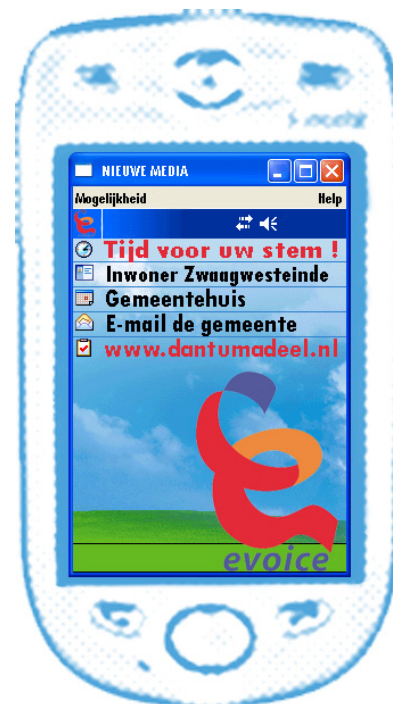


Inburgering van nieuwe media in de lokale politiek en het gemeentelijk beleid?

Een onderzoek naar de intentie en het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel



Afstudeerscriptie Communication Studies/Toegepaste Communicatiewetenschap
Universiteit Twente, Enschede

23 januari 2006

Document: Onderzoeksrapport
Versie: Eindversie

Naam: Marieke H.N. Hanenburg, BA
Studentnr: 0042538
E-mail: mhanenburg@gmail.com
Tel: +31(0)6 43441042
Adres: De Elzen 30, 9269 SK Veenwouden

Onderwijs: Universiteit Twente
Opleiding: Toegepaste Communicatiewetenschap

Begeleider: Prof. Dr. Jan A.G.M. van Dijk
E-mail: jan.vandijk@utwente.nl
Tel: 053 4893286

Tweede begeleider: Dr. Sjoerd A. de Vries
E-mail: sjoerd.devries@utwente.nl
Tel: 053 4893952

Bezoekadres: Drienerlolaan 5, Enschede
Postadres: Postbus 217, 7500 AE Enschede

Externe opdrachtgever: Gemeente Dantumadeel
Begeleider: Bauke Schat
E-mail: bschat@dantumadeel.nl
Tel: +31(0)6 46366071
Bezoekadres: Paardebloem 4, 9104 BR Damwoude
Postadres: Postbus 22, 9104 ZG Damwoude

Samenvatting Nederlands

Dit rapport is het resultaat van een onderzoek dat werd uitgevoerd in opdracht van de gemeente Dantumadeel, in de provincie Friesland. Er is onderzoek gedaan naar factoren het gebruik van e-democratie door burgers kunnen voorspellen. Het onderzoek bestond eigenlijk uit twee delen: het ene deel gericht op de (individuele) burgers uit het dorp Zwaagwesteinde, waar de nadruk van dit onderzoek op ligt en het andere deel, waarbij leden van het bestuur van de organisatie van de gemeente Dantumadeel werden ondervraagd.

Binnen de organisatie zijn verschillende gesprekken gevoerd met ambtenaren, raadsleden, de wethouder en burgemeester. Hierbij werd ingegaan op de politieke participatie van burgers. Er is gekeken naar een inschatting van de variabelen als: bestuurstijl, mate van vertrouwen van burger in het bestuur, mate van betrokkenheid van de burger, de gewenste mate van invloed en het gewenste participatieniveau van burgers. Daarnaast is ook gekeken naar de attitude ten aanzien van e-democratie in relatie met burgers. Als belangrijkste onderzoeksinstrument zijn hiervoor interviews gebruikt (N=22).

De burgers zijn ondervraagd door middel van een burgerenquête (N=146). Er is gekeken naar factoren uit de literatuur over acceptatie van technologie, met de politieke context in het achterhoofd. Op basis van de literatuur is een centraal conceptmodel opgesteld, waarmee geprobeerd is de factoren die het daadwerkelijke gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel bepalen te voorspellen. Op basis van literatuur over acceptatie van technologie en politieke participatie is geprobeerd een theoretisch model op te stellen. De basis voor dit onderzoeksmodel ligt wel in de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) van Venkatesh et. al (2003). Gezien de specifieke context van dit onderzoek is het model aangepast en aangevuld met politieke variabelen.

Bij het deel over de acceptatie van technologie is gekeken naar de variabelen: gedragsintentie, verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende condities en de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten. Uiteindelijk bleek alleen de laatste significant te zijn op basis van de regressieanalyse.

De politieke variabelen die onderzocht zijn, zijn: de mate van vertrouwen van de burger in de gemeente, de mate van interesse en betrokkenheid en de gewenste mate van participatie. Op basis van de regressieanalyse bleek alleen de gewenste mate van participatie significant van invloed. Er is gekeken naar variabelen die een rol spelen op de relaties van de variabelen met de gebruikersintentie. Hieruit blijkt dat alleen de persoonskenmerk opleiding significant van invloed is.

Uiteindelijk is geprobeerd aanbevelingen te doen voor de inrichting van een succesvolle e-democratie in de gemeente Dantumadeel. Hoewel e-democratie in de praktijk vaak blijkt tegen te vallen, wordt er met ICTs wel vaker deelgenomen dan via de traditionele manieren. Er moet rekening worden gehouden met een participatieparadox: meer mogelijkheden wil niet persé zeggen dat je meer mensen bereikt en het gebruik van nieuwe media zou niet beperkt moeten blijven tot een bepaalde groep.

Abstract English

Underlying paper is the result of a research conducted at the Municipality of Dantumadeel, in the province of Friesland. The aim of this study was to investigate factors which influence the use of local e-democracy through citizens. This research consisted of two parts: one part is used to question individual citizens from the village of Zwaagwesteinde, the other part is used to question members of the organization of the Municipality of Dantumadeel: a couple of civil servants, councillors, an alderman and the mayor of the municipality have been interviewed (N=22).

In the 'within the organization' part of the research there has been evaluated about variables like: political participation of citizens, style of counseling, degree of trust of citizens, degree of commitment of citizens, the desired degree of influence and the desired level of participation. Next to this there has been asked for the attitude towards the use of e-democracy tools in relationship with their civilians.

The citizens have been questioned by means of an enquiry (N=146). In the existing literature about acceptance of technology has been studied. By means of literature study a conceptual research model has been designed. This model is used to search for factors to predict the acceptance and use of e-democracy at the local level. The basis for this research model has been the Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) of Venkatesh et. al (2003). Because of the specific - political context of this research this model has been adapted and applied for political factors.

The following variables concerning the acceptance of technology have been examined: users intention, perceived usefulness, perceived ease of use, facilitating conditions, attitude towards the use of e-democracy tools. Based on the regression analysis, only the attitude towards use was significant.

The political variables that have been examined are: the degree of trust, degree of interest and local involvement and the desired degree of participation. The variable desired degree of participation was significant based on the regression analysis. There has been looked for variables that play a role on the relations in the research model. Only the level of education showed significant differences.

Based on this research there has been tried to formulate some recommendations for the municipality of Dantumadeel for a successful e-democracy. Even though in practice the use of ICTs is often disappointing: ICTs help the citizen to join more often in politics and policy than by means of traditional instruments. Governments have to be aware of the participation paradox: more tools does not necessarily mean more people involved. The use of new media should not be restricted to a particular group of people.

Voorwoord

. En daar was hij dan eindelijk: dé punt achter mijn scriptie en daarmee de afronding van mijn studie Toegepaste Communicatiewetenschap. Het afstuderen is al met al een hele vreemde periode geweest. Daarbij leek het ook nog eens alsof ik bang was voor de afronding, te goed beseffend dat met deze scriptie een einde komt aan mijn studententijd. Toen het einde eindelijk in zicht kwam, eerst nog twee maanden naar Zuid-Amerika, erg vervelend natuurlijk..

Dankzij Bauke zijn enthousiasme kwam ik bij de gemeente Dantumadeel terecht. Nuttig ook dat ik daar eerst enkele concrete opdrachtjes kon uitvoeren: het in kaart brengen van het medialandschap van de gemeente Dantumadeel en het uitvoeren van de '0-meting' E-voice samen met Arthur Edwards. Ideaal dat ik bij de gemeente de ontwikkelingen van de lopende projecten kon volgen, mijn eigen plekje en de vrijheid had. Mijn kamergenoten tijdens deze periode, de mensen van P&O worden bedankt voor de vele bakjes koffie!

Daarnaast wil ik mijn familie en vrienden ook bedanken. In het bijzonder heit en mem. Bedankt dat jullie mij altijd de vrije keus hebben gegeven en bedankt voor het vertrouwen dat jullie altijd wel in mij hadden. Jens, Henk Jan en Pieter worden bedankt voor de aangename afleiding. Dit laatste geldt voor nog wel een paar meer.

Last but not least - mijn begeleiders van de UT: Jan van Dijk en Sjoerd de Vries, ontzettend bedankt voor jullie opbouwende kritieken en jullie tijd!

Marieke Hanenburg

Veenwouden, 23 januari 2006

Management summary

Aanleiding

Dit onderzoek is tot stand gekomen in samenwerking met de opdrachtgever, de gemeente Dantumadeel. De basis voor het onderzoek ligt in de lopende projecten in de gemeente, Heel het dorp en E-voice. 'Heel het dorp' richt zich op het van oorsprong heidedorp Zwaagwesteinde. Doel van het project is te komen tot een professionele dorpsvisie om de problemen in dit dorp in hun onderlinge samenhang in beeld te brengen en aan te pakken. In het E-voice project treedt de gemeente Dantumadeel op als lead partner. E-voice richt zich op het informatief, communicatief en interactief betrekken van burgers bij politieke en bestuurlijke processen binnen de bestaande democratie, met als doel politiek meer betrokken burgers en een beter door de burgers begrepen en geaccepteerd beleid (E-voice, 2005). Met E-voice worden nieuwe (elektronische) media (Internet, e-mail, SMS etc.) ingezet om de burgers de mogelijkheid te geven om hun stem te laten horen. In de gemeente Dantumadeel wordt naast de mogelijkheden van nieuwe media ook gekeken naar oude media (krant, radio, televisie, telefoon etc.). Met deze mix wil de gemeente door een zogenaamde multimediaal dialoog benadering in gesprek met de burgers komen.

Hoewel de gemeente zich dus niet alleen op de nieuwe media richt ligt de nadruk in dit onderzoek op de zogenaamde elektronische democratie (e-democratie), omdat e-democratie in de gemeente Dantumadeel nog in de kinderschoenen staat (dit geldt echter voor heel Nederland). Om deze reden zou dit onderzoek als soort van startmeting van e-democratie kunnen dienen. Technische innovaties kunnen ingrijpende veranderingen in de maatschappij met zich mee brengen. Dit zou ook kunnen gelden voor het gebruik van nieuwe media, waardoor de (informatie)maatschappij ook zou veranderen, dus waarom zou dit niet ook kunnen gelden voor de bestaande democratie? Het is dus de vraag in hoeverre nieuwe media voor verandering in het politieke en beleidsproces zal zorgen.

Hoewel het antwoord op deze vraag iets is voor de toekomst, is er in dit onderzoek gekeken naar de factoren die ten grondslag liggen aan het gebruik van e-democratie door burgers. Wat bepaalt het gebruik van e-democratie? De vraagstelling van dit onderzoek is als volgt geformuleerd: *Welke factoren liggen ten grondslag aan het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel?*

In feite bestaat het onderzoek uit twee onderdelen. Enerzijds is gekeken naar de inschatting van het bestuur van de gemeente. Zo is er gekeken naar de attitude van het bestuur van de gemeente ten aanzien van politieke participatie van burgers en naar de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie in relatie met de burgers. Als belangrijkste onderzoeksmethode zijn hiervoor raadsleden (N=13 van de 17), betrokken ambtenaren (N=7) en collegeleden (N=2) geïnterviewd. Er is onder andere gekeken naar de inschatting van de bestuurstijl, mate van vertrouwen van de burger, mate van betrokkenheid, de gewenste mate van invloed en de inschatting van het gewenste participatieniveau.

De nadruk van het onderzoek ligt op het tweede onderdeel, waarbij de individuele burgers zijn ondervraagd. Er is gekeken naar factoren uit de literatuur over politieke participatie en acceptatie van technologie om te voorspellen welke variabelen de gebruikersintentie en daarmee het daadwerkelijke gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel kunnen voorspellen. Om deze vraag te beantwoorden is een burgerenquête uitgezet. Voor de enquête is een theoretisch model opgesteld op basis van literatuur over acceptatie van technologie en politieke participatie. Op basis van dit onderzoek blijkt

dat uiteindelijk alleen uitspraak mag worden gedaan over de variabelen: attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten, de gewenste mate van participatie en de persoonskenmerk opleiding.

Ter oriëntatie is er gekeken naar het huidige gebruik van e-democratie instrumenten door verschillende gemeenten op lokaal niveau. Op basis van casestudies is een inventarisatie van bestaande instrumenten gemaakt. Om meer inzicht te krijgen in het begrip participatie is gebruik gemaakt van het analysekader van Ten Dam (1997). Er is gekeken welke instrumenten er momenteel zoal gebruikt worden door kleine, middelgrote en grote gemeenten. Op basis van de indeling van Ten Dam is gekeken naar de participatievariant, de rol van betrokkenen, de fase in het beleidsproces, het bereik, de vorm van participatie en de betrokkenen.

Aanbevelingen

Op basis van het onderzoek is geprobeerd aanbevelingen te formuleren voor de inrichting van succesvolle e-democratie in de gemeente Dantumadeel. De stap naar e-democratie lijkt een hele uitdaging. Naast interesse in beleid en het politieke proces moeten burgers nu ook interesse hebben in het gebruik van nieuwe media. Hoewel in de praktijk e-democratie vaak blijkt tegen te vallen, wordt er met ICTs wel vaker deelgenomen dan via de traditionele manieren. Nieuwe media lijken dus wel geschikt om mensen te bereiken, maar het is de vraag of je niet dezelfde mensen (die al geïnteresseerd zijn) bereikt. Er moet dus rekening worden gehouden met een participatieparadox: meer mogelijkheden wil niet persé zeggen dat je meer mensen bereikt. Het gebruik van nieuwe media zou niet beperkt moeten blijven tot een bepaalde groep.

1. Op basis van de interviews

Een van de voorwaarden voor e-democratie is wel informatie. De informatie zou zo bijvoorbeeld duidelijk op de website van de gemeente beschikbaar zijn. Voor de mogelijkheden waarbij reactie en interactie plaatsvindt is voorzichtigheid geboden. Hiervoor gelden natuurlijk meervoorwaarden. Zo moet het ten minste duidelijk zijn welk niveau van participatie wordt beoogd en wat er met de resultaten gebeurt. De resultaten van de interviews (en bestaande literatuur) lijken erop te wijzen dat de kans op succes van nieuwe media vergroot kan worden door het inzetten van een multimediale aanpak. Klassieke kanalen kunnen een belangrijke rol spelen bij het stimuleren van participatie. Daarnaast wordt de rol van persoonlijke ontmoeting, vooral in het geval van Zwaagwesteinde hoog ingeschat.

2. Op basis van de enquête

De meerderheid van de ondervraagden heeft wel beschikking over nieuwe media. Dit neemt niet weg dat er ook nog een redelijke groep is die dus niet over nieuwe media bezit. De scores op de ervaring met het sturen van een e-mail naar de gemeente en het bezoeken van de gemeentelijke website zijn betrekkelijk laag. Een ruime meerderheid heeft nog nooit een e-mail gestuurd en meer dan de helft van de respondenten heeft de website nog nooit bezocht.

Er moet rekening mee worden gehouden dat de daadwerkelijke participatie aan de meer discussiegerichte e-democratie instrumenten in de praktijk vaak tegenvallen. De meer “gesloten” mogelijkheden zouden meer mensen kunnen trekken. Opvallend is dat juist deze instrumenten in dit onderzoek lager scoren dan de meer discussiegerichte.

Op basis van dit onderzoek is er is positieve relatie gevonden tussen de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie en het gebruik ervan. Daarnaast is er een positieve relatie gevonden tussen het gebruik en de gewenste mate van participatie. De effecten (attitude - gebruik; de gewenste mate van participatie - gebruik) gelden hierbij significant sterker voor hoger opgeleiden dan voor lager opgeleiden.

Inhoudsopgave

Voorwoord

Samenvatting Nederlands

Abstract English

Management summary

Index

1 INLEIDING	11
1.1 INTRODUCTIE	11
1.2 DE OPDRACHTGEVER	11
1.3 DE AANLEIDING VOOR DIT ONDERZOEK	12
1.4 ONDERZOEKSVRAGEN	13
1.5 LEESWIJZER	15
2 POLITIEKE PARTICIPATIE VAN BURGERS	16
2.1 INLEIDING	16
2.2 DEMOCRATIE IN NEDERLAND	16
2.3 BURGERPARTICIPATIE	18
2.3.1 <i>Introductie in participatie</i>	18
2.3.2 <i>Belang van burgerparticipatie</i>	20
2.3.3 <i>Bedenkingen bij burgerparticipatie</i>	21
2.4 E-DEMOCRATIE	22
2.4.1 <i>Een definitie van e-democratie</i>	22
2.4.2 <i>De rol van e-democratie</i>	24
2.5 PARTICIPATIE IN DE PRAKTIJK	25
2.5.1 <i>Participatie in E-voice</i>	25
2.5.2 <i>E-democratie in kleine, middelgrote en grote gemeenten</i>	26
2.6 BESLUIT	27
3 THEORIE VAN ACCEPTATIE VAN E-DEMOCRATIE	28
3.1 INLEIDING	28
3.2 THEORIEËN MET BETREKKING TOT VERNIEUWINGEN EN GEBRUIK VAN TECHNOLOGIE	28
3.3 UNIFIED THEORY OF ACCEPTANCE AND USE OF TECHNOLOGY (UTAUT)	31
3.4 UTAUT IN RELATIE TOT HET CONCEPTUELE ONDERZOEKSMODEL	33
3.5 POLITIEKE VARIABELEN	36
3.5.1 <i>Introductie in de politieke variabelen van dit onderzoek</i>	37
3.5.2 <i>De politieke variabelen in relatie met het conceptuele onderzoeksmodel</i>	38
3.6 HET CENTRALE CONCEPTUELE MODEL EN HYPOTHESES	39
3.7 BESLUIT	43
4 METHODE VAN ONDERZOEK	44
4.1 INLEIDING	44
4.2 INTERVIEWS BESTUUR VAN DE GEMEENTE DANTUMADEEL	44
4.3 ENQUÊTES INDIVIDUELE BURGERS IN ZWAAGWESTEINDE	46
4.4 BESLUIT	49
5 RESULTATEN INTERVIEWS	50
5.1 INLEIDING	50
5.2 DE POLITIEKE CONTEXT	50
5.3 ATTITUDE TEN AANZIEN VAN E-DEMOCRATIE	52
5.3.1 <i>Informatievoorziening</i>	54
5.3.2 <i>Beperkte reactiemogelijkheid</i>	54
5.3.3 <i>Meer discussiegerichte instrumenten</i>	55
5.3.4 <i>E-stemmen</i>	56
5.4 BESLUIT	56
6 RESULTATEN BURGERENQUÊTE	59
6.1 INLEIDING	59
6.2 FACTORANALYSE	59

	10
6.3 BETROUWBAARHEIDSANALYSE	63
6.4 GEMIDDELDE SCORES, STANDAARDDEVIATIES EN CORRELATIES	65
6.4.1 Gebruikersintentie van e-democratie	68
6.4.2 Attitude ten aanzien van gebruik	72
6.4.3 Verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende condities	74
6.4.4 Politieke variabelen	77
6.4.5 Rol van ervaring en nieuwe media bezit	81
6.4.6 Rol van persoonskenmerken	83
6.5 REGRESSIEANALYSE	86
7 CONCLUSIES	89
7.1 INLEIDING	89
7.2 CONCLUSIE BURGERENQUÊTE EN INTERVIEWS	89
7.3 AANBEVELINGEN VOOR DE GEMEENTE	93
7.3.1 Op basis van de interviews	93
7.3.2 Op basis van de enquête	94
7.4 DISCUSSIE EN AANBEVELINGEN VOOR VERVOLGONDERZOEK	98

Bijlage 1 Lijst met gebruikte tabellen en figuren

Bijlage 2.1 Participatieladder

Bijlage 2.2 Middelen van burgerparticipatie en overeenkomstige e-democratie tools

Bijlage 2.3 Casestudies lokale e-democratie instrumenten

Bijlage 4.1 Overzicht geïnterviewden bestuur gemeente Dantumadeel

Bijlage 4.2 Pretestresultaten

Bijlage 4.3 Gebruikte vragenlijst burgerenquête

Bijlage 6.1 Factoranalyse van de variabele intentie tot gebruik e-democratie

Bijlage 6.2 Factoranalyse van de variabele attitude ten aanzien van gebruik van e-democratie

Bijlage 6.3 Betrouwbaarheidsanalyse voor alle factoren en items

Bijlage 6.4 Gemiddelde scores en standaarddeviaties op items

Bijlage 6.5 Correlaties

1 Inleiding

1.1 Introductie

Dit is het inleidende hoofdstuk van de scriptie 'Inburgering van nieuwe media in de lokale politiek en het gemeentelijk beleid? Een onderzoek naar de intentie en het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel'. In de maanden maart tot en met oktober van 2005 is gekeken naar de intentie en het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers in de gemeente Dantumadeel. Vanwege het centrale karakter van de begrippen politiek, beleid, nieuwe media en e-democratie in dit rapport worden deze hier kort toegelicht.

Zowel in het dagelijks spraakgebruik, als wetenschappelijke literatuur, bestaat geen overeenstemming over de begrippen politiek en beleid. Politiek zal in dit onderzoek breed geïnterpreteerd worden, waarbij ervan uit wordt gegaan dat politiek ook los van democratische partijen voorkomt. Een neutrale definitie van politiek is die van Hoogerwerf (1978): *het proces van politieke besluitvorming en de inhoud van het overheidsbeleid, de politieke besluiten*. Ook voor wat betreft de terminologie over het begrip beleid bestaat allesbehalve eenduidigheid. Een vooraanstaande definitie is: *beleid (of beleidsinhoud) is het streven naar het bereiken van bepaalde doeleinden met bepaalde middelen en bepaalde tijdskeuzen* (Hoogerwerf).

Wat geldt voor de begrippen politiek en beleid, geldt niet minder voor nieuwe media: ook hier ontbreekt eenduidigheid over de inhoud en betekenis van de term. Het begrip nieuwe media kwam eind jaren zeventig in opkomst. Naast de traditionele media (televisie, gedrukte media) kwamen 'nieuwe' media (elektronische media, internet). Discussies over nieuwe media zijn vaak verwarrend, want wat is precies 'nieuw' of 'vernieuwend'? Media zijn voortdurend aan het veranderen. Sommige digitale media zijn oud (floppydisk) en sommige oude media worden nieuw na digitalisering (televisie). Terugkerende beschrijvingen over nieuwe media verwijzen naar begrippen als digitaal, interactief en multimediaal. We gaan er in dit onderzoek vanuit dat de Informatie Communicatie Technologieën (ICTs) die in dit onderzoek bekeken zijn op het moment van het onderzoek als nieuwe media bestempeld kunnen worden: internet, mobiele telefoon, (interactieve) televisie en teletekst.

Met het gebruik van ICT binnen democratische processen (binnen een democratische republiek of binnen een representatieve of directe democratie) komen we op het begrip de digitale ofwel elektronische democratie. E-democratie wordt in dit onderzoek besproken in de context van politieke democratie. In paragraaf 2.4 wordt nader ingegaan op e-democratie.

Na een schets van de opdrachtgever en de opdracht komen de onderzoeksvragen aan bod. Op deze manier zal duidelijk worden wat er precies is onderzocht en op welke manier er gezocht is naar antwoorden. Aan het eind van dit hoofdstuk wordt vooruitgeblikt op de rest van het rapport.

1.2 De opdrachtgever

De gemeente Dantumadeel is met 19.762 inwoners een middelgrote gemeente in het Noordoosten van de provincie Friesland. Het is een plattelandsgemeente met drie grotere dorpen en zeven kleinere dorpen en buurtschappen. Veranderingen binnen de overheid zijn essentieel voor een Andere Overheid en zo zal de

gemeente Dantumadeel zich, overeenkomstig het programma 'Andere Overheid' beperken tot wat de kerntaken van een gemeente zijn en deze beter uitvoeren: eenvoudiger, efficiënter, effectiever en elektronischer. De gemeente wil zich hiermee profileren tot een dynamische, interactieve, lerende en transparante organisatie. De gemeente wil samen met de burgers en dorpen interactief beleid vormen (Gemeente Dantumadeel, 2003).

Na de ingrijpende veranderingen in de inrichting van het gemeentebestuur na de gemeenteraadsverkiezingen van maart 2002, met het instellen van het 'dualistisch stelsel' is de taakverdeling tussen raadsleden, wethouders, burgemeester en ambtenaren opnieuw vastgelegd. Kern van het dualisme betreft de ontvlechting van de raad en het college van burgemeester en wethouders. Het belangrijkste doel van een dualistisch gemeentebestuur - *het bevorderen van de interesse van burgers voor politiek*. De burger moet weer betrokken worden bij de politiek, maar aan de vooravond van de nieuwe gemeenteraadsverkiezingen van maart 2006, bijna vier jaar later, lijkt van de 'vernieuwing' die de politiek dichter bij de kiezers zou brengen nog geen sprake. De burgers komen nog steeds alleen als hun eigen persoonlijke belangen aan de orde zijn, voor de rest van de gemeentepolitiek en het lokale beleid hebben ze geen interesse. Aldus de sceptici.

In de volgende paragraaf wordt ingegaan op de aanleiding voor dit onderzoek (§1.3). In paragraaf 1.4 volgen de probleemstelling van dit onderzoek en de onderzoeksvragen. Dit hoofdstuk wordt afgesloten met de leeswijzer in paragraaf 1.5.

1.3 De aanleiding voor dit onderzoek

Het onderzoek is tot stand gekomen in samenwerking met de opdrachtgever, de gemeente Dantumadeel. Het idee voor dit onderzoek is deels ontsnapt uit de lopende projecten 'Heel het dorp' en 'E-voice', welke hieronder eerst kort toegelicht worden.

Heel het dorp en E-voice

Sinds 1997 werkt de gemeente Dantumadeel met toekomstvisies voor de dorpen. In deze visies wordt vanuit een sociaal perspectief een richting voor het dorp aangegeven, bestaande uit sociale, economische en fysieke componenten. 'Heel het dorp' richt zich op het van oorsprong typische heidedorp Zwaagwesteinde. Zwaagwesteinde is het tweede dorp van de gemeente met ongeveer 5.100 inwoners. Zwaagwesteinde scoort ten opzichte van andere dorpen in de gemeente op veel fronten slecht, zoals opleidingsniveau, onderwijsresultaten, inkomen, sociale economische positie en huisvesting. De professionele visie op het dorp wordt gemaakt om de problemen in hun onderlinge samenhang in beeld te brengen en aan te pakken. Heel het dorp is een afgeleide van het buurtproject 'Heel de buurt'. Met Heel de buurt wordt persoonlijk contact tussen buurtbewoners en gemeente mogelijk en buurtbewoners worden betrokken bij het verbeteren van de leefbaarheid (Sprinkhuizen et al., 2003). Doordat gemeenten min of meer gedwongen worden tot meer open stijlen van besturen wordt geprobeerd burgers 'krachtiger' te laten participeren. Uit onderzoek van Peper & Spierings (1997) blijkt dat buurtbewoners intensief betrokken willen worden bij de verbetering van de stabiliteit en de orde van de eigen buurt. Dit zou ook kunnen gelden voor dorpbewoners. Heel het dorp zou als mogelijk opstapje kunnen werken: eerst interesse wekken voor lokale problematiek om later verbanden te leggen met de politiek.

