren door respondenten. Zo geven de meeste respondenten aan dat politieke actoren

nauwelijks betrokken zijn bij de SK. Op de vraag hoe de politiek naar de SK kijkt, antwoord respondent 8 bijvoorbeeld: “*Dat weet ik eerlijk gezegd niet zo goed.*”

5.2.2 Boundary spanning leiderschap

Wat wel als een invloedrijke factor naar voren is gekomen, is de mate waarin boundary spanning leiderschap binnen de organisaties plaatsvindt. Boundary spanning leiderschap is gemeten door te kijken of de respondenten proactief relaties proberen aan te gaan met andere organisaties, professionals of burgers. Uit de interviews blijkt dat dit verschilt per SK. In SK 1 en 4 wordt bijna niet aan boundary spanning gedaan. Verschillende respondenten uit deze organisaties geven aan dat ze niet actief in contact proberen te komen met andere organisaties of burgers. Deze respondenten geven aan dat ze hun communicatie beperken tot organisaties en burgers die naar hen zelf toe komen. Zo geeft respondent 4 aan:

Ja, in principe als ze iets willen dat erop komt te staan, kunnen ze ons daarover informeren of vragen. Dan zoeken we het uit en dan zetten we het erop, maar om eerlijk te zeggen, de inwoner wordt niet heel erg betrokken.

Ook bij SK 1 geeft respondent 1 aan dat interactie plaatsvindt “*via het contactformulier op de website*”. Deze citaten tonen een relatief terughoudende manier van werken aan, waarbij er wordt gewacht op de intentie vanuit burgers of organisaties. Dit gebeurt echter niet bij iedere SK. Over het algemeen pakken SKen die zichzelf als succesvol beoordelen het anders aan. Deze respondenten gaan meer actief op zoek naar het aangaan van relaties en interacties. Zo geeft een respondent 2 aan:

Ik denk ook wel dat het belangrijk is dat een soort overall iemand is die die contact onderhoudt. Dus niet alleen administratief dingen goed regelen, maar dat daar qua contact en netwerk dat die betrokkenheid er is. Dan merk je ook dat [organisaties] ook actiever zijn om zaken aan te leveren of door te linken, te verwijzen of dingen te melden. Dus het is wel belangrijk om daar actief op in te gaan.

Deze respondent beschrijft zijn rol iets verder in het interview als een “*linking pin*”. Hij fungeert daardoor als het ware als een verbinder die andere organisaties aan de SK koppelt. Deze rol van verbinder wordt ook door respondent 3 beschreven. Op de vraag of er iemand actief relaties onderhoudt met organisaties antwoordt hij:

Nou zowel intern, binnen de gemeente met collega's van andere afdelingen die de sociale kaart gebruiken, als ook extern. Ondertussen een hele netwerk opgebouwd van allerlei organisaties en daar onderhoudt ze actief contact mee. Ja daar gaat ze ook naartoe. Zeker ook om die mensen tot ambassadeur te maken van de sociale kaart. Van mond-tot-mondreclame. Kijk die mensen komen ook weer met heel veel andere mensen in contact binnen de zorg en welzijn.

Een kanttekening bij de SKen die boundary spanning toepassen, is dat het gericht is op vrijwilligers en organisaties. Dit betekent dat de interactie met burgers relatief laag is. Verschillende respondenten, waaronder 3, 6 en 10, geven daarnaast ook aan dat de burgers niet de voornaamste doelgroep zijn, maar dat de organisaties en vrijwilligers dit zijn. Ondanks dat de publieke dienstverlening online wordt uitgevoerd, betekent dat niet dat verbindingen automatisch worden gelegd. Er dient wel energie ingestoken te worden om die verbindingen te leggen, online en offline, door één of meerdere actoren. Dit komt ook overeen met de NPG-gedachte, waarbij de overheid niet alles vanuit de eigen organisatie kan aansturen en uitvoeren. Er dient daarom gebruik te worden gemaakt van het netwerk waarin publieke organisaties zich bevinden (Van Meerkerk & Edelenbos, 2018).

5.3 Gebruikersoriëntatie

De laatste dimensie die gemeten is, is de gebruikersoriëntatie. Deze is opgedeeld in twee categorieën: publieke-private interactie en open government.

5.3.1 Publiek-private interactie

Publieke-private interactie heeft een zekere overlap met boundary spanning, dat hierboven beschreven is. Beide categorieën gaan over interactie met niet publieke actoren. Publiek-private interactie is daarentegen specifiekier doordat wordt gekeken naar: de intentie tot interactie, het niveau van de interactie en de

gebruikersgerichtheid van de website. Wat opvalt bij publieke-private interactie is dat SKen hun gebruikers in twee groepen indelen. Dit onderscheid in doelgroepen gaat vooral over de scheiding tussen burgers en organisaties. Meerdere SKen geven aan burgers belangrijk te vinden, maar geven daarnaast ook aan weinig tot geen interactie te hebben met burgers. Hieruit blijkt dat het meer een eenrichtingsverkeer is waarbij er alleen vanuit de SKen informatie wordt gezonden. Een andere reden kan zijn dat de burgers niet als primaire doelgroep wordt gezien, maar juist de organisaties. Zoals aangegeven in de vorige paragraaf hebben SK 1 en 4 een relatief afwachtende houding omtrent interactie met burgers. Op het gebied van interactie met burgers hebben ook andere SKen zulke afwachtende houding. Iedere SK geeft aan dat burgers een contactformulier kunnen invullen voor opmerkingen of vragen. Een citaat van respondent 3 vat dit goed samen: “[Z]e kunnen via de website laten weten als ze iets missen. Daar doen we dan wat mee.” Interactie met burgers lijkt hierdoor niet ondervonden te worden als een succesfactor voor publieke waardecreatie. Interactie met organisaties wordt daarnaast wel als succesfactor ervaren. Dit is ook aan bod gekomen bij boundary spanning. Zo geeft respondent 5 aan dat het hebben van een online platform voor professionals veel toegevoegd waarde heeft. Verder geven respondenten 6, 7 en 10 aan dat het hebben van een groot netwerk aan organisaties en het actief onderhouden daarvan van belang is voor de SK. Het lijkt er hierdoor op dat SKen waarde proberen te creëren door middel van het actief onderhouden van relaties met organisaties. Dit idee is weergegeven in figuur 5.1. Het figuur laat zien dat organisaties als het ware een schakel zijn tussen de SK en burgers. Een belangrijk inzicht hierbij, is dat de SK vooral toegevoegde waarde lijkt te hebben voor organisaties en minder voor burgers. De SK zou zich daarom minder dienen te focussen op burgers en meer op organisaties.



Figuur 5.1: Het creëren van waarde door middel van organisaties

5.3.2 Het benutten van data

De laatste factor die verschilt tussen de verschillende SKen is de mate waarin data wordt benut. Een SK zou gezien kunnen worden als een grote database. Deze database zou gebruikt kunnen worden door een respondent voor het leveren van bepaalde data. Zo zegt een respondent van SK 3:

We kunnen natuurlijk heel veel data leveren, omdat we zo enorme database hebben. Dus mensen kunnen bij ons overzichten vragen, ik noem maar even iets: een lijst met alle fysiotherapeuten in [...] of welke activiteiten worden er aangeboden in een bepaald stadsdeel [...]. Dat zien wij weer als baten. Dat kunnen we zo opleveren.

Data binnen een database zou gebruikt kunnen worden door verschillende afdelingen binnen een organisatie, maar ook door organisaties of actoren van buiten de organisatie. Om deze reden is er ook gevraagd of respondenten hun data laten gebruiken door andere actoren of delen met andere actoren. Ook hieruit blijkt dat sommige SKen hun informatie meer delen dan anderen. SKen die zichzelf als goed beoordelen zoals 3 en 6 geven bijvoorbeeld aan dit wel te doen. Respondent 6 zegt hierover:

We richten ons meer op [...] de ontsluiting van de database. Binnen 6 hebben inmiddels 2 gemeenten daar ook gebruik van gemaakt. [...] Dat hebben ze allebei op een totaal verschillende manieren gedaan, maar wel met eenzelfde principe van via die API, dat programmatje, kon een relatie gelegd worden met die database van ons waaruit de sociale kaart gegevens komen.

Wat de respondent in dit citaat zegt, is dat hij middels een API (application programming interface) de database van zijn SK linkt met andere websites. Een API is een middel waardoor verschillende computerprogramma's met elkaar kunnen communiceren. In het voorbeeld van de respondent gaat dit erover dat de database van SK 6 verbonden wordt met die van andere gemeenten. Respondent 10 legt hierbij uit dat een SK daardoor gezien kan worden als een *“bronbestand”* voor andere organisaties. Hij zegt bijvoorbeeld:

Ik [ben] ervan overtuigd dat je die bron moet laten aansluiten op allemaal, ja zeg maar, kleine websites die subdoelgroepen bedienen, omdat je dan die website kan je optimaliseren voor die doelgroepen. En kan je ook alleen maar laten zien wat voor die doelgroep relevant is.

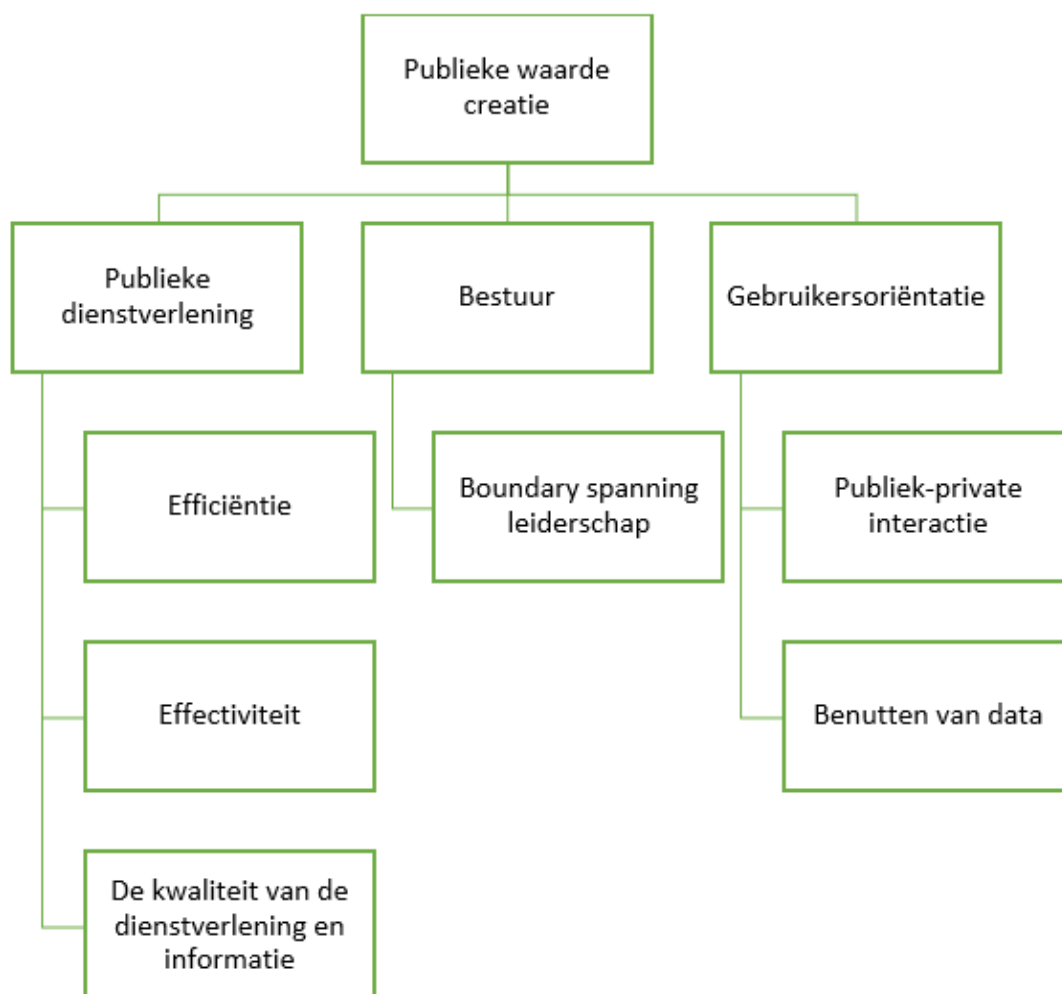
Niet iedere SK maakt daarentegen even goed gebruik van het leveren van data of het linken van data met andere databases. SK 1 en 4 geven bijvoorbeeld aan weinig gebruik te maken van de data waarover ze beschikken. Zo geeft een respondent van SK 1 aan dat zij geen gebruik maken van API's. Wat daarnaast opvalt, is dat deze SKen wel het belang inzien van het gebruiken van hun data. Zo geeft dezelfde respondent vervolgens aan:

En ben ik heel eerlijk, dat zou ik eigenlijk wel heel graag willen voor infectieziekte. [...] Het is namelijk zo: ze maken nu gebruik van een eigen Excel bestand en daar halen ze allerlei gegevens uit, als zij dat bij ons in het systeem zouden invoeren dan hebben zij een eigen bestand in ons systeem.