Het Heel het dorp project is als pilot ingebracht in het E-voice project, waarin de gemeente Dantumadeel optreedt als leadpartner. In dit project werkt de gemeente samen met gemeenten uit Zweden, België, Duitsland, Verenigd Koninkrijk en de Gemeente Groningen. E-voice richt zich op het informatief, communicatief en interactief betrekken van burgers bij politieke en bestuurlijke processen binnen de bestaande democratie, met als doel politiek meer betrokken burgers en een beter door de burger begrepen en geaccepteerd beleid. Gedurende de looptijd van het project (2004-2008) is de gemeente bezig met interactieve burgerparticipatie. De gemeente wil de informatie, communicatie en interactie tussen burgers, bestuurders en politici/volksvertegenwoordigers vernieuwen en verbeteren met behulp van een mix van oude media (krant, radio, televisie, telefoon) en nieuwe media (internet, e-mail, SMS). Dit wordt ook wel de multimediale dialoog benadering genoemd. Dus, een benadering waarbij oude media niet worden vervangen, maar aangevuld worden met nieuwe media. De nieuwe media worden vooralsnog als 'vernieuwend' hulpmiddel beschouwd.

Het kernprobleem zit er dus in dat de burger directer betrokken moet worden en krachtiger moet participeren. Dit geldt ook in de politiek. De dalende opkomst bij verkiezingen en de afnemende interesse van burgers in de politiek spelen een belangrijke rol (Aarts et al., 1998); Gilsing, 1994; Leijenaar, 1993; Tops en Depla, 1992, 1993). Door bestuurlijke vernieuwing en directe betrokkenheid van de burger bij de politiek hoopt men de relatie tussen politiek en burger te verbeteren en de kloof tussen over en burger te herstellen (Pröpper en ter Braak, 1996). Voorstanders van bestuurlijke vernieuwing zijn van mening dat ook de kwaliteit van de politieke besluitvorming en het beleid zullen toenemen wanneer burgers direct betrokken zijn (Van Vliet, 1993). De overheid heeft de kennis en inzicht van de moderne burger nodig om juiste en doeltreffende besluiten te kunnen nemen (Kooiman, 1993, Goodwin, 1998). De moderne burger accepteert het overheidsbeleid niet meer als vanzelfsprekend (Tops en Depla, 1992; Frissen, 2000).

Er wordt al jaren gediscussieerd over de noodzaak van bestuurlijke vernieuwingen die meer ruimte bieden voor inbreng van burgers. Hoewel over de rol van ICT binnen de (lokale) democratie ook stevig gediscussieerd wordt, valt niet te ontkennen dat de nieuwe media, zoals internet interessante aspecten heeft. Juist omdat e-democratie in de gemeente Dantumadeel, dit geldt voor heel Nederland, (weliswaar na ruim 30 jaar) nog in de kinderschoenen staat, lijkt het gebruik van ICT binnen de bestaande democratie, een interessant 'vernieuwend' element. Daarom richten we ons in dit onderzoek op e-democratie.

In de volgende paragraaf (§1.4) worden de onderzoeksvragen gepresenteerd, zodat duidelijk zal worden wat er precies onderzocht is.

1.4 Onderzoeksvragen

Het primaire doel van dit onderzoek is het voorspellen van factoren die het gebruik van e-democratie door burgers verklaren. Hiertoe is op basis van bestaande literatuur met betrekking tot acceptatie van technologie enerzijds en anderzijds de politieke context een concept onderzoeksmodel opgesteld. Deze is gebruikt voor het ondervragen van individuele burgers in het dorp Zwaagwesteinde (in de lijn van het Heel het dorp project). Hierbij wordt gekeken naar de gebruikersintentie van e-democratie. Om een beeld van de context te scheppen zijn leden van het bestuur van de organisatie van de gemeente Dantumadeel ondervraagd.

Omdat er gekeken wordt naar de factoren die het gebruik van e-democratie kunnen voorspellen kan de vraagstelling van dit onderzoek als volgt worden geformuleerd: *welke factoren liggen ten grondslag aan het gebruik van e-democratie door individuele burgers in de gemeente Dantumadeel?*

Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van deelvragen, welke hieronder beschreven worden. De eerste vraag is bedoeld om de context vanuit het perspectief van het bestuur van de organisatie van de gemeente Dantumadeel te beschrijven. Als eerste is er gekeken naar de inschatting van het bestuur van de politieke context. Daarnaast is omdat e-democratie nog in de kinderschoenen staat gekeken naar de houding ten aanzien van (toekomstige) e-democratie instrumenten. Om het perspectief van het bestuur in kaart te brengen zijn de volgende deelvragen geformuleerd:

1a. *Wat is de inschatting van het bestuur van de gemeente Dantumadeel ten aanzien van politieke variabelen als: de bestuursstijl van de gemeente, vertrouwen van burgers in de gemeente, betrokkenheid van burgers, behoefte aan invloed van burgers en gewenste participatie van burgers in projecten als Heel het dorp en e-voice?*

1b. *Welke houding heeft het bestuur van de gemeente Dantumadeel ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten?*

Om de eerste onderzoeksvraag te beantwoorden, wordt het bestuur van de organisatie van de gemeente Dantumadeel ondervraagd. Bij het bestuur kan een opdeling worden gemaakt in politiek en openbaar bestuur. Hiertoe worden collegeleden, raadsleden en betrokken ambtenaren en collegeleden geïnterviewd. Daarnaast worden interne stukken bestudeerd en worden de bijeenkomsten van de project- en stuurgroepen Heel het dorp en e-voice gevolgd. De resultaten van de interviews worden behandeld in hoofdstuk 5.

De nadruk van dit onderzoek ligt op de tweede onderzoeksvraag, waarbij de individuele burger wordt ondervraagd:

2. *Welke factoren uit de literatuur over politieke participatie en acceptatie van technologie voorspellen de gebruikersintentie en het daadwerkelijke gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel?*

Vraag 2 wordt beantwoord door middel van literatuurstudie en een burgerenquête. Voor de enquête is een theoretisch conceptmodel opgesteld op basis van literatuur over acceptatie van technologie en politieke participatie. De resultaten van de burgerenquête zijn te vinden in hoofdstuk 6.

Op basis van de onderzoeksresultaten wordt geprobeerd aanbevelingen te doen:

3. *Welke aanbevelingen kunnen gedaan worden voor de inrichting van succesvolle e-democratie in de gemeente Dantumadeel?*

Het resultaat hiervan is te vinden in hoofdstuk 7 (§7.4: aanbevelingen voor de gemeente).

Dit onderzoek betreft zowel een beschrijving- als voorspellingsprobleem. Er wordt geprobeerd de context te beschrijven (de huidige situatie in de gemeente Dantumadeel) en er wordt geprobeerd te voorspellen welke factoren van invloed zijn op het gebruik van e-democratie. Daarnaast betreft het zowel

fundamenteel als praktijkgericht onderzoek. Aan de ene kant wordt gekeken hoe op basis van een theoretisch model het gebruik van e-democratie door burgers voorspeld kan worden. Daarnaast wordt gezocht naar mogelijkheden voor interventies met betrekking tot e-democratie in de gemeente Dantumadeel en daarmee bijvoorbeeld ook partner-, buurt- en andere middelgrote gemeenten.

1.5 Leeswijzer

Hoofdstuk 2 dient als achtergrondinformatie. Dit hoofdstuk gaat wat dieper in op (e-)democratie en de politieke participatie van (individuele) burgers. Hoofdstuk 3 beschrijft het theoretische kader van dit onderzoek, waarin gezocht wordt naar een theorie van acceptatie van e-democratie door burgers. Op basis van concepten, modellen en theorieën uit de literatuur wordt aan het eind van hoofdstuk 4 het centrale conceptmodel van dit onderzoek gepresenteerd. Dit model is gebruikt om de factoren die ten grondslag liggen aan het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel te voorspellen. Het model gaat aan de ene kant in op de acceptatie van technologie en aan de andere kant op politieke variabelen.

In hoofdstuk 4 komen de gebruikte onderzoeksmethoden aan bod. Hoofdstuk 5 en 6 omvatten de onderzoeksresultaten. Het onderzoek bestaat uit twee onderdelen. In hoofdstuk 5 komen de resultaten van gesprekken met raadsleden, betrokken ambtenaren en collegeleden binnen de gemeente Dantumadeel aan bod. Op deze manier wordt de context beschreven. Hoofdstuk 6 beschrijft de resultaten van het eigenlijke hoofdonderzoek, de enquête waarbij burgers in de gemeente Dantumadeel (het dorp Zwaagwesteinde) zijn ondervraagd. In hoofdstuk 7 wordt besloten met de conclusie en discussie van dit onderzoek.

2 Politieke participatie van burgers

2.1 Inleiding

Er zijn verschillende soorten participatie. In dit onderzoek kijken we naar politieke participatie. Dit hoofdstuk dient als achtergrondinformatie voor het onderzoek naar de gebruikersintentie en gebruik van e-democratie door burgers op lokaal niveau. Er is gekeken naar overheidsliteratuur met betrekking tot (e-)democratie en daarmee participatie van burgers.

Dit hoofdstuk begint met een introductie van democratie in Nederland en verschillende vormen van democratie (§2.2). In paragraaf 2.3 wordt het begrip burgerparticipatie uitgediept. Paragraaf 2.4 gaat nader in op het begrip e-democratie. Om meer inzicht te krijgen in het E-voice project en verschillende e-democratie instrumenten die momenteel worden gebruikt door gemeenten wordt in paragraaf 2.5 het analysekader van Ten Dam (1997) op de praktijk toegepast. Hoofdstuk 2 eindigt met het besluit in paragraaf 2.6.

2.2 Democratie in Nederland

Er zijn verschillende vormen van democratie. Nederland kent een lange traditie van indirecte democratie. Binnen deze ‘representatieve’ democratie wordt ervan uit gegaan dat er binnen een samenleving zeer verschillende belangen een rol spelen (Pröpper & Steenbeek, 1999). Burgers hebben slechts via de door hen gekozen volksvertegenwoordiging invloed, een aantal afgevaardigden ‘representeren’ het volk. De representatieve democratie ontstond als praktische oplossing bij het groeien van het aantal mensen binnen de democratie. Vanaf de jaren 60 is deze vorm van democratie stevig ter discussie komen te staan. De representatieve democratie zou niet leiden tot een zuivere afspiegeling van de wil van de meerderheid van de bevolking. Sindsdien zijn er in Nederland ook mogelijkheden die richting een directe democratie gaan.

Een groeiende onvrede over de autoritaire bestuursstijl heeft in de jaren 60 uiteindelijk geleid tot het wettelijk vastleggen van inspraak. In de jaren 70 raakt inspraak steeds meer ‘ingeburgerd’. In de jaren 80 neemt de belangstelling af. De bestuurders zien het steeds meer als lastig en tijdrovend en de teleurstelling bij burgers bleek groot. Ook bleek dat er niet goed of helemaal niet omgegaan werd met de inspraakreacties. Burgers zagen in de praktijk nauwelijks iets terug van hun reacties. De overheid zou vooralsnog bij interactief beleid vooral de grote belangenbehartigers binnen willen halen en minder geïnteresseerd zijn in wat individuele burgers vinden. De burger wordt gemakshalve wel eens vergeten in het beleidsproces. *Interactief beleid is helemaal niet zo democratisch* - zo luidt de titel van het artikel van S. de Jong (2003).

Het zou volgens sceptici een illusie zijn te denken dat een complexe, hoogontwikkelde maatschappij gedragen kan worden door een systeem van directe democratie, al of niet geholpen door de techniek (van Dijk, 1997), maar als ideaal geven veel mensen de voorkeur aan de directe democratie waarbij politieke besluiten dus genomen worden door de bevolking zelf. Directe democratie in de moderne betekenis van het woord duidt op instrumenten waarbij opnieuw de volledige bevolking direct macht uitoefent, bijvoorbeeld door middel van een bindend referendum. In dit zogenaamde collectieve democratiemodel kunnen burgers zelf een stem hebben in de besluitvorming over politieke onderwerpen. Groepen die tot nu toe nauwelijks aan de politiek deel hebben genomen, zouden door de invoering van meer directe en interactieve vormen

van bestuur en beleid meer kansen tot participatie krijgen dan voorheen (Akkerman et al., 2000). Kritische geluiden: directe participatie van burgers zou in minder in plaats van meer democratie kunnen resulteren. Ook zouden burgers niet de kennis, belangstelling en de tijd hebben om politieke beslissingen te nemen (Edwards, 2003). Gezien de principiële en praktische beperking van de directe democratie wordt in de praktijk vaak een beroep gedaan op de representatieve democratie.

Hoewel in verschillende gedaantes en met verschillende resultaten is de traditie van politieke participatie van burgers in Nederland rijk. De traditie is vooral zichtbaar op lokaal niveau. Traditioneel nam men vooral deel via collectieven (inspraak). Tegenwoordig is de trend, volgens de ontwikkelingen in de maatschappij een verschuiving naar de individuele burger. Burgers laten dus steeds minder hun belangen vertegenwoordigen via (lokale) politiek: men wil graag persoonlijk meepraten over kwesties die men belangrijk vindt.

Uiteindelijk is het Nederlandse democratische stelsel een compromis van verschillende opvattingen van democratie (van Dijk, 1997). Van Dijk beschrijft vijf opvattingen van democratie die deels ontleend zijn aan Held (1987) en gaat in op de functie van ICT hierin. Meningsvorming versus besluitvorming vormen de belangrijkste oogmerken van democratie. De wegen van representatieve versus directe democratie zijn hierbij bekende bijbehorende middelen. De doelen en middelen kunnen tegenover elkaar gezet worden, waarin de vijf opvattingen geplaatst worden: legalistisch, competitief, pluralistisch, participatief en plebiscitair. Omdat bij de legalistische en competitieve opvattingen gestreefd wordt naar een versterking van de institutionele politiek en daarmee minder interessant is voor dit onderzoek, wordt gekeken naar de vormen die meer in de richting van een directe democratie gaan. In twee van de drie gevallen is het doel meningsvorming: de pluralistische, maar vooral de participatieve opvatting. In het andere geval gaat het om besluitvorming: de plebiscitaire opvatting van democratie. Deze drie opvattingen en de rol van ICT hierbij worden hieronder kort beschreven. Het is goed te benadrukken dat het gaat om ideaaltypische modellen (van Dijk, 1996a).

Pluralistisch

De pluralistische opvatting van democratie is in die zin minder interessant voor dit onderzoek, omdat binnen deze opvatting de meeste aandacht uitgaat naar de rol van maatschappelijke organisaties, die als intermediair tussen burger en overheid opereren in plaats van de (individuele) burger. Des te interessanter is deze vorm van democratie voor de praktijk: een voorkeur voor meningsvorming en maatschappelijke initiatieven. In deze opvatting is democratie een voortdurende wisselende coalitie van minderheden. De gewenste rol van ICT zal vooral liggen in het bijdragen aan de pluriformiteit van politieke informatie en communicatie.

Participatief

Met de opvatting van democratie als participatieve democratie verschuift de aandacht meer richting directe democratie en van organisaties naar burgers. In de participatieve democratie is burgerschap het centrale begrip (van Dijk, 1997). De participatieve opvatting gaat echter niet zover dat het de individuele burger isoleert (plebiscitair). Belangrijke waarden binnen dit participatieve model zijn publieke betrokkenheid, verantwoordelijkheid en activiteit. Publiek beleid is geen exclusieve taak voor de staat en hoeft niet altijd centraal vastgesteld te worden. Participatie is een democratische levensstijl: het is tegelijkertijd een waarde op zich en een weg waarlangs publiek verantwoord handelen tot stand komt. De

voorstanders van de participatieve democratie (Pateman, 1970; Macpherson, 1977) zagen wegen geopend voor de bevordering van actief burgerschap. De rol van ICT ligt hier bij voorkeur in media en systemen ter informatie en participatie.

Plebiscitair

Zoals gezegd richt de plebiscitaire democratie zich op de individuele burger. De opvatting gaat ervan uit dat de beslissingen in het politiek systeem zo veel mogelijk direct door burgers zelf via volksraadpleging (plebisciet) genomen moeten worden. De voordelen van ICT zouden in de plebiscitaire opvatting vooral in de registratiecapaciteit van de ICTs liggen: peilingen, referenda en stemmingen. Omdat dit in de praktijk tot een beperkte vorm van politieke participatie kan leiden worden ook elektronische discussies bepleit (van Dijk, 1997).

Voordat er nader wordt ingegaan op het begrip e-democratie, komt in de volgende paragraaf (§2.3) eerst het begrip burgerparticipatie aan bod, om op deze manier meer inzicht te krijgen in wat participatie zoal in kan houden.

2.3 Burgerparticipatie

Een definitie van *burgerparticipatie* zoals die door het Ministerie van VROM (2005) wordt gebruikt is: *de actieve betrokkenheid van de burger bij het ontwikkelen van beleid en/of het vaststellen daarvan*. Dat dit verschillende zaken kan inhouden, zal ook duidelijk worden na deze paragraaf. Achtereenvolgens wordt in deze paragraaf het begrip participatie geïntroduceerd (§2.3.1), komt het belang van participatie aan bod (§2.3.2) en worden enkele bedenkingen met betrekking tot participatie gepresenteerd (§2.3.3).

2.3.1 Introductie in participatie

De actieve betrokkenheid van burgers bij het ontwikkelen van beleid en/of het vaststellen daarvan kan verschillende vormen aannemen. Zo zijn er verschillende niveaus van participatie, bijvoorbeeld: informeren, raadplegen, adviseren, coproduceren en meebeslissen. Gebaseerd op onderzoek van Pröpper en Steenbeek (1999) geeft Ten Dam (1997) een uitgebreider overzicht van hoe het bestuur de burgers betreft in het beleidsvormingsproces van gemeentes. Hierbij gaat hij in eerste plaats ook uit van verschillende participaties. Deze participatieladder is te vinden in bijlage 2.1. De participatieladder geeft uiteindelijk een overzicht van de stijlen van bestuur die voortkomen uit de verschillende niveaus van participatie met de bijbehorende rol van de participant. De stijlen van bestuur lopen van gesloten autoritaire stijl, waarbij het bestuur geheel zelfstandig beleid voert en daarbij geen informatie verschaft, tot een faciliterende stijl, waarbij het bestuur ondersteuning biedt en waarbij de rol van de participant samenwerkingspartner is.

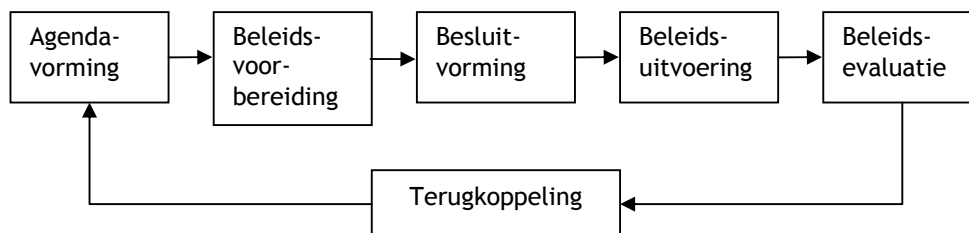
Pröpper en Steenbeek maken in hun participatieladder onderscheid tussen wel en geen interactieve beleidsvorming. Onder interactieve beleidsvorming wordt verstaan: *een wijze van beleid voeren waarbij een overheid in een zo vroeg mogelijk stadium burgers, maatschappelijke organisaties, bedrijven en/of andere overheden bij het beleid betreft om in open wisselwerking en/of samenwerking met hen tot voorbereiding, bepaling, de uitvoering en/of de evaluatie van beleid te komen*. Hoewel men dat vaak denkt, hoeft interactieve beleidsvorming per definitie geen gebruik van elektronische media in te houden.

De niet interactieve stijlen van bestuur zijn naast de gesloten autoritaire stijl, de open autoritaire stijl en de consultatieve stijl. Bij de open autoritaire stijl voert het bestuur geheel zelfstandig beleid. Om het beleid bekend te maken, verschaft het hierover informatie. Om het beleid te laten slagen, tracht het doelgroepen zo nodig te overtuigen of te overreden. De participant dient hierbij als doelgroep van onderzoek of voorlichting. Een bestuur met een consultatieve stijl raadpleegt de participant over een gesloten vraagstelling; deze kan zich uitspreken over een gegeven beleidsaanpak, binnen een gegeven probleemstelling. De rol van de participant is hierbij die van geconsulteerde.

Pröpper en Steenbeek (1999) noemen in hun participatieladder als interactieve beleidsvorming: de participatieve, delegerende, samenwerkende en de eerder genoemde faciliterende stijl van bestuur. De participatieve stijl wordt gekenmerkt door een bestuur die open advies vraagt, waarbij veel ruimte is voor discussie en inbreng. De rol van de participant dient hierbij als adviseur. De delegerende stijl wordt gekenmerkt door een bestuur die aan de participant bevoegdheid geeft om binnen randvoorwaarden zelf beslissingen te nemen of uitvoering aan beleid te geven. Een bestuur met een samenwerkende stijl werkt op basis van gelijkwaardigheid met andere partijen samen.

Het is goed te beseffen dat interactieve beleidsvorming verder gaat dan de traditionele inspraak. Er wordt samen met de burger beleid gemaakt en gaat daarmee meer in de richting van de directe democratie. Dit lijkt overeen te komen met de participatieve vorm van democratie, hetgeen dus niet hetzelfde is als directe democratie, maar wel meer die kant op gaat. Inspraak is een door de overheid georganiseerde gelegenheid voor burgers, maatschappelijke organisaties en bedrijven om hun mening te uiten over het beleid (Pröpper & Steenbeek, 1999) en geldt dus voor een beperkter niveau van participatie.

Het analysekader van Ten Dam (1997) maakt naast het niveau van participatie en rol van participant onderscheid tussen: fase van participatie, bereik van participatie, vormen van participatie en het aantal betrokkenen. De fase van participatie gaat in op de vraag of participanten vanaf het allereerste begin kunnen meepraten of dat ze pas betrokken worden bij het formuleren van oplossingen. Er zijn verschillende momenten in het beleidsvormingsproces (figuur 2.1) denkbaar.



Figuur 2.1: Het beleidsvormingsproces

Per fase wordt beoordeeld welke vorm van burgerparticipatie het beste aangewend kan worden:

1. agendavorming: het proces waardoor bepaalde maatschappelijke problemen de aandacht van het publiek en/of beleidsbepalers krijgen.
2. beleidsvoorbereiding: informatie wordt verzameld en geanalyseerd om op basis daarvan adviezen te formuleren voor het te voeren beleid.
3. besluitvorming over de inhoud van beleid
4. beleidsuitvoering: beleidsvoornemens omzetten in concrete acties

5. beleidsevaluatie: de beoordeling van de inhoud en resultaten van het beleid

Verder wordt bij het bereik van participatie wordt gekeken naar de spanwijdte van de participatie: is er sprake van een groot bereik, dan gaat het over brede of veel onderwerpen, waarbij bijvoorbeeld veel mensen betrokken zijn. Een breed bereik kan bijvoorbeeld ook duiden op lange termijn. Vormen van participatie gaat in op de in te zetten media en hoe dat vervolgens ingevuld wordt. Bij het aantal betrokkenen wordt gekeken naar de frequentie directe en indirecte deelnemers.

In de volgende subparagraaf komt het belang van burgerparticipatie aan bod (§2.3.2). Gevolgd door de beperkingen (§2.3.3).

2.3.2 Belang van burgerparticipatie

In het kader van ‘bestuurlijke vernieuwing’ krijgt de gedachte dat beleid tot stand moet komen in communicatie over en weer tussen deelnemende partijen steeds meer ruggesteun. Via communicatie over en weer kan er bij het belanghebbenden betrokkenheid en het gevoel invloed te kunnen uitoefenen op het beleid ontstaan. Een mooi uitgangspunt is dat het burgers niet ontbreekt aan ideeën over beleid. De motieven van burgers om te participeren kunnen zeer uiteenlopen (Pröpper en Steekbeek, 1999). Zo kunnen ze willen bijdragen aan de oplossing van een maatschappelijk probleem of hun eigen belang behartigen. Ze kunnen een onderdeel van het beleid willen ondersteunen of juist tegenhouden. Ze kunnen steun zoeken voor een maatschappelijk probleem dat zij zelf willen aanpakken.

Het advies van de Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (2001): burgers moeten zo vroeg mogelijk bij het beleid betrokken worden, overheidsinformatie moet actief openbaar gemaakt worden en de overheid moet bereikbaar zijn voor de burger. Overheidsbeleid zou erop gericht moeten zijn eventuele belemmeringen in toegankelijkheid van politieke zaken te voorkomen (Tsagarousianou (1999)). Het uiteindelijke doel van de participatie is het ‘sterker’ maken van de democratie.

De Commissie Wallage (2002) stelt in dit verband dat de burger zelfs als uitgangspunt van beleid moet worden genomen. Overheidscommunicatie moet worden gezien vanuit de wensen en behoeften, de levenswereld van de burger. Er kan gesteld worden dat voor zowel interactieve beleidsvorming, als inspraak informatie vereist is. Hiermee verschuift het ‘recht op informatie’ naar ‘het recht op communicatie’. Hierbij moet communicatie in het hart van de hele beleidscyclus zitten en niet als sluitpost worden gebruikt. Naast de mogelijkheden voor communicatie tussen politiek en samenleving kan burgerparticipatie voordelen bieden voor de agendering, voorbereiding, besluitvorming, uitvoering en beoordeling van beleid:

- Impuls voor politieke vernieuwing
- Vergroten van draagvlak voor beleid
- Dichten van kloof tussen burger en bestuur
- De kwaliteit van beleid verbeteren
- Vergroten van het probleemoplossend vermogen

Al met al zou een betere betrokkenheid van de burger kunnen bijdragen aan een vervolmaking van de (lokale) democratie. Het zou de acceptatiegraad van het optreden van het gemeentebestuur kunnen verhogen en uiteindelijk zou het zelfs kunnen zorgen voor een verbetering van de kwaliteit van het beleid.

De betrokkenheid van de burger heeft daarenboven een preventieve functie in de rechts- en belangenbescherming van de burger. In de praktijk blijkt dat interactieve beleidsvorming nogal eens wat problemen met zich meebrengt.

2.3.3 Bedenkingen bij burgerparticipatie

Onderzoek van Motivaction (2001) wijst uit dat velen participeren zeer weinig, weinigen zeer veel. Daarnaast wordt er vaak te makkelijk vanuit gegaan dat actoren door middel van communicatie over en weer zullen komen tot wederzijdse aanpassingen van percepties, doelen, inzet van middelen en gebruik van regels. Ook zou er een moeizame relatie met de politiek zijn (Klijn, Koppenjan, 1999; Aarts en Te Molder, 1998). Door interactieve beleidsvorming kan de complexiteit van beleidsvorming toenemen (Edelenbos, 1998). Het is ook de vraag in hoeverre participanten representatief zijn: vaak zijn het vooral geïnteresseerde en/of betrokken burgers die mee doen (Pröpper en Ter Braak, 1996; Roobeek, 1996). Het Ministerie van Buitenlandse Zaken (1998) geeft aan dat bij burgerparticipatie het probleem zo omschreven moet zijn, dat de burger het als een 'probleem' of een 'uitdaging' gaat ervaren. De overheid moet 'denken vanuit de burger'. Het probleem moet dus dichterbij de burger worden gebracht. Hiervoor zal vaak een 'vertaalslag' nodig zijn van een bestuurlijke definitie van een probleem naar een definitie voor de burger.

Aarts en Maarleveld (1999) noemen als belangrijkste risico's van een gesloten proces van beleidsvorming dat mensen zich overvallen voelen wanneer zij niet betrokken zijn geweest, het beleid niet aansluit bij de realiteit van de betrokken doelgroep en er geen gebruik wordt gemaakt van ideeën die leven in de samenleving.

Dat burgerparticipatie in de praktijk in de praktijk nogal wat moeilijkheden met zich meebrengt, blijkt uit vele onderzoeken naar redenen voor burgers om niet te participeren. Om er een paar te noemen: burgers zijn niet geïnteresseerd, hebben geen vertrouwen in de overheid, hebben vertrouwen in andere burgers en vertegenwoordigers, associëren zich niet met politieke partijen of vinden politiek saai. Een (niet compleet) overzicht van onderzoeken naar redenen voor burgers om niet te participeren is te vinden in tabel 2.1.

Tabel 2.1: overzicht van onderzoek naar redenen voor burgers om niet te participeren

Redenen om niet te participeren	Onderzoek
Wantrouwen Onverschilligheid Het idee dat men niet echt invloed kan uitoefenen Bang dat men mee werkt aan een beleid waar men het eigenlijk niet mee eens is Vertrouwen in bestuur en andere actieve burgers	Pröpper & Steenbeek, 1999
Burgers associëren zich minder met politieke partijen Burgers zijn gericht op single issues Interesse in onderwerpen die dicht bij eigen leefwereld staan Burgers zoeken naar andere wegen om invloed uit te oefenen	Kenniscentrum Grote Steden, 2005
Burgers vinden politiek saai, onoverzichtelijk en ondoorzichtig Men weet niet waar partijen voor staan en men vindt ze kleurloos en onuitgesproken Programma's zijn wollig, stoffig, onbegrijpelijk en onleesbaar	Stichting Maatschappij en Onderneming, 2002 Over waarom burgers geen stem uit brengen bij de Tweede Kamerverkiezingen
Burgers zijn cynisch of domweg niet geïnteresseerd Politiek is een low onderwerp voor de jeugd	De conclusie van het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2002) onder niet-stemmers
Burgerparticipatie kent vaak een bestuurlijke definitie die voor de burger niet begrijpelijk is Onduidelijke rol voor de burger Indien elektronisch: geen toegang tot technologie; Internet etc.	Ministerie van Buitenlandse Zaken, 1998

Met dit laatste punt uit tabel 2.1 'indien elektronisch' willen we overstap maken naar het toepassen van ICT in de bestaande democratie en daarmee komen we terug op het begrip op e-democratie. Het gebruik van ICT zou een belangrijke rol kunnen spelen bij het laten participeren van burgers. In de volgende paragraaf (§2.4) wordt nader ingegaan op het begrip e-democratie en de rol ervan binnen de bestaande democratie.

2.4 E-democratie

E-democratie beslaat een breed scala van mogelijkheden tot politieke participatie, van toegang tot publieke informatie via formele en informele participatie in planning en beslissingsprocessen, tot online stemmen bij verkiezingen.

2.4.1 Een definitie van e-democratie

Een algemeen geaccepteerde definitie van e-democratie bestaat nog niet. Er zijn in de literatuur dan ook veel verschillende definities beschreven. Zo zou het bij e-democratie gaan over de aspecten van e-government die participatie van burgers in de democratische besluitvorming probeert te vergroten (Kubicek et al., 2003).

Kies et al. (2003) definiëren e-democratie in het rapport voor het Europese Parlement als: *e-democracy consists of all electronic means of communication that enable/empower citizens in their efforts to hold rulers/politicians accountable for their actions in the public realm. Depending on the aspects of democracy being promoted, e-democracy can employ different techniques: (1) for increasing the transparency of the political process; (2) for enhancing the direct involvement and participation of*

citizens; (3) improving the quality of opinion formation by opening new spaces of information and deliberation. E-democratie zou dus verschillende technieken kunnen omvatten. Als eerste zou het de transparantie kunnen vergroten. Daarnaast zou het de directe betrokkenheid en participatie van burgers kunnen vergroten. Ook zou het een verbeterde meningsvorming tot gevolg kunnen hebben.

Van Dijk (1997) gebruikt als definitie van digitale democratie: *het gebruik van digitale media voor de versterking van democratie in het algemeen en burgerparticipatie aan het politieke systeem in het bijzonder.* En gaat daarmee in op het doel van digitale democratie. Hacker en Van Dijk (2000) hanteren de volgende bredere definitie van digitale democratie: *the use of ICTs (mainly Internet, and mobile technologies) and CMC (Computer mediated communication) to enhance active participation of citizens and to support the collaboration between actors for policy-making purposes without the limits of time, space and other physical conditions in democratic communication, whether acting as citizens, their elected representatives, or on political processes of all stages of governance.*

Omdat er in dit onderzoek verondersteld wordt dat e-democratie niet perse een versterking van de democratie hoeft in te houden (hoewel het wel het doel is), wordt de definitie van Macintosh gebruikt. Macintosh (2004) laat in de definiëring van e-democratie de resultaten van e-democratie buiten beschouwing - *het gebruik van ICT in democratische beslissingsprocessen.* Hierbij wordt onderscheid gemaakt tussen het gebruik van ICT bij verkiezingen en referenda, ook wel e-stemmen genoemd en daarnaast het gebruik van ICTs voor participatie in beleid en bestuur. In de (digitale) lokale democratie wordt klassiek een opdeling gemaakt in (OECD, 2001, 2003; Macintosh, 2003, 2004; United Nations 2003, Millard, 2003):

1. Informatieverstrekking
2. Consultatie
3. Actieve participatie

Bij informatieverstrekking wordt ICT dus gebruikt om burgers te informeren, hierbij is dus sprake van eenrichtingsverkeer vanuit de gemeente. Hier is nog geen sprake van interactieve beleidsvorming. Voorlopig is deze 'e-informatie' voor veel overheden het belangrijkste aandachtspunt in hun streven naar e-democratie. De consultatie en participatie (dit kan dus wel interactieve beleidsvorming inhouden) aspecten zijn meestal beperkter (Kies et al., 2003).

OECD (2001) geeft de volgende definitie van consultatie: *(..) a two-way relationship in which citizens provide feedback to government. It is based on the prior definition by government of the issues on which citizens' views are being sought and requires the provision of information.* Consultatie gaat dus een stapje verder. De burger heeft hierbij de mogelijkheid om zijn of haar mening te geven. Te denken valt hierbij aan bijvoorbeeld het reageren op polls, waaruit de stem van de burger klinkt. Van de mogelijkheden die verder gaan dan e-informatie heeft de gemeente Dantumadeel (naast e-mail) alleen ervaring met het digitaal inspraakformulier, waarbij burgers digitaal kunnen reageren op een beleidsvoorstel van de gemeente. Gaat het bij consultatie dus om het geven van meningen, actieve participatie gaat nog een stapje verder.

Bij actieve participatie doet de burger mee met het bepalen van de agenda. Burgers kunnen hierbij zelf onderwerpen ter discussie brengen. Het OECD verstaat wel onder *participatie: (..) a relation based on*

partnership with government, in which citizens, actively engage in defining the process and content of policy-making. It acknowledges equal standing for citizens for setting the agenda, proposing policy options and shaping the policy dialogue.

Kubicek et al. (2003) geven in hun advies aan de EU een overzicht van elektronische tools die bestaande analoge middelen met dezelfde functies kunnen vervangen of aanvullen. Een overzicht van deze tools is te vinden in de bijlage (bijlage 2.2: middelen van burgerparticipatie en overeenkomstige e-democratie tools).

Bij de individuele e-democratie instrumenten die in dit onderzoek gebruikt worden kan niet altijd een duidelijk onderscheid gemaakt worden tussen consultatie en (actieve) participatie. Zo kunnen sommige instrumenten voor zowel consultatie als voor participatie doeleinden gebruikt worden. Om deze reden is er gekeken naar een alternatieve indeling van de instrumenten. De Vlaamse overheid (e-democratie voor Vlaanderen, 2005) gebruikt de volgende indeling van e-democratie instrumenten:

- Informatievoorziening
- Gesloten vragen of multiple choice
- Meer discussiegerichte

Deze indeling lijkt ook geschikt om de instrumenten die in dit onderzoek aan bod komen te groeperen. De tweede groep 'gesloten vragen of multiple choice' wordt voor het gemak omgedoopt tot instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid. Naast deze instrumenten die vallen onder het gebruik van ICTs voor participatie in beleid en bestuur, willen we in navolging van Macintosh (2004) ook kijken naar het gebruik van ICT bij verkiezingen en referenda, ofwel het e-stemmen.

2.4.2 De rol van e-democratie

Hoewel er met het gebruik van Informatie en Communicatie Technologie binnen de bestaande democratie niks nieuws onder de zon is, staat e-democratie in Nederland anno 2006 nog steeds in de kinderschoenen. Met de populariteit van het Internet komt de discussie over ICT en de mogelijkheden van directe democratie weer op gang. Het is duidelijk dat de bestaande media veel een belangrijke rol hebben gespeeld in de huidige democratie, maar of ze werkelijk gebracht hebben, wat men er van verwachtte, dat is de grote vraag.

ICTs kunnen een aandeel leveren aan de versterking van participatie van burgers (Kenniscentrum Grote Steden, 2005). De elektronische democratie zou een mogelijkheid bieden om de activiteit van de overheid dichterbij de mensen brengen, het beter begrijpelijk en toegankelijk maken. Internet wordt veel mensen als het principiële ICT middel beschouwd. Zo zijn er mensen die het Internet zien als een grote stap vooruit in de menselijke communicatie en de democratie. Internet wordt door deze zogenaamde 'netizens' maar al te graag voorgesteld als het democratische medium bij uitstek dat voor iedereen, ongeacht sociaal-economische en geografische variabelen, toegankelijk en beschikbaar is. En zo zijn er ook veel wetenschappers die met de opkomst van nieuwe media, ICTs als mogelijke factor in de opleving van de betrokkenheid van burgers in de democratie zien. Nieuwe media zouden drempelverlagend werken en participatie in het politieke proces bevorderen. Het zou de democratisering van de samenleving bevorderen en tenslotte uitmonden in een meer horizontale samenleving met mondige en geïnformeerde burgers. Nieuwe media wordt door sommigen zelfs als de belangrijkste instrumenten van vernieuwing in het openbaar bestuur beschouwd (van Dijk, 1997).

Anderen, zoals Beyers (2002) geloven daar niet in. De eerste voorstellingen van e-democratie stammen al uit de jaren 70. De verwachtingen van de ICTs van toen waren tevens hoog gespannen. De lokale radio en TV werden ingezet als wondermiddel om de kloof tussen politiek en burger te overbruggen. Er kan niet ontkend worden dat deze media van invloed zijn geweest op de democratie, maar een daling van de opkomst bij de gemeenteraadsverkiezingen is niet voorkomen. Bordewijk (2002) en vele anderen stellen zich de vraag of de invloed van Internet en e-mail groter zal zijn. Net als ruim 30 jaar geleden probeert men tegenwoordig nog steeds de nieuwe elektronische media als mogelijkheid te begrijpen en de politieke informatie, transparantie en deelname te vergroten.

Ook Kubicek et al. (2003) zijn voorzichtig gestemd. Ze schrijven in hun advies aan de EU tot 2010 geen grote veranderingen te verwachten in zowel de basis structuur als de fundamentele economische en sociale structuur van het democratische systeem. De hoge verwachtingen ten aanzien van het gebruik van Internet in het democratische beslissingsproces zijn dus aan het veranderen, maar de praktijk wijst uit dat in vele Westerse landen projecten opgezet worden om ICTs te gebruiken in participatieve beleidsvorming.

2.5 Participatie in de praktijk

In deze paragraaf wordt het analysekader van Ten Dam (1997) gebruikt als ondersteuning om de praktijk te beschrijven om op deze manier meer inzicht te krijgen in de praktijk. Als eerste wordt het E-voice project eens nader onder de loep genomen en daarmee wordt de situatie in de gemeente Dantumadeel beschreven. Daarnaast wordt gekeken naar verschillende (e-democratie) instrumenten die momenteel door kleine, middelgrote en grote gemeenten in Nederland gebruikt worden.

2.5.1 Participatie in E-voice

In de gemeente Dantumadeel is het participatieniveau tot nu toe vooral autoritair. Burgers krijgen wel mogelijkheden om hun stem te laten horen, maar er wordt weinig gebruik van gemaakt. Met E-voice wordt geprobeerd om van een autoritair naar een meer consultatief dan wel participatief niveau te gaan. In dit onderzoek wordt door middel van de gesprekken zal gekeken worden hoe de huidige bestuursstijl eruit ziet. De gemeente wil meningen uitlokken bij haar inwoners. Inwoners moeten hiertoe meer mogelijkheden krijgen om hun stem te laten horen. De burgers zullen vaker om advies worden gevraagd en er zal beter moeten worden geluisterd. Het blijft de vraag of burgers dit wel willen, hier zal naar gekeken worden met de burgerenquête.

In E-voice zijn in eerste instantie de eerste vier fasen van participatie van belang. Misschien dat burgers ook nog wel een rol kunnen en willen spelen in de uitvoering van beleid, maar dat zal in de realiteit moeten blijken. In eerste instantie gaat het om meningsvorming. De nadruk zal liggen op de voorbereiding van het beleid, waarbij het gaat om het ontwikkelen van een meerjaren visie voor het dorp. De breedte van de onderwerpen kan hierbij redelijk groot zijn. Het is de bedoeling om de inwoners over allerlei onderwerpen die het dorp aangaan mee te laten praten, van onderwijs tot verkeerszaken. Met de multimedia benadering wordt geprobeerd om zoveel mogelijk burgers (jong en oud) te betrekken bij het beleid van de gemeente. Het dorp heeft ongeveer 5000 inwoners. Alle inwoners betrekken lukt logischer wijs niet, maar er wordt geprobeerd zoveel mogelijk mensen te betrekken. Het is goed te bedenken dat meer mogelijkheden om te participeren niet automatisch wil zeggen dat er meer mensen betrokken

worden. Dit is het gevaar van de zogenaamde participatieparadox: het zijn namelijk vaak dezelfde mensen die al participeren.

2.5.2 E-democratie in kleine, middelgrote en grote gemeenten

Ter oriëntatie is er gekeken naar e-democratie instrumenten die ten tijde van dit onderzoek gebruikt worden door verschillende gemeenten. Hierbij is in eerste instantie de volgende indeling aangehouden: kleine (tot 15.000 inwoners), middelgrote (15.000 tot 30.000 inwoners) en grote en stedelijke gemeenten (meer dan 30.000 inwoners). Op basis van informatie van websites van verschillende gemeenten (alle gemeenten van Nederland beschikken inmiddels over een website) en literatuurstudie zijn beschrijvende casestudies gedaan, waarbij op basis van de indeling van Ten Dam (1997) gekeken is naar: de participatievariant, de rol van de betrokkenen, de fase in het beleidsproces, het bereik, de vorm van participatie en de betrokkenen. De casestudies zijn te vinden in de bijlage (bijlage 2.3: casestudies lokale e-democratie). In de studies werd gekeken naar e-democratie instrumenten in kleine, middelgrote en grote gemeenten. De instrumenten kunnen ingedeeld worden op basis van de alternatieve indeling naar niveau van participatie welke eerder beschreven werd in dit hoofdstuk (informatievoorziening, beperkte reactiemogelijkheid, meer discussiegerichte).

Omdat deze studies ter oriëntatie dienen, wordt hier slechts een (korte) samenvatting gegeven van de gevonden resultaten. Wat opvalt in de studies is dat veel elektronische instrumenten worden ingezet in combinatie met oude media. Het gaat vaak om eenmalige acties, voor korte tijd.

De varianten voor middelgrote gemeenten verschillen van consultatief tot zelfs delegerend, waarbij de burgers mogen meepraten en meedoen. De betreffende fases in het beleidsproces betreffen vooral de beleidsvoorbereiding. Het bereik van de onderwerpen is breed en er is een diversiteit aan onderwerpen die besproken worden. Het gaat hierbij vaak over dagelijkse zaken. De nieuwe media die worden ingezet zijn meestal op internet gebaseerd, via de website van de gemeente of een speciaal ontwikkelde project website. De betrokken burgers zijn vaak allen die maar geïnteresseerd zijn. In andere gevallen richt de gemeente zich op een specifieke doelgroep, bijvoorbeeld alle jongeren van 12 tot 25 jaar. Van het bestuur van de gemeente is het vaak de raad of wethouder die betrokken is.

Voor informatievoorziening worden in zowel kleine, middelgrote en grote gemeenten onder andere de volgende instrumenten ingezet: online Raadsinformatie systeem, Bestuursinformatie systeem, Frequently Asked Questions, nieuwsbrief, persbericht, voorlichtingsfilmpjes en powerpoint presentaties. Er zijn kleine gemeenten die de volgende instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid inzetten: internetpoll, digitale enquête, inspraak formulier, digitale foto's (burgers maken foto's om zo over een bepaald onderwerp opinie te peilen), filmpjes met bewoners die hun mening geven over een beleidsonderwerp. Grotere gemeenten zetten ook andere media in, zo wordt de mobiele telefoon gebruikt voor de Short Message Service (SMS) poll. Een van de grote gemeenten gaf burgers de mogelijkheid om de burgemeester te SMSen met oplossingen voor bestaande problematiek in de gemeente. Bij zowel de kleine, middelgrote als grote gemeente werden als discussiegerichte instrumenten e-mail en diverse fora aangetroffen. Bij een middelgrote gemeenten werd gechat met het college van B&W en was het mogelijk te reageren op weblogs van de burgemeester of raadslid. Een grote gemeente heeft een online wijkdebat georganiseerd en er werd een wijkontwikkelings simulatie computerspel in de strijd gegooid.

2.6 Besluit

In dit hoofdstuk is gekeken naar achtergronden uit overheidsliteratuur. Hiermee kan een beeld geschept worden van burgerparticipatie en e-democratie en wat het zoal in kan houden. E-democratie staat nog in de kinderschoenen en de meeste projecten zijn dan ook proefprojecten, zo ook de projecten in Zwaagwesteinde. Deze projecten - proeftuinen - zijn nog geen wetenschappelijke experimenten. E-democratie zit na ruim 30 jaar nog steeds in de experimentele fase. Er is geen wetenschappelijk getoetst onderzoek voor handen over waar en wanneer welk instrument toe te passen in plaats van of in combinatie met traditionele offline-toepassingen. De bestaande literatuur gaat vooral over de stand van zaken, de kansen en risico's van e-democratie.

In het rapport aan de EU schrijven Kubicek et al. (2003) dat internet een platform biedt ter ondersteuning van democratische procedures en dat werkelijk gebruik nog steeds wordt gedetermineerd door het "standaard model van politieke participatie". Dit standaard model gaat ervan uit dat betrokkenheid hoofdzakelijk afhangt van menselijke bronnen (opleiding, inkomen), identificatie met het politieke systeem en uiteindelijk geloof in de politieke efficacy van de eigen betrokkenheid (Dalton, 1988). Uiteindelijk presenteren Kubicek et al. (2003) in hun studie een "contingency model" van e-democratie. Het model gaat uit van de afhankelijke variabelen: het aanbod en gebruik van e-democratie instrumenten. Onafhankelijke factoren, zoals *de specifieke context* van e-democratie zijn op hun beurt afhankelijk van de meer algemene socio-economische factoren welke *de bredere context* genoemd worden, zoals het opleidingsniveau. De specifieke context wordt door middel van een incomplete(!) lijst gepresenteerd, zo zou het gebruik van e-democratie afhangen van:

- Politieke interesse van (individuele) burgers (participatie in verkiezingen, algemene betrokkenheid)
- Regering / communicatie cultuur
- Vrijheid van informatie
- Bewustzijn van vertrouwen en privacy issues
- Openheid van individuen met betrekking tot technologie / digitale integratie

Hoewel er in de bestaande overheidsliteratuur verder dus niet veel onderzoek is beschreven naar het gebruik van e-democratie, wijzen verschillende studies uit dat de e-opkomst voor dit soort initiatieven vrij beperkt blijft, zeker als je de opkomst vergelijkt met de totale bevolking (Riley, 2003; Clift, 2004; Schippers & van Doorn, 2003, Kies et al., 2003). Schippers en van Doorn hebben een evaluatie van een aantal Nederlandse projecten gedaan. Deze studie wijst uit dat e-instrumenten voor consultatie en participatie doorgaans meer burgers betrekken dan de klassieke instrumenten en methodes voor interactieve beleidsvorming (Schippers & van Doorn, 2003). Het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 3 zal op basis van literatuur over acceptatie van technologie en overheidsliteratuur leiden tot de introductie van het centrale concept model van dit onderzoek, welke als basis heeft gediend voor de burgerenquête en de acceptatie van e-democratie tracht te voorspellen.

3 Theorie van acceptatie van e-democratie

3.1 Inleiding

Hoofdstuk 3 beschrijft de theorie die als basis gediend heeft voor het centrale concept model van dit onderzoek om te kijken welke factoren het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers kunnen voorspellen. Dit model heeft als basis gediend voor de burgerenquête, waarin individuele burgers zijn ondervraagd. Het onderzoeksmodel bestaat in feite uit twee onderdelen. Aan de ene beschrijft het variabelen met betrekking tot acceptatie en het gebruik van (nieuwe) technologie. Daarnaast wordt er vanwege de politieke context gekeken naar de politieke variabelen.

Omdat het begrip innovatie in dit onderzoek een belangrijk onderdeel is, wordt hier in §3.2 eerst nader op ingegaan. Verder dient paragraaf 3.2 als inleiding in vernieuwingstheorieën en theorieën die het menselijk gedrag in kaart brengen en meer specifiek de acceptatie van technologie. De volgende theorieën worden beschreven: de Innovation Diffusion Theory van Rogers (1995), de Theory of Reasoned Action (Davis et al. (1989) and Planned Behavior, de Social Cognitive Theory (Bandura, 1991) en het Technology Acceptance Model (Davis; Davis et al. 1989).

De basis voor het onderzoeksmodel ligt op de 'Unified Theory of Acceptance and Use of Technology' (UTAUT) dat ontworpen is op basis van verschillende bestaande theorieën. Deze theorie komt in paragraaf 3.3 aan bod. Omdat in dit onderzoek de UTAUT is aangepast en ingevuld voor het gebruik van e-democratie wordt in paragraaf 3.4 beschreven welke onderdelen uit de UTAUT gebruikt worden (en welke niet). Ook beschrijft deze paragraaf welke andere variabelen uit paragraaf 3.2 in het model gebruikt worden. Hoewel er in de overheidsliteratuur dus nog weinig te vinden is over factoren die het gebruik van e-democratie voorspellen is er gekeken naar de politieke context die van invloed kan zijn op het gebruik van e-democratie. Deze komen aan bod in paragraaf 3.5. Uiteindelijk wordt op basis van de variabelen met betrekking tot acceptatie en gebruik van technologie en de politieke variabelen aan het eind van dit hoofdstuk het centrale concept model voor dit onderzoek gepresenteerd. Op basis van dit model zijn hypothesen opgesteld die getoetst worden door middel van de burgerenquête.

3.2 Theorieën met betrekking tot vernieuwingen en gebruik van technologie

Er bestaan verschillende theorieën en modellen om de factoren die adoptie verklaren in kaart te brengen. Bij adoptieonderzoek wordt gekeken welke processen doorlopen worden bij het aanvaarden van een nieuw idee. In deze studie gaat het om de adoptie van elektronische instrumenten die gebruikt worden in de relatie tussen gemeente en burger in het politieke proces. Voor de ontwikkeling van een conceptueel onderzoeksmodel om inzichtelijk te krijgen welke factoren een rol spelen worden verschillende aspecten uit verschillende modellen gecombineerd. Omdat vernieuwing een belangrijke rol speelt in dit onderzoek wordt eerst nader ingegaan op het begrip innovatie. Rölling en Groot (in Basisboek Communicatie en Verandering) geven de volgende definitie van innovatie: *vernieuwing van de sociaal geconstrueerde werkelijkheid*. Volgens deze definitie heeft innovatie niet perse iets met technologie te maken, hoewel een nieuwe technologie wel een gevolg kan zijn van een vernieuwing van de geconstrueerde werkelijkheid. Bij verspreiding van vernieuwingen gaat het om de verspreiding van een nieuw idee in een populatie, het kan zichzelf verspreiden. Innovatie wordt meestal gezien als een verandering van kennis, maar kan slaan op

alle vormen van het cognitieve systeem. De verspreiding van vernieuwingen werd voor het eerst beschreven in 1943 toen hybride maïs zich razendsnel onder de homogene populatie van prairieakkerbouwers verspreidde, zonder dat voorlichters daar verder aan te pas hoefden te komen (Ryan and Gross, 1943). Dit eerste onderzoek trok enorme belangstelling en heeft tot duizenden sociaal wetenschappelijke studies geleid, zoals de Innovation Diffusion Theory (IDT) van Rogers.

Diffusie is een proces is waarbij een innovatie wordt gecommuniceerd door bepaalde kanalen, voor een bepaalde periode of tijd naar leden van een sociaal systeem. Een innovatie wordt door Rogers (1995) gedefinieerd als: *een idee, uitvoering of object dat als nieuw wordt geaccepteerd door een individu of een ander unit van adoptie*. De Innovation Diffusion Theory voorspelt dat zowel media, als interpersoonlijk contact informatie, meningsbeïnvloeding en vorming oplevert. Deze theorie gaat verder door op het diffusie onderzoek van Tarde, rond 1900. Dit onderzoek waarbij de zogenaamde S-curve werd ontwikkeld lijkt nog steeds van belang, omdat de meeste innovaties qua adaptatie inderdaad een S-curve zouden volgen (Rogers, 1995). De vijf adoptie categorieën zijn: (1) innovators, (2) early adopters, (3) early majority, (4) late majority, en (5) laggards. Socioloog van der Ploeg (Ploeg, van der & Long, 1994) heeft echter aangetoond dat mensen in dezelfde economische en technische omstandigheden heel verschillende ontwikkelingspaden kiezen. Hiermee wordt de aanname dat het model van het diffusieproces een curve en daarmee een eendimensionaal proces is onderuit gehaald.

De attributen van vernieuwing (Rogers, 1983) worden als volgt beschreven:

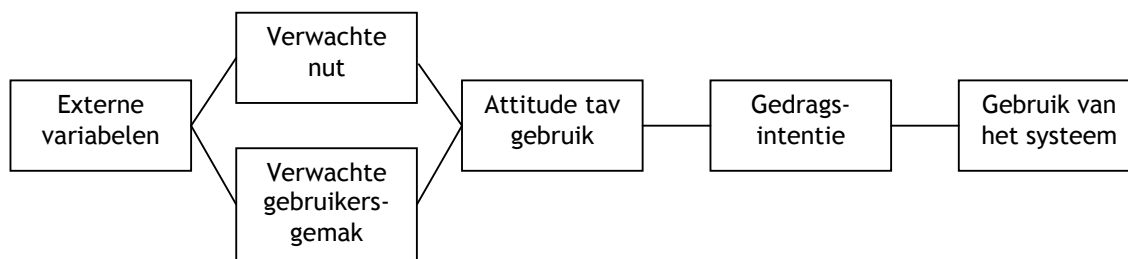
1. *Relatief voordeel*: de mate waarin een innovatie als beter wordt ervaren dan datgene wat het opvolgt. Hoe groter dit relatieve voordeel is, hoe sneller het aanvaardingsproces verloopt.
2. *Verenigbaarheid*: de mate waarin een vernieuwing lijkt aan te sluiten bij bestaande waarden, ervaringen, en behoeften van potentiële gebruikers. Een innovatie die niet verenigbaar is met de waarden en normen van een sociaal systeem, zal minder snel geadopteerd worden dan een innovatie die wel verenigbaar is.
3. *Complexiteit*: de mate waarin men een innovatie moeilijk te begrijpen vindt of ingewikkeld in het gebruik. Hoe complexer een innovatie over het algemeen is hoe langer het adoptieproces zal duren.
4. *Testbaarheid*: de mate waarin het mogelijk is om een vernieuwing op beperkte schaal uit te proberen is. Wanneer deze testmogelijkheid bestaat, wordt een innovatie eerder geadopteerd
5. *Waarneembaarheid*: de mate waarin de resultaten van een vernieuwing voor anderen zichtbaar zijn of gemaakt kunnen worden. Over het algemeen geldt dat hoe zichtbaarder deze resultaten zijn, hoe sneller de aanvaarding plaatsvindt.