5.4 Overzicht kwalitatieve analyse

In dit hoofdstuk zijn meerdere factoren naar voren gekomen die voor respondenten belangrijk zijn bij het werken met de SK. Al deze factoren zijn in figuur 5.2 overzichtelijk weergegeven. Een belangrijk inzicht bij dit model is dat organisaties een belangrijke tussenschakel zijn. Het gaat in er deze context van publieke waardecreatie om dat een goeie relatie tussen de professionals en burgers wordt gecreëerd. Zij moeten elkaar weten te vinden en de SK dient hierbij als een hulpmiddel. Deze organisaties zijn ook relevanter dan burgers voor de SK, omdat deze organisaties de dienst uiteindelijk uit dienen te voeren voor burgers. Verder hebben de factoren in figuur 5.2 ook invloed op elkaar. Zo zorgt het benutten van data voor efficiëntie. Doordat de SK als een grote database kan worden gezien, hoeft er maar één keer data te worden verzameld en bijgehouden. Dit zorgt ervoor dat anderen dit niet meer hoeven te doen. Daarnaast heeft effectiviteit ook betrekking op de kwaliteit van de dienstverlening en informatie. Bij effectiviteit draait het om behoefte aansluiting. Eén van de behoeftes van gebruikers is dat de informatie op de SK actueel en relevant is. Ten slotte heeft boundary spanning leiderschap invloed op efficiëntie, de kwaliteit van de dienstverlening en informatie, effectiviteit en benutten

van data. Doordat een boundary spanner over de grenzen heen gaat van afdelingen en organisaties en relaties onderhoudt, weet deze persoon wat voor behoeftes er zijn. Hij kan daardoor op verschillende factoren inspelen, zoals het weten van welke data er benodigd is of manieren waarop een dienst effectiever uitgevoerd kan worden. Wat er vanuit de SK daarom nodig is, is boundary spanning leiderschap waarbij één of meerdere personen van de SK actief relaties maakt en onderhoudt. Door dit te doen kan er vanuit de SK actief ingespeeld worden op de behoeftes vanuit de organisaties.



Figuur 5.2: Ervaren belangrijke factoren voor een goed functionerende SK

6. Discussie

In de vorige paragrafen is zowel ingegaan op de analyse van de vragenlijst als van de interviews. In dit hoofdstuk zal er verder worden ingegaan op de analyses en zullen de kwantitatieve en kwalitatieve onderzoeken ook aan elkaar verbonden worden. Als eerst zal er ingegaan worden op de kwantitatieve resultaten.

6.1 De invloed van rol en geslacht bij publieke waarde

Vanuit de kwantitatieve analyse zijn enkele interessante resultaten naar voren gekomen. Het eerste resultaat dat opvalt, is dat het geslacht en de rol van een respondent een significante rol spelen. Vanuit het theoretische kader was niet bedacht dat geslacht een invloed zou hebben op de manier waarop publieke waarde ervaren wordt. In dit onderzoek blijken vrouwen meer publieke waarde van de SK te ervaren dan mannen. Dit resultaat is echter lastig uit te leggen aan de hand van de beschikbare data. Uit andere onderzoeken van bijvoorbeeld Kring en Gordon (1998) en Saleh en Bista (2017) is naar voren gekomen dat mannen en vrouwen vragenlijsten anders kunnen invullen. Kring en Gordon (1998) schrijven bijvoorbeeld dat vrouwen expressiever zijn in het uiten van hun emoties bij het invullen van een vragenlijst. Deze expressiviteit zou wellicht een verklaring kunnen zijn waarom vrouwen een hogere publieke waarde ervaren. Er zou echter meer onderzoek gedaan moeten worden om dat te kunnen bevestigen.

De andere significante controlevariabele is de rol van de respondent. Uit de analyse blijkt dat professionals een hogere publieke waarde ervaren dan burgers. Zulke professionals werken vaak binnen zorgorganisaties die bepaalde zorg aanbieden voor burgers. Deze organisaties lijken de waarde van de SK meer in te zien. Dit komt wellicht doordat deze respondenten de SK gebruiken om hen te ondersteunen in hun werk. Dit resultaat heeft implicaties voor de publieke waardetheorie. Binnen publieke waardetheorie is er namelijk er volgens Meynhardt (2009) namelijk een discussie wie 'het publiek' is in publieke waardecreatie. Zo beschrijft hij wel het publiek als burgers of belangengroepen, maar niet als organisaties. Ook Bennington (2009) spreekt over het publiek als burgers. Om deze reden is er binnen het theoretische kader gekeken naar publiek waardecreatie voor burgers. Wat dit onderzoek daaraan toevoegt, is dat burgers en organisaties een verschillende perceptie kunnen hebben op publieke waarde. Een kanttekening hierbij is dat er binnen dit onderzoek overwegend meer burgers dan professionals hebben

gereageerd. Wat dit voor vervolgonderzoeken betekent, is dat er naast een onderscheid tussen vraag- en aanbodkant ook een onderscheid gemaakt dient te worden tussen burgers en organisaties. Dit is wat Meynhard (2009) ook beschrijft in zijn artikel waarin verschillende doelgroepen van publieke waarde worden behandeld.

6.2 Invloedrijke factoren op publieke waardecreatie vanuit de vraagkant

Vanuit de analyse in hoofdstuk 4 blijkt dat de publieke waarde van de SK met een waarde van 2.83 op de Likertschaal als gemiddeld wordt ervaren. Verder worden de twee significante variabelen nut en kwaliteit van de dienst als neutraal met een neiging naar negatief ervaren. De lage publieke waarde kan daarom verklaard worden doordat de respondenten de SK met een lage nut en kwaliteit beoordelen. De lage publieke waarde wordt daardoor vooral verklaard door de informatie die de SK aanbiedt. Respondenten blijken niet de juiste benodigde informatie te kunnen vinden die hen helpt bij het begrijpen en oplossen van hun problemen. Ook sluit de SK niet aan op de behoeftes van de gebruikers. Naast deze twee factoren hangen daarentegen veel factoren niet significant samen met het oordeel over publieke waarde. Zo zijn persoonlijk contact, gebruiksgemak en vertrouwen niet significant. Deze factoren lijken weinig invloed te hebben op de publieke waarde die respondenten ervaren. Wat daarbij wel opvallend, is dat de niet-significante variabelen positiever ervaren worden dan de significante variabelen. Persoonlijk contact, gebruiksgemak en vertrouwen worden respectievelijk beoordeeld met een gemiddelde van 3.18, 3.64 en 3.71. Dit betekent dat deze factoren overwegend positiever worden ervaren ondanks dat publieke waarde als negatiever wordt ervaren. Uit verschillende andere onderzoeken blijken daarnaast persoonlijk contact (Chan et al., 2010), vertrouwen (Chan et al., 2010; Scott et al., 2016; Roy et al., 2015), en gebruiksgemak (Roy et al., 2015, Carer en Bélanger, 2005) wel significant te zijn voor waardecreatie. Wat dit zou kunnen betekenen, is dat deze factoren als minimale vereisten fungeren voor publieke waardecreatie. Wanneer deze factoren als negatief ervaren worden dan zou ook het beste e-governance systeem niet tot staat zijn een positieve publieke waarde beoordeling te ontvangen.

Wanneer deze resultaten vergeleken worden met andere onderzoeken dan blijkt dat de resultaten verschillen. Karunasena en Deng (2012) schrijven bijvoorbeeld dat in hun onderzoek de kwaliteit van de dienst en gebruiksgemak als significant

worden ervaren. De gemiddelden liggen in hun onderzoek net boven het gemiddelde waardoor ze iets positiever worden ervaren. In een ander onderzoek van Gupta en Suri (2017) wordt publieke waarde lichtelijk positief ervaren (gemiddelde = 0.56) en wordt ook de kwaliteit van de dienst belangrijk ervaren (gemiddelde = 0.64). In de studie van Carter en Belanger (2005) wordt een e-governance initiatief als positief ervaren en hebben gebruiksgemak en vertrouwen een groot positief verband met de waarde van het initiatief. In het onderzoek van Chan et al. (2010) komt ten slotte naar voren dat vertrouwen en gebruiksgemak de belangrijkste factoren zijn. Wat al deze resultaten laten zien, is dat er geen algemene variabelen gevonden kunnen worden die de publieke waarde van een e-governance initiatief kunnen voorspellen. Het lijkt er hierdoor op dat de context bepaalt welke factoren belangrijk zijn bij een e-governance initiatief. Deze verschillen in factoren kan vervolgens ook als aanvulling worden gebruikt op het onderzoek van Cordella en Bonina (2012). Zij beargumenteren dat e-governance niet gezien dient te worden als een best practice. Er is geen best practice waarin het creëren van publieke waarde op een vastgestelde manier werkt.

6.3 De ervaring van medewerkers van de Sociale Kaart

Vanuit de kwalitatieve analyse is naar voren gekomen dat respondenten van verschillende SKen een aantal invloedrijke factoren ervaren bij het werken met de SK. Daarnaast zijn er ook enkele factoren behandeld in het theoretische kader die niet terug zijn gekomen als belangrijke factoren. In dit deel van de discussie zullen deze factoren in vergelijking worden gebracht met het theoretische kader en zullen ze ook gelinkt worden aan de bredere wetenschappelijke literatuur. De paragraaf zal ingedeeld worden aan de hand van de drie categorieën: publieke dienstverlening, bestuur en gebruikersoriëntatie.

1. Factoren binnen de publieke dienstverlening. Vooraf aan het onderzoek was in het theoretische kader beoogd dat efficiëntie, effectiviteit, kosten verlagen, kwaliteit van de dienst en kwaliteit van de informatie een rol zouden spelen. Uiteindelijk spelen al deze factoren een rol voor de respondenten op het verminderen van kosten na. Deze factor speelt geen belangrijke rol doordat geen enkele respondent aangeeft dat de SK heeft geleid tot het verminderen van bepaalde kosten. Voor veel respondenten is de SK een relatief nieuw initiatief dat juist geld kost. Dit kan komen doordat het opstarten van zulke nieuwe initiatieven vaak

gepaard gaat met een langere termijn investering. Het zou daarom nog enkele jaren kunnen duren voordat er een betere kosten en baten analyse gemaakt kan worden. Efficiëntie en effectiviteit zijn verder wel belangrijke factoren doordat SKen met behulp van data in proberen te spelen op actuele thema's. Het gebruiken van data wordt als efficiënt gezien doordat sommige respondenten verschillende afdelingen en organisaties met de SK willen verbinden. De SK kan hierdoor als een centrale database werken voor al deze afdelingen en organisaties. Daarnaast proberen respondenten ook effectief te zijn door in te spelen op bepaalde trends die belangrijk zijn voor de SK. Het is niet heel opvallend dat deze factoren als belangrijk worden beschouwd, omdat dit twee van de belangrijkste factoren zijn binnen de NPM-literatuur (Nederhand et al., 2019).

De twee andere factoren zijn de kwaliteit van de dienst en de kwaliteit van de informatie. Vanuit het theoretische kader werd beschreven dat publieke organisaties de verwachtingen van de gebruikers dienen waar te maken door ze een hoge dienstkwaliteit te geven. Vanuit de resultaten blijken respondenten hiernaar te streven. Deze kwaliteit van de dienst heeft een groot verband met de kwaliteit van informatie. Eén respondent geeft dit bijvoorbeeld aan door te zeggen dat de actualiteit en nauwkeurigheid van informatie bepalen of de dienst een hoge kwaliteit heeft. Dit verband is wellicht ook de reden dat kwaliteit van de dienst en de kwaliteit van informatie samengevoegd dienden te worden voor de regressieanalyse. Daarnaast komt het resultaat dat de kwaliteit van belang is, overeen met het onderzoek van Faulkner en Kaufman (2017). In hun literatuuronderzoek wordt namelijk ondervonden dat de kwaliteit van de dienst als één van de belangrijkste variabelen fungeert in publieke waardecreatie.

2. Factoren binnen bestuur. Op het gebied van bestuur is gebleken dat de uitvoerende administratie en politiek geen belangrijke rol spelen. De uitvoerende administratie gaat over front offices die normaliter de informatie verschaffen die op de SK te vinden is. Respondenten kunnen echter geen vergelijking maken tussen deze front offices en de SK. Ook politici spelen een kleine rol bij de SK. Respondenten hebben amper te maken met politici waardoor ze ook niet weten of de SK bepaalde politieke waarden representeert. Dit is interessant, omdat in andere studies, waaronder die van Kalsi en Kiran (2012), politieke wil en toewijding een grotere rol spelen. Ook Twizeyimana en Andersson (2019) beschrijven dat verantwoording naar politici toe en politieke betrokkenheid een grotere rol speelt. Het lijkt er daardoor op

dat politici bij de SK slechts een rol op de achtergrond spelen zonder actief betrokken te zijn. De vraag die hierop volgt, is of een actievere houding van politici gunstig zou zijn voor publieke waardecreatie. Uit onderzoek van bijvoorbeeld Aninat et al. (2007) blijkt dat actieve inmenging van politieke actoren voor betere resultaten kan zorgen. Dit kan onder andere komen doordat de druk om te presteren toeneemt (Andersen & Jakobsen, 2018). De werking van de SK is momenteel echter geen groot punt op de politieke agenda van de gemeente Rotterdam. Het is daardoor niet aannemelijk dat politieke actoren zich meer zullen inmengen met de SK.