Kanttekening bij het diffusie onderzoek van Rogers zijn onder meer:

- Uit verschillende onderzoeken is gebleken dat niet alle attributen van Rogers dezelfde voorspellende waarde hebben. *Relatief voordeel* en de *complexiteit* worden als voornaamste attributen van innovatie genoemd.
- De innovatie attributen van Rogers zouden vooral betrekking hebben op de percepties van mensen ten aanzien van de innovatie zelf en niet ten aanzien van het gebruik van de innovatie (Moore en Benbasat, 1991).

- Ajzen en Fishbein (1980) beargumenteren dat de attitudes ten aanzien van een object wel degelijk kunnen verschillen van de *attitudes ten aanzien van het gedrag* omtrent het object. De attitude met betrekking tot het gedrag (gebruik) is de evaluatie van de wenselijkheid met betrekking tot het gebruik van een applicatie. Door de attributen te definiëren in termen van gebruik van potentiële gebruikers kunnen ze ook worden toegepast op het gebruik van bijvoorbeeld e-democratie instrumenten.
- Een van de belangrijkste kanttekeningen bij het diffusieonderzoek van Rogers wordt wel door Rölling en Groot (in Basisboek communicatie en Verandering) genoemd: je kunt van tevoren niet bepalen of een nieuw idee aanvaard zal worden en zich zal verspreiden. Dit geldt ook voor de e-democratie instrumenten.

Voor het in kaart brengen van 'gebruikers' variabelen is er naast het IDT meer specifiek gekeken naar theorie met betrekking tot acceptatie van technologie. Een van de theorieën die meer specifiek de acceptatie van gebruikte technologie beschrijft is het Technology Acceptance Model (TAM) van Davis en Davis et al. (1989). Het TAM is gebaseerd op een van de meest fundamentele en invloedrijkste theorieën over het menselijke gedrag, de Theory of Reasoned Action (TRA) van Davis et al. (1989). Het TRA gaat er vanuit dat de uitkomst van gedrag wordt bepaald door de gedragsintentie. De gedragsintentie meet de waarschijnlijkheid van een persoon om een toepassing te gebruiken. Gedragsintentie wordt bepaald aan de hand van attitude en subjectieve norm. Bij subjectieve norm gaat het om het belang dat men aan de mening van anderen hecht. Omdat gedrag nooit 100% vrijwillig en onder controle is, is waargenomen gedragscontrole (Ajzen, 1991) later aan het model toegevoegd. Dit model wordt de Theory of Planned Behavior (TPB) genoemd. TPB gaat ervan uit dat de gedragsintentie dus wordt bepaald aan de hand van attitude, subjectieve norm en gedragscontrole. Het TAM gaat uit van twee belangrijke factoren die de adoptie van een technische innovatie beïnvloeden, te weten verwachte nut en gebruikersgemak.



Figuur 3.1: Theory of Reasoned Action

Naast de TRA en TPB is de Social Cognitive Theory (SCT) (Bandura, 1991) een van de meest invloedrijkste theorieën over het menselijk gedrag. Het is ontwikkeld om uitkomsten te bestuderen en lijkt daarmee buiten het bereik van dit onderzoek te vallen. Compeau en Higgins (1995) hebben het echter toegepast op het gebruik van IT in het algemeen en zo het bevat ook voor dit onderzoek mogelijk interessante constructen, zoals self-efficacy en anxiety. Self-efficacy is de mate waarin men zichzelf tot in staat acht, bijvoorbeeld of men in staat is e-democratie instrumenten te gebruiken. Onder anxiety wordt het plezier dat men bij het gebruik ervaart verstaan. Zo kan bijvoorbeeld het gebruik van e-democratie ook voor bepaalde mensen plezierig zijn.

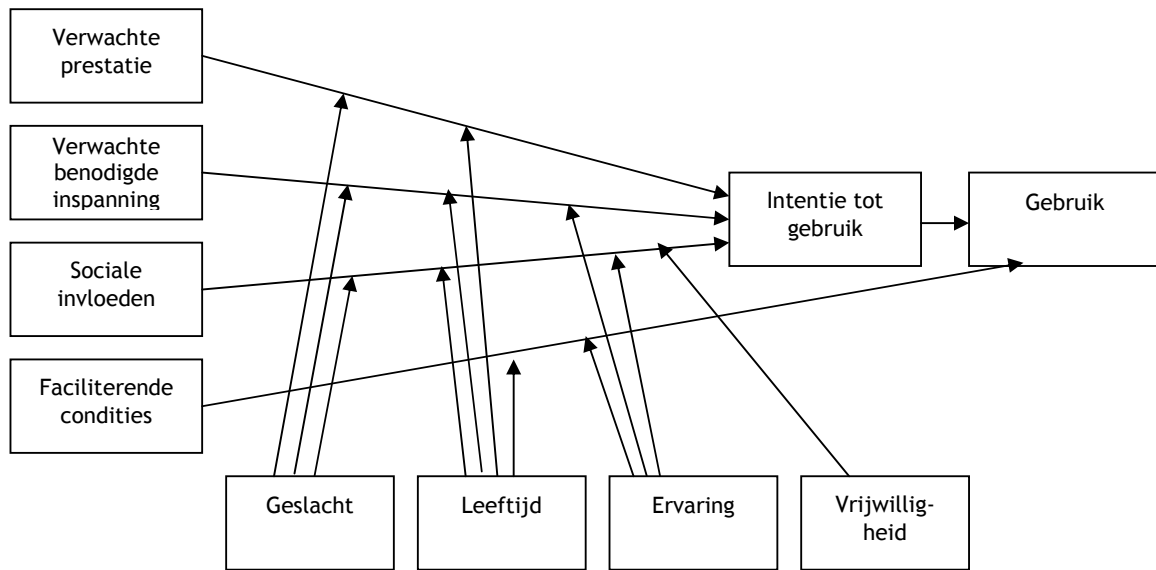
Een nieuw model dat verder gaat dan en een uitbreiding is op onder andere de genoemde Innovation Diffusion Theory, Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior en Technology Acceptance Model en Social Cognitive Theory is de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology van Vankatesh et al. (2003). Omdat de UTAUT een synthese van deze modellen en theorieën beoogt lijkt deze theorie voor dit onderzoek interessant. De UTAUT heeft dan ook als basis gediend voor dit onderzoek en wordt beschreven in de volgende paragraaf (§3.3).

3.3 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT)

Vankatesh, Morris, Davis en Davis (2003) hebben dus op basis van verschillende bestaande theorieën over verspreiding en adoptie van innovatieve technologieën de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology (UTAUT) geformuleerd. In hun onderzoek bleek verklaarde dit model 70% van de gebruiksintentie. De UTAUT bestaat uit vier basis determinanten die de gebruikersintentie en gebruik voorspellen, daarnaast beschrijft het model vier modererende variabelen die van invloed zijn op de relaties tussen de vier basis determinanten en het uiteindelijke gebruik. Het model is gebaseerd op in totaal acht individuele modellen en theorieën en kan bijvoorbeeld gebruikt worden door managers om de waarschijnlijkheid van succes van de invoering van nieuwe technologieën te voorspellen. Het model gaat ervan uit dat gedrag (in dit onderzoek het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers) wordt bepaald door de gedragsintentie, dus de inschatting of men de technologie wel of niet gaat gebruiken.

Uit veel onderzoeken over informatie technologie adoptie blijkt dat de mogelijkheid om het succes van het gebruik van het systeem te voorspellen, alleen kan na daadwerkelijke ervaring met het systeem door middel van het uiteindelijke product of een prototype. Nieuw onderzoek van Davis & Venkatesh (2004) toont aan dat het voorspellen van gedragsintentie en het verwachte nut voor daadwerkelijke ervaring met het systeem hoog correleert met dezelfde metingen na een paar maanden daadwerkelijk gebruik. Hiermee wordt dus onderuit gehaald dat het succes van het gebruik alleen na daadwerkelijke ervaring voorspelt kan worden. Het lijkt dus zinvol om in dit onderzoek de gebruikersintentie te meten en op basis hiervan uitspraken te doen over het (potentiële) gebruik.

De determinanten van gebruikers acceptatie en gebruikersgedrag in de UTAUT zijn: de verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, sociale invloeden en faciliterende condities. Welke hieronder worden besproken. De genoemde attitude met betrekking tot het gebruik van de technologie en selfefficacy en anxiety zouden volgens het model geen directe determinanten van intentie zijn. Hier wordt in paragraaf 3.4 op terug gekomen.



Figuur 3.2 Unified Theory of Acceptance and Use of Technology

Verwachte prestatie

De verwachte prestatie is de mate waarin een individu gelooft dat het gebruik van het systeem hem of haar helpt de werkprestatie te verbeteren. De verwachte prestatie wordt volgens de UTAUT bepaald aan de hand van vijf constructen: verwachte nut (Davis, 1989; Davis et al. 1989), extrinsieke motivatie (Davis et al. 1992), job-fit (Thompson et al. 1991), relatief voordeel (Moore and Benbasat 1991) en uitkomstverwachtingen (Compeau and Higgins 1995b; Compeau et al. 1999).

Verwachte benodigde inspanning

De verwachte benodigde inspanning wordt gedefinieerd als de mate van gemak die geassocieerd wordt met het gebruik van het systeem. De verwachte benodigde inspanning kan afgeleid worden uit het verwachte gebruikersgemak (Davis 1989; Davis et al. 1989), complexiteit (Thompson et al. 1991) en gebruikersgemak (Moore and Benbasat 1991).

Sociale invloed

Sociale invloed is de mate waarin een individu verwacht dat belangrijke anderen geloven dat hij of zij het nieuwe systeem moet gebruiken. De variabelen die sociale invloed meten zijn subjectieve norm (Ajzen 1991; Davis et al. 1989; Fishbein and Ajzen 1975; Mathieson 1991; Taylor and Todd 1995a, 1995b), sociale factoren (Thompson et al. 1991) en image (Moore en Benbasat 1991). Volgens onderzoek van Hartwick en Barki (1994) is de subjectieve norm belangrijker als het gebruik van de technologie minder vrijwillig is.

Faciliterende condities

Faciliterende condities worden beschreven door de mate waarin een individu gelooft dat een organisatorische en technische infrastructuur bestaat om het gebruik van het systeem te ondersteunen. Onder deze definitie vallen 3 constructen:

1. *Verwachte gedragscontrole*: percepties van belemmeringen op gedrag, omvat: het zichzelf in staat achten, bron- en technologie faciliterende condities

2. *Faciliterende condities* (MPCU): objectieve factoren in de omgeving die een taak makkelijk maken, incl. computer ondersteuning
3. *Compatibility* (IDT): de mate waarin een innovatie als consistent wordt beschouwd met bestaande waarden, behoeftes en ervaringen van potentiële gebruikers.

Veel attributen uit de eerder genoemde theorieën worden ondervangen door de UTAUT. Zo wordt het relatieve voordeel bijvoorbeeld omvat door de verwachte prestatie, complexiteit en verwachte gebruikersgemak door de verwachte benodigde inspanning. Tabel 3.1 geeft daartoe een overzicht van de mogelijk overlappende factoren die gebruikt worden in de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology en de genoemde Innovation Diffusion Theory, Technology Acceptance Model en Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior en de Social Cognitive Theory.

Tabel 3.1: Factoren uit de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology en Innovation Diffusion Theory, Technology Acceptance Model en Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior en de Social Cognitive Theory

UTAUT	Innovation Diffusion Theory (Rogers)	Technology Acceptance Model en Theory of Reasoned Action	Theory of Planned Behavior	Social Cognitive Theory
Verwachte prestatie	<i>Relatief voordeel</i>	<i>Verwachte nut</i> (Davis 1989; Davis et al. 1989)		<i>Uitkomst-verwachtingen</i> (Bandura, 1991)
Verwachte benodigde inspanning	<i>Complexiteit</i>	<i>Verwachte gebruikersgemak</i> (Davis, 1989; Davis et al. 1989)		
Faciliterende condities	<i>Verenigbaarheid</i>		<i>Verwachte gedragscontrole</i> (Ajzen 1991; Taylor & Todd 1995ab)	<i>Selfefficacy en Anxiety</i> (Compeau and Higgins 1995b; Compeau et al. 1999)
Indirecte voorspellers van intentie		<i>Attitude ten aanzien van gedrag</i> (Davis et al. 1989; Fishbein and Ajzen 1975; Taylor and Todd 1995a, 1995b)		

De volgende paragraaf (§ 3.4) gaat verder in op de variabelen met betrekking tot acceptatie en gebruik van technologie in relatie tot het conceptuele onderzoeksmodel.

3.4 UTAUT in relatie tot het conceptuele onderzoeksmodel

Deze paragraaf beschrijft de besproken variabelen uit de UTAUT in relatie tot het conceptuele onderzoeksmodel, welke als basis heeft gediend voor het opstellen van de burgerenquête waarin inwoners van Zwaagwesteinde worden bevraagd. In principe lijken de variabelen uit de UTAUT ook geschikt om het gebruik van e-democratie door burgers in kaart te brengen en dus als basis te kunnen dienen voor het centrale concept model van dit onderzoek. Achtereenvolgens komen de volgende variabelen aan bod: gebruikersintentie, verwachte prestatie, de verwachte benodigde inspanning, sociale invloed, faciliterende condities en de variabelen die van mogelijk van invloed zijn op de relaties met het gebruik.

Gebruikersintentie

De UTAUT gaat er vanuit dat het uiteindelijke gebruik voorspelt kan worden door de intentie tot gebruik. Slecht de variabele faciliterende condities zou direct van invloed zijn op het gebruik. Omdat e-democratie in principe nieuw is voor de gemeente Dantumadeel en er op het moment van dit onderzoek dus in feite nog geen sprake is van echt gebruik, gaan we er in dit onderzoek vanuit dat het gebruik van e-democratie

instrumenten door burgers in de gemeente Dantumadeel voorspelt kan worden aan de hand van de gebruikersintentie.

De gebruikersintentie met betrekking tot e-democratie instrumenten zal in de burgerenquête gemeten worden aan de hand van een vijftiental instrumenten. Er wordt gevraagd of men de genoemde instrumenten indien beschikbaar wel of niet zou gebruiken. Op basis van de specifieke kenmerken kunnen de instrumenten naar de indeling uit hoofdstuk 2 worden ingedeeld in: instrumenten ter informatievoorziening (via internet, mobiele telefoon, televisie en teletekst) instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid (internet stelling, SMS stelling, SMS de gemeente, MMS foto, interactieve televisie), meer discussiegerichte instrumenten (digitale inspraak, discussie platform, weblog, chat) en e-stemmen.

Verwachte prestatie

In de UTAUT gaat het bij verwachte prestatie om de werkprestatie. Hoewel het gebruik van e-democratie door (individuele) burgers duidelijk niet bij een professie hoort, lijkt deze variabele hier wel van toepassing. De oorspronkelijke constructen uit de UTAUT kunnen hierdoor weliswaar niet geheel worden overgenomen, wel kan worden gekeken naar variabelen als: het verwachte nut, relatieve voordeel en de uitkomstverwachtingen met betrekking tot het gebruik van e-democratie.

Items over de verwachte prestatie die in de burgerenquête gesteld worden en ingaan op het verwachte nut zijn bijvoorbeeld: nieuwe media zijn een beter communicatiemiddel dan oude media; door het gebruik van nieuwe media wordt het voor Zwaagwesteinders interessanter om mee te praten over maatregelen in het dorp; door nieuwe media wordt meepraten met de gemeente makkelijker.

Verwachte benodigde inspanning

Er wordt gekeken naar de mate van gemak die geassocieerd wordt met het gebruik van het systeem, in dit geval het gebruik van e-democratie instrumenten. De mate van gemak die geassocieerd wordt met het gebruik van e-democratie lijkt te kunnen worden afgeleid uit de mate van gemak die men associeert met het gebruik van nieuwe media.

In de burgerenquête wordt dus gekeken naar het (verwachte) gebruikersgemak en complexiteit die men associeert met het gebruik van nieuwe media, zoals het gebruik van een mobiele telefoon en internet. In dit onderzoek zal bijvoorbeeld gekeken worden of men het gebruik van internet ingewikkeld vindt en hoe men hun eigen computervaardigheden beoordeelt.

Omdat de voornaamste innovatie attributen van Rogers, relatief voordeel en complexiteit grotendeels worden ondervangen door de verwachte prestatie en verwachte benodigde inspanning, zullen deze niet expliciet worden opgenomen in het centrale conceptmodel van dit onderzoek.

Sociale invloed

Het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers maakt geen deel uit van een professie en is doorgaans vrijwillig. In de lijn van Hartwick en Barki (1994) (de subjectieve norm wordt belangrijker als het gebruik van de technologie minder vrijwillig is) is de veronderstelling in dit onderzoek dat de rol van subjectieve norm op het gebruik van e-democratie redelijk beperkt is. Het gebruik van e-democratie instrumenten is daarnaast ook vaak niet zichtbaar voor anderen, aangezien verwacht wordt dat mensen dit veelal thuis (achter de pc of televisie) of ergens onderweg (mobiele telefoon) zullen gebruiken. De meeste

instrumenten zullen ook niet dagelijks gebruikt worden. Verwacht wordt dan ook dat sociale invloed slechts een beperkte invloed heeft op het gebruik. Daarnaast lijkt het in dit geval ook moeilijk om te vragen naar de sociale invloed, men zou zich voor moeten stellen welke invloed gezinsleden en/of bijvoorbeeld vrienden of burens mogelijk kunnen hebben op het gebruik van in principe nieuwe instrumenten. Om deze redenen wordt de factor sociale invloed niet opgenomen in het centrale conceptmodel.

Faciliterende condities

Zoals gezegd, worden faciliterende condities beschreven door de mate waarin een individu gelooft dat een organisatorische en technische infrastructuur bestaat om het gebruik van het systeem te ondersteunen. De UTAUT gaat er overigens vanuit dat er een directe relatie bestaat tussen faciliterende condities en het gebruik van de technologie, maar omdat e-democratie instrumenten in de gemeente Dantumadeel nog nauwelijks gebruikt worden (zijn in feite ‘nieuw’), wordt in dit onderzoek in eerste instantie gekeken naar de relatie met de gebruikersintentie.

In de burgerenquête zal naar de faciliterende condities gevraagd worden door bijvoorbeeld items als: er bestaan voldoende mogelijkheden om te communiceren over voorstellen en beslissingen van de gemeente; ik vind dat de gemeente weinig nadruk legt op de mogelijkheden die inwoners hebben om mee te doen in het beleid; nieuwe media spelen een belangrijke rol in deze tijd. Hoewel de genoemde variabelen selfefficacy en anxiety (Compeau and Higgins 1995b; Compeau et al. 1999) volgens de UTAUT geen directe determinanten van intentie zouden zijn, lijken ze hier wel interessant en ondervangen te kunnen worden door de faciliterende condities. In dit onderzoek lijken items als: ‘het gebruik van nieuwe media is plezierig’ (verwijzing naar anxiety: plezier dat men ervaart bij het gebruik) en bijvoorbeeld ‘het gebruik van internet is makkelijk te leren’ (verwijzing naar selfefficacy: het zichzelf in staat achten) geplaatst te kunnen worden onder de noemer faciliterende condities. We gaan er vanuit dat hogere scores op die items zullen samengaan met hogere scores op faciliterende condities en uiteindelijk op het gebruik van e-democratie instrumenten. De faciliterende condities waar we in dit onderzoek ook in geïnteresseerd zijn, zijn bijvoorbeeld: ondersteuning, begeleiding en experimenteren. De open vragen worden ook ingezet met het idee om erachter te komen wat men nog meer belangrijke faciliterende condities vindt.

Modererende variabelen

Venkatesh et al. (2003) gebruiken in de UTAUT de volgende modererende variabelen: geslacht, leeftijd, ervaring en vrijwilligheid. Bij het voorspellen van factoren die van invloed zijn op het gebruik van e-democratie door burgers worden de variabelen geslacht en vrijwilligheid in principe buiten beschouwing gelaten. Vrijwilligheid, omdat het gebruik van e-democratie door burgers eigenlijk toch altijd op vrijwillige basis zal zijn. Daarnaast lijkt de modererende variabele geslacht minder van belang, dan aanvullende variabelen, zoals bijvoorbeeld de persoonskenmerken: opleidingsniveau (uit het “standaard model van politieke participatie” van Kubicek et al. (2003)) en gezinssituatie, hier: het wel of niet hebben van inwonende kinderen, omdat er een verband wordt verwacht tussen het hebben van kinderen en het bezit en daarmee ook gebruik van nieuwe media. Bij de presentatie van de hypotheses zal nader worden ingegaan op de verwachte rol van de variabelen leeftijd, opleidingsniveau, gezinssituatie, ervaring en gebruik van nieuwe media op de relaties tussen de gemeten variabelen en de gebruikersintentie.

Attitude ten aanzien van gebruik

Hoewel volgens de UTAUT de attitude ten aanzien van het gebruik van de technologie geen directe voorspeller van de intentie zou zijn (dit is tevens een kritiek op de UTAUT) wordt er in dit onderzoek wel naar dit construct gekeken. Misschien juist omdat er momenteel nog maar weinig e-democratie gebruikt wordt, lijkt het niet onlogisch te veronderstellen dat de wenselijkheid met betrekking tot het gebruik van e-democratie instrumenten een relatie heeft met de inschatting van het (potentiële) gebruik van e-democratie instrumenten.

Overige variabelen

Naast de genoemde variabelen met betrekking tot acceptatie lijken nog andere variabelen van belang welke niet worden opgenomen in het centrale conceptmodel, maar op de achtergrond zullen meespelen. Zoals genoemd onder het kopje “gebruikersintentie” zou een indeling van de e-democratie instrumenten op basis van participatie verschillen kunnen opleveren. Zo kunnen de instrumenten ook worden ingedeeld naar de specifieke kenmerken van de instrumenten op basis van bijvoorbeeld benodigde apparatuur: personal computer, mobiele telefoon of televisie (teletekst).

Als laatste lijkt het ook interessant om te kijken naar het belang van verschillende media. Willen inwoners van Zwaagwesteinde bijvoorbeeld wel met de gemeente communiceren via nieuwe media of vinden ze het belang van oude media of persoonlijke ontmoeting veel groter? Zo wordt er gekeken naar een inschatting van hoe inwoners denken dat Zwaagwesteinders het liefst contact willen met de gemeente: via nieuwe media, via oude media of via persoonlijke ontmoeting.

3.5 Politieke variabelen

Zoals te lezen in hoofdstuk twee wordt er redelijk veel geschreven over burgerparticipatie. De rol van ICT is hierbij ook niet nieuw. In de literatuur over e-democratie ontbreekt echter wetenschappelijk onderzoek naar de factoren die het gebruik van e-democratie voorspellen. Omdat er geen vergelijkbaar onderzoek bekend is, zijn getoetste variabelen die het gebruik van e-democratie voorspellen in principe afwezig.

Er is gezocht naar variabelen die het UTAUT model kunnen aanvullen met een politieke context gericht op het democratische aspect van de lokale democratie (van de gemeente Dantumadeel) en de individuele burgers (inwoners van het dorp Zwaagwesteinde). Het resultaat hiervan is te lezen in deze paragraaf.

Eigenlijk is politiek een redelijk ‘hot’ item. In die zin, dat er allemaal ontwikkelingen gaande zijn die de aandacht trekken. Zo wordt in veel democratieën niet alleen het opkomstcijfer bij verkiezingen lager, maar is er ook een teruggang in lidmaatschap van burger netwerken, waardoor politieke deelname daalt (Coleman & Gotze, 2001; Putnam, 2000) met minder betrokkenheid bij het politieke proces en minder vertrouwen in de overheid. Burgers zouden de voorkeur geven aan selectieve, gerichte en beperkte deelname in politieke processen, vooral gericht op het lokale niveau, vaak met een NIMBY - *not in my backyard* - karakter. Wat erop wijst dat de burger pas wil meedoen, als het persoonlijk aanspreekt. Dit als inleiding op de ‘politieke variabelen’ in dit onderzoek.

De eerste subparagraaf (§3.5.1) geeft een introductie in de voor dit onderzoek mogelijk interessante politieke variabelen. In de tweede subparagraaf worden de variabelen in verband gebracht met het centrale conceptmodel van dit onderzoek (§3.5.2).

3.5.1: *Introductie in de politieke variabelen van dit onderzoek*

Er zal hier nader worden ingegaan op de begrippen: kloof tussen burger en overheid, interesse, vertrouwen in de overheid, rol van de burger en daarmee participatieniveau.

Kloof tussen burger en overheid

Er wordt vaak vanuit gegaan dat er een kloof bestaat tussen burger en overheid. Hoewel we in dit onderzoek per definitie (het gebruik van ICT in democratische beslissingsprocessen) er niet noodzakelijk vanuit gaan dat met e-democratie de zogenaamde kloof tussen burger en overheid aangepakt kan worden, is het in ieder geval interessant om deze variabele mee te nemen in dit onderzoek, zodat in toekomstig onderzoek gekeken kan worden of e-democratie eventueel heeft bijgedragen aan het dichten van deze kloof.

Vertrouwen in overheid

Vertrouwen is een complex begrip. Vertrouwen is nooit absoluut, maar altijd voorwaardelijk en contextueel. Vertrouwen betekent handelen alsof toekomstige onzekerheden in feite zekerheden zijn (Lewis and Weigert, 1985). Volgens Hadin (1998) kan niet over 'vertrouwen' gesproken worden, omdat mensen in de sociale interactie totaal onwetend zijn, niet alleen over de keuze die de andere zal maken, maar ook over de keuzemogelijkheden waarover iemand beschikt. Vertrouwen komt in veel onderzoek naar voren, zo schrijft Luijff (2004) over de dreigingen in de sfeer van verlies van vertrouwen door burgers in de elektronische samenleving (Luijff, 2004) en stelt Fidler (1997) dat 'vertrouwdheid' een bijkomend innovatiekenmerk is.

Zoals eerder gezegd, noemen Pröpper en Steenbeek (1999) in hun onderzoek het vertrouwen in het bestuur en andere actieve burgers en het wantrouwen ook als redenen voor burgers om niet te participeren. Belangrijk voor dit onderzoek is het onderzoek van Bélanger et al. (2002). Zij noemen naast de factoren uit de Innovation Diffusion Theory en het Technology Acceptance Model, vertrouwen (trustworthiness) als belangrijke voorspeller van de intentie om e-government toepassingen te gebruiken. Dit vertrouwen slaat naast het vertrouwen in ICT, op vertrouwen in overheid.

'Vertrouwen in overheid' is een veelgebruikte term, door politici en politieke commentatoren. Gezien de complexiteit van het begrip vertrouwen kunnen we ons echter wel de vraag stellen of vertrouwen in overheid mogelijk is. We zullen de term in dit onderzoek wel gebruiken, omdat deze gangbaar is. Uit Amerikaans onderzoek komt naar voren dat een gebrek aan vertrouwen niet noodzakelijk gepaard gaat met een verminderde steun van de overheid. Wantrouwen kan zelfs samengaan met trots op het politieke systeem.

Interesse

Zoals te lezen in tabel 2.1 (overzicht van onderzoek naar redenen om niet te participeren) zijn volgens de conclusies van het onderzoek van het Sociaal en Cultureel Planbureau (2002) burgers cynisch of domweg niet geïnteresseerd en is politiek een low interest onderwerp (vooral voor de jeugd). Burgers vinden politiek saai, onoverzichtelijk en ondoorzichtig (Stichting Maatschappij en Onderneming, 2002) en burgers associëren zich minder met politieke partijen, burgers zijn gericht op single issues en interesse in onderwerpen die dicht bij eigen leefwereld staan (Het Kenniscentrum grote steden, 2005).

Zeer interessant in de context van dit onderzoek is ook het eerder genoemde contingency model van Kubicek en Westholm (2003). Zoals gezegd, noemen zij - de politieke interesse van (individuele) burgers (participatie in verkiezingen en algemene betrokkenheid) als een van de variabelen uit de specifieke context die van invloed zou kunnen op het gebruik van e-democratie. Politieke interesse lijkt bijna wel een voorwaarde voor e-democratie, als iemand niet geïnteresseerd is in gemeentepolitiek en beleid, lijkt de kans klein dat deze persoon gebruik zal maken van e-democratie.

Rol van de burger

Een andere reden om niet te participeren zou zijn dat de rol voor de burger onduidelijk is (Ministerie van Buitenlandse zaken, 1998). Het lijkt in dit onderzoek ook belangrijk ervan uit te gaan dat een burger verschillende rollen kan opnemen in zijn of haar relatie tot de overheid: als kiezer, als gebruiker van overheidsdiensten, als belastingbetaler, als participant, als stakeholder in een project. Uit onderzoek van Rose komt naar voren dat bijvoorbeeld kiezers het democratische aspect van een lokaal bestuur dat dichtbij de burger staat belangrijk, terwijl belastingbetalers en gebruikers de efficiëntie van de lokale diensten het belangrijkste vonden. Bovendien bleek ook het vertrouwen in politici te verschillen (Rose & Pettersen 1999, 2000).

In dit verband wordt verwacht dat verschillende niveaus van participatie (zoals beschreven door Pröpper en Steenbeek, 1999; Ten Dam, 1997; OECD, 2001) invloed zullen hebben op het gebruik van e-democratie. Het zal voor het gebruik van de verschillende instrumenten uitmaken of men het bijvoorbeeld alleen maar belangrijk vindt om geïnformeerd te worden of als men bijvoorbeeld wil meebeslissen. Iemand die alleen geïnformeerd wil worden kan bijvoorbeeld weinig interesse hebben in het gebruik van digitale inspraak. Het lijkt dus van belang te kijken naar de gewenste mate van participatie.

3.5.2: De politieke variabelen in relatie met het conceptuele onderzoeksmodel

Hier wordt besproken welke politieke variabelen hoe gebruikt worden. De variabelen worden hier in relatie gebracht met het contextuele onderzoeksmodel.

Kloof tussen burger en gemeente

Omdat de kloof tussen burger en overheid een van de uitgangspunten is, wordt gekeken of inwoners van Zwaagwesteinde ook een kloof ervaren tussen gemeente en haar inwoners. De variabele 'ervaren kloof tussen burger en gemeente' komt niet als zodanig in het onderzoeksmodel, maar dient ter oriëntatie. De items die gebruikt worden om een inschatting van de kloof te formuleren zijn: "er is een kloof tussen gemeente en haar inwoners" en "ik heb behoefte aan meer inspraak op het beleid van de gemeente".

Mate van vertrouwen in gemeente

Hoewel vertrouwen een complex begrip is, is 'vertrouwen in overheid' een veelgebruikte term. Het mag duidelijk zijn dat in dit onderzoek het vertrouwen in de overheid gericht is op de politieke kant van de overheid. De overheidsdienstverlening wordt hierbij buiten beschouwing gelaten. In dit onderzoek verwachten we dat iemand met meer vertrouwen in de overheid (Carter en Bélanger, 2004), in dit geval vertrouwen in de gemeente, lager scoort op de gebruikersintentie van e-democratie en dus lager scoort op het gebruik van e-democratie, dan iemand met minder vertrouwen. Om deze reden wordt 'mate van vertrouwen in gemeente' als politieke variabele opgenomen in het conceptuele onderzoeksmodel.

Daarnaast, het op acceptatie van technologie gerichte ‘vertrouwen in ICT’, wordt in dit onderzoek ondervangen door het construct verwachte prestatie en zal niet als aparte factor opgenomen worden.

Het zou, gezien de complexiteit van het begrip vertrouwen, niet geen nut hebben letterlijk te vragen naar het vertrouwen dat burgers hebben in de gemeente. Om deze reden is geprobeerd op basis van de items: “De gemeente neemt haar inwoners serieus” en “De gemeente luistert naar de stem van haar inwoners” het vertrouwen af te leiden.

Mate van politieke interesse

In dit onderzoek wordt net als Kubicek en Westholm (2003) een relatie verwacht tussen de politieke interesse van (individuele) burgers (participatie in verkiezingen en algemene betrokkenheid) en het gebruik van e-democratie. De interesse in gemeente politiek wordt allereerst afgemeten aan de participatie in verkiezingen: of men wel of niet gestemd heeft bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen. Daarnaast wordt gekeken naar de algemene betrokkenheid en de interesse in het gemeentelijk beleid. Deze betrokkenheid wordt tweeledig gemeten: enerzijds de betrokkenheid bij eigen leefomgeving in Zwaagwesteinde en anderzijds de betrokkenheid bij voorstellen en beslissingen van de gemeente. Omdat er verwacht wordt dat iemand met meer politieke interesse hoger scoort op het gebruik van e-democratie dan iemand die minder geïnteresseerd is, worden de variabelen ‘mate van betrokkenheid’ en ‘mate van interesse in beleid’, als variabelen opgenomen in het centrale conceptmodel van dit onderzoek.

Gewenste participatie

De gewenste mate van participatie is toegepast op dorpsniveau. Er wordt gevraagd naar het belang van veel informatie, duidelijke informatie, mening geven, advies geven, meewerken en meebeslissen, als de gemeente problemen in het dorp wil aanpakken. Op basis hiervan kan de gewenste participatie worden ingeschat. Hoewel de relaties met het gebruik van e-democratie moeilijk te voorspellen zijn, wordt verwacht dat iemand die hoger scoort op de gewenste mate van participatie bijvoorbeeld hoger scoort op het gebruik van de meer discussiegerichte e-democratie instrumenten en e-stemmen dan iemand die lager scoort op de gewenste mate van participatie. Ook wordt er verwacht dat iemand die hoger scoort op het belang van informatie hoger scoort op het gebruik van de e-democratie instrumenten ter informatievoorziening dan iemand die lager scoort.

De politieke variabelen die in het centrale conceptmodel opgenomen worden zijn dus: mate van vertrouwen in gemeente, de mate van algemene interesse in de gemeente, de mate van lokale betrokkenheid, stemgedrag bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen en het gewenste participatieniveau.

Op basis van de genoemde variabelen uit de UTAUT aangevuld met de politieke variabelen wordt in de volgende paragraaf (§3.6) het centrale conceptmodel van dit onderzoek met de bijbehorende hypothesen gepresenteerd.

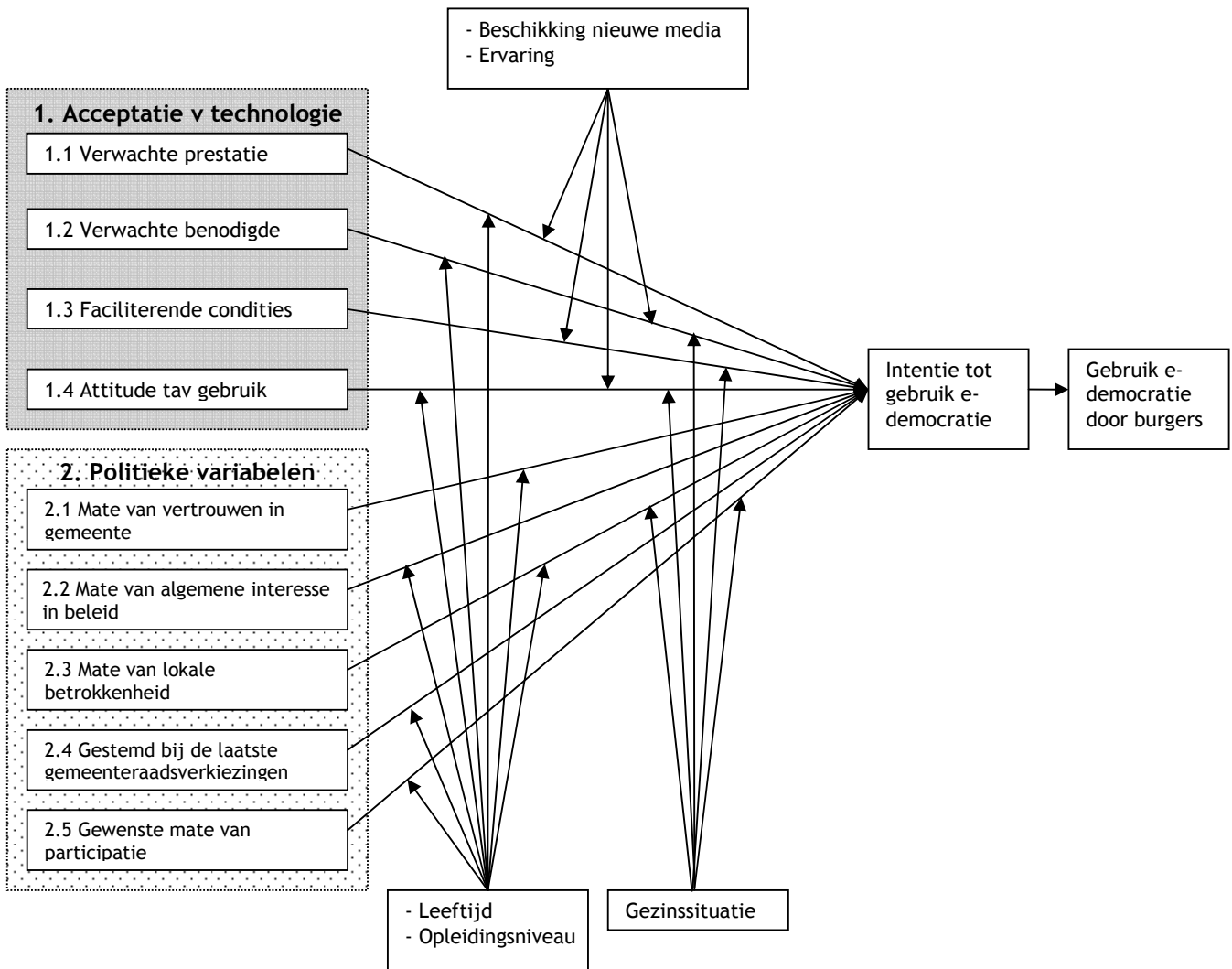
3.6 Het centrale conceptuele model en hypothesen

Zoals eerder geschreven, blijkt uit veel onderzoeken over informatie technologie adoptie dat de mogelijkheid om het succes van het gebruik van het systeem te voorspellen, alleen kan na daadwerkelijke ervaring met het systeem door middel van het uiteindelijke product of een prototype. Nieuw onderzoek van Davis & Venkatesh (2004) toont aan dat het voorspellen van gedragsintentie en het verwachte nut voor

daadwerkelijke ervaring met het systeem hoog correleert met dezelfde metingen na een paar maanden daadwerkelijk gebruik. Het lijkt dus zinvol om in dit onderzoek de gebruikersintentie te meten en op basis hiervan uitspraken te doen over het (potentiële) gebruik.

Op basis van aan de ene kant de variabelen met betrekking tot acceptatie van technologie (verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende condities en de attitude ten aanzien van gebruik) en aan de andere kant politieke variabelen (mate van vertrouwen in gemeente, mate van algemene interesse, mate van lokale betrokkenheid, gestemd hebben bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen en gewenste mate van participatie) is een centraal concept model opgesteld om inzicht te krijgen in de factoren die van invloed kunnen zijn op het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel (figuur 3.3). Omdat we er vanuit gaan dat het gebruik van e-democratie op het moment van dit onderzoek in principe nieuw is, wordt verwacht dat deze variabelen via de gebruikersintentie invloed hebben op het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel.

Er wordt verwacht dat de variabelen ervaring en het wel of geen beschikking hebben over nieuwe media en de persoonskenmerken opleidingsniveau, leeftijd en gezinssituatie invloed hebben op de relaties tussen de genoemde variabelen en de intentie tot gebruik en daarmee ook het gebruik. In figuur 3.3 en tabel 3.2 staat aangegeven welke relaties verwacht worden. Ervaring en beschikking over nieuwe media zijn in de figuur in hetzelfde hokje geplaatst. Dit is echter alleen uit praktische overweging: er wordt op dezelfde relaties invloed verwacht en op deze manier is het overzichtelijker. Dit geldt ook voor leeftijd en opleidingsniveau.



Figuur 3.3: centrale concept model van dit onderzoek: UTAUT model ingevuld en aangepast voor het gebruik van e-democratie

Op basis van het conceptueel model is een overzicht gemaakt van hypothesen. Deze zijn te vinden in de volgende tabel (Tabel 3.2).

Tabel 3.2: Hypothesen ten aanzien van de gebruikersintentie (en het gebruik) van e-democratie instrumenten

#	Hypothese	Construct
H1.1	Er bestaat een positief verband tussen de verwachte prestatie en de gebruikersintentie. <i>Ervaring: iemand met meer ervaring scoort hoger op VP dan iemand met minder ervaring</i> <i>Bezit: iemand die nieuwe media bezit scoort hoger op VP dan iemand die geen nieuwe media bezit</i> <i>Leeftijd: jongeren scoren hoger op VP dan ouderen</i> <i>Opleiding: hoger opgeleiden scoren hoger op VP dan lager opgeleiden</i>	VP
H1.2	Er bestaat een positief verband tussen verwachte benodigde inspanning en de gebruikersintentie. <i>Ervaring: iemand met meer ervaring scoort lager op VBI dan iemand met minder ervaring</i> <i>Bezit: iemand die nieuwe media bezit scoort hoger op VBI dan iemand die geen nieuwe media bezit</i> <i>Leeftijd: ouderen scoren hoger op VBI dan jongeren</i> <i>Opleiding: lager opgeleiden scoren hoger op VBI dan hoger opgeleiden</i> <i>Gezinssituatie: zonder kinderen scoort hoger op VBI dan met inwonende kinderen</i>	VBI
H1.3	Er bestaat een positief verband tussen faciliterende condities en de gebruikersintentie. <i>Ervaring: iemand met meer ervaring scoort hoger op FC dan iemand met minder ervaring</i> <i>Bezit: iemand die nieuwe media bezit scoort hoger op FC dan iemand die geen nieuwe media bezit</i> <i>Leeftijd: jongeren scoren hoger op FC dan jongeren</i> <i>Opleiding: hoger opgeleiden scoren hoger op FC dan lager opgeleiden</i> <i>Gezinssituatie: met kinderen scoort hoger op FC dan zonder inwonende kinderen</i>	FC
H1.4	Er bestaat een positief verband tussen attitude tav gebruik en de gebruikersintentie. <i>Ervaring: iemand met meer ervaring scoort hoger op ATT dan iemand met minder ervaring</i> <i>Bezit: iemand die nieuwe media bezit scoort hoger op ATT dan zonder nieuwe media bezit</i> <i>Leeftijd: jongeren scoren hoger op ATT dan ouderen</i> <i>Opleiding: hoger opgeleiden scoren hoger op ATT dan lager opgeleiden</i> <i>Gezinssituatie: met kinderen scoort hoger op ATT dan zonder inwonende kinderen</i>	ATT
H2.1	Er bestaat een positief verband tussen de mate van vertrouwen in gemeente en de VERT gebruikersintentie. <i>Leeftijd: ouderen scoren hoger op INTR dan jongeren</i> <i>Opleiding: hoger opgeleiden scoren hoger op INTR dan lager opgeleiden</i>	VERT
H2.2	Er bestaat een positief verband tussen algemene interesse in beleid en de gebruikersintentie. <i>Leeftijd: ouderen scoren hoger op INT dan jongeren</i> <i>Opleiding: hoger opgeleiden scoren hoger op INT dan lager opgeleiden</i>	INTR
H2.3	Er bestaat een positief verband tussen mate van lokale betrokkenheid en de gebruikersintentie. <i>Leeftijd: ouderen scoren hoger op BETR dan jongeren</i> <i>Opleiding: lager opgeleiden scoren hoger op BETR dan hoger opgeleiden</i> <i>Gezinssituatie: met kinderen scoort hoger op BETR dan zonder inwonende kinderen</i>	BETR
H2.4	Er bestaat een positief verband tussen gestemd hebben bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen en de gebruikersintentie. <i>Leeftijd: ouderen scoren hoger op GEST dan jongeren</i> <i>Opleiding: hoger opgeleiden scoren hoger op GEST dan lager opgeleiden</i>	GEST
H2.5	Er bestaat een positief verband de gewenste mate van participatie en de gebruikersintentie. <i>Leeftijd: ouderen scoren hoger op PAR dan jongeren</i> <i>Opleiding: hoger opgeleiden scoren hoger op PAR dan lager opgeleiden</i> <i>Gezinssituatie: met kinderen scoort hoger op PAR dan zonder inwonende kinderen</i>	PAR

3.7 Besluit

Het centrale conceptmodel wordt in eerste instantie gebruikt om te kijken welke factoren van invloed zijn op het gebruik van e-democratie door burgers. Dit gebeurt op basis van de gebruikersintentie. Aan de hand van analyses kan dit model mogelijk worden aangepast om duidelijk te krijgen welke factoren in deze context uiteindelijk het belangrijkste zijn. Uiteindelijk wordt met de burgerenquête geprobeerd te voorspellen welke variabelen van invloed zijn op het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel.

In dit onderzoek zijn we dus in de eerste plaats geïnteresseerd in de genoemde technologische en politieke variabelen. Naast deze variabelen zullen er ook tal van andere variabelen van invloed zijn op de intentie, zoals een geschikte en aantrekkelijke hoeveelheid toepassingen, voorlichting over deze mogelijkheden, het in de mode zijn (van internet), benodigde tijd, kosten en bijvoorbeeld lifestyle van gebruikers, maar dat is niet waar we ons in dit onderzoek op willen richten. Het doel van dit onderzoek is niet om een onuitputtelijke lijst van variabelen te presenteren, maar om de UTAUT aan te passen en in te vullen voor het gebruik van e-democratie door burgers.

De casestudies en interviews met collegeleden, raadsleden en ambtenaren dienen in principe als extra input. Hiermee wordt gezocht naar achtergrond en draagvlak. In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 4) zullen de gebruikte onderzoeksmethoden worden beschreven.

4 Methode van onderzoek

4.1 Inleiding

Het onderzoek heeft plaatsgevonden in de gemeente Dantumadeel. In feite zijn er twee deelonderzoeken uitgevoerd. Als eerste zijn raadsleden, collegeleden en enkele ambtenaren geïnterviewd. Op deze manier is geprobeerd een beeld te vormen van de bestaande situatie in de gemeente Dantumadeel. Hierbij is gekeken naar de context van het onderzoek. Er is gesproken over variabelen als de bestuursstijl, het geschatte vertrouwen van burgers in de gemeente, de mate van betrokkenheid en interesse van burgers en een inschatting van de invloed die burgers willen/kunnen hebben in de gemeentepolitiek en beleid en is er gekeken naar het gebruik van e-democratie door burgers. Daarnaast zijn individuele burgers ondervraagd met behulp van een enquête. Deze burgerenquête is het belangrijkste instrument geweest om te proberen te voorspellen welke factoren (via de gebruikersintentie) het gebruik van nieuwe media door burgers in het democratische proces bepalen. Alvorens de burgerenquête wordt besproken (paragraaf 4.3) wordt dit hoofdstuk begonnen met een beschrijving van de interviews (paragraaf 4.2).

4.2 Interviews bestuur van de gemeente Dantumadeel

In deze paragraaf worden achtereenvolgens de respondenten, de procedure en het interview behandeld.

De respondenten

Om erachter te komen hoe het bestuur van de gemeente Dantumadeel de relatie tussen de gemeente en haar inwoners (in dit geval vooral inwoners van het dorp Zwaagwesteinde) inschat, zijn collegeleden (N=2 van de 4), raadsleden (N=13, uiteindelijk konden/wilden er vier van de in totaal 17 raadsleden niet meewerken aan het interview) en enkele bij het project betrokken ambtenaren (N=7) geïnterviewd. De resultaten van deze gesprekken zijn tevens te interpreteren als zijnde de '0-meting' voor het E-voice project. Bijlage 4.1 geeft een overzicht van alle geïnterviewden.

Procedure

De respondenten van de interviews zijn op de hoogte gesteld per e-mail. Iedereen is daarna dan wel telefonisch, dan wel per e-mail benaderd om een afspraak te maken. Omdat eerst alleen de raadsleden zouden worden ondervraagd (deze 0-meting stond in het kader van E-voice al op het programma van de gemeente en zou worden uitgevoerd door de academische partner in het project, de Erasmus Universiteit Rotterdam), is er samen met het interviewen van deze groep begonnen. Later zijn daar enkele bij het project betrokken ambtenaren en de twee betrokken collegeleden bij gekomen. Alle interviews zijn gehouden op het gemeentehuis in Damwoude, op zes verschillende dagen in 2005 in mei, juni en juli. Een interview duurde ongeveer een uur.

Het interview

Als instrument voor het interview is een semi-gestructureerde vragenlijst gebruikt. In dit onderzoek wordt vooral gekeken naar de politieke context die op het gebruik van e-democratie van invloed lijkt.

Zo is er onder andere gevraagd naar een inschatting van de bestuursstijl van de gemeente, mate van vertrouwen van burgers in de gemeente, mate van interesse en betrokkenheid van burgers, behoefte aan invloed van burgers, gewenste invloed van burgers in projecten als Heel het dorp en E-voice en de houding ten opzichte van het gebruik van e-democratie instrumenten. Voor dit laatste is een lijst met voorbeelden

van e-democratie instrumenten gepresenteerd, bestaande uit een overzicht van mogelijkheden waarop de respondent moet antwoorden in termen van waardering, nut, intentie en gebruik. In onderstaande tabel (Tabel 4.1) zijn verschillende e-democratie instrumenten ingedeeld op basis van participatie (informatievoorziening, beperkte reactiemogelijkheid, discussiegerichte instrumenten, e-stemmen).

Tabel 4.1: Mogelijkheden e-democratie instrumenten ingedeeld naar participatie

E-democratie instrument	Beschrijving	Participatie
Webcam raadszaal	Het live uitzenden van videobeelden vanuit de raadszaal, via internet	<i>Informatie voorziening</i>
Internetstelling	Een poll op internet, waar men kort op kan reageren met behulp van een meerkeuzevraag	<i>Beperkte reactiemogelijkheid</i>
SMS stelling	Hetzelfde als de internetstelling, maar dan via een mobiele telefoon	
Digitale vragenlijst	Een uitbreiding van de internetstelling, waarbij ook open vragen mogelijk zijn	
SMS naar gemeente	Het sturen van een kort berichtje via de mobiele telefoon	
MMS naar gemeente	Het sturen van een bericht via de mobiele telefoon in de vorm van een digitale foto	
Digitale inspraak	Het reageren op voorstellen van de gemeente via bijvoorbeeld de website door middel van een digitaal formulier	<i>discussiegerichte instrumenten</i>
Discussieforum	Een platform op internet waarbij men berichten kan plaatsen en/of op elkaars berichten kan reageren	
Weblog	Een digitaal dagboek, waarbij bijvoorbeeld iemand van de gemeente de activiteiten kan beschrijven. Lezers kunnen hierop reageren door middel van berichten	
Chat	Het samen schrijven op een site van het Internet door het heen en weer sturen van korte berichtjes	
Dorp-bijt-hond	Als afgeleide van het NCRV programma man-bijt-hond: het maken van korte filmpjes, waarop inwoners van een dorp hun mening geven. Deze kunnen bijvoorbeeld op internet worden geplaatst, waar anderen er op hun beurt weer op kunnen reageren	
E-stemmen	Digitaal stemmen, bijvoorbeeld bij de gemeenteraadsverkiezingen. In dit geval wordt het stemmen via Internet bedoeld.	<i>E-stemmen</i>

De resultaten van de interviews worden in hoofdstuk 5 beschreven. In de volgende paragraaf (§4.3) worden de enquêtes waardoor individuele burgers zijn ondervraagd besproken.

4.3 Enquêtes individuele burgers in Zwaagwesteinde

Semi-gestructureerde vragenlijsten zijn gebruikt om de factoren met betrekking tot het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers in de gemeente Dantumadeel te voorspellen. Hiertoe zijn inwoners van het dorp Zwaagwesteinde geënquêteerd.

De respondenten

Er is een aselechte steekproef getrokken onder de inwoners van het dorp Zwaagwesteinde (N=146 van de 1000 die zijn opgestuurd). Er is geselecteerd op huisadres en niet op persoon, omdat bij de laatste een grotere non-respons verwacht werd. De vragenlijst is dus ingevuld door een willekeurig persoon van het betreffende huishouding, er vanuit gaande dat deze 16 jaar of ouder is. De respons is uiteindelijk uitgekomen op 15%. Omdat deze vrij laag is (de verwachte respons was 20%) is er gekeken of de respons afwijkt van de non respons. Aan de hand van de algemene vragen aan het einde van de vragenlijst kan een beschrijving van de respondenten worden gegeven. Hierbij wordt gekeken naar de variabelen leeftijd, geslacht, gestemd, opleidingsniveau en gezinssituatie (zie: tabel 4.2).

Tabel 4.2: Beschrijvende kenmerken van de respondenten

Kenmerken	Aantal N=146	Percentage in steekproef	Totale bevolking Zwaagwesteinde N=5141	Percentage totale bevolking Zwaagwesteinde
<i>Geslacht</i>	141	100	5141	100
Man	73	51.4	2546	49.5
Vrouw	68	48.6	2595	50.5
<i>Geboortejaar: 16 jaar en ouder</i>	141	100	4145	100
1= <1935	19	13.5	654	15.8
2= 1935 - 1950	37	26.2	868	20.9
3= 1950 - 1965	49	34.8	1105	26.7
4= 1965 - 1980	27	19.1	944	22.8
5= >1980	9	6.4	574	13.8
<i>Opleiding (afgerond)</i>	141	100	Onbekend	
1= Lagere school	18	12.8		
2= VMBO - LBO- Mavo	48	40.4		
3= MBO - Havo - VWO	57	34.0		
4= WO - HBO	18	12.8		
<i>Kiesgerechtigd tijdens laatste gemeenteraadsverkiezing (peildatum: 6 maart 2002)</i>	142	100	3883	100
Niet gestemd	26	18.3	1656	42.6
Gestemd	116	81.7	2227	57.4
<i>Zonder/met inwonende kinderen</i>	141	100	5141	100
Zonder inwonende kinderen	64	45.4	2812	54.7
Met inwonende kinderen	77	54.6	2329	45.3
Inwonend kind	7	5.0 van de totale steekproef	483	9.4 van de totale bevolking van 16 jaar en ouder

De cijfers over geslacht en leeftijd in de steekproef en de bevolking verschillen niet veel van elkaar. De verhouding man/vrouw ligt voor beide rond de 50%. Opvallend is dat er in de steekproef net iets meer mannen dan vrouwen zijn, ligt deze verhouding voor de gehele bevolking van Zwaagwesteinde precies andersom.

In de steekproef ligt de gemiddelde leeftijd op 51.81 (SD=16.14). De grootste groep is geboren tussen 1950 en 1965 (34.8%). Voor de bevolking van Zwaagwesteinde van 16 jaar en ouder ligt de gemiddelde leeftijd op 47.95. De percentages voor de groep geboren voor 1935 wijken niet veel van elkaar af: 13.5% van de steekproef en 15.8% van de totale bevolking. De groep tussen 1935 en 1965 is in de steekproef wat groter vergeleken met de totale bevolking van Zwaagwesteinde. De groep geboren tussen 1965-1980 is voor de steekproef iets kleiner vergeleken met de totale bevolking: 19.1% vs. 22.8%. De groep jongeren, geboren na 1980 is in de steekproef 6.4% vergeleken met 13.8% van de totale bevolking. Hierin ligt dus het grootste verschil. Dit verschil zou ermee kunnen samenhangen dat jongeren misschien minder geïnteresseerd zijn in het onderwerp.

Het gemiddelde opleidingsniveau in de steekproef is 2.46 (SD=.88), wat aangeeft dat veel respondenten ten hoogste een VMBO, Mavo of LBO (40.4%) opleiding hebben afgerond. Slechts 12.8% heeft een HBO of universitaire achtergrond. Helaas zijn er geen gegevens over het opleidingsniveau van de totale bevolking van Zwaagwesteinde, de gemeente Dantumadeel of Friesland beschikbaar, maar er wordt verwacht dat de cijfers van de steekproef wel redelijk in de buurt komen, aangezien er indicaties zijn dat het gemiddelde opleidingspeil van Zwaagwesteinde niet echt hoog is.