De factor die binnen deze categorie wel als belangrijk wordt beschouwd door respondenten is de mate van boundary spanning leiderschap. In dit onderzoek is boundary leiderschap gemeten door te kijken naar de manier waarop respondenten relaties aangaan en onderhouden met andere actoren. Zulke relaties gaan bijvoorbeeld over het aangaan van samenwerkingsverbanden of het uitwisselen van informatie. Bij de SK van Rotterdam blijkt deze actieve houding nog te missen, maar verschillende andere SKen passen dit wel toe. Zo gaan succesvolle SKen langs bij organisaties, gaan ze actief op zoek naar nieuwe organisaties en organiseren ze activiteiten met organisaties. De actoren waar zij verder relaties mee aangaan kunnen zowel binnen de eigen organisatie zijn als externe organisaties zitten. Door zulke relaties op te bouwen, weten respondenten heel goed wat er in hun omgeving speelt en kunnen daardoor goed inspelen op de veranderende behoeftes in de omgeving. Dit resultaat bevestigt het onderzoek van Termeer en Bruinsma (2016) dat er boundary spanning nodig is binnen e-governance. Boundary spanning speelt daarnaast ook een belangrijke rol voor de effectiviteit van de SK. Cross et al. (2013) schrijven dat boundary spanning leiders een belangrijke rol spelen in verandering. Volgens hun benutten zulke leiders hun netwerk heel goed waardoor ze goed kunnen inspelen op veranderingen. Aangezien respondenten van de SKen het belangrijk vinden dat ze kunnen veranderen van focus om effectief te blijven, speelt boundary spanning een belangrijke rol. Vanuit hun netwerk kunnen zij zien waar andere organisaties zich op focussen en daardoor kunnen zij zich effectief aanpassen.

3. Factoren binnen de gebruikersoriëntatie. In de laatste categorie werd er gekeken naar de manier waarop de SKen zich oriënteren op de eindgebruikers. Als eerste is er geconstateerd dat interactie met organisaties als een belangrijke factor wordt beschouwd. Het is belangrijk dat het hier om organisaties gaat en niet om

burgers. Meerdere SKen geven aan via organisaties waarde te willen leveren voor burgers. Het is daarom van belang dat een SK goede relaties onderhoudt met organisaties om zo de waarde te kunnen leveren die burgers nodig hebben. Deze factor heeft een relatief grote overeenkomst met boundary spanning door het onderhouden van relaties. Daarnaast verschilt deze factor door het expliciet focussen op de waarde die voor de gebruikers van de website wordt gebruikt.

De tweede factor binnen deze dimensie gaat over het benutten van data. Respondenten geven aan dat de SK als een grote database gezien dient te worden. Deze database kan veel data bevatten over onderwerpen zoals contactgegevens en activiteiten. Het doel hiervan is volgens meerdere respondenten niet om de SK met zo veel mogelijk data te vullen. Het doel is daarentegen dat de database zoveel mogelijk data beschikbaar heeft voor meerdere doeleinden. Zo spreekt een respondent over niche websites, zoals een website over rechten, die data van de SK-database kunnen gebruiken voor invulling van de website. Daarnaast kan de SK ook fungeren als een bronbestand voor verschillende interne afdelingen of externe organisaties. De SK kan hierdoor als databank fungeren voor de vraag naar informatie die deze afdelingen en organisaties hebben. Dit resultaat omtrent data komt sterk overeen met onderzoeken van andere auteurs rondom open government. Zo beschrijven Janssen et al. (2012) in hun onderzoek dat open government ervoor kan zorgen dat gegevens kunnen worden hergebruikt. Hierdoor hoeft data niet opnieuw verzameld te worden en kunnen kosten worden bespaard. Deze focus op dataverzameling betekent ook dat de doelgroep van de SK niet de burgers is, maar eerder de professionals. Door data te verschaffen aan professionals en organisaties kunnen zij meer waarde leveren aan de burger.

6.4 Hoe vullen kwantitatief en kwalitatief elkaar aan?

Vanuit de vorige paragrafen is er gekeken naar de resultaten uit het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek. In deze paragraaf zal gekeken worden hoe deze resultaten zich tegenover elkaar verhouden en wat dat betekent voor de gemeente Rotterdam. Als eerste blijkt dat de publieke waarde van de Rotterdamse SK niet al te hoog scoort. Dit hangt samen met het relatieve lage oordeel over nut en kwaliteit van de dienst. Daarentegen blijkt wel dat SK van Rotterdam en andere SKen het belangrijk vinden om een goede kwaliteit van hun website te waarborgen. Deze kwaliteit slaat onder andere op afstemming op de behoeftes van de gebruikers en de nauwkeurigheid, actualiteit en relevantie van informatie. Echter, door het lage ervaren nut vanuit de vragenlijst blijkt de aanpak van de SK van Rotterdam niet heel effectief. De gemeente Rotterdam kan hierbij naar andere SKen kijken. Hierbij zijn drie punten van belang:

1. De doelgroep van de SK. Als eerste focust de SK van Rotterdam vooral op burgers als doelgroep. Alhoewel burgers de uiteindelijke gebruikers kunnen zijn, komt vanuit de analyse naar voren dat SKen die zichzelf als succesvol ervaren vooral focussen op organisaties. Ook vanuit de kwantitatieve analyse komt naar voren dat professionals de publieke waarde van de SK relatief hoger beoordelen dan burgers. Ondanks dat de steekproefgrootte van professionals relatief klein is, bevestigt het wel de conclusie die gemaakt is vanuit de kwalitatieve analyse. Hierdoor lijken professionals de waarde van de SK beter in te zien.
2. Behoeftes aansluiting. Uit het kwalitatieve onderzoek blijkt dat de succesvolle SKen zich richten op effectiviteit. Dit doen ze onder andere door in te spelen op de maatschappelijke trends die op dat moment spelen. Uit het kwantitatieve onderzoek is gebleken dat kwaliteit van de dienst invloed heeft op de publieke waardecreatie. De respondenten beoordelen deze variabele neutraal richting negatief. Een indicator van deze variabele is de mate van aansluiting op de behoeftes van de gebruiker. Deze aansluiting wordt relatief laag beoordeeld. Zoals geconstateerd is in figuur 5.1, lijkt de sturing vanuit de SK vooral indirect doordat de SK de organisaties als het ware beter in staat stelt om een goede verbinding te vinden met de behoeftes van de burgers. Een effectieve facilitering hierbij, is de aanwezigheid van één of meerdere boundary spanners. Het vereist namelijk als het ware ogen en oren vanuit de

SK om de behoeftes te kunnen waarnemen. Dit is bij de SK van Rotterdam nog minimaal ingevuld. Om dit in te vullen, kunnen er vanuit de gemeente en de organisaties boundary spanners worden aangesteld.

3. Actuele informatie. Een tweede indicator van kwaliteit van de dienst is actualiteit en relevantie van de informatie. Dit wordt eveneens relatief laag beoordeeld. Uit de kwalitatieve interviews blijkt anderzijds dat succesvolle SKen zich richten op het actueel houden van de data. Dit doen ze door zowel handmatig te werk te gaan als door middel van een automatisch systeem. Doordat bij de SK van Rotterdam alleen handmatig wordt gecontroleerd, kan er ook geprobeerd worden op andere manieren informatie actueel en relevant te houden om zo publieke waarde te vergroten. Zo kan er bij Rotterdam meer gebruik worden gemaakt van een automatisch systeem die om de zoveel tijd een mail stuurt naar de organisaties om hun informatie bij te werken. Verder kan de informatie actueel worden gehouden door een boundary spanner. Doordat deze persoon relaties onderhoudt, kan deze ook inzichten krijgen vanuit deze relaties.

7. Conclusie en aanbevelingen

In dit hoofdstuk wordt eerst gereflecteerd op het onderzoek en de manier waarop dit is uitgevoerd. Verder zal de onderzoeksvraag worden beantwoord:

Welke factoren verklaren waarom er maar beperkt publieke waarde wordt gecreëerd met e-governance initiatieven zoals de Sociale Kaart van Rotterdam en waarom is de gecreëerde waarde er elders wel?

Om deze hoofdvraag te beantwoorden, was de vraag opgedeeld in acht deelvragen. Middels een mixed method onderzoeksmethode is er toegewerkt naar een beantwoording van alle deelvragen en de hoofdvraag. Eerst wordt kort iedere vraag beantwoord. Hierna wordt ingegaan op bredere implicaties: wat betekent dit onderzoek voor publieke waardetheorie binnen e-governance? Geëindigd wordt met een wetenschappelijke en praktische aanbeveling.

7.1 Reflectie op het onderzoek

In dit onderzoek is er gebruik gemaakt van een mixed methods strategie door middel van kwalitatieve interviews en een kwantitatieve vragenlijst. In totaal zijn er met 10 respondenten van 6 SKen een interview gehouden. Een groter aantal respondenten had het onderzoek een grotere betrouwbaarheid kunnen geven. De SKen hebben echter een gering aantal werknemers en ook door de beperkte tijd zijn er niet meer respondenten geïnterviewd. Verder is ook het aantal professionals in het kwantitatieve onderzoek relatief laag. Van de 152 respondenten waren er 44 respondenten een professional. Dit kan een risico vormen voor de externe validiteit.

Een tweede punt dat als beperking kan worden gezien, is de rol van de onderzoeker. Doordat de onderzoeker als stagiaire werkzaam is bij de gemeente Rotterdam is het mogelijk dat dit heeft geleid tot bepaalde antwoorden. Respondenten kunnen bijvoorbeeld sociaal wenselijke antwoorden geven. Hierdoor kan dit invloed hebben op de betrouwbaarheid van dit onderzoek. Verder is de vragenlijst onder de naam van gemeente Rotterdam uitgezet. Dit kan hierdoor de antwoorden van de respondenten hebben beïnvloed. Daarnaast kan de functie als stagiaire leiden tot onderzoekersbias in de interpretatie en verwerking van de data.

Tot slot is de periode waarin het onderzoek is verricht beperkt. Dit onderzoek is van februari tot en met augustus 2020 verricht. In deze periode is de corona crisis

ontstaan. Dit heeft als risico dat de gedachtegang van de respondenten zowel van de interviews als van de vragenlijst op dat moment beïnvloed kunnen zijn. Zo kunnen er op dat moment vanuit de gebruikers andere behoeftes en vragen spelen en kan er vanuit de aanbodkant gefocust worden op andere aandachtspunten.

7.2 Beantwoording van de deelvragen

Deelvraag 1: *Wat voor sturingsvormen vinden er binnen e-governance plaats?*

Binnen de publieke sector wordt meer in governance-verband gewerkt. Dat wordt wel de verschuiving van KOB naar NPM naar NPG genoemd. Daarbij worden andere vormen niet vervangen, maar blijven in co-existentie bestaan. In dit onderzoek komen vooral NPM en NPG naar voren. KOB komt in mindere mate naar voren door de lage politieke betrokkenheid en doordat standaardisatie van processen en regels niet duidelijk naar voren komen. NPM speelt daarentegen een grotere rol bij de SK. Zo worden efficiëntie en effectiviteit van de SK als relatief belangrijk gezien. Op het gebied van NPG komen boundary spanning leiderschap en het benutten van data aan bod. Deze twee factoren hebben gemeen dat er samenwerking tussen actoren vanuit verschillende niveaus plaatsvindt. Ondanks dat zowel NPM en NPG naar voren komen, blijkt bij de SK NPG de belangrijkste rol te spelen. Dit komt mede doordat respondenten aangeven dat het succes van de SK voornamelijk komt door een focus op boundary spanning leiderschap en het benutten van data.

Deelvraag 2: *Wat is e-governance?*

Mensen gebruiken steeds meer het internet om overheidszaken online op te zoeken of te regelen. E-governance biedt daardoor de mogelijkheid voor overheden om na te denken over hoe ze hun diensten verlenen (Burn & Robins, 2003). Het voordeel van e-governance is dat er makkelijker verbinding gemaakt kan worden tussen publieke actoren onderling en tussen publieke en private actoren. Marche en McNiven (2009) geven aan dat dit komt doordat publieke organisaties ICT kunnen benutten om te communiceren met hun omgeving. Bij de succesvolle SKen in dit onderzoek komt dit communiceren naar voren door het belang van boundary spanning en publiek-private interactie. De respondenten van deze SKen zien e-governance daarnaast bij de SK ook terugkomen door de verspreiding van informatie. Doordat de dienst volledig

online wordt aangeboden, kunnen respondenten veelzijdige informatie verspreiden via de SK naar een relatief brede doelgroep. In dit onderzoek is uiteindelijk gebleken dat deze doelgroep organisaties zijn. Vooraf was bedacht dat de belangrijkste gebruikers van de SK burgers zouden zijn. Dit onderzoek laat hierdoor zien dat er meerdere groepen gebruikers gebruik kunnen maken van gemeentelijke e-governance diensten.

Deelvraag 3: *Wat is publieke waarde en welke kennis is beschikbaar over hoe publieke waarde wordt gecreëerd?*

Het idee van publieke waarde is bedacht door Moore (1995) die aangeeft dat publieke organisaties, net als private organisaties, zoveel mogelijk waarde dienen te creëren voor de afnemers van hun diensten. Het gaat er daarom om dat publieke organisaties goed weten in te spelen op de behoeftes en wensen van burgers en organisaties. Vanuit het theoretische kader werd aangenomen dat publieke waardecreatie vooral gericht is op burgers. De resultaten van dit onderzoek geven echter aan dat organisaties net zo belangrijk kunnen zijn als burgers voor publieke waardecreatie. Zeker in een samenleving waarin gemeenten steeds meer samenwerken met externe organisaties is het belangrijk dat er een bepaalde waarde gecreëerd wordt voor deze organisaties. Verder dienen deze organisaties als tussenschakel tussen de gemeente en burgers. Hierdoor creëren zij ook een bepaalde publieke waarde voor de burgers. De SK dient hierdoor vooral verbindingen te maken met de organisaties en de organisaties te laten inzien dat het voor hen ook van waarde is om op de SK te staan.