Er is een groot verschil tussen de steekproef en de totale bevolking op basis van de gemiddelde cijfers over het wel of niet stemmen bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen (peildatum: 6 maart 2002). In de steekproef heeft maar liefst 81.8% gestemd, terwijl dit percentage onder de totale bevolking van Zwaagwesteinde 57.4% is. Het hoge percentage in de steekproef geeft een sterke indicatie dat de mensen in de steekproef meer geïnteresseerd zijn in de lokale politiek dan de doorsnee bevolking. Er is ook gekeken naar wat men zoal gestemd heeft, maar omdat dit vaak niet ingevuld is wordt daar verder niet op ingegaan. De totale opkomstpercentages voor de gemeente Dantumadeel (66.3%) en de provincie Friesland (63.3%) zijn ook veel lager dan die in de steekproef. Hier zal dus ernstig rekening mee moeten worden gehouden bij het interpreteren van de resultaten.

In de steekproef is het percentage inwonende kinderen 5%, terwijl dit in de totale bevolking 9.4% is. Omdat het in beide gevallen om een relatief kleine groep gaat wordt hier verder niet op ingegaan.

Procedure

De enquêtes zijn per post verstuurd met een retourenvelop met daarop het antwoordnummer van de gemeente. Omdat e-democratie in de gemeente Dantumadeel dus nog in de kinderschoenen staat is ervoor gekozen om dit maal nog voor de traditionele weg te kiezen, per post. Er is gekeken naar andere non respons maatregelen om de deelname zo hoog mogelijk te maken. In dit onderzoek zijn uiteindelijk de volgende non responsmaatregelen getroffen:

- Begeleidende brief met: naam en adres van inwoner, persoonlijke (informele) schrijfstijl, naam onderwijsinstelling, doel onderzoek, belang onderzoek, vertrouwelijkheid/anonimiteit, telefoonnummer en e-mail adres voor informatie, persoonlijke handtekening, naam opdrachtgever
- Aantrekkelijke vormgeving met: illustratie, kleurgebruik en A3 boekje formaat, logo's van onderwijsinstelling en opdrachtgever(s)
- Versturen met retourenvelop met antwoordnummer
- Titel in eigen (Friese) taal

- Advertentie in het Huis-aan-huis weekblad met bedankje en herinnering dat nog niet iedereen de vragenlijst heeft ingestuurd en een vriendelijk verzoek dat alsnog te doen

Om de begeleidende brief en de vragenlijst te testen is een pretest onder 13 personen gedaan. Hiervoor is gebruik gemaakt van een combinatie van de blussing methode een vraagggesprek. De bevindingen en aanpassingen die op basis van de pretest zijn gedaan zijn te vinden in de bijlage (Bijlage 4.2: Pretestresultaten burgerenquête).

De vragenlijst

Het in hoofdstuk 2 beschreven heeft centrale conceptmodel gediend als leidraad voor de burgerenquête. Op basis van het onderzoeksmodel is er gekeken naar variabelen met betrekking tot acceptatie van technologie en de politieke variabelen. De variabelen en bijbehorende items zijn te vinden in tabel 4.3.

De intentie en attitude met betrekking tot het gebruik van e-democratie wordt bevraagd aan de hand van een aantal voorbeelden van e-democratie instrumenten. Deze instrumenten kunnen op basis van specifieke kenmerken worden ingedeeld naar participatie (informatievoorziening, beperkte reactiemogelijkheid, meer discussie gerichte en e-stemmen) en benodigde apparatuur (internet, mobiele telefoon, televisie en teletekst).

Naast de variabelen uit het centrale conceptmodel van dit onderzoek wordt er zoals gezegd, onder andere gekeken naar de ervaren kloof tussen burgers en de gemeente en daarmee of men behoefte heeft aan meer inspraak op het beleid van de gemeente. De voorkeur voor media wordt voornamelijk gemeten door de vraag hoe men denkt dat Zwaagwesteinders het liefst contact willen met de gemeente. Het gebruik en de attitude ten aanzien van de bestaande mogelijkheden tot contact met de gemeente over politiek en beleid wordt afgeleid door middel van acht voorbeelden waarop men moet antwoorden in termen van heel goed tot heel slecht middel. Als laatste wordt er ter inventarisatie nog gekeken naar de gebruikte mediakanalen voor lokaal nieuws.

Uiteindelijk bestaat de vragenlijst uit zeven, grotendeels gesloten vragen, waarbij antwoordcategorieën, zoals rapportcijfers en Likertschalen worden aangegeven. Schalen die hierbij zijn gebruikt zijn naast heel goed tot heel slecht: helemaal mee eens tot helemaal mee oneens en erg belangrijk tot erg onbelangrijk.

Tabel 4.3: Variabelen en bijbehorende Items in de vragenlijst

Variabelen	Factor	Vraag	Aantal items
<i>Acceptatie van technologie</i>	Intentie tot gebruik e-democratie (INT)	6b (gebruik)	15
	Naar participatie:		
	<i>Informatievoorziening</i>	1,8,12,13	4
	<i>Beperkte reactiemogelijkheid</i>	2,9,10,11,14	5
	<i>Meer discussiegerichte instrumenten</i>	4,5,6,7,15	5
	<i>E-stemmen</i>	3	1
	Naar benodigde apparatuur:		
	<i>Internet</i>	1,2,3,4,5,6,7	8
	<i>Mobiele telefoon</i>	8,9,10,11	4
	<i>Televisie (Teletekst)</i>	12,13,14,15	3
<i>Politieke variabelen</i>	Attitude tav gebruik (ATT)	6a (cijfer)	15
	Verwachte prestatie (VP)	2abcde, 4abc, 6f	9
	Verwachte benodigde inspanning (VBI)	3abcgh	5
	Faciliterende condities (FC)	3def, 5cde, 6cde	9
	Mate van algemene interesse in beleid	1d	1
	Mate van lokale betrokkenheid	1be	2
	Stemgedrag laatste gemeenteraadsverkiezingen	7c	1
	Gewenste niveau van participatie	1i	6
	Mate van vertrouwen in gemeente	1cg	2
	Persoonskenmerken	7abde	4
<i>Leeftijd</i>	7a	1	
<i>Geslacht</i>	7b	1	
<i>Opleiding</i>	7d	1	
<i>Gezinssituatie</i>	7e	1	
Ervaring met bestaande e-mogelijkheden	1k (gebruik: 7,8)	2	
Nieuwe media bezit	5ab	2	
<i>Overige variabelen</i>	Ervaren kloof tussen gemeente en inwoners	1fh	2
	Voorkeur voor media	1j, 2f	4
	Gebruik bestaande (offline) mogelijkheden	1k (gebruik)	6
	Attitude tav gebruik bestaande mogelijkheden	1k (cijfer)	8
	Gebruikte mediakanalen voor lokaal nieuws	1a	14

Naast de in de tabel genoemde variabelen, betreffen vraag 5f en 6g nog open vragen. Bij vraag 5f heeft de respondent de ruimte om opmerkingen te maken over zaken waar de gemeente goed aan moet denken bij het inzetten van nieuwe media om met inwoners van Zwaagwesteinde te communiceren over de ontwikkeling van het dorp. Vraag 6g geeft de mogelijkheid om opmerkingen te maken ten aanzien van het gebruik van de nieuwe mogelijkheden en vraagt hoe inwoners en gemeente het beste bij elkaar betrokken kunnen worden. Verder staat er op een opvallende plaats aangegeven wat er onder oude en nieuwe media wordt verstaan. De gebruikte vragenlijst is terug te vinden in de bijlage (bijlage 4.3: Gebruikte vragenlijst burgerenquête).

4.4 Besluit

In hoofdstuk 4 is de methode van onderzoek besproken, de respondenten en procedure van de vragenlijsten. In het volgende hoofdstuk (hoofdstuk 5) wordt ingegaan op de resultaten van de interviews. Deze informatie dient zoals gezegd in feite als achtergrond. In hoofdstuk 6 komen de resultaten van het hoofdonderzoek, de burgerenquête aan bod. Duidelijk is dat er bij de interpretatie van de resultaten van de burgerenquête sterk rekening moet worden gehouden met het hoge percentage mensen dat gestemd heeft bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen in de steekproef.

5 Resultaten interviews

5.1 Inleiding

Voor het beantwoorden van de eerste onderzoeksvragen en daarmee een inschatting van het bestuur ten aanzien van variabelen als: de bestuursstijl van de gemeente, vertrouwen van burgers in de gemeente, betrokkenheid van burgers, behoefte aan invloed van burgers en gewenste participatie van burgers in projecten als Heel het dorp en e-voice en daarnaast de houding van het bestuur ten aanzien van e-democratie zijn raads-, collegeleden en enkele bij het interactieve project e-voice en Heel het dorp betrokken ambtenaren geïnterviewd.

In paragraaf 5.2 wordt de het eerste deel van de vraag (de politieke context) behandeld en in paragraaf 5.3 komt het laatste deel, de houding ten aanzien van e-democratie aan bod. Daarna wordt dit hoofdstuk besloten (§5.4).

5.2 De politieke context

In deze paragraaf gaat in op de inschatting van het bestuur van de bestuursstijl van de gemeente, vertrouwen van burgers in de gemeente, betrokkenheid van burgers, behoefte aan invloed van burgers en gewenste participatie van burgers in projecten als Heel het dorp en e-voice.

1. Bestuursstijl van de gemeente

De bestuursstijl van de gemeente richting burger wordt door de meeste raadsleden getypeerd als 'opener'. Dit geeft de indicatie dat er een beweging ten goede is ten opzichte van het verleden, maar ook dat er nog een weg te gaan is. Een raadslid is van mening dat de bestuursstijl 'gesloten, niet transparant en niet interactief' is. Een ander raadslid stelt dat de stijl 'behoudend en intern gericht' is, al is er recent wel wat ten goede gekeerd. Verschillende raadsleden ervaren bepaalde beperkingen bij de openheid van de gemeente: belangrijke informatie wordt soms niet gegeven, soms komt een 'regel is regel mentaliteit' naar boven, en moeilijk taalgebruik. Het algemene beeld is dat de gemeente opener en transparanter wordt, maar dat hier vanuit interne (ambtelijke) processen nog wel eens een rem op zit. Volgens de geïnterviewde wethouder zit de gemeente aan de top van wat qua open bestuur mogelijk is. De afstand tussen burger en bestuur wordt steeds kleiner. De burgemeester geeft aan dat er vier of vijf jaar geleden een verandering op gang is gekomen.

Het beeld van de bestuursstijl bij de geïnterviewde ambtenaren is niet veel anders. Zo wordt de bestuursstijl omschreven als vernieuwend en laagdrempelig. Een enkeling omschrijft de bestuursstijl weliswaar als 'opener', maar toch nog als 'ouderwets en betuttelend'. Drie van de zeven geïnterviewde ambtenaren gaven aan dat de gemeente bestuurlijk misschien wel té open is voor de uiting van individuele burgerbelangen.

2. Vertrouwen van burgers in de gemeente

Het vertrouwen van burgers in de gemeente kan niet door alle raadsleden goed worden ingeschat. Twee raadsleden menen dat het vertrouwen van burgers in de gemeente niet altijd even groot is. Dit zou mede te wijten zijn aan het feit dat burgers die wat willen behoorlijk wat obstakels op hun weg vinden en dat

burgers in het verleden onvoldoende serieus genomen zijn. Door sommige raadsleden wordt de visie Zwaagwesteinde 2000+ genoemd als een voorbeeld waarmee niets is gedaan door de gemeente. Andere raadsleden schatten een redelijk vertrouwen in. Het vertrouwen zou met de komst van het nieuwe college en door projecten als het Dorpsplein gegroeid zijn. Een ander raadslid geeft de inschatting dat de verhouding vertrouwen/wantrouwen van burgers op 50/50 ligt, maar naar de positieve kant. Een raadslid stelt dat er wel vertrouwen is “anders zijn het incidenten”. De geïnterviewde wethouder denkt dat er wel vertrouwen in de gemeente is en wijst hierbij ook op het positieve beeld uit het klanttevredenheidsonderzoek; en dat beeld gaat juist over het soort contacten die burgers meestal hebben met de gemeente. Verder zijn er in Dantumadeel nooit bestuurlijke incidenten of problemen over ambtelijke of bestuurlijke integriteit geweest. Volgens de burgemeester is het moeilijk af te meten of er wel of geen vertrouwen is. Volgens hem is er een grote groep traditionele kiezers (die ongeacht de tevredenheid toch wel kiezen).

Bij de geïnterviewde ambtenaren is de inschatting van het vertrouwen net als door de raadsleden wisselend, maar veelal laag. Sommigen schatten het vertrouwen van de burgers per saldo laag in (al zijn er soms ook positieve geluiden bij burgers). Anderen denken dat het vertrouwen in elk geval aan het toenemen is. Zo merkt een ambtenaar op: “het echte vertrouwen is er nog niet, maar er is wel iets aan de gang”. Er wordt gewezen op het klanttevredenheidsonderzoek en op de inspanningen om bewoners beter te informeren. Daarop wordt door burgers positief gereageerd. Een ambtenaar brengt naar voren dat vooral verenigingen als Dorpsbelangen zich beter serieus genomen voelen, maar de jongeren (JIT) bijvoorbeeld niet. Een van de ambtenaren tekent aan: “Het blijft ‘dé gemeente’, dat is vaak een stereotype reactie en die haal je nooit weg”.

3. Betrokkenheid van burgers

De politieke betrokkenheid van de bewoners wordt door de raadsleden laag ingeschat. Hoogstens een kleine groep mensen zou politiek geïnteresseerd zijn. Maar veel burgers weten de weg ook niet. Wel komt men voor persoonlijke belangen op, maar daarvoor worden vaak eigen kanalen gebruikt (dat kan overigens ook een raadslid zijn). Het nastreven van collectieve belangen is gekanaliseerd via de verenigingen Dorpsbelangen. Een raadslid merkt op dat de mensen moeilijk te activeren zijn, maar dat dit niet alleen voor politieke activiteiten geldt. Overigens noemt slechts een enkeling de lage politieke betrokkenheid een ‘probleem’. De lage betrokkenheid heeft deels een geografische achtergrond. Het is volgens een raadslid een “honkvaste bevolking”. Men is dus wel betrokken bij de eigen leefomgeving. Deze betrokkenheid bij de eigen leefomgeving is, volgens een raadslid, in Zwaagwesteinde zelfs groter dan in andere dorpen. De zelfredzaamheid in Zwaagwesteinde is groot, en is van oorsprong antieoverheid (“Wij regelen het hier zelf wel”). Het moet over persoonlijke belangen gaan, wil het aanspreken.

Ook de ambtenaren schatten de politieke betrokkenheid van de burgers laag in, met de kanttekening: een grote betrokkenheid bij het eigen dorp, een lage betrokkenheid bij de gemeente.

4. Behoefte aan invloed van burgers

Op de vraag of de mensen behoefte hebben aan meer invloed op het gemeentelijke beleid wordt door raadsleden verschillend gereageerd. Volgens sommige raadsleden heeft alleen een kleine groep burgers behoefte aan meer invloed op beleid. Andere raadsleden denken dat burgers die behoefte wel hebben, en wel willen meedenken en meepraten. In het verleden zijn burgers onvoldoende serieus genomen. Maar het

moet gaan over zichtbare, concrete dingen (“de vraag moet dichtbij worden gehaald”), het resultaat en het vervolg ervan moeten duidelijk zijn en de vorm van participatie niet te moeilijk. Het moet over de eigen omgeving gaan en pas daarna kunnen verbanden worden gelegd met ‘politiek’. Ook de geïnterviewde wethouder schat in dat de burgers wel meer invloed willen hebben op zichtbare zaken, maar (afgezien van een kleine groep) niet over strategische onderwerpen.

De reacties van de ambtenaren zijn bij dit onderwerp vrijwel dezelfde: misschien is er wel behoefte aan meer vooroverleg, mits burgers het gevoel hebben dat ze serieus worden genomen. Maar alleen bij een klein deel van de bevolking. Misschien, als het gaat om concrete zaken en de gemeente “de daad bij het woord voegt”. Maar veel burgers weten de weg niet.

5. Gewenste participatie van burgers in projecten als Heel het dorp en e-voice

De meeste raadsleden geven aan dat de burgers in dit project een grote invloed mogen hebben. Bijvoorbeeld: “Het zijn adviezen, waar je heel sterk rekening mee moet houden, vooral als ze eensluitend zijn”. Een ander raadslid omschrijft deze invloed als ‘een soort meebeslissen’, al blijft de raad in laatste instantie natuurlijk het besluitvormende orgaan. Andere raadsleden die burgers ook een grote invloed toekennen, leggen er juist de nadruk op dat men burgers niet het idee moet geven dat ze meebesturen en dat men zelf als raadslid de afwegingen moet maken. Maar als de raad dan tot andere afwegingen komt, moet dat wel heel duidelijk met argumenten worden overgebracht. Ook komt vrij algemeen naar voren dat tevoren bepaalde kaders moeten worden gesteld (‘wat kan en niet kan’). Een raadslid merkt daarbij op dat je burgers ook niet teveel moet beperken, “want dan blijft de creativiteit ook beperkt”. In het project moeten burgers in de eerste plaats goed geïnformeerd worden. De burger heeft vooral behoefte aan informatie. Daarnaast kunnen burgers meedenken en adviezen geven.

Sommige geïnterviewde ambtenaren vinden dat de invloed van de bewoners afhankelijk moet zijn van het onderwerp en het aspect dat daarbij aan de orde is. Zo zal het aspect *waar* een bouwproject gaat plaatsvinden door de gemeente worden bepaald en blijft de rol van de burger beperkt tot geïnformeerd worden; over het *hoe* is meer invloed van burgers mogelijk. “Voor concrete zaken in de eigen leefomgeving zou je burgers een budget kunnen geven voor eigen beslissingen”, aldus een ambtenaar.

5.3 Attitude ten aanzien van e-democratie

De attitude met betrekking tot e-democratie instrumenten is besproken aan de hand van een twaalftal willekeurige voorbeelden (deels afgeleid van de inventarisatie van instrumenten die momenteel gebruikt worden door kleine, middel en grote gemeenten). Er is gekeken naar mogelijkheden van de personal computer (PC), de mobiele telefoon en televisie.

Omdat er in de gemeente Dantumadeel ten tijde van de interviews nauwelijks gebruik wordt gemaakt van nieuwe media in het politieke en beleidsproces (gemeentelijke website, e-mail functie), kan deze meting dienen als een zogenaamde startmeting voor het gebruik van nieuwe media door burgers in het politieke proces. Hiermee komen we op het begrip “e-democratie”, waaronder we dat deel van e-government verstaan dat gaat over participatie van burgers binnen democratische processen. Er is geprobeerd de instrumenten in te delen naar niveau van participatie. Omdat het moeilijk is gebleken (instrumenten kunnen voor verschillende niveaus van participatie gebruikt worden), is er gekeken naar: informatievoorziening, instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid (Internetstelling, SMS stelling, SMS,

MMS, digitale vragenlijst), meer discussiegerichte instrumenten (digitale inspraak, discussieforum, weblog, chat, dorp-bijt-hond) en e-stemmen. Deze laatste wordt apart genoemd, omdat het in het kader van e-democratie een belangrijk onderdeel lijkt.

De rol van nieuwe media wordt door de geïnterviewde raadsleden wisselend in geschat. Een meerderheid van de raadsleden ziet een beperkt belang in: “er moet niet teveel van voorgesteld worden”, “de elektronische middelen spelen hooguit een beperkte rol”, “worden vooral gebruikt om onvrede te uiten en werken voor een beperkte tijd”, “de achterstanden in Zwaagwesteinde zijn een beperking, alles moet daarom via de gebruikelijke kanalen toegankelijk blijven”. Diverse malen wordt benadrukt dat het directe face-to-face contact erg belangrijk is: “ga maar naar het dorp toe”, “de raad moet op locatie gaan”, “je moet de mensen opzoeken”. Er moet rekening mee worden gehouden dat niet iedereen toegang heeft tot nieuwe media. Volgens een raadslid is slechts een derde deel van Zwaagwesteinde aansloten op het Internet. Heel wat mensen maken wel gebruik van Internet (vooral jongeren), maar heel veel mensen ook niet: “veel gezinnen hebben weliswaar een Internetaansluiting, maar vooral vanwege de kinderen en maken er zelf weinig gebruik van”. Ook merkt een raadslid op dat er rekening moet worden gehouden met de tussengroep (40-50ers) die zouden minder met Internet hebben, “die zijn moeilijker te bereiken, ouderen krijgen altijd wel begeleiding”. Over de rol van nieuwe media merkt een ander raadslid op: “de digitale middelen moeten niet beperkt blijven tot de elite die erin thuis is, anderen moeten ook betrokken worden. “Het op kleine schaal uitproberen is geen probleem, maar het past niet bij de bestaande behoefte en cultuur in Dantumadeel”. Volgens een raadslid zou slechts eenderde van de Zwaagwesteinders aangesloten zijn op het Internet.

Er zijn ook positievere geluiden. Zo worden er opmerkingen gemaakt als: “nieuwe media zijn wel ‘de toekomst’, “de middelen zijn makkelijk te gebruiken en kunnen het bereik vergroten”, “het zijn laagdrempelige middelen en kunnen voor een verhoging van de transparantie zorgen”. Ook spreekt een enkeling uit wel vertrouwen te hebben in nieuwe media: “het is spannend en makkelijk”, “nieuwe media worden wel belangrijker en als raadslid kun je niet zonder” en er kunnen meer mensen betrokken worden. Vooral voor de mogelijkheden via de televisie en teletekst zien veel raadsleden wel kansen. Dit zou vooral voor ouderen interessant zijn. Anderen zien vooral mogelijkheden voor jongeren: “jeugd is goed te bereiken via “e-mail”, “nieuwe media zijn uitstekend voor jeugd”, “voor ouderen is het minder interessant”, “voor de groep van 25 jaar en ouder wordt het moeilijk”, “ouderen moeten via een andere weg betrokken worden”. Nieuwe mogelijkheden moeten volgens meerdere raadsleden gecombineerd worden met oude: “bijvoorbeeld eerst een enquête via onder andere Internet en daarna een bijeenkomst”. Terwijl volgens een ander raadslid de oude media worden vervangen door nieuwe. De betrokken wethouder is erg positief: “nieuwe media zijn de toekomst”. Volgens hem moet er een kanaal komen (ethernet-2-the-home) waarmee de gemeente gratis diensten aanbiedt: “dit is een win-win situatie”. Hij wijst hierbij op het nut van digitalisering: “er zijn veel vooroordelen over het gebruik van nieuwe media, maar je moet niet stigmatiseren”. Hierbij is het belangrijk dat er altijd een bepaalde afstand tot het bestuur moet blijven (bestuurspiramide). Het is hierbij volgens hem belangrijk dat onderwerpen goed worden afgebakend.

Een van de geïnterviewde ambtenaren ziet de middelen nu nog als ‘extra’, beseffend dat ze soms in sommige gevallen ter vervanging kunnen dienen. Deze ambtenaar kaart tevens aan dat er in Friesland een

terughoudende cultuur (wantrouwen) ten opzichte van vernieuwingen heerst. Het kost tijd om mensen te winnen, men is vertrouwd met het oude. Er moet een basis worden gecreëerd. Een andere ambtenaar meent dat het hetzelfde is als met oude media: “er zijn altijd bepaalde mensen enthousiast, net als bij raadsvergaderingen”.

5.3.1 Informatievoorziening

De burgers hebben in ieder geval behoefte aan informatie, dat is de basis. Informatie zou dan ook duidelijk op de website van de gemeente moeten staan. Uiteindelijk is er maar een mogelijkheid tot informatie voor de burger besproken met de geïnterviewden en dat is het idee van een webcam in de raadszaal. Op deze manier zouden burgers thuis via Internet op de hoogte kunnen blijven van de activiteiten in de raadszaal. Enkele jaren geleden werd dit via de lokale radio omroep LONOF gedaan. Dit werd veel beluisterd: “je kunt er een deel van het publiek mee bereiken”, aldus een geïnterviewd raadslid.

Een meerderheid van de geïnterviewde raadsleden is positief over het gebruik van een webcam in de raadszaal. Het zou leuk, simpel, zinnig, mooi en goed voor de beeld- en oordeelsvorming zijn. Kortom: het proberen waard. Er wordt meerdere keren gewezen op de functie als trekker (bijvoorbeeld voor scholen). Een raadslid merkt op dat het als stimulans kan dienen voor de raad om beter te gaan vergaderen. Andere raadsleden zijn minder positief. Zo zou het niet aanslaan en het bereik beperkt zijn. Er wordt meerdere malen gewezen op het risico dat het alleen voor geïnteresseerde mensen is (die je anders toch ook wel bereikt). Twee raadsleden zien meer in een koppeling met de kabel. Dit zou ook beter geschikt zijn voor ouderen.

De geïnterviewde ambtenaren zijn wisselend gestemd over het idee van de webcam. Zo vindt de een het een leuk of prima idee en is de ander uitgesproken negatief. Het zou een lagere drempel zijn, maar niet voor iedereen aantrekkelijk. Volgens een ambtenaar zou het onpersoonlijk zijn. De vergaderingen duren te lang: “het is niet te volgen”. Ook hier wordt de opmerking gemaakt dat het als stimulans voor de vergaderstijl van de raad kan dienen en dat het beter via de kabel kan.

5.3.2 Beperkte reactiemogelijkheid

Er zijn verschillende mogelijkheden van nieuwe media met de geïnterviewden besproken die de burger een beperkte mogelijkheid geeft om te reageren op de gemeente: de internetstelling, SMS stelling, de digitale vragenlijst, digitale inspraak, SMS en MMS de gemeente. Hierbij hebben burgers een beperkte inbreng.

Internetstelling - Een enkele geïnterviewde is uitgesproken negatief over de internetstelling. Door een meerderheid wordt dit instrument wel geschikt bevonden. Er kan op een relatief snelle manier (met bijvoorbeeld een ja/nee stelling) gepeild worden hoe men over bepaalde onderwerpen denkt. Over het algemeen wordt wel verwacht dat de respons van een dergelijke poll laag is. Het moet prikkelen, goed worden georganiseerd, met onderbouwing, goed gepresenteerd worden en vindbaar zijn. Er wordt diverse malen op gewezen dat het duidelijk moet zijn dat er iets met de resultaten gedaan wordt. En men verwacht dat het meer iets voor politieke partijen is (hoewel het daar ook al gebruikt wordt, bijvoorbeeld bij het CDA, waar de respons echter laag is). Een van de raadsleden is van mening dat alle mogelijkheden moeten worden benut om de betrokkenheid van de burger te vergroten. Wel ziet dit raadslid meer in de mogelijkheden van televisie en kabel, dan van Internet.

SMS stelling - De meningen over de mogelijkheid voor de burger om met een mobiele telefoon een kort berichtje (de zogenaamde SMS), naar de gemeente te sturen zijn vooral negatief, hoewel een van de raadsleden verwacht dat het meer bereik heeft dan de Internetstelling. En verschillende raadsleden zien wel kansen voor het bereiken van de jeugd. Als nadeel van de SMS wordt genoemd dat het te kort is en er te weinig ruimte is. Volgens een raadslid is het “te opdringerig” en een ander raadslid vindt een stelling per SMS zelfs kwalijk. Een raadslid vindt het geen goed idee, want: “alleen de jeugd heeft een GSM”. Bij de geïnterviewde ambtenaren komen vooral negatieve associaties naar voren: “spam”, “ergernis”, “irritant”. Volgens een van de ambtenaren komt een SMS altijd ongewild. Een enkeling vindt het misschien wat voor de jeugd. Of als mensen van te voren aangeeft dat ze het wel willen. Een ambtenaar noemt als nadeel van de SMS dat het beeld weinig genuanceerd en van relatieve waarde is.

SMS de gemeente - Het SMS-en naar de gemeente om advies te geven lijkt niet geschikt. Men ziet hierin gevaren, de kans op onzinnige dingen is groot. Er zou dan een filter op moeten. Het is de vraag in hoeverre men serieus reageert. Het zou weinig toevoegen. Voor acties is het misschien wel geschikt. Doorgaans ziet men meer in de mogelijkheid van e-mail. De betrokken wethouder geeft nog een praktische, formele reden om dit niet te gebruiken: “SMS heeft weinig status”.