Deelvraag 4: *Welke invloedrijke factoren rondom publieke waardecreatie binnen e-governance kunnen gevonden worden in de beschikbare literatuur?*

In het theoretische kader is vooraf relatief uitgebreid beschreven welke factoren vanuit andere onderzoeken van invloed zijn op publieke waardecreatie. Hierbij was er een onderscheid gemaakt tussen de vraag- en aanbodkant van publieke waarde. Voor de aanbodkant is er naar factoren gekeken die terugkomen binnen andere onderzoeken naar de aanbodkant. Op basis daarvan is er in figuur 2.1 een overzicht gemaakt met alle factoren. Voor de vraagkant is er naar factoren gekeken die

terugkomen binnen andere onderzoeken naar de vraagkant. Dit deel van het onderzoek was meer kwantitatief van aard en daarom is er gebruik gemaakt van zes hypothesen. Een overzicht van deze hypothesen is te vinden in tabel 3.1.

Deelvraag 5: *Welke invloedrijke factoren komen empirisch terug in het onderzoek naar publieke waarde onder de gebruikers van de Sociale Kaart?*

Op basis van de factoren die gevonden zijn middels deelvraag 4 is het kwantitatieve onderzoek uitgevoerd. De hypothesen zijn hierbij gereduceerd van zes naar vijf door een hoge correlatie tussen kwaliteit van de dienst en de kwaliteit van informatie. Vanuit de analyse is naar voren gekomen dat publieke waarde, kwaliteit en nut van de SK niet positief worden ervaren. Daarentegen worden vertrouwen, contact en gebruiksgemak overwegend positief ervaren. Vanuit de regressieanalyse blijkt ook dat de belangrijkste factoren nut en kwaliteit van de dienst zijn. Deze factoren blijken de perceptie van publieke waarde onder de respondenten te verklaren. Dit betekent dat respondenten de kwaliteit van de dienst als niet goed ervaren en ook de SK als niet nuttig ervaren. Daarnaast wordt ook geslacht en de rol van respondenten als significant ervaren. Bij geslacht lijken vrouwen publieke waarde positiever te ervaren dan mannen. Hier kan echter geen aannemelijke reden voor bedacht worden. De rol van respondenten is daarnaast opvallend, omdat professionals de publieke waarde van de SK hoger beoordelen dan burgers. De SK lijkt daardoor meer aan te sluiten op professionals dan op burgers. Een kanttekening is hierbij dat er relatief meer burgers hebben geantwoord dan professionals.

Deelvraag 6: *Welke invloedrijke factoren komen empirisch terug in het onderzoek naar publieke waarde onder aanbieders van Sociale Kaarten?*

Op basis van de factoren uit deelvraag 4 zijn er onder tien respondenten van verschillende SKen interviews gehouden. Vanuit deze interviews zijn er enkele factoren naar voren gekomen die belangrijk zijn bij het uitvoeren van de SK. Zo vinden respondenten binnen de publieke dienstverlening-dimensie de volgende variabelen belangrijk: efficiëntie, effectiviteit, en de kwaliteit van dienstverlening en informatie. Efficiëntie en effectiviteit zijn al in meerdere onderzoeken aangetoond als belangrijke interne factoren voor publieke waardecreatie. Dit komt mede doordat middels het NPM dit als kernwaarden worden beschouwd binnen publieke

organisaties (Nederhand et al., 2019). Daarnaast wordt de kwaliteit van de dienst en informatie als belangrijk beschouwd, omdat iedere SK naar een goed werkende SK streeft. Hierbij valt op dat ook SKen die zichzelf als slecht beoordelen, waaronder Rotterdam, deze factor als positief beoordelen.

Vanuit de bestuur dimensie wordt alleen de boundary spanning leiderschap als belangrijk ondervonden. De uitvoerende administratie en politieke toewijding worden daarentegen niet als belangrijk beschouwd. Respondenten geven aan weinig contact te hebben met de uitvoerende administratie en ook politieke actoren trekken zich niet veel aan van de SK. Doordat boundary spanning daarnaast wordt uitgevoerd, kan er verbindingen worden gemaakt tussen organisaties en de SK. Daarnaast kan er via de SK ook intern verbindingen gemaakt worden met verschillende afdelingen. Actoren die werken met de SK kunnen hierdoor gezien worden als een *linking pin* die zorgt dat er samenwerking ontstaat tussen deze verschillende actoren.

Binnen de gebruikersoriëntatie dimensie wordt vervolgens aangegeven dat publiek-private interactie en het gebruik van data beiden als belangrijk worden gezien. Rondom publiek-private interactie wordt, net als bij boundary spanning, aangegeven dat organisaties een belangrijk rol spelen. De SK creëert met behulp van organisaties waarde voor burgers. Dit betekent dat het niet noodzakelijk de SK zelf is die publieke waarde creëert, maar dat organisaties dat eveneens doen. Hierdoor is publiek-private interactie belangrijk, omdat middels interactie de SK ervoor kan zorgen dat organisaties de beoogde waarde leveren aan burgers. Een ander belangrijke functie van de SK is volgens respondenten de manier waarop data benut kan worden. Doordat de SK als grote database gezien wordt dat veel relevante data bevat, kunnen zowel externe organisaties als interne afdelingen deze data benutten. De toegevoegde waarde van de SK wordt daardoor dat het fungeert als bronbestand waaruit deze organisaties en afdelingen hun data kunnen halen. Het *linking pin* principe wordt hier zodoende ook gebruikt op het gebied van data.

Deelvraag 7: *Welke belemmerende en bevorderende factoren om waarde te creëren, zijn bij de Sociale Kaart van Rotterdam waarneembaar?*

Deelvraag 6 gaat in op belangrijke factoren die door respondenten van verschillende SKen ervaren worden. Voor deze deelvraag wordt specifiek ingezoomd op de SK van Rotterdam. Daarnaast worden deze kwalitatieve resultaten ook verbonden aan de kwantitatieve resultaten van de vragenlijst. Vanuit de verschillende resultaten blijkt de SK van Rotterdam de volgende bevorderende factoren te hebben:

- Het gebruiksgemak van de SK is relatief hoog, wat betekent dat gebruikers de website als gebruiksvriendelijk ervaren.
- Respondenten geven aan vertrouwen te hebben in de dienstverlening van de SK.
- De SK streeft naar een hoge kwaliteit van de dienstverlening en informatie. Hierdoor proberen ze een zo goed mogelijke dienst neer te zetten voor de gebruikers.

Daarnaast heeft de SK van Rotterdam de volgende belemmerende factoren:

- Doordat het nut en de kwaliteit van de SK als relatief laag beoordeeld worden, ervaren respondenten de publieke waarde relatief laag.
- De SK van Rotterdam heeft een reactieve houding met betrekking tot de publiek-private interacties, waardoor het minder kan aansluiten op de behoeftes van de gebruikers.
- De SK van Rotterdam focust zich vooral op burgers, terwijl andere succesvolle SKen zich ook focussen op organisaties en professionals. Via deze weg kan namelijk ook publieke waarde worden gecreëerd.
- De data worden onderbenut. De SK van Rotterdam wordt alleen gezien als een website, terwijl andere succesvolle SKen een bredere perspectief hebben hierop. Hierdoor heeft het verschillende doeleinden die op verschillende manieren publieke waarde kunnen creëren.
- Uit het kwantitatieve en kwalitatieve onderzoek blijkt dat de actualiteit en relevantie van informatie onvoldoende aansluit bij de gebruikers.

Deelvraag 8: Welke veranderingen in de Sociale Kaart kunnen bijdragen aan een proces van publieke waardecreatie?

Voor de laatste deelvraag zal er gekeken worden naar specifieke aanbevelingen voor de SK van Rotterdam. Deze aanbevelingen zijn gebaseerd op de analyse:

1. Proactieve verbinders

Op het gebied van boundary spanning wacht de SK van Rotterdam nog heel erg af van het initiatief van burgers of organisaties. Ze zoeken weinig zelf de interactie op met interne en externe stakeholders. Dit komt doordat er op het moment drie administratieve medewerkers aan de Sociale Kaart werken. Zij hebben de taak om gegevens te controleren en op mails te antwoorden. Om de publieke waarde te vergroten, kan ervoor worden gekozen om de samenstelling van het team te veranderen. Hierbij is het belangrijk dat er minimaal één medewerker tussen zit die vooral gericht is op het boundary spannen, die verbindingen maakt met andere afdelingen, organisaties en burgers om beter aan te sluiten op de behoeftes van de gebruikers. Er dient vooral gericht te worden op de organisaties doordat er middels hun daadwerkelijk publieke waarde wordt gecreëerd. De boundary spanners hebben hierbij meerdere functies. Zo dienen ze aan actief relatiemanagement te doen, informatie verspreiden en verzamelen, en het benutten van data.

2. Doelgroep verbreding

De SK van Rotterdam focust op het moment vooral op burgers en in mindere mate op professionals. Verschillende succesvolle SKen hebben aangegeven dat zij zich ook richten op professionals, organisaties en vrijwilligers. Dit komt onder andere doordat bepaalde burgers niet de nodige informatie zelf kunnen opzoeken en vinden. Hiervoor hebben zij de professionals en vrijwilligers nodig die samen met hun meekijken voor de juiste informatie en of oplossing. De professionals kunnen door middel van de SK inwoners of hun cliënten de weg wijzen naar passende organisaties en hen informatie hierover te bieden. De SK van Rotterdam kan zijn doelgroep breder trekken om ook indirect publieke waarde te creëren.

3. Bredere doelstelling

De SK van Rotterdam heeft op dit moment als doel informatie verschaffen door middel van de website. De database binnen deze website kan daarentegen ook als

waardevol worden gezien voor andere doeleinden. Zo geven andere SKen aan dat de database onder andere beschikbaar kan worden gesteld aan andere SKen of andere websites, die ook weer voor publieke waarde kunnen zorgen. Deze websites kunnen dichterbij een doelgroep zitten, waardoor het meer aansluit op de behoeftes van de gebruikers. Hierdoor wordt door middel van de data van de SK van Rotterdam indirect publieke waarde gecreëerd.

4. Kwaliteitsverhoging

De kwaliteit van de SK van Rotterdam blijkt uit het kwantitatief onderzoek relatief laag. Dit wordt ook bevestigd in de interviews met de medewerkers. De SK van Rotterdam dient daarom hier meer aandacht aan te besteden. Een onderdeel van de kwaliteit is de actualiteit en relevantie van de informatie. Uit de interviews en vragenlijst is gebleken dat dit nog onvoldoende is. Dit kan ervoor zorgen dat het niet aansluit op de behoeftes van de gebruikers. Verder geeft een respondent van de succesvolle SK 6 ook aan dat actualiteit de “*achilleshiel is van de sociale kaart*”. Op dit gebied kan er een inhaalslag worden gemaakt.

7.3 Beantwoording van de hoofdvraag

De uiteindelijke hoofdvraag gaat over de beperkte publieke waarde die wordt gecreëerd in Rotterdam, terwijl dat bij andere SKen meer gebeurt. De algemene conclusie is dat de SK van Rotterdam verschilt van andere SKen. De andere SKen nemen een breder perspectief dan Rotterdam. Zo hebben andere SKen naast administratieve medewerkers die reactief te werk gaan, ook proactieve medewerkers die verbindingen aangaan binnen en buiten de organisatie. Verder zien andere organisaties de SK niet alleen als website met informatie, maar ook als een waardevolle database die op allerlei manieren benut kan worden. Bovendien hebben de andere SKen zich op een brede doelgroep gericht, namelijk burgers, organisaties, professionals en vrijwilligers. Hierdoor wordt er ook indirect publieke waarde gecreëerd voor de burgers doordat de organisaties, professionals en vrijwilligers middels de SK de burger kunnen helpen. Uit het kwantitatieve onderzoek is daarnaast gebleken de ervaren kwaliteit van de dienst en het ervaren nut van de SK onvoldoende is. Het is voor de SK van Rotterdam daarom aangeraden om naar deze factoren te kijken om de publieke waarde te kunnen vergroten.