MMS foto - De praktisch/formele beperking van SMS geldt ook voor MMS (een digitale foto per mobiele telefoon). Voor een beperkte groep (vooral jongeren) zou MMS wel een aardige zijn. Het gebeurt nu op zich ook al, via de telefoon heeft het niet echt veel toegevoegde waarde. Het zou wel gebruikt kunnen worden als ondersteuning van een klacht of voor een speciale actie.

Digitale vragenlijst - In principe reageren alle raadsleden wel positief op de mogelijkheid van de digitale vragenlijst. Er wordt gewezen op combinaties met andere media, bijvoorbeeld ook via teletekst of combineren met persoonlijk contact, een vergadering. Het moet inpasbaar worden gemaakt, het moet duidelijk zijn wat er met de resultaten gebeurt en het moet interessant zijn. Een raadslid merkt tevens op dat het niet te vaak moet gebeuren, omdat er al zo vaak vragenlijsten worden gebruikt. Enkele geïnterviewde ambtenaren lijken negatiever gestemd over de digitale vragenlijst. Volgens een van de ambtenaren zijn er teveel vragenlijsten. Een andere ambtenaar vindt dat er voorzichtig mee moet worden gedaan: “het past niet bij de jeugd en is te lang”. Andere ambtenaren zijn positiever, maar vooral onder bepaalde voorwaarden: “het moet niet standaard, dan als vervanger van de enquête”, “het moet gekoppeld worden aan iets zichtbaars”, “het nut moet duidelijk zijn”, “als follow-up op de poll”. De wethouder geeft nog aan dat het onderwerp duidelijk moet zijn: “benoemen”. Het vereist een goede voorbereiding.

5.3.3 Meer discussiegerichte instrumenten

Naast de mogelijkheden met de beperkte reactie mogelijkheden zijn mogelijkheden waarbij uitgebreider en meer open inbreng mogelijk is besproken: digitale inspraak, discussieforum, weblog, chat en dorp-bijthond.

Digitale inspraak - Digitale inspraak lijkt wel goed te scoren. Het is laagdrempelig, heeft veel bereik (vooral bij jeugd), veel respons en is makkelijk. Het kan een goede aanvulling zijn. In de huidige situatie

wordt de burger in de meeste gevallen slechts geïnformeerd. Een enkeling vindt het te gemakkelijk - het geeft de burger teveel macht.

Discussieforum - In principe is geen van de raadsleden absoluut tegen de mogelijkheid van een online discussieforum. Verder is niet iedereen even enthousiast. Zo wordt er gereageerd met: “kan, maar voegt weinig toe” en “de doorsnee burger doet niet mee”. Een moderator moet sowieso zorgen dat het serieus blijft, daarnaast moet je goed weten wat je ermee wilt. Het moet over onderwerpen gaan die de samenleving raken. Men ziet wel kansen: “goed voor open discussie”, burgers laten praten”. Er wordt verschillende keren gewezen op combinatie mogelijkheden, bijvoorbeeld: “uitbreiden met rondetafel interactie”. Een ander raadslid merkt op: “door naar het dorp toe te gaan, wordt het levendiger”. De ambtenaren reageren redelijk positief op de mogelijkheid van een discussieforum. Slechts een ambtenaar is negatief: “heeft geen relatief voordeel”. De wethouder geeft als aanvulling dat er voorzichtig moet worden gedaan en dat een discussieforum niet met het bestuur moet: “dan kom je over de top van transparantie. Kan wel voor de ambtenaren (bij onschuldige onderwerpen).”

Weblog - De meeste raadsleden en ambtenaren vinden een weblog wel interessant, maar zouden er zelf niet een schrijven. Burgers krijgen zo wel een beter beeld, maar “het kost teveel tijd,” “is niet geschikt voor reacties”, is “onpersoonlijk en veel (extra) werk”. De wethouder zou het zelf wel willen doen, maar geeft ook aan dat het tijd kost.

Chat - De geïnterviewden zijn wisselend, maar doorgaans weinig enthousiast gestemd over de mogelijkheden van chatten. Zo vindt de een het wel een aardig idee: “je ziet ontwikkeling in de gedachtegang”, “voor de jeugd wel, nieuwsgierig”, “echt interactief”, “persoonlijker”, “makkelijke manier van communiceren en uitlaat”, “het proberen waard”. Een enkel raadslid en ambtenaar geeft aan het zelf wel te zullen doen. Als voorwaarde wordt genoemd dat het gestructureerd moet. Het moet over belangrijke onderwerpen gaan. De ander geeft aan dat het alleen op bepaalde tijden kan, je zit met: “vreemde tendensen”, “er kan misbruik van worden gemaakt” en er is kans op vervelende reacties. Niet iedereen ziet het relatieve voordeel ervan in.

Dorp-bijt-hond - Dorp-bijt-hond kan (onder de voorwaarde dat het professioneel gebeurt) als goede trekker dienen. De meeste raadsleden zijn positief: “om wat los te krijgen”, “Zwaagwesteinders doen wel mee”, “meer uitdaging”, “ludiek”. De ambtenaren zijn ook vooral positief over dorp-bijt-hond. Een ambtenaar noemt het “té stemmingmakend”. Twee raadsleden zijn uitgesproken negatief, het zou niet passen.

5.3.4 E-stemmen

Onder de beperking dat het veilig moet gebeuren vindt het merendeel van de ondervraagden e-stemmen (in dit geval het elektronisch stemmen via Internet, bijvoorbeeld bij een gemeenteraadsverkiezing) een goed idee. Hoewel het bereik nog beperkt zal zijn (het moet als aanvullend middel worden gezien), kan de opkomst hiermee vergroot worden. Het is leuk en snel, maar er wordt wel gewezen op de sociale functie van het traditionele stemmen.

5.4 Besluit

Hoofdstuk 5 beschrijft de resultaten van de interviews met college- raadsleden en bij de projecten Heel het dorp en e-voice betrokken ambtenaren van de gemeente Dantumadeel. Er is gekeken naar de eerste

onderzoeksvraag, de context en daarmee een inschatting van het bestuur van de gemeente op de variabelen: bestuursstijl van de gemeente, vertrouwen van burgers in de gemeente, betrokkenheid van burgers, behoefte aan invloed van burgers en gewenste participatie van burgers in projecten als Heel het dorp en e-voice en daarnaast de houding ten aanzien van e-democratie.

Context

De inschatting van de *bestuursstijl* van de gemeente naar de burger wordt door de meeste raadsleden getypeerd als 'opener'. Dit beeld is bij de andere geïnterviewden niet veel anders. Er wordt een paar keer opgemerkt dat de gemeente bestuurlijk misschien wel té open is.

De inschatting door de geïnterviewde raadsleden van het *vertrouwen* dat burgers in de gemeente zouden hebben is wisselend. Zo is er een deel die meent dat dit vertrouwen niet altijd even groot is. Anderen menen dat er een redelijk vertrouwen is. De wethouder schat in dat er wel vertrouwen is. Volgens de burgemeester is het moeilijk af te meten of er wel of geen vertrouwen is. Volgens hem is er een grote groep traditionele kiezers, die sowieso wel kiezen. Bij de geïnterviewde ambtenaren komt een vergelijkbaar beeld naar voren. Sommigen schatten het vertrouwen van de burgers per saldo laag in. Anderen denken dat het vertrouwen in elk geval aan het toenemen is.

De politieke *betrokkenheid* van de bewoners van de gemeente wordt door de raadsleden laag ingeschat. Slechts een enkeling noemt de lage politieke betrokkenheid een 'probleem'. Men zou wel betrokken zijn bij de eigen leefomgeving.

Op de vraag of inwoners *behoefte* hebben *aan meer invloed* op het gemeentelijke beleid wordt verschillend gereageerd. Zo zouden er wel burgers zijn die behoefte hebben aan meer invloed op het beleid, maar dit zal een kleine groep zijn. Het moet over concrete zaken gaan en men moet zich serieus genomen voelen, wil men meedenken en meepraten.

De meeste raadsleden geven aan dat onder bepaalde voorwaarden de burgers in deze projecten een grote invloed mogen hebben. Geïnterviewde ambtenaren vinden dat de *invloed van de burgers* afhankelijk moet zijn van het onderwerp en het aspect dat daarbij aan de orde is.

E-democratie

De houding van het bestuur ten aanzien van *e-democratie* is besproken aan de hand van een twaalftal voorbeelden (deels afgeleid van de inventarisatie van instrumenten die momenteel gebruikt worden door kleine, middel en grote gemeenten) van e-democratie instrumenten). De instrumenten zijn ingedeeld naar participatie: informatievoorziening, instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid (Internetstelling, SMS stelling, SMS, MMS, digitale vragenlijst), meer discussiegerichte instrumenten (digitale inspraak, discussieforum, weblog, chat, dorp-bijt-hond) en e-stemmen.

De rol van nieuwe media wordt door de geïnterviewden raadsleden en betrokken ambtenaren wisselend ingeschat. Een meerderheid van de raadsleden ziet een beperkt belang in. Er wordt diverse malen benadrukt dat het directe face-to-face contact erg belangrijk is. Ook moet er rekening worden gehouden met het bereik van nieuwe media en het zou niet passen bij de bestaande behoefte en cultuur in Dantumadeel. Anderen zijn positiever. De inschatting is dat televisie en teletekst vooral voor ouderen interessant zijn en anderen zien meer in de mogelijkheden voor de jeugd.

Op de individuele mogelijkheden wordt wisselend gereageerd. Duidelijk is wel dat de basis voor e-democratie ligt in de informatievoorziening. E-stemmen als aanvullend instrument wordt onder de voorwaarde dat het veilig moet gebeuren positief gewaardeerd.

In het volgende hoofdstuk, hoofdstuk 6 worden de resultaten van de burgerenquête besproken.

6 Resultaten burgerenquête

6.1 Inleiding

Voor het beantwoorden van de tweede onderzoeksvraag en daarmee het in kaart brengen van de factoren (uit de literatuur over politieke participatie en acceptatie van technologie) die de gebruikersintentie en het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel kunnen voorspellen zijn verschillende variabelen bekeken. In eerste instantie is er gekeken naar de volgende variabelen uit de UTAUT: de gebruikersintentie, de verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities. Daarnaast is gekeken naar de attitude ten aanzien van het gebruik. Gezien de politieke context van dit onderzoek is tevens gekeken naar politieke variabelen die een rol kunnen spelen voor het gebruik van e-democratie. De volgende politieke variabelen komen hierbij aan bod: de mate van vertrouwen in gemeente, mate van politieke interesse en het gewenste niveau van participatie. Er wordt gekeken naar verschillen tussen groepen op basis van de variabelen ervaring, beschikking over nieuwe media en de persoonskenmerken: leeftijd, opleidingsniveau en gezinssituatie. Overige variabelen die aan bod komen zijn nog: de ervaren kloof tussen gemeente en inwoners, het gebruik en de attitude ten aanzien van bestaande mogelijkheden, het gebruikte mediumkanaal voor lokaal nieuws en mediavorkeur.

Er is een factoranalyse op de variabelen uitgevoerd om te kijken of een indeling in deze variabelen geoorloofd is. De resultaten van deze factoranalyse worden in paragraaf 6.2 beschreven. Om de kwaliteit van de vragenlijst te meten is daarnaast een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. Deze komt in paragraaf 6.3 aan bod. Om te kijken of factoren afhankelijk van elkaar zijn is vervolgens een correlatie analyse uitgevoerd (paragraaf 6.4). Deze paragraaf gaat tevens in op de gemiddelde scores en standaarddeviaties van de items uit de vragenlijst. Om te kijken welke factoren in dit onderzoek uiteindelijk van invloed zijn op het gebruik van e-democratie is tot slot een regressieanalyse uitgevoerd (§6.5). In paragraaf 6.6 worden op basis van de regressieanalyse de hypothesen beantwoord.

6.2 Factoranalyse

De factoren uit de UTAUT (gebruikersintentie, verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende invloed en attitude ten aanzien van gebruik) en de politieke variabelen (mate van interesse in de gemeentepolitiek en beleid, de mate van vertrouwen in de gemeente, de gewenste mate van participatie) hebben als leidraad gefungeerd voor de formulering van de items in de vragenlijst. De relaties tussen deze variabelen en de gebruikersintentie (en daarmee het gebruik) zijn bekeken op basis van groepsindelingen naar nieuwe media bezit, ervaring en persoonskenmerken.

Om een indruk te krijgen van de constructvaliditeit van de vragenlijst is door middel van factoranalyse nagegaan of de factoren zoals bedoeld daadwerkelijk als factoren beschouwd mogen worden. Hiervoor is het nodig geweest om bepaalde items (met een negatieve content) om te schalen, zodat een hoge score bij alle vragen duidt op een positief oordeel. Factoranalyse is een datareductie methode die het mogelijk maakt om uit een grote hoeveelheid informatie factoren te destilleren en aan de hand hiervan enkele hypothesen te vormen. Op deze manier is er geprobeerd de onderliggende (onzichtbare) dimensie van de vragenlijst statistisch te onderbouwen. In tabel 6.1 staan de factoren en items en de constructen op basis van het conceptuele model uit hoofdstuk 3.

Tabel 6.1: Factoren en items op basis van het conceptuele model van dit onderzoek

Factor	Item(s)	Weg te laten items	Aantal items	Factor lading	Item Correlatie
Intentie tot gebruik e-democratie (INT)	6b (gebruik)	-	15	47.08	7.06
<i>Niveau van participatie (4 factoren)</i>				73.90	.79
a. Informatievoorziening	1,8,12,13		4	60.90	2.44
b. Beperkte reactiemogelijkheid	2,9,10,11,14		5	65.37	2.62
c. Meer discussiegericht	4,5,6,7,15		5	59.39	2.97
d. E-stemmen	3		1	-	-
<i>Benodigde apparatuur (3 factoren)</i>				68.35	.83
a. Personal Computer	1,2,3,4,5,6,7		7	62.53	3.94
b. Mobiele telefoon	8,9,10,11		4	73.29	2.93
c. Televisie (teletekst)	12,13,14,15		4	63.45	2.54
1.1 Verwachte prestatie	2abcde, 4abc, 6f		9	66.84	6.02
1.2 Verwachte benodigde inspanning	3abcgh	3c	4	71.52	2.86
1.3 Faciliterende condities	3def, 5cde, 6cde	5cde	6	62.60	3.76
1.4 Attitude tav gebruik e-democratie (ATT)	6a (cijfer)	-	15	49.88	7.48
				77.34	.79
<i>Niveau van participatie (4 factoren)</i>				58.71	2.35
a. Informatievoorziening	1,8,12,13		4	62.39	3.12
b. Beperkte reactiemogelijkheid	2,9,10,11,14		5	61.81	3.10
c. Meer discussiegericht	4,5,6,7,15		5	-	-
d. E-stemmen	3		1	-	-
<i>Benodigde apparatuur (3 factoren)</i>				72.05	1.21
a. Personal Computer	1,2,3,4,5,6,7		7	69.45	4.17
b. Mobiele telefoon	8,9,10,11		4	81.72	3.27
c. Televisie	12,13,14,15		4	63.64	2.55
2.1 Mate van vertrouwen in gemeente	1cg		2	78.98	1.58
2.2 Mate van algemene interesse in beleid	1d		1	-	-
2.3 Mate van lokale betrokkenheid	1be			71.65	1.43
2.4 Stemgedrag laatste gemeenteraadsverkiezingen	7c		1	-	-
2.5 Gewenste mate van participatie	1i		5	70.39	3.52
Ervaring met bestaande e-mogelijkheden	1k (gebruik: 7,8)		2	89.85	1.80
Nieuwe media bezit	5ab		2	71.69	1.43
Leeftijd	7a		1	-	-
Opleidingsniveau	7d		1	-	-
Gezinsituatie	7e		1	-	-

Achtereenvolgend komen aan bod: de variabelen met betrekking tot acceptatie van technologie, de politieke variabelen en de overige variabelen.

1. Acceptatie van technologie

Voor de factorlading van de variabele 'intentie tot gebruik e-democratie' geeft aanleiding om te kijken naar een alternatieve indeling van de instrumenten. Dit geldt in mindere mate, maar ook voor de variabele 'attitude ten aanzien van gebruik e-democratie'. Om deze reden zijn er een factoranalyses met varimaxrotatie uitgevoerd. Deze zijn te vinden in de bijlage (bijlage 6.1: Factoranalyse van de variabele gebruikersintentie e-democratie; bijlage 6.2: Factoranalyse van de variabele attitude ten aanzien van gebruik van e-democratie).

Intentie tot gebruik e-democratie

Er kan verondersteld worden dat het gebruik van e-democratie instrumenten kan verschillen op basis van specifieke kenmerken van de instrumenten. Een indeling van deze instrumenten in vier factoren op basis van participatie (informatievoorziening, beperkte reactiemogelijkheid, meer discussiegericht, e-stemmen) blijkt statistisch goed onderbouwd te kunnen worden, met een factorlading van 73.90%. Een indeling in drie factoren op basis van op basis van de benodigde apparatuur (Personal computer, mobiele telefoon, televisie) kan ook goed onderbouwd worden, dit met een factorlading van 68.35%.

Verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende condities

De items die de verwachte prestatie meten kunnen op basis van de analyse redelijk goed als een factor beschouwd worden (factorlading: 66.84%). Voor de variabele verwachte benodigde inspanning geldt dat item 3c “het gebruik van teletekst is makkelijk” niet goed binnen het construct past. Dit item wordt voor de rest van het onderzoek dan ook buiten beschouwing gelaten. Zonder dit item komt de verklarende variantie van de factor verwachte benodigde inspanning op 71.52%, wat goed te noemen is. Voor het construct faciliterende condities geldt dat 5cd en e niet goed binnen het construct passen. Er is gekeken of deze drie items eventueel als aparte factor beschouwd kunnen worden. Een analyse met varimaxrotatie wijst uit dat item 5d (“Ik vind dat de gemeente weinig nadruk legt op de mogelijkheden die inwoners hebben om mee te doen in het beleid”) niet goed bij de andere twee past. Item 5c (Er bestaan voldoende mogelijkheden om te communiceren over voorstellen en beslissingen van de gemeente) en 5e (ik weet waar ik moet zijn als ik met de gemeente wil communiceren over het voorstellen en beslissingen) worden voorlopig samen geïnterpreteerd als de factor ‘attitude ten aanzien van bestaande situatie’ (factorlading: 67.37%).

Attitude ten aanzien van gebruik e-democratie

Ook bij de variabele ‘attitude ten aanzien van gebruik van e-democratie’ werd verwacht dat de specifieke kenmerken van de instrumenten van invloed zouden zijn op het gebruik van e-democratie. Een indeling op basis van participatie kan statistisch goed onderbouwd worden, met een factorlading van 77.34%. De analyse geeft aan dat een indeling op basis van benodigde apparatuur met drie factoren, 72.05% van de variantie verklaard kan worden.

2. Politieke variabelen

De volgende politieke variabelen uit het centrale conceptmodel van dit onderzoek worden hier bekeken: mate van vertrouwen in de gemeente, mate van algemene interesse in beleid, mate van lokale betrokkenheid, stemgedrag laatste gemeenteraadsverkiezingen en het gewenste niveau van participatie. De mate van vertrouwen in de gemeente welke gevormd wordt door item 1c (“de gemeente neemt haar inwoners serieus”) en item 1g (“de gemeente luistert naar de stem van haar inwoners”), kan met 78.98% verklaarde variantie prima als factor beschouwd worden. De mate van lokale betrokkenheid wordt met een factorlading van 71.65% als factor in beschouwing genomen. Bij de mate van participatie is gekeken naar het belang van informatie (veel en duidelijke informatie), mening geven, advies geven, meewerken en meebeslissen. Ook hier kan de factor statistisch goed onderbouwd worden (factorlading: 70.39%).

Ervaring en nieuwe media bezit

Er worden onder andere groepsindelingen verwacht op basis van de variabelen ervaring en nieuwe media bezit. De ervaring met de bestaande mogelijkheden is gemeten aan de hand van twee bestaande mogelijkheden: e-mail aan de gemeente en bezoek aan de gemeentelijke website. Voor deze twee mogelijkheden geldt dat ze met 80.82% verklaarde variantie prima als factor beschouwd kunnen worden. De beschikking over nieuwe media wordt gemeten aan de hand van twee items: de toegang tot internet en het bezit van een mobiele telefoon. Deze twee items samen hebben een factorlading van 71.69%, welke goed te noemen is.

Overige variabelen

Naast de variabelen uit het centrale conceptmodel is er gekeken naar variabelen als: de ervaren kloof tussen gemeente en burger, het gebruik en attitude ten aanzien van bestaande mogelijkheden, gebruikte mediakanalen voor lokaal nieuws en mediavorkeur. Voor de laatste twee variabelen: gebruikte mediakanalen en mediavorkeur is het niet nodig om het geheel te bekijken. Deze twee variabelen blijven hier dan ook even buiten beschouwing.

Ervaren kloof tussen gemeente en inwoners

De inschatting van de kloof tussen gemeente en inwoners (zie ook §3.5) blijkt goed als 1 factor beschouwd te kunnen worden met een factorlading van 62.73%.

Gebruik bestaande offline mogelijkheden

Naast het gebruik van de bestaande e-mogelijkheden ('ervaring') is er gekeken naar het gebruik van bestaande offline mogelijkheden. Deze mogelijkheden: bezoek vergadering, lezen van raad-/commissie agenda, bezoeken informatieavond, inzien raad-/commissiestukken, bezoeken raadsvergadering en gesprek raadslid/college van B&W kunnen samen als factor beschouwd worden met een factorlading van 57.85%.

Attitude ten aanzien van bestaande mogelijkheden

De acht items met betrekking tot de attitude ten aanzien van de bestaande mogelijkheden tot informatie, communicatie en interactie met de gemeente over beleid en politiek kunnen samen slecht als factor beschouwd worden (factorlading: 43.45%). Een analyse met varimaxrotatie biedt hier geen uitkomst. Opvallend is dat de twee elektronische mogelijkheden wel heel goed als factor beschouwd kunnen worden en dit met een factorlading van 89.85%. Deze factor wordt inhoudelijk geïnterpreteerd als 'attitude ten aanzien bestaande e-mogelijkheden'.

Tabel 6.2 geeft een overzicht van de overige variabelen en nieuw gevormde factoren. De laatste variabele 'attitude ten aanzien van bestaande situatie' komt zoals beschreven voort uit de faciliterende condities.

Tabel 6.2: Overige factoren

Factor	Item(s)	Weg te laten item(s)	Aantal items	Factor lading	Item Correlatie
Ervaren kloof tussen gemeente en inwoners	1fh		2	62.73	1.26
Gebruik bestaande offline mogelijkheden	1k (gebruik: 1-6)		6	57.85	3.47
Attitude tav bestaande e-mogelijkheden	1k (cijfer: 7,8)	1k(cijfer: 1-6)	2	89.85	1.80
Attitude tav bestaande situatie	5ce		2	67.37	1.35

Om de kwaliteit van de vragenlijst te meten is op basis van de factoranalyse een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. Deze komt in de volgende paragraaf (§6.2) aan bod.

6.3 Betrouwbaarheidsanalyse

Op basis van de in de factoranalyse gegroepeerde items is een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd. Een schatting van de betrouwbaarheid van de items kan worden gedaan middels Chronbach's alpha (α). Een "goede" schaal heeft een alpha van minstens .80 nodig. $\alpha = .70$ levert een acceptabele schaal op, $\alpha = .60$ is twijfelachtig en $\alpha = .50$ is slecht. Als je de scores van de items bij elkaar op wilt tellen, mag je bij een Alpha lager dan .50 niet spreken van een schaal, dan kan worden gezegd dat de scores niet in een bepaald patroon passen. In tabel 6.3 zijn de betrouwbaarheid van de constructen uit het centrale conceptmodel van dit onderzoek te vinden. De N in de tabel staat voor het aantal respondenten dat het betreffende construct heeft ingevuld. De betrouwbaarheid en de itemrest correlaties van alle factoren en bijbehorende items is opgenomen in bijlage 6.3.

Tabel 6.3: betrouwbaarheid van de variabelen uit het centrale conceptmodel van dit onderzoek

Factor	Aantal items	Chronbach's alpha	N
Gebruikersintentie e-democratie (INT)	15	.92	107
<i>INT op basis van niveau van participatie</i>			
Informatievoorziening	4	.78	109
Beperkte reactiemogelijkheid	5	.79	125
Meer discussiegericht	5	.82	126
E-stemmen	1	-	131
<i>INT op basis van benodigde apparatuur</i>			
Personal computer	7	.90	119
Mobiele telefoon	4	.87	112
Televisie	4	.80	115
1.1 Verwachte prestatie	9	.94	129
1.2 Verwachte benodigde inspanning	4	.86	140
1.3 Faciliterende condities	6	.88	132
1.4 Attitude tav gebruik e-democratie	15	.92	92
<i>ATT op basis van participatie</i>			
Informatievoorziening	4	.75	94
Beperkte reactiemogelijkheid	5	.84	97
Meer discussiegericht	5	.83	97
E-stemmen	1	-	119
<i>ATT op basis van benodigde apparatuur</i>			
Personal Computer	7	.92	105
Mobiele telefoon	4	.92	100
Televisie	4	.80	102
2.1 Mate van vertrouwen in gemeente	2	.74	144
2.2 Mate van algemene interesse in beleid	1	-	-
2.3 Mate van lokale betrokkenheid	2	.60	142
2.4 Stemgedrag laatste gemeenteraadsverkiezingen	1	-	-
2.5 Gewenste mate van participatie	5	.89	135
a. Ervaring met bestaande e-mogelijkheden	2	.73	140
b. Nieuwe media bezit	2	.58	144
c. Leeftijd	1	-	-
d. Opleidingsniveau	1	-	-
e. Gezinssituatie	1	-	-

De betrouwbaarheid van de schalen: intentie tot gebruik van e-democratie ($\alpha=.92$, $N=107$), attitude ten aanzien van gebruik e-democratie ($\alpha=.92$, $N=92$), verwachte prestatie ($\alpha=.94$, $N=129$), verwachte benodigde inspanning ($\alpha=.86$, $N=140$), faciliterende condities ($\alpha=.88$, $N=132$) en gewenste mate van participatie ($\alpha=.89$, $N=135$) is goed te noemen. Het is opvallend dat de attitudevragen ten aanzien van gebruik e-democratie met $N=92$ door een relatief kleiner aantal respondenten zijn beantwoord dan de rest van de vragen. Een mogelijke reden hiervoor kan zijn dat de vragen niet voldoende duidelijk waren geformuleerd of dat de invulinstructies niet voldoende duidelijk waren. Het kan ook zijn dat men niet voldoende bekend is (omdat men bijvoorbeeld geen ervaring heeft) met de mogelijkheden en dat men daarom daar moeilijk een attitude over kan vormen. Dit zou dan een mogelijke beperking van het onderzoek kunnen zijn. Verder zijn de schalen: mate van vertrouwen in gemeente en ervaring (met bestaande e-mogelijkheden) zijn met een Chronbach's alpha van respectievelijk $\alpha=.68$ ($N=139$), $\alpha=.74$ ($N=144$) en $\alpha=.73$ ($N=140$) acceptabel te noemen. De schalen: mate van lokale betrokkenheid ($\alpha=.60$, $N=142$) en nieuwe media bezit zijn gezien de alpha's ($\alpha=.58$, $N=144$) twijfelachtig. Hier zal rekening mee moeten worden gehouden bij het interpreteren van de resultaten van dit onderzoek. In tabel 6.4 staan de resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse met betrekking tot de overige variabelen.