8. Literatuurlijst

- Alford, J. (2002). Why do public-sector clients coproduce? Toward a contingency theory. *Administration & Society*, 34(1), 32-56.
- Al-Hujran, O., Al-Debei, M., Chatfield, A., & Migdadi, M. (2015). The imperative of influencing citizen attitude toward e-government adoption and use. *Computers in Human Behavior*, 53, 189-203.
- Andersen, S. C., & Jakobsen, M. L. (2018). Political pressure, conformity pressure, and performance information as drivers of public sector innovation adoption. *International Public Management Journal*, 21(2), 213–242.
- Aninat, C., Londregan, J., Navia, P., Vial J (2007). Political institutions, policymaking processes, and policy outcomes in Chile. In Stein, E & Tommasi, M. (eds.). *Policymaking in Latin America: How Politics Shape Policies* (pp. 155-198). Washington, Verenigde Staten: Inter-American Development Bank.
- Arasli, H., & Mehtap-Smadi, S. (2005). Customer service quality in the greek cypriot banking industry. *Managing Service Quality*, 15(1), 41-56.
- Babbie, E. (2013). *The Practice of Social Research*. Wadsworth, Verenigde Staten: Cengage Learning.
- Bannister, F., & Connolly, R. (2014). Ict, public values and transformative government: A framework and programme for research. *Government Information Quarterly*, 31(1), 119-128.
- Beck Jørgensen, T. & Bozeman, B. (2007). Public Values: An inventory. *Administration & Society*, 39(3), 354–381.
- Bélanger, F., Hiller, J., & Smith, W. (2002) Trustworthiness in electronic commerce: the role of privacy, security, and site attributes. *Journal of Strategic Information Systems*, 11(3-4), 245–270.

- Benington, J. (2009). Creating the Public In Order To Create Public Value? *International Journal of Public Administration*, 32(3/4), 232-249.
- Bovaird, T., & Loeffler, E. (2012). From engagement to co-production: The contribution of users and communities to outcomes and public value. *Voluntas*, 23(4), 1119-1138.
- Burn, J., & Robins, G. (2003). Moving towards e-government: A case study of organisational change processes. *Logistics Information Management*, 16(1), 25-35.
- Carter, L., & Bélanger, F. (2005). The utilization of e-government services: Citizen trust, innovation and acceptance factors. *Information Systems Journal*, 15(1), 5-25.
- Centraal Bureau voor de Statistiek (2018, 3 februari). *Nederland koploper in Europa met internettoegang*. Geraadpleegd van <https://www.cbs.nl/nl-nl/nieuws/2018/05/nederland-koploper-in-europa-met-internettoegang>.
- Chan, F., Thong, J., Venkatesh, V., Brown, S., Hu, P., & Tam, K. (2010). Modeling citizen satisfaction with mandatory adoption of an e-government technology. *Journal of the Association for Information Systems*, 11(10), 519-549.
- Chau, P. & Lai, V. (2003). An Empirical Investigation of the Determinants of User Acceptance of Internet Banking. *Journal of Organizational Computing and Electronic Commerce*, 13(2), 123-145.
- Cordella, A., & Bonina, C. (2012). A public value perspective for ict enabled public sector reforms: A theoretical reflection. *Government Information Quarterly*, 29(4), 512-520.
- Creswell, J. (2014). *Research design : Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*. Los Angeles, Verenigde Staten: SAGE.

- Cross, R., Ernst, C., & Pasmore, B. (2013). A bridge too far? how boundary spanning networks drive organizational change and effectiveness. *Organizational Dynamics*, 42(2), 81-91.
- Das, A., Singh, H., & Joseph, D. (2017). A longitudinal study of e-government maturity. *Information & Management*, 54(4), 415-426.
- Davis, F. (1989). Perceived usefulness, perceived ease of use, and user acceptance of information technology. *Mis Quarterly*, 13(3), 319-340.
- Davis, P. & West, K. (2009). What Do Public Values Mean for Public Action? Putting public values in their plural place. *American Review of Public Management*, 39(6), 602–618.
- Davison, R., Wagner, C., & Ma, L. (2005). From government to e-government: A transition model. *Information Technology & People*, 18(3), 280-299.
- Digitale Overheid (z.d.). We investeren in innovatie. Geraadpleegd van <https://www.digitaleoverheid.nl/overzicht-van-alle-onderwerpen/nldigibeter/investeren-in-innovatie/>.
- Douglas, S., & Meijer, A. (2016). Transparency and public value—analyzing the transparency practices and value creation of public utilities. *International Journal of Public Administration*, 39(12), 940-951.
- Europese Commissie (2019). *DESI 2019*. Geraadpleegd van https://ec.europa.eu/newsroom/dae/document.cfm?doc_id=59975.
- Faulkner, N., & Kaufman, S. (2018). Avoiding theoretical stagnation: A systematic review and framework for measuring public value. *Australian Journal of Public Administration*, 77(1), 69-86.

- Field, A. (2009). *Discovering statistics using spss* (3. ed.). London: SAGE.
- Goel, S., Dwivedi, R., & Sherry, A. (2012). Critical factors for successful implementation of e-governance programs: A case study of HUDA. *Global Journal of Flexible Systems Management*, 13(4), 233-233.
- Jain, G., & Suri, P. (2017). Measuring public value of e-governance projects in India: citizens' perspective. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 11(2), 236–261.
- Harrison, T., Guerrero, S., Burke, G., Cook, M., Cresswell, A., Helbig, N., Pardo, T. (2012). Open government and e-government: Democratic challenges from a public value perspective. *Information Polity*, 17(2), 83-97.
- Heeks, R. (2008). Benchmarking e-Government: Improving the National and International Measurement, Evaluation and Comparison of e-Government. In Irani, Z. and Love, P. (eds.), *Evaluating Information Systems: Public and Private Sector* (pp. 257–301). Oxford, England: Elsevier.
- Horsburgh, S., Goldfinch, S., & Gauld, R. (2011). Is public trust in government associated with trust in e-government? *Social Science Computer Review*, 29(2), 232–241.
- Iacovino, N., Barsanti, S., & Cinquini, L. (2017). Public organizations between old public administration, new public management and public governance: The case of the Tuscany region. *Public Organization Review*, 17(1), 61-82.
- Janssen, M., Charalabidis, Y., & Zuiderwijk, A. (2012). Benefits, adoption barriers and myths of open data and open government. *Information Systems Management*, 29(4), 258–258.
- Kalsi, N., & Kiran, R. (2013). E-governance success factors: An analysis of e-governance initiatives of ten major states of India. *International Journal of Public Sector Management*, 26(4), 320-336.

- Karunasena, K., & Deng, H. (2012). Critical factors for evaluating the public value of e-government in Sri Lanka. *Government Information Quarterly*, 29(1), 76-84.
- Kearns, I. (2004), *Public Value and e-Government*, London: Institute for Public Policy Research.
- Klijn, E., & Koppenjan, J. (2012). Governance network theory: Past, present and future. *Policy and Politics*, 40(4), 587-606.
- Langbein, L., & Felbinger, C. (2006). *Public program evaluation : A statistical guide*. Armonk, Verenigde Staten.: M.E. Sharpe.
- Marche, S., & McNiven, J. (2009). E-government and e-governance: The future isn't what it used to be. *Canadian Journal of Administrative Sciences / Revue Canadienne Des Sciences De L'administration*, 20(1), 74-86.
- Meijer, A. (2012). Co-production in an information age: Individual and community engagement supported by new media. *Voluntas*, 23(4), 1156-1172.
- Melitski, J., & Calista, D. (2016). E-government and e-governance best practices in cities and countries compared between 2003 and 2012: Fad or diffused innovation? *Public Administration Quarterly*, 40(4), 913-948.
- Meynhardt, T. (2009). Public value inside: What is public value creation? *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 192-219.
- McNeal, R. S., Tolbert, C. J., Mossberger, K., & Dotterweich, L. J. (2003). Innovating in digital government in the American states. *Social Science Quarterly*, 84(1), 52-70.
- Ministerie van Economische Zaken en Klimaat (2018). *Nederlandse Digitaliseringsstrategie*. Geraadpleegd van <https://kennisopenbaarbestuur.nl/media/255753/nederlandse-digitaliseringsstrategie.pdf>.

Moore, M.H. (1995). *Creating Public Value: Strategic Management in Government*. Cambridge, MA: Harvard University Press.

Navarra, D., & Cornford, T. (2012). The state and democracy after new public management: Exploring alternative models of e-governance. *The Information Society*, 28(1), 37-45.

Nederhand, J., Van, D., & Van, T. (2019). Boundary-spanning strategies for aligning institutional logics: A typology. *Local Government Studies*, 45(2), 219-240.

Noble, G., & Jones, R. (2006). The role of boundary-spanning managers in the establishment of public-private partnerships. *Public Administration*, 84(4), 891-917.

Norris, D. & Reddick, C. (2013). Local E-government in the United States: transformation or incremental change? *Public Administration Review*, 73(1), 165–175.

Osborne, S. (2006). The new public governance? *Public Management Review*, 8(3), 377-387.

Panagiotopoulos, P., Klievink, B., & Cordella, A. (2019). Public value creation in digital government. *Government Information Quarterly*, 36(4), 1-8.

Pang, M., Lee, G., & Delone, W. (2014). It resources, organizational capabilities, and value creation in public-sector organizations: A public-value management perspective. *Journal of Information Technology*, 29(3), 187-205.

Pereira, G., Macadar, M., Luciano, E., & Testa, M. (2017). Delivering public value through open government data initiatives in a smart city context. *Information Systems Frontiers*, 19(2), 213-229.

Rana, N., Dwivedi, Y., Williams, M., & Weerakkody, V. (2015). Investigating success of an e-government initiative: Validation of an integrated IS success model. *Information Systems Frontiers*, 17(1), 127-142.

Rehman, M., Esichaikul, V., & Kamal, M. (2012). Factors influencing e-government adoption in Pakistan. *Transforming Government: People, Process and Policy*, 6(3), 258-282.

Rijksoverheid (2013, 17 september). Troonrede 2013. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/documenten/toespraken/2013/09/17/troonrede-2013>.

Rijksoverheid (z.d.). Nederland profiteert van digitale toekomst. Geraadpleegd van <https://www.rijksoverheid.nl/onderwerpen/ict/nederland-profiteert-van-digitale-toekomst>.

Rose, J., Persson, J. S., & Heeager, L. T. (2015). How e-Government managers prioritise rival value positions: The efficiency imperative. *Information Polity*, 20(1), 35–59.

Roy, J. (2003). Introduction e-government. *Social Science Computer Review*, 21(1), 3-5.

Roy, M., Chartier, A., Crête, J., & Poulin, D. (2015). Factors influencing e-government use in non-urban areas. *Electronic Commerce Research*, 15(3), 349-363.

Salem, M., & Besiou, M. (2018). How field office leaders drive learning and creativity in humanitarian aid: Exploring the role of boundary-spanning leadership for expatriate and local aid worker collaboration. *Journal of Organizational Behavior*, 39(5), 594-611.

Sancino, A. (2016). The meta co-production of community outcomes: Towards a citizens' capabilities approach. *Voluntas*, 27(1), 409-424.

- Scott, M., Delone, W., & Golden, W. (2016). Measuring e-government success: A public value approach. *European Journal of Information Systems*, 25(3), 187-208.
- Tan, C., Pan, S., & Lim, E. (2007). Managing stakeholder interests in e-government implementation: Lessons learned from a singapore e-government project. *International Journal of Electronic Government Research*, 3(1), 61-84.
- Termeer, K., & Bruinsma, A. (2016). Ict-enabled boundary spanning arrangements in collaborative sustainability governance. *Current Opinion in Environmental Sustainability*, 18, 91-98.
- Torring, J., & Triantafillou, P. (2013). What's in a name? Grasping new public governance as a political administrative system. *International Review of Public Administration*, 18(2), 9-26.
- Twizeyimana, J., & Andersson, A. (2019). The public value of e-government - a literature review. *Government Information Quarterly*, 36(2), 167-178.
- Van Meerkerk, I., & Edelenbos, J. (2018). *Boundary spanners in public management and governance : An interdisciplinary assessment*. Cheltenham, VK: Edward Elgar Publishing.
- Van Thiel, S. (2010). *Bestuurskundig onderzoek. Een methodologische inleiding* (3rd editie). Bussum, Nederland: Coutinho.
- Vocht, A. de. (2015). *Basishandboek SPSS 23: IBM SPSS Statistics 23* (Eerste druk). Bijleveld Press.
- Von Haldenwang, C. (2004). Electronic government (e-government) and development. *The European Journal of Development Research*, 16(2), 417-432.

- Wagenaar, H. (2007). Governance, complexity, and democratic participation: How citizens and public officials harness the complexities of neighborhood decline. *American Review of Public Administration*, 37(1), 17-50.
- Wallis, J., & Gregory, R. (2009). Leadership, accountability and public value: Resolving a problem in "new governance"? *International Journal of Public Administration*, 32(3-4), 250-273.
- Wang, Y. (2003). Assessment of learner satisfaction with asynchronous electronic learning systems. *Information & Management*, 41(1), 75-86.
- Wang, Y., & Liao, Y. (2008). Assessing e-government systems success: A validation of the delone and mclean model of information systems success. *Government Information Quarterly*, 25(4), 717-733.
- Wang, Y., Wang, Y., Lin, H., & Tang, T. (2003). Determinants of user acceptance of internet banking: An empirical study. *International Journal of Service Industry Management*, 14(5), 501-519.
- Weerakkody, V., Irani, Z., Lee, H., Osman, I. & Hindi, N. (2013). E-government implementation: A bird's eye view of issues relating to cost, opportunities, benefits and risk. *Information Systems Frontier*, 17, 889-915.
- Welch, E., Hinnant, C. & Moon, M. (2004). Linking citizen satisfaction with e-government and trust in government. *Journal of Public Administration Research and Theory*, 15(3), 371-391.
- Wong, K., Fearon, C., & Philip, G. (2007). Understanding e-government and e-governance: Stakeholders, partnerships and csr. *The International Journal of Quality & Reliability Management*, 24(9), 927-943.
- Yang, K. (2016). Creating public value and institutional innovations across boundaries: An integrative process of participation, legitimation, and implementation. *Public Administration Review*, 76(6), 873-885.

9. Appendices

Appendix 1: Operationalisering van de vragenlijst

Concept	Dimensie	Indicator	Auteurs
1. Variabelen voor het creëren van publieke waarde (onafhankelijke variabelen):			
Ervaren nut (H1)	Tijdsbesparing	Het gebruiken van de Sociale Kaart bespaart tijd in vergelijking met meer traditionele vormen van overheidscommunicatie	Rehman & Esichaikul (2011); Roy et al. (2015); Carter & Bélanger (2005)
	Effectiviteit	Door de sociale kaarten ik informatie tegengekomen die ik anders niet kreeg en die mij hebben geholpen bij mijn beslissingen	Roy et al. (2015)
	Algemeen nut	Het gebruiken van de Sociale Kaart wordt als nuttig ervaren.	Carter & Bélanger (2005)
		De Sociale Kaart heeft de gebruiker informatie gegeven die hij of zij anders niet gevonden	Gebaseerd op Carter & Bélanger (2005)

		had.	
	Kosten besparen	De respondent geeft aan dat het gebruik van Sociale Kaart kostenbesparend voor de gemeente lijkt.	Scott et al. (2016)
		Het gebruik van de Sociale Kaart bespaart kosten voor de gebruiker.	Scott et al. (2016)
Ervaren Gebruiksgemak (H2)	Gemakkelijk te leren	Het is makkelijk om te leren werken met de website van de Sociale Kaart.	Roy et al. (2015); Carter & Bélanger (2005)
	Duidelijk en begrijpbaar proces	Het gebruiken van de sociale kaart is duidelijk en begrijpbaar.	Rehman & Esichaikul (2011)
	Algemeen gemak overheidswebsites	Over het algemeen wordt het als prettig ervaren om met overheidswebsites te werken	Roy et al. (2015)
Kwaliteit van informatie (H3)	Nauwkeurige informatie	De Sociale Kaart biedt nauwkeurige informatie waar de gebruiker naar op zoek is.	Karunasen a en Deng (2012); Rehman & Esichaikul (2011)

	Actuele informatie	De Sociale Kaart biedt informatie die actueel is.	Karunasen a en Deng (2012)
	Relevante informatie	De Sociale Kaart biedt informatie die relevant is voor datgene waar de gebruiker naar op zoek is.	Karunasen a en Deng (2012)
Kwaliteit van de dienst (H4)	Probleemoplossend vermogen	De Sociale Kaart biedt een oprechte dienst om een zaak of een probleem op te lossen.	Wang & Liao (2008)
	Begrijpend vermogen	De Sociale Kaart helpt de gebruiker een zaak of een probleem beter te begrijpen	Scott et al. (2016)
	Gebruikerstevredenheid	De Sociale Kaart sluit aan bij de behoeftes van de gebruikers.	Wang (2003); Wang & Liao (2008); Rana et al. (2015)
		De eerste keer dat de gebruiker de Sociale Kaart gebruikte, werkt de Sociale Kaart naar behoren.	Arasli et al. (2005)
Voorkomen persoonlijk contact	Voorkomen contact	Door het gebruiken van de Sociale Kaart	Chan et al. (2010)

(H5)		hoeft geen contact opgenomen te worden met iemand van de gemeente.	
	Zelfredzaamheid	Door het gebruiken van de Sociale Kaart kunnen zaken opgezocht worden zonder hulp van anderen.	Chan et al. (2010)
Vertrouwen (H6)	Vertrouwen in overheid	Over het algemeen kunnen online overheidsdiensten vertrouwd worden.	Al-Hujran et al. (2015)
	Vertrouwen in de dienst	De Sociale Kaart handelt in het belang van de burger.	Scott et al. (2016); Chan et al. (2010); Rehman & Esichaikul (2011)
		De Sociale Kaart van Rotterdam kan vertrouwd worden.	Carter & Bélanger (2005)
2. Variabele voor het meten van publieke waarde (afhankelijke variabele):			

Publieke waarde (H1-6)	Houding	Het wordt als een goed idee ervaren om de Sociale Kaart te gebruiken.	Al-Hujran et al. (2015); Roy et al. (2015)
		De gebruiker staat over het algemeen positief tegenover de Sociale Kaart.	Chau & Lai (2003)
		Het wordt als prettig ervaren om de Sociale Kaart te gebruiken.	Al-Hujran et al. (2015)
	Gedragsintentie	De gebruiker heeft de intentie om de Sociale Kaart vaker te gebruiken.	Al-Hujran et al. (2015); Wang et al. (2003)
		De gebruiker heeft de intentie om de Sociale Kaart te gebruiken om informatie op te vragen.	Rehman & Esichaikul (2011)
	Tevredenheid	Meet de algemene mate waarin iemand tevreden is over de Sociale Kaart: van zeer negatief tot zeer positief.	Chan et al. (2010)

Appendix 2: De vragenlijst gemeten a.d.h.v. een Likert schaal (1 t/m 5)

Ervaren nut (H1):	
- Tijdsbesparing	Door het gebruik van de Sociale Kaart bespaar ik tijd (door bijvoorbeeld niet naar de gemeente te hoeven gaan).
- Effectiviteit	Ik vind de sociale kaart een handig middel om informatie op te vragen.
- Algemeen nut	Ik ervaar het gebruik van de Sociale Kaart als nuttig.
	Door het gebruik van de Sociale Kaart ben ik informatie tegengekomen die ik anders niet kreeg en die mij heeft geholpen bij mij beslissingen.
- Kosten besparen	Het gebruik van de Sociale Kaart lijkt mij voor de gemeente kostenbesparend.
	Het gebruik van de Sociale Kaart bespaart mij kosten (zoals reis- en belkosten).
Gebruiksgemak (H2):	
- Gemakkelijk te leren	Ik vind het makkelijk om te leren werken met de Sociale Kaart.
- Duidelijk en begrijpbaar proces	Het is voor mij duidelijk en begrijpbaar hoe ik de Sociale Kaart moet gebruiken.
- Algemeen gemak overheidswebsites	Over het algemeen vind ik het fijn om online overheidszaken op te zoeken of te regelen.

Kwaliteit van informatie (H3):	
- Nauwkeurige informatie	De informatie op de Sociale Kaart is nauwkeurig beschreven.
	De informatie op de Sociale Kaart bevat geen fouten.
- Actuele informatie	De informatie op de Sociale Kaart is actueel en up-to-date.
- Relevante informatie	De Sociale Kaart biedt de informatie waar ik naar op zoek ben.
Kwaliteit van de dienst (H4):	
- Begrijpend vermogen	De Sociale Kaart helpt mij een onderwerp of probleem beter te begrijpen
- Probleemoplossend vermogen	De Sociale Kaart biedt mij middelen om een probleem op te lossen.
- Gebruikerservaring	De Sociale Kaart sluit aan op mijn behoeftes.
	De eerste keer dat ik de Sociale Kaart gebruikte, wakte hij naar behoren.
Voorkomen persoonlijk contact (H5):	
- Voorkomen contact	Ik waardeer dat ik door de Sociale Kaart geen contact hoeft op te nemen met iemand van de gemeente.
- Zelfredzaamheid	Door het gebruiken van Sociale Kaart kan ik zelf zaken opzoeken zonder hulp van de gemeente nodig te hebben.

	Ik waardeer dat ik zelf informatie via de Sociale Kaart kan opzoeken zonder hulp van anderen.
Vertrouwen (H6):	
- Vertrouwen in de overheid	Over het algemeen heb ik vertrouwen in de onlinedienstverlening van de overheid.
- Vertrouwen in de dienst	De Sociale Kaart van Rotterdam kan men vertrouwen.
	Ik vertrouw erop dat de Sociale Kaart handelt in het belang van de burger.

Aan het einde vinden enkele meer algemene beweringen plaats die het concept publieke waarde dienen te meten:

Publieke waarde (H1-6):	
- Houding	Ik vind het een goed idee om de sociale kaart te gebruiken.
	Over het algemeen sta ik positief tegenover de Sociale Kaart.
	De Sociale Kaart is een prettige website om te gebruiken.
- Gedragsintentie	Ik ben in de toekomst van plan om de Sociale Kaart te gebruiken.
	Ik ben in de toekomst van plan om de Sociale Kaart vaak te gebruiken.

- Tevredenheid	Over het algemeen heb ik het volgende gevoel over de Sociale Kaart: Zeer negatief (1) <-> Zeer positief (5)
----------------	--

Vragenlijst hoe de gebruiker deze ziet

Welkom op de website van de Sociale kaart van Rotterdam. Voor het verbeteren van onze dienstverlening zouden wij u willen vragen om een korte vragenlijst in te vullen. Het invullen van de vragenlijst duurt ongeveer 4 minuten. Alvast vriendelijk bedankt.

(Voor een vergrote weergave van de vragenlijst dan kunt u deze link: https://erasmusuniversity.eu.qualtrics.com/jfe/form/SV_4NkCmqsFn0rBhZj kopiëren en plakken in een ander tabblad)

Gaat u akkoord met de onderstaande informatie?

- Ja, ik ga akkoord
- Nee, ik ga niet akkoord

1. Introductie

De gemeente Rotterdam wilt met behulp van deze vragenlijst onderzoeken hoe burgers de Sociale Kaart van Rotterdam ervaren. Het doel is om inzicht te verwerven in de kwaliteit van de Sociale Kaart van Rotterdam en zodoende de dienstverlening te kunnen verbeteren. Dit onderzoek wordt verricht door Nanxi Zheng. Zij loopt stage bij de gemeente Rotterdam en schrijft hierbij haar afstudeerscriptie.

Voor meer informatie over het onderzoek kunt u contact opnemen via s.zheng@rotterdam.nl.

2. Dataverzameling

De data worden verzameld middels een kwantitatief onderzoek. Tijdens deze vragenlijst worden vragen in de vorm van stellingen weergegeven. Deze vragen hebben betrekking tot de Sociale Kaart van Rotterdam. De vragenlijst zal ongeveer 4 minuten in beslag nemen.

3. Potentiële ongemakken en risico's

Er zijn geen fysieke, rechterlijke of economische risico's verbonden aan uw deelname in dit onderzoek. U bent niet verplicht om alle vragen te beantwoorden. Uw deelname is vrijwillig en kan op ieder moment beëindigd worden.

4. Vertrouwelijkheid en databescherming

De vragenlijst is volledig anoniem. Er worden geen persoonsgegevens verwerkt. De verzamelde data zal worden gebruikt voor een geaggregeerde data-analyse en vertrouwelijke informatie zullen niet worden gebruikt in de uitkomsten van het onderzoek. De data zal worden opgeslagen op een beveiligde locatie voor 3 jaar.

5. Het delen van data

De data die binnen deze vragenlijst worden verzameld, zullen enkel gebruikt worden voor de afstudeerscriptie en de aanbeveling voor de gemeente Rotterdam. Dit betekent dat de data niet buiten de gemeente en Erasmus Universiteit Rotterdam om gedeeld zullen worden.

6. Vrijwillige deelname en individuele rechten

Uw deelname is vrijwillig en het is mogelijk om op ieder moment te stoppen. Tijdens uw deelname aan het onderzoek heeft u het recht om meer informatie over de dataverzameling en analyse te vragen. Daarnaast heeft u het recht om uw toestemming in te trekken en te vragen naar verwijdering van uw data voordat de dataset is geanonimiseerd of het manuscript is ingeleverd om gepubliceerd te worden. U kunt dit bewerkstelligen door contact op te nemen.

Mocht u klachten hebben aangaande het verwerken van persoonlijke gegevens in dit onderzoek, neem dan gerust contact op.

7. Verklaring van de participant om mee te doen aan deze vragenlijst

Ik heb de bovenstaande informatie gelezen en geef vrijwillig toestemming om deel te nemen aan deze vragenlijst.

Ik ben een

- Burger
- Professional

Ik ben een

- Man

- Vrouw
- Anders,

Leeftijd

.....

Hoogst afgeronde opleiding

- Basisonderwijs
- Voortgezet onderwijs
- Mbo-opleiding
- Hbo-opleiding
- WO-opleiding



Gemeente Rotterdam

In dit gedeelte zullen enkele beweringen met betrekking tot de beleving van de Sociale Kaart worden gegeven. Er zijn geen goede of foute antwoorden.

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Door gebruik te maken van de Sociale Kaart bespaar ik tijd (door bijvoorbeeld niet naar de gemeente toe te hoeven gaan).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vind de Sociale Kaart een handig middel om informatie op te vragen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ervaar het gebruik van de Sociale Kaart als nuttig.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door de Sociale Kaart ben ik informatie tegengekomen die ik anders niet kreeg en die mij heeft geholpen bij mijn beslissingen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gebruik van de Sociale Kaart lijkt mij voor de gemeente kostenbesparend.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het gebruik van de Sociale Kaart bespaart mij kosten (zoals reis- en belkosten).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Het gebruik van de Sociale Kaart

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Ik vind het makkelijk om te leren werken met de Sociale Kaart.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Het is voor mij duidelijk en begrijpbaar hoe ik de Sociale Kaart moet gebruiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Over het algemeen vind ik het fijn om online overheidszaken op te zoeken of te regelen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De beschikbare informatie op de Sociale Kaart

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
De informatie op de Sociale Kaart is nauwkeurig beschreven.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie op de Sociale Kaart bevat geen fouten.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De informatie op de Sociale Kaart is actueel en up-to-date.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Sociale Kaart biedt de informatie waar ik naar op zoek ben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

De kwaliteit van de Sociale Kaart

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
De Sociale Kaart helpt mij een onderwerp of probleem beter te begrijpen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Sociale Kaart biedt mij middelen om een probleem op te lossen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Sociale Kaart sluit aan op mijn behoeftes.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De eerste keer dat ik de Sociale Kaart gebruikte, werkte hij naar behoren.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Het contact met de Sociale Kaart

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Ik waardeer dat ik door de Sociale Kaart geen contact hoeft op te nemen met iemand van de gemeente.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Door het gebruiken van Sociale Kaart kan ik zelf zaken opzoeken zonder hulp van de gemeente nodig te hebben.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik waardeer dat ik zelf informatie via de Sociale Kaart kan opzoeken zonder hulp van anderen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Het vertrouwen in de Sociale Kaart

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Over het algemeen heb ik vertrouwen in de online dienstverlening van de overheid.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Sociale Kaart van Rotterdam kan men vertrouwen.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik vertrouw erop dat de Sociale Kaart handelt in het belang van de burger.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sociale Kaart in het algemeen

	Helemaal oneens	Oneens	Neutraal	Eens	Helemaal eens
Ik vind het een goed idee om de Sociale kaart te gebruiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Over het algemeen sta ik positief tegenover de Sociale Kaart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
De Sociale Kaart is een prettige website om te gebruiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben in de toekomst van plan om de Sociale Kaart te gebruiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
Ik ben in de toekomst van plan om de Sociale Kaart vaak te gebruiken.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Zeer negatief	Negatief	Neutraal	Positief	Zeer positief
Over het algemeen heb ik het volgende gevoel over de Sociale Kaart	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Sociale Kaart



Gemeente Rotterdam

Ten slotte kunt u hier nog suggesties of opmerkingen voor de Sociale Kaart van Rotterdam geven.





Ten slotte kunt u hier nog suggesties of opmerkingen voor de Sociale Kaart van Rotterdam geven.



Hartelijk bedankt voor uw deelname aan deze vragenlijst. Middels uw bijdrage kunnen wij de dienstverlening van de Sociale Kaart van Rotterdam verder verbeteren. Ons uiteindelijke doel is om nog meer waarde voor de Rotterdammers te kunnen creëren. Er zal zorgvuldig met de data worden omgegaan. Voor verdere vragen of meer informatie kunt u contact opnemen met Nanxi Zheng via s.zheng@rotterdam.nl

Appendix 3: Operationalisering van de interviews

Concept	Dimensie	Indicator	Auteurs
Publieke waarde creatie vanuit publieke dienstverlening:			
Efficiëntie	Efficiëntie van dienstverlening	De respondent geeft aan dat de Sociale Kaart is aanbesteed om overheidsdiensten te integreren.	Karunasena en Deng (2012)
		De respondent geeft aan dat de Sociale Kaart is aanbesteed om bepaalde diensten te herontwerpen.	Karunasena en Deng (2012)
		De respondent geeft aan dat de Sociale Kaart is aanbesteed om bureaucratie te vermijden.	Faulkner & Kaufman (2018)
		De respondent geeft aan dat de baten groter zijn dan de kosten van de Sociale Kaart.	Faulkner & Kaufman (2018)
Effectiviteit	Effectiviteit als vooraf gesteld doel	De respondent geeft aan dat er voor de Sociale Kaart vooraf doelen gesteld worden waarop hij of zij wordt afgerekend.	Eigen invulling
	Effectiviteit als uitkomst	De respondent geeft aan dat er bij de Sociale Kaart meer achteraf	Eigen invulling

		gekeken wordt naar datgene wat de Sociale Kaart heeft bereikt en of dat een gunstige uitkomst is.	
Kosten	Kostenbesparing	De respondent geeft aan dat de Sociale Kaart heeft geleid tot verminderde uitgaven.	Twizeyimana & Andersson (2019)
		De respondent geeft aan dat de Sociale Kaart een belangrijk middel is om uitgaven te verminderen.	Eigen invulling
	Kosten in verhouding tot kwaliteit	De respondent geeft aan dat de kosten niet dienen te lijden onder de kwaliteit.	Kalsi & Kiran (2012)
Hoge dienstkwaliteit	Kwaliteit van dienst zelf	De respondent geeft aan dat er naar een hoge mate van kwaliteit gestreefd wordt bij de Sociale Kaart.	Faulkner & Kaufman (2018)
	Kwaliteit voor gebruiker	De respondent geeft aan dat de Sociale Kaart afgestemd wordt op de behoefte van de gebruikers.	Faulkner & Kaufman (2018)
Kwaliteit van informatie	Accurate informatie	De respondent geeft aan dat het belangrijk is dat informatie op de Sociale Kaart accuraat is.	Karunasena en Deng (2012)
	Actuele informatie	De respondent geeft aan dat het belangrijk is dat informatie op de Sociale Kaart actueel gehouden wordt.	Karunasena en Deng (2012)
	Relevante	De respondent geeft aan dat het	Karunasena

	informatie	belangrijk is dat informatie relevant is en past bij de behoefte van de gebruiker.	en Deng (2012)
Publieke waarde creatie vanuit bestuur:			
Druk op uitvoerende administratie verlichten	Administratieve processen	De respondent geeft aan dat de Sociale Kaart is aanbesteed om administratieve processen te versoepelen.	Twizeyimana en Andersson (2019)
	Front offices	De respondent geeft aan dat de Sociale kaart is aanbesteed om front offices (waaronder balies, telefoonlijnen en maildiensten) minder te belasten	Gebaseerd op Tan et al. (2007).
Boundary spanning leiderschap	Leiderschap	De respondent geeft aan dat er één of meerdere personen zijn die het voortouw nemen bij het uitvoeren van de Sociale Kaart (de leider(s)).	
	Boundary spanning leiderschap	De respondent geeft aan dat bovenstaande perso(o)n(en) een proactieve rol inneemt/innemen.	Noble & Jones (2006); Termeer & Bruinsma (2016)
		De respondent geeft aan een verbinding tussen actoren te	Gebaseerd op Van

		zoeken door bijvoorbeeld samen te werken, te overleggen of informatie uit te wisselen.	Meerkerk & Edelenbos (2018)
		De respondent geeft aan een verbinding tussen actoren die actief zijn binnen verschillende gebieden (zoals burgers, private organisaties, non-profit organisaties) te zoeken door bijvoorbeeld samen te werken.	Gebaseerd op Van Meerkerk & Edelenbos (2018).
Politieke toewijding	Politieke goedkeuring	De respondent geeft aan dat politieke actoren steun uiten voor de Sociale Kaart.	Kalsi & Kiran (2012)
		De respondent geeft aan dat politieke actoren zich positief uitlaten over de Sociale Kaart	Eigen invulling
	Politieke waardes	De respondent geeft aan dat fundamentele waardes waaronder openheid, transparantie, vertrouwen en legitimiteit terugkomen bij de Sociale Kaart.	Rose et al. (2015)
Publieke waarde creatie vanuit Gebruikersoriëntatie:			
Publieke-private interactie	Intentie tot interactie	De respondent geeft aan dat contact tussen de gemeente en burgers en organisaties omtrent	Eigen invulling

		de Sociale Kaart belangrijk is.	
		De respondent geeft aan dat één of meerdere medewerkers van de Sociale Kaart actief op zoek gaan naar contact en interactie.	Eigen invulling
	Niveau van interactie	De respondent geeft aan of de interactie niet vaak (bijvoorbeeld eenmalig), matig (alleen interactie voor bijvoorbeeld problemen of als het moet), of vaak (bijvoorbeeld een vaststaande periodieke afspraak) plaatsvindt.	Eigen invulling
	Gebruikersgerichtheid	De respondent geeft aan in hoeverre er rekening wordt gehouden met de eindgebruiker op onder andere de onderwerpen van: <ul style="list-style-type: none"> - Websitedesign - Manieren om contact op te nemen - De gebruiksvriendelijkheid van de website 	Karunasena en Deng (2012)
Open government	Gebruiken van data	De respondent geeft aan dat interne databases gedeeld en benut worden bij de Sociale Kaart.	Gebaseerd op Twizeyimana en Andersson (2019)

		De respondent geeft aan dat externe databases gedeeld en benut worden bij de Sociale Kaart.	Gebaseerd op Twizeyimana en Andersson (2019)
	Beschikbaar stellen data	De respondent geeft aan dat data van de Sociale Kaart beschikbaar is voor anderen om te kunnen gebruiken.	Harrison et al. (2012)

Appendix 4: Het interviewprotocol

1. Mezelf voorstellen: Naam, afstudeerstage, onderzoek
2. Introductie van het onderzoek, duur van het interview, anonimiteit, opname en uitwerking
3. Vragen of respondent zichzelf wil voorstellen: naam, organisatie, functie

Deel 1. Dienstverlening

1. Kunt u wat vertellen over de Sociale Kaart? (Waarom zijn jullie ermee begonnen? Wat is het idee erachter? Wat is het uiteindelijke doel?)
2. Wat was er voor de Sociale Kaart? Hoe werd er hiervoor gewerkt? (Is de Sociale Kaart gekomen om bepaalde diensten te herontwerpen of juist te integreren?)
3. Hoe wordt er beoordeeld of de Sociale Kaart doet wat het moet doen?
4. Kunt u wat vertellen over de kosten en baten van de Sociale Kaart?
5. Wat vindt je van de kosten batenverhouding?
6. Wat vindt je van de werking van de website van de Sociale Kaart in het algemeen? Wat vindt je van de kwaliteit van de website?
7. Hoe wordt bepaald wat er op de Sociale Kaart komt te staan? Hoe wordt ervoor gezorgd dat de informatie up to date blijft? Hoe bepaalt men wat erop staat en wat niet? Wordt er ook naar inbreng van de gebruikers gekeken/opengestaan?

Deel 2. Organisatie

1. Heeft de Sociale Kaart geleid tot ander gebruik van front offices? (Merken jullie een verandering in frequentie qua fysieke bezoek aan servicebalies van de gemeente of telefonisch?)
2. Hoe komen organisaties of activiteiten op de Sociale Kaart? Is er iemand of zijn er meerdere personen die die actief op zoek gaan naar deze organisaties of activiteiten en hoe dan?
3. Vindt er overleg plaats met de organisaties die op de Sociale Kaart staan? Proberen jullie actief relaties te onderhouden met deze organisaties?
4. Wie regelt het contact met de organisaties? Hoeveel tijd besteedt deze persoon hieraan?
5. Hoe kijkt de politiek naar de Sociale Kaart?
6. Welke democratische of politieke waarden reflecteert de Sociale Kaart?

Deel 3. Gebruikersoriëntatie

1. Wat voor rol hebben de burgers bij de Sociale Kaart? Is inbreng vanuit de burgers belangrijk?
2. Vindt er interactie plaats met de burgers? Zoja, hoe? En ook hoe vaak?
3. Hoe wordt de gebruiker meegenomen bij de Sociale Kaart?
4. Wordt er gebruik gemaakt van API's (Een API maakt het mogelijk om andere systemen en software een 'ingang' tot het systeem te bieden. Met deze ingang kunnen verschillende systemen met elkaar communiceren en gegevens uitwisselen.)? Wordt informatie doorgesluisd naar de Sociale Kaart van andere websites? En wordt informatie van de Sociale Kaart doorgesluisd naar andere websites?

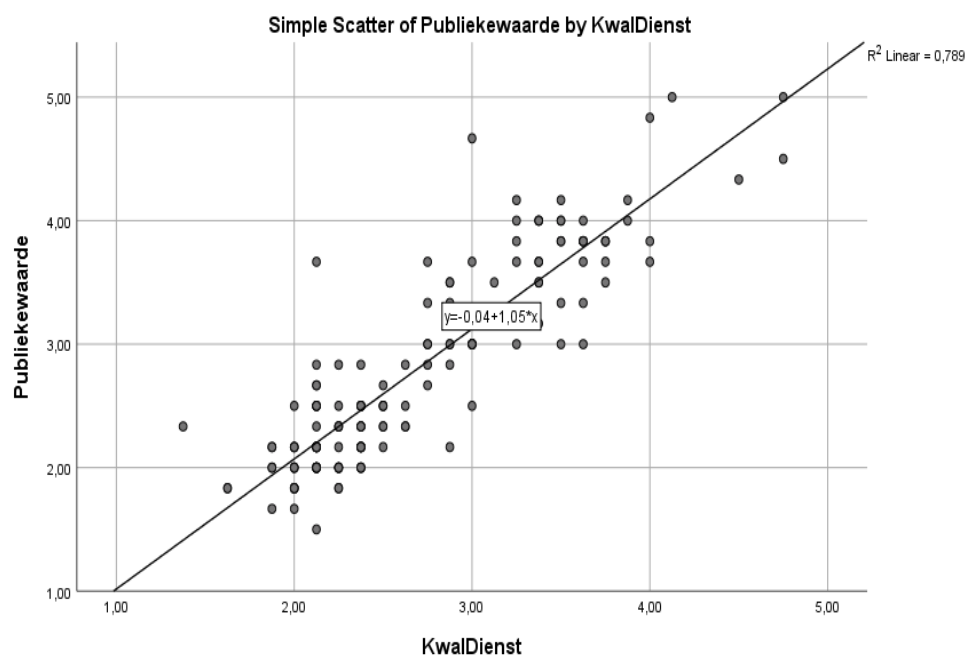
Deel 4. Opbrengst

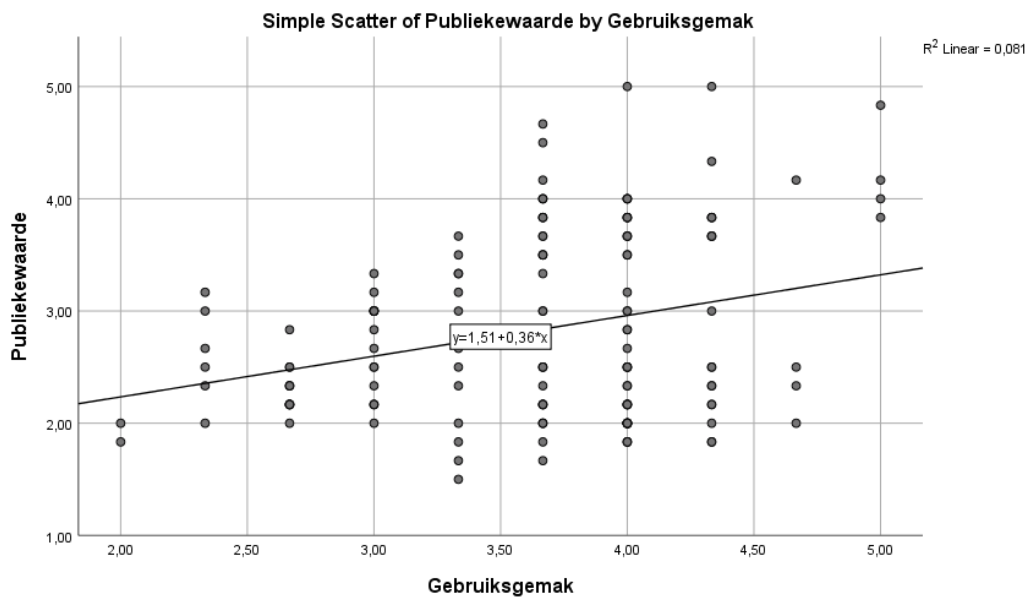
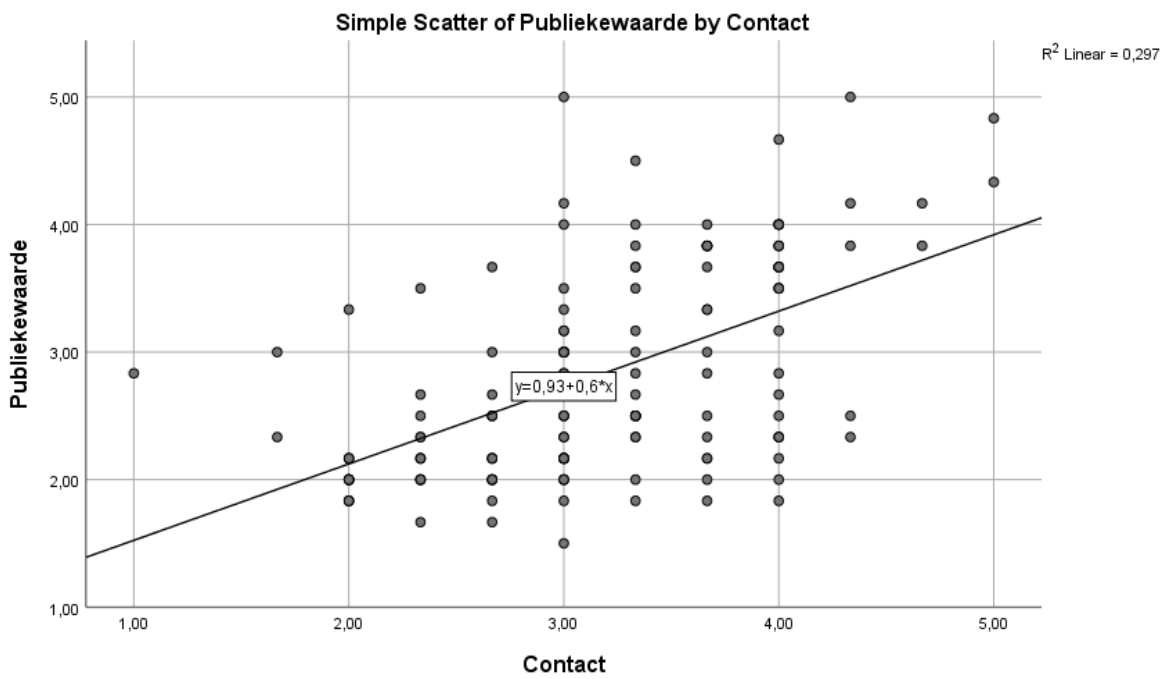
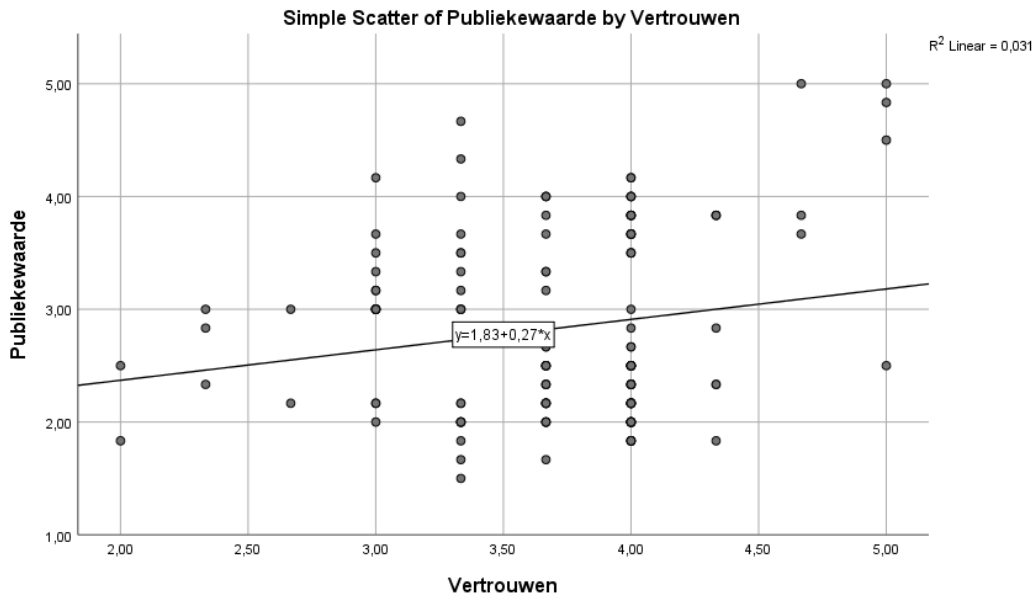
1. Wat is de meerwaarde/opbrengst van de Sociale kaart als digitale overheidsinzet?

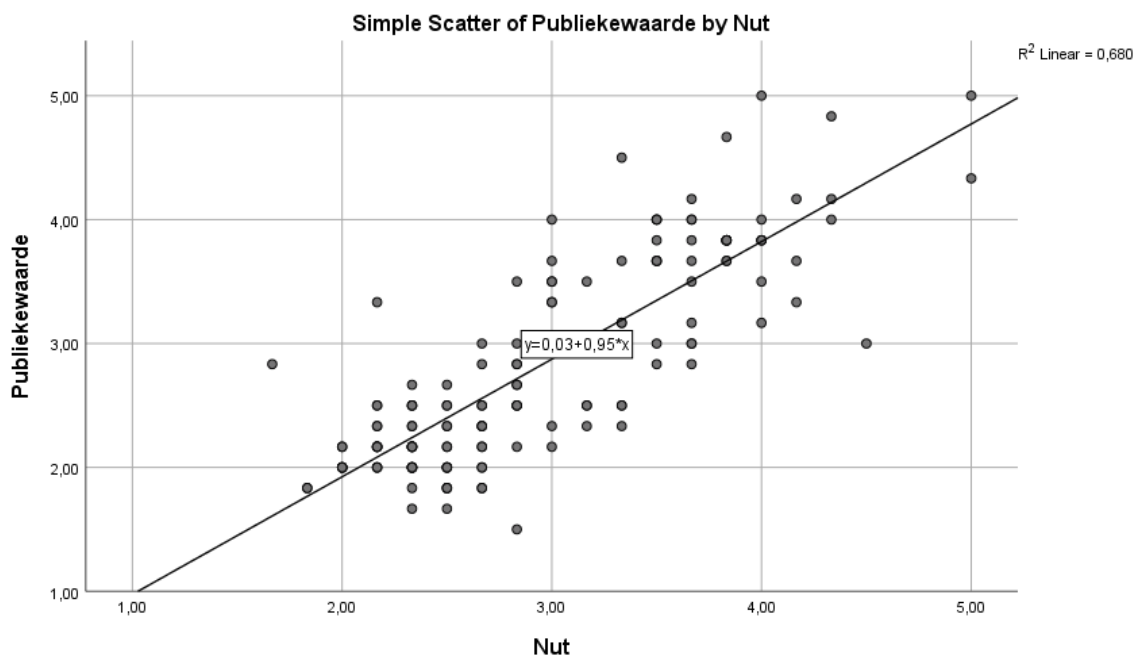
Appendix 5. Respondenten overzicht kwalitatief interviews

Respondenten van het diepte-interview (n=10)
2 medewerkers van Gemeente Rotterdam
1 medewerker van Integraal Kankercentrum Nederland (IKNL)
2 medewerkers van Gemeente Den Haag
1 medewerker van Gemeente Dronten
1 medewerker van Sociaal Servicepunt Leidschendam-Voorburg
2 medewerkers van GGD Flevoland
1 medewerker van gemeente Woerden

Appendix 6. Scatterplots van de variabelen







Appendix 7 Levene's test

Group Statistics

Burgerprofessional		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Publiekewaarde	Burger	108	2,6188	,75952	,07308
	Professional	44	3,3523	,69719	,10510

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Publiekewaarde	Equal variances assumed	,092	,762	-5,526	150	,000	-,73345	,13274	-,99572	-,47117
	Equal variances not assumed			-5,729	86,508	,000	-,73345	,12802	-,98791	-,47898

Geslacht		N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
Publiekewaarde	Man	78	2,6239	,68188	,07721
	Vrouw	74	3,0495	,88180	,10251

Independent Samples Test

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
Publiekewaarde	Equal variances assumed	8,270	,005	-3,339	150	,001	-,42562	,12748	-,67750	-,17373
	Equal variances not assumed			-3,317	137,398	,001	-,42562	,12833	-,67938	-,17186

Appendix 8. De beschrijving van de verschillende Sociale Kaarten

Sociale Kaart	Beschrijving
1	SK 1 richt zich op de inwoners en professionals. Het heeft als doel om onbetaalde zorg voor mensen laagdrempeliger te maken en bereikbaarder voor burgers, zodat zij minder beroep hoeven te doen op betaalde zorg. Verder dient het als een portal voor professionals, waarbij ze in één opslag kunnen zien wat er aan aanbod is voor hun cliënten.
2	SK 2 richt zich op patiënten, hun naasten en professionals. Het heeft als doel om aan deze gebruikers een goed overzicht te bieden van al het aanbod dat er is op het gebied van een bepaalde ziekte aandoening.
3	SK 3 richt zich op professionals en inwoners. Het heeft als eerste doel informatievoorziening voor de gebruikers. Ten tweede vormt het een database die ook kan worden ingezet voor andere doelen dan alleen de Sociale Kaart waaronder het beschikbaar stellen van data voor andere websites of publieke organisaties.
4	SK 4 heeft als primaire doelgroep de inwoners en als secundaire doelgroep de professionals. Het heeft als doel inzicht te bieden in het actuele aanbod op het gebied van werk en inkomen, zorg, welzijn, opvoeding en jeugdhulp.
5	SK 5 heeft als primaire doelgroep vrijwilligers en professionals. Verder is het ook toegankelijk voor inwoners. Het heeft als doel inzicht bieden in wat er lokaal beschikbaar is aan ondersteuning en activiteiten, zodat mensen goed kunnen worden verwezen, passende hulp krijgen en dat actoren elkaar snel kunnen vinden.
6	SK 6 heeft als primaire doelgroep organisaties en gemeenten en als secundaire doelgroep inwoners en professionals. Hij fungeert als een bronbestand die op verschillende manieren kan worden gebruikt.

	Hierdoor heeft het verschillende doeleinden, afhankelijk vanuit welk perspectief ernaar gekeken wordt. Eén doeleinde is bijvoorbeeld het efficiënter organiseren van de bedrijfsprocessen.
7	SK 7 heeft als primaire doelgroep inwoners. Verder is het ook toegankelijk voor professionals. Het heeft als doel inzicht te bieden in het aanbod op het gebied van zorg, inkomen en opvoeding.

Appendix 9. Transcripten kwalitatieve interviews

https://docs.google.com/document/d/1EseLqEirQE_sxKrfWuUcmvBcR231JZ6HTR5ygNwN-EY/edit?usp=sharing