Tabel 6.4: Betrouwbaarheid van de overige variabelen

Factor	Aantal items	Cronbach's alpha	N
Ervaren kloof tussen gemeente en inwoners	2	.67	143
Gebruik bestaande offline mogelijkheden	6	.83	139
Attitude tav bestaande e-mogelijkheden	2	.72	89
Attitude tav bestaande situatie	2	.51	141

De ervaren kloof tussen gemeente en inwoners heeft een acceptabele schaal ($\alpha = .67$, $N=143$). Het construct 'gebruik bestaande offline mogelijkheden' is met een Chronbach's alpha van $\alpha=.83$ ($N=139$) goed betrouwbaar te noemen. Het construct 'attitude ten aanzien van bestaande e-mogelijkheden' heeft een acceptabele schaal ($\alpha=.72$), maar opvallend is hier het lage aantal respondenten ($N=89$) dat de betreffende items heeft ingevuld. Dit is reden om niet verder naar dit construct te kijken. De op basis van de rest-items geformuleerde 'attitude ten aanzien van de bestaande situatie' mag met een alpha van $\alpha=.51$ ($N=141$) niet als zodanig beschouwd worden.

6.4 Gemiddelde scores, standaarddeviaties en correlaties

In deze paragraaf wordt gekeken naar de scores op het gebruik van e-democratie instrumenten (6.4.1), de attitude ten aanzien van het gebruik (6.4.2), verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities (6.4.3), de politieke variabelen (6.4.4), de rol van ervaring en beschikbaarheid van nieuwe media (6.4.5) en de rol van persoonskenmerken (6.4.6). Bij de items met schalen met de optie "neutraal" zullen de positieve scores vergeleken worden met de negatieve, om een zo objectief mogelijk beeld van de gemiddelde scores te krijgen. De optie "neutraal" lijkt bij sommige items namelijk niet alleen gebruikt te zijn als tussen optie, maar ook indien men het niet weet.

In deze paragraaf wordt voor de genoemde variabelen eerst gekeken naar de oriënterende variabelen: de ervaren kloof tussen gemeente en inwoners, het gebruik bestaande (offline) mogelijkheden, het gebruikte mediumkanaal voor lokaal nieuws en mediavorkeur.

Kloof tussen gemeente en inwoners

Een positieve score op het construct duidt er op dat men een kloof ervaart en behoefte heeft aan meer inspraak. De gemiddelde score op de ervaren kloof tussen gemeente en inwoners geeft met een gemiddelde van 3.31 de indicatie dat er een grote groep is die inderdaad spreekt van een kloof tussen gemeente en inwoners en behoefte heeft aan meer inspraak op het gemeentelijke beleid. Er hebben vrij veel respondenten "neutraal" ingevuld, maar als we naar de overgebleven stemmen kijken zijn het overwegend bevestigende geluiden. Met de stelling 'Er is een kloof tussen gemeente en haar inwoners' is 19.6% het eens (18.9% oneens) en 14.0% het helemaal eens (4.9% helemaal oneens). Op de stelling 'ik heb behoefte aan meer inspraak op het beleid van de gemeente' wordt nog hoger gescoord: 27.1% is het eens (6.9% oneens) en 13.2% is het helemaal eens (2.1% helemaal oneens).

Gebruik bestaande offline mogelijkheden

Ten tijde van dit onderzoek zijn er zoals in elke gemeente redelijk wat mogelijkheden tot contact met de gemeente, op het vlak van politiek en beleid. In tabel 6.5 zijn de offline mogelijkheden weergegeven met bijbehorende gemiddelde scores (Gem.), standaarddeviaties (SD) en het aantal respondenten (N). Opvallend zijn de hoge scores op "nooit", wat de indicatie geeft dat veel mensen nooit gebruik maken van deze mogelijkheden. Het lezen van de raads- of commissieagenda wordt van de zes mogelijkheden nog het

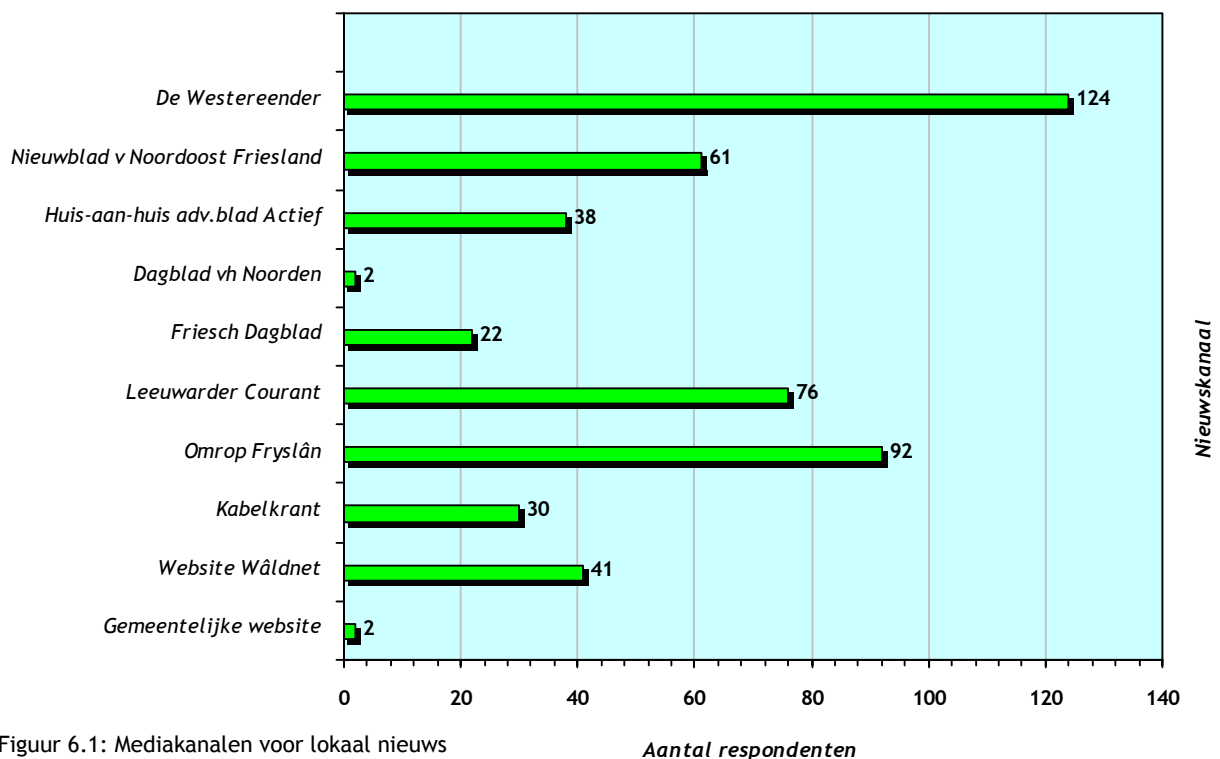
vaakst gebruikt. Het gemiddelde van 2.01 (SD=1.21, N=141) geeft de indicatie dat men deze agenda een enkele keer leest. Uit de scores blijkt dat 17.0% van de respondenten deze dan ook een enkele keer, 14.9% vaker en 19.1% geregeld leest. De mogelijkheid waar het op een na 'vaakst' gebruik van wordt gemaakt is een bezoek aan een informatieavond. De gemiddelde score (Gem.=1.62, SD=1.21) geeft de indicatie dat de respondenten (N=141) deze mogelijkheid slechts een enkele keer (32.6%) tot eigenlijk nooit (55.3%) gebruiken. Op een bezoek aan de raadsvergadering wordt het laagste gescoord (Gem.=1.20, SD=.55, N=140). Maar liefst 85.7% heeft nooit van deze mogelijkheid gebruik gemaakt. Deze resultaten zijn wel enigszins verrassend. Vanwege het hoge percentage respondenten dat gestemd heeft bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen werd verwacht dat de steekproef al meer interesse heeft in de politiek dan de doorsnee inwoner van Zwaagwesteinde of Dantumadeel. Stel dat dit al extra geïnteresseerde mensen zijn, hoe zouden deze percentages er voor de totale bevolking dan uitzien?

Tabel 6.5: Scorepercentages op gebruik bestaande offline mogelijkheden in de gemeente Dantumadeel

Mogelijkheden	Gem.	SD	N	Score			
				1 Nooit	2 Enkele keer	3 Vaker	4 Geregeld
1. Bezoek vergadering Dorpsbelang	1.55	.84	142	61.3	28.9	3.5	6.3
2. Lezen raads-/commissieagenda	2.07	1.21	141	48.2	17.0	14.9	19.1
3. Bezoeken informatieavond	1.62	.84	141	55.3	32.6	6.4	5.7
4. Inzien raads-/commissiestukken	1.38	.79	140	76.4	14.3	4.3	5.0
5. Bezoeken raadsvergadering	1.20	.55	140	85.7	10.0	2.9	1.4
6. Gesprek raads-/collegelid	1.35	.68	140	73.6	20.7	2.9	2.9

Gebruikte mediakanalen voor lokaal nieuws

Op basis van item 1a uit de vragenlijst is een overzicht gemaakt van de mediakanalen voor lokaal nieuws voor Zwaagwesteinders (figuur 6.1). De getallen in de tabel geven aan hoe vaak een betreffend mediakanaal door de respondenten is genoemd.



Figuur 6.1: Mediakanalen voor lokaal nieuws

Aantal respondenten

Uit de tabel met mediakanalen voor lokaal nieuws blijkt dat men de dorpskrant De Westereender het vaakst gebruikt om op de hoogte te blijven van het lokale nieuws (N=124). Op een afstand volgt de omroepzender Omrop Fryslân (N=92), gevolgd door de Leeuwarder Courant (N=76). Daarna volgt pas het Huis-aan-huis nieuwsblad van Noordoost Friesland (N=61). Op een vijfde plaats staat de website Wâldnet.nl (N=41). Na de website komt het Huis-aan-huis advertentieblad Actief (N=38), gevolgd door de kabelkrant (televisie). Deze wordt 30 keer genoemd. Het Friesch Dagblad wordt nog 20 keer genoemd en kanalen die nauwelijks genoemd worden zijn Dagblad van het Noorden (N=2) en de gemeentelijke website (N=2). Deze cijfers geven de indicatie dat men vooral via oude media, de (lokale) krant geïnformeerd wordt over lokaal nieuws. Ook is er een redelijk aantal respondenten dat de regionale televisiezender Omrop Fryslân (N=92) en kabelkrant (N=30) gebruikt voor lokaal nieuws. De rol van internet lijkt ook nog redelijk. De lokale wâldnet.nl staat met N=41 op een noemenswaardige vijfde plek.

Mediavorkeur

Op basis van verschillende items (1j, 2a, 2e en 2f) kan gekeken worden welke voorkeur Zwaagwesteinders hebben voor media in relatie tot de gemeente. Er wordt gekeken naar oude media, nieuwe media en face-to-face contact. Tabel 6.6 geeft een overzicht van de gemiddelde scores op de betreffende items. Bij het vergelijken van nieuwe media, oude media en persoonlijke ontmoetingen lijkt men deze media voor het contact tussen Zwaagwesteinde en gemeente ook in deze volgende van belang te vinden.

Tabel 6.6: Scorepercentages op de variabelen belang nieuwe media, oude media, persoonlijke ontmoeting

Items	Gem.	SD	N	Score				
				1	2	3	4	5
				Heel on- belangrijk	On- belangrijk	neutraal	belangrijk	Heel belangrijk
1ja Nieuwe media	3.46	1.06	130	5.4	10.8	32.3	35.4	16.2
1jb Oude media	3.63	1.02	134	5.2	6.0	26.9	44.0	17.9
1jc Persoonlijke ontmoeting	3.80	1.07	138	4.3	5.8	25.4	34.8	29.7
2f Persoonlijke ontmoeting is het belangrijkste middel	4.04	.93	144	.7	4.9	22.2	34.0	38.2
2e Nieuwe media zijn beter dan oude	3.06	1.03	142	9.2	14.8	45.1	23.2	7.7
2a Nieuwe media kunnen oude goed aanvullen	3.84	1.03	143	3.5	6.3	22.4	38.5	29.4

Nieuwe media heeft van de drie de laagste gemiddelde score (Gem.=3.46, SD=1.06): 35.4% vindt het gebruik van nieuwe media belangrijk (10.8% onbelangrijk) en 16.2% vindt het gebruik van nieuwe media erg belangrijk (5.4% erg onbelangrijk). De gemiddelde score op oude media (Gem.=3.63, SD=1.02) geeft de indicatie dat men dit belangrijker vindt dan nieuwe media: 44.0% vindt oude media belangrijk (6.0% onbelangrijk) en 17.9% erg belangrijk (5.2% erg onbelangrijk). De score op persoonlijke ontmoetingen is van de drie het hoogst (Gem.=3.80, SD=1.07): 34.8% vindt persoonlijke ontmoeting belangrijk (5.8% onbelangrijk) en 29.7% erg belangrijk (4.3% erg onbelangrijk). Persoonlijke ontmoetingen zijn dus belangrijk. Over het item 'persoonlijke ontmoetingen zijn het belangrijkste medium tussen gemeente en inwoners' heeft het merendeel van de respondenten dan ook wel een duidelijke mening: 34.0% is het met deze stelling eens (4.9% onbelangrijk) en 38.2% is het helemaal eens (.7% helemaal oneens).

Als we oude met nieuwe media vergelijken blijkt dat men geen duidelijke mening heeft over de stelling 'nieuwe media zijn beter dan oude' (Gem.=3.06, SD=1.03): 23.2% mee eens (14.8% mee oneens) en 7.7% helemaal eens (9.2% helemaal oneens). Het is dus niet duidelijk of men nieuwe media beter vindt dan

oude. Wel vindt men dat nieuwe media oude goed kunnen aanvullen (Gem.=3.84, SD=1.03): 38.5% mee eens (6.3% mee oneens) en 29.4% helemaal mee eens (3.5% helemaal oneens).

Nu de oriënterende variabelen besproken zijn, komen de variabelen uit het centrale conceptmodel van dit onderzoek aan het bod. Er is gezocht naar relaties in het onderzoeksmodel. Hiertoe is een correlatieanalyse uitgevoerd. De correlaties met de variabele intentie tot gebruik van e-democratie zijn te vinden in tabel 6.7, de overige correlaties zijn te vinden in de bijlage (bijlage 6.5). Hierbij wordt steeds ingegaan op de rol van ervaring en nieuwe media bezit en de persoonskenmerken.

6.4.1 Gebruikersintentie van e-democratie

Tabel 6.7 geeft een overzicht van de gemiddelde scores (Gem.), standaarddeviaties (SD) en correlaties met betrekking tot de intentie tot het gebruik van e-democratie (1). Op basis van de specifieke kenmerken van de e-instrumenten is hierbij gekeken naar een indeling van de instrumenten naar participatie: informatievoorziening (2), beperkte reactiemogelijkheid (3), meer discussiegerichte instrumenten (4) en e-stemmen (5) en een indeling naar benodigde apparatuur: Personal Computer (6), mobiele telefoon (7) en televisie (8). Er wordt gekeken naar relaties tussen deze verklaarde variabelen en de verklarende variabelen met betrekking tot acceptatie van technologie (verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende condities, attitude ten aanzien van gebruik) en politieke variabelen (mate van vertrouwen in gemeente, algemene interesse in beleid, mate van lokale betrokkenheid, stemgedrag bij laatste verkiezingen en de gewenste mate van participatie). Als laatste komt de rol van ervaring, nieuwe media bezit en de persoonskenmerken leeftijd, opleidingsniveau en gezinssituatie hierbij aan bod. De N in de tabel staat voor het aantal respondenten dat de betreffende items heeft ingevuld.

Tabel 6.7: Gemiddelde scores op items en variabelen, standaarddeviaties en correlatie met de gebruikersintentie e-democratie

Variabele	Gem	SD	N	1	2	3	4	5	6	7	8
1. Intentie tot gebruik e-democratie	2.0	.55	108	1							
2. Int. Informatievoorziening	2.2	.62	110	.89**	1						
3. Int. Beperkte reactiemogelijkheid	1.7	.56	126	.87**	.72**	1					
4. Int. Meer discussiegerichte	2.1	.63	127	.91**	.73**	.64**	1				
5. Int. E-stemmen	2.3	.90	132	.59**	.45**	.35**	.53**	1			
6. Int. Personal Computer	2.2	.68	119	.88**	.76**	.62**	.90**	.72**	1		
7. Int. Mobiele telefoon	1.5	.64	113	.75**	.62**	.92**	.48**	.25**	.43**	1	
8. Int. Televisie	2.1	.63	116	.83**	.88**	.69**	.70**	.35**	.61**	.51**	1
1.1 Verwachte prestatie	3.5	.85	129	.58**	.49**	.37**	.60**	.49**	.68**	.21*	.46**
1.2 Verwachte benodigde inspanning	3.3	1.01	140	.40**	.32**	.22*	.44**	.44**	.51**	.11	.23*
1.3 Faciliterende condities	3.8	.80	132	.59**	.51**	.38**	.60**	.45**	.64**	.24*	.46**
1.4 Attitude tav gebruik	2.8	.71	92	.68**	.55**	.58**	.63**	.43**	.60**	.51**	.52**
2.1 Mate van vertrouwen gemeente	2.8	.78	144	-.73	.26**	-.09	-.08	.17	-.02	-.13	-.00
2.2 Mate van algemene interesse	3.4	.84	144	.22*	.18	.18	.23*	.04	.28**	.11	.17
2.3 Mate van lokale betrokkenheid	3.4	.85	142	.16	.18	.17	.18	.24**	.19*	.04	.22*
2.4 Stemgedrag laatste verkiezingen	1.8	.39	143	-.17	-.08	-.15	-.09	-.07	-.06	-.21*	-.05
2.5 Gewenste mate van participatie	3.7	.75	135	.48**	.47**	.39**	.46**	.28**	.46**	.27**	.41**
a. Ervaring	1.5	.68	141	.47**	.43**	.37**	.45**	.24**	.45**	.29**	.35**
b. Nieuwe media bezit	1.8	.34	144	.33**	.31**	.06	.36**	.42**	.45**	-.03	.22*
c. Leeftijd	2.8	1.10	142	.27**	.25*	.12	.27**	.29**	.30**	.12	.12
d. Opleidingsniveau	2.5	.89	142	.07	.08	-.07	.17	.16	.20*	-.15	.04
e. Gezinsituatie	1.6	.59	141	.22*	.23*	.10	.16	.22*	.23*	.07	.21*

Noot 1. Pearson Correlatie *p<.05, **p< 0.01.

Noot 2. Voor de variabele intentie tot gebruik e-democratie geldt een 3puntsschaal: 1=nee, 2=weet niet, 3=ja voor 1.1 t/m 2.3, 2.5 en d. geldt een 5puntsschaal, voor a. geldt een 4puntsschaal, voor 2.4, b. en e. geldt: 1=nee, 2=ja.

Over het algemeen lijkt men geen uitgesproken intentie te hebben om de e-democratie instrumenten te gebruiken. De gemiddelde score van 2.0 (SD=.55) geeft de indicatie dat men niet weet of men van de mogelijkheden “indien beschikbaar” gebruik zou maken. De gemiddelde scores (nee: 20.4% en ja: 18.5%) geven de indicatie dat ten opzichte van “wel” een kleine meerderheid “niet” van plan is de instrumenten te gebruiken. Belangrijk is dat er dus een grote groep (46.8%) “neutraal” gestemd is.

Uit tabel 6.7 blijkt in eerste instantie dat de verwachte prestatie ($r=.58$), verwachte benodigde inspanning ($r=.40$), faciliterende condities ($r=.59$), attitude ten aanzien van het gebruik van de e-democratie instrumenten ($r=.68$), en de gewenste mate van participatie ($r=.48$) sterk significant samen hangen ($p<.001$) met de intentie tot het gebruik van de e-democratie instrumenten. Daarnaast hangt de algemene interesse in het gemeentelijk beleid ($r=.22$) ook significant ($p<.05$) samen met de intentie tot gebruik van e-democratie.

Als we kijken naar de rol van ervaring ($r=.47$) en nieuwe media bezit ($r=.33$) gelden sterke verbanden met de gebruikersintentie ($p<.001$). Dit geeft aan dat mensen met meer ervaring significant hoger scoren op de gebruikersintentie dan mensen met minder ervaring en dat mensen die beschikking hebben over nieuwe media significant hoger scoren dan mensen zonder nieuwe media. Als we kijken naar de rol van de persoonskenmerken van de respondenten zien we een significant sterk verband met leeftijd ($r=.27$, $p<.001$). Dit verband geeft aan dat jongeren significant hoger scoren op de gebruikersintentie van e-democratie dan ouderen. Daarnaast is er een significant verband met gezinsituatie ($r=.22$, $p<.05$). Dit geeft aan dat met inwonende kinderen hoger scoort op de intentie tot het gebruik van e-democratie dan zonder inwonende kinderen.

Om een genuanceerder beeld te krijgen van de intentie tot het gebruik van e-democratie en de rol van persoonskenmerken is op basis van specifieke kenmerken gekeken naar een indeling van e-democratie instrumenten naar participatie en benodigde apparatuur. Bij de indeling van de e-instrumenten op basis naar participatie is gekeken naar: informatievoorziening, beperkte reactiemogelijkheid, meer discussiegericht en e-stemmen. Bij de indeling op basis van de benodigde apparatuur is gekeken naar het gebruik via Personal Computer, mobiele telefoon en televisie. De rol van de persoonskenmerken leeftijd, opleiding en gezinssituatie komen hierbij ook aan bod. Deze gegevens zijn tevens terug te vinden in tabel 6.7.

Intentie e-democratie naar het niveau van participatie

Over de mogelijkheden tot informatievoorziening lijkt men uitgesproken positief: 45.0% zou de instrumenten “indien beschikbaar” wel gebruiken tegenover 11.9% die geen gebruik zou maken van deze mogelijkheden. Voor de rol van persoonskenmerken op de intentie tot het gebruik van informatievoorziening gelden significant verbanden met leeftijd ($r=.25$, $p<.05$) en gezinssituatie ($r=.23$, $p<.05$).

Over de mogelijkheden met beperkte reactiemogelijkheid lijkt men met 44.4% “nee” negatiever gestemd. 46.8% weet nog niet of men gebruik wil maken van deze mogelijkheden en een relatief kleine groep van 8.7% geeft aan wel gebruik te gaan maken van deze mogelijkheden. De persoonskenmerken vertonen geen significante relaties met de intentie tot het gebruik van de mogelijkheden met beperkte reactiemogelijkheid.

Over de meer discussiegerichte instrumenten heeft men geen uitgesproken intentie: 26.0% zou wel gebruik maken van deze mogelijkheden en 22.0% niet. Hiermee neigt de intentie tot het gebruik van de meer discussiegerichte instrumenten wel ietsjes naar de positieve kant. Hierbij geldt een sterke significante relatie met het persoonskenmerk leeftijd ($r=.27$, $p<.001$).

Over e-stemmen is men van alle mogelijkheden het meest positief: 58.3% zou “indien beschikbaar” wel gebruik maken van deze mogelijkheid, maar toch is er ook nog 29.5% die inschat geen gebruik te gaan maken van e-stemmen. Als we hierbij kijken naar de rol van persoonskenmerken zien we dezelfde verbanden die gelden voor het totaal van de instrumenten: een sterke relatie met de variabele leeftijd ($r=.29$, $p<.001$) en daarnaast een significante relatie met de gezinssituatie ($r=.23$, $p<.05$).

Intentie e-democratie naar benodigde apparatuur

De intentie tot het gebruik van de e-democratie instrumenten via de Personal Computer is men over het algemeen vrij positief. De gemiddelde score van 2.24 ($SD=.68$) geeft de indicatie dat men over het algemeen wel van plan is gebruik te maken van deze instrumenten. Dit geldt echter niet voor de mogelijkheid om te chatten met de gemeente: hier zou 22.9% wel en 40.5% geen gebruik van maken. Voor de mogelijkheden via de Personal Computer geldt een sterk verband met de persoonskenmerk leeftijd ($r=.30$, $p<.001$). Jongeren scoren dus significant hoger op de intentie tot het gebruik van de mogelijkheden via de Personal Computer dan ouderen. Er geldt tevens een relatie tussen de gebruikersintentie van de instrumenten via de PC en de persoonskenmerken opleiding ($r=.20$, $p<.05$) en gezinssituatie ($r=.23$, $p<.05$). Hiermee wordt aangetoond dat hoger opgeleiden hoger scoren op het gebruik van de Personal Computer

dan lager opgeleiden en dat met inwonende kinderen hoger scoort op het gebruik via de Personal Computer dan zonder inwonende kinderen.

De intentie tot het gebruik van de mogelijkheden via mobiele telefoon lijkt het meest negatief: 52.7% is niet van plan gebruik te maken van deze mogelijkheden. Daarnaast is echter ook nog 11.6% die wel van plan is gebruik te maken van deze mogelijkheden. Voor geen van de persoonskenmerken geldt een significant verband met de gebruikersintentie van de mogelijkheden via de mobiele telefoon. Het is vooral opvallend is dat er geen significante relatie is met het persoonskenmerk leeftijd. Dit geldt ook voor de individuele mogelijkheden via de mobiele telefoon. Op basis van dit onderzoek kan dus bijvoorbeeld niet worden aangetoond dat jongeren significant hoger scoren op SMS en MMS dan ouderen.

Over het gebruik van de mogelijkheden via televisie is 36.2% positief en 17.2% negatief (Gem.=2.10, SD=.63). De mogelijkheden voor tot het gebruik van informatievoorziening, dus informatie via televisie en teletekst zijn hier vooral interessant, de mogelijkheden van interactieve televisie en Dorp-bijt-hond worden namelijk vooral negatief beoordeeld. De gebruikersintentie van de mogelijkheden via televisie hangt alleen significant samen met het persoonskenmerk gezinssituatie ($r=.21$, $p<.05$). Ook dit is opvallend. Zo kan er bijvoorbeeld niet worden aangetoond dat ouderen significant hoger scoren op de intentie tot het gebruik van de e-democratie instrumenten via de televisie dan jongeren.

Over het algemeen is de intentie met betrekking tot het gebruik van e-democratie instrumenten erg wisselend. Er is een sterk significant verband gevonden tussen de intentie tot het gebruik en de persoonskenmerk leeftijd. Jongeren scoren lijken significant hoger op de intentie te scoren dan ouderen. Daarnaast is er een significant verband gevonden met de gezinssituatie. Met inwonende kinderen scoort significant hoger op de gebruikersintentie dan zonder. Om een genuanceerder beeld van de gebruikersintentie te krijgen is er gekeken naar indelingen van de instrumenten op basis van de specifieke kenmerken: participatie (informatievoorziening, beperkte reactiemogelijkheid, meer discussiegericht en e-stemmen) en benodigde apparatuur (Personal Computer, mobiele telefoon en televisie).

Kijken we naar het niveau van participatie, dan zien we dat e-stemmen gemiddeld het hoogste scoort. Hierop volgen informatievoorziening, de meer discussiegerichte instrumenten en de instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid. Voor de intentie tot het gebruik van de instrumenten met betrekking tot informatievoorziening geldt een verband met de persoonskenmerken leeftijd en gezinssituatie. Deze verbanden geven aan dat jongeren significant hoger scoren op de instrumenten met betrekking tot informatievoorziening dan ouderen en dat hierbij met inwonende kinderen hoger scoort dan zonder inwonende kinderen. Voor de instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid kunnen geen verbanden worden aangetoond met de persoonskenmerken. Voor de meer discussiegerichte instrumenten geldt een sterk verband tussen de intentie tot gebruik en leeftijd. Hiermee wordt aangetoond dat jongeren significant hoger scoren op het gebruik van de meer discussiegerichte instrumenten dan ouderen. Voor de intentie tot het gebruik van e-stemmen gelden dezelfde rollen voor de persoonskenmerken als bij het gebruik van e-democratie in zijn totaliteit: een sterk significant verband met leeftijd en tevens een significant verband met gezinssituatie. Dit toont aan dat jongeren significant hoger scoren op de intentie tot gebruik van e-stemmen dan ouderen en dat met inwonende kinderen significant hoger scoort op de intentie tot het gebruik van e-stemmen dan zonder inwonende kinderen.

Als we kijken naar een indeling op basis van benodigde apparatuur zien we dat het gebruik via de Personal Computer het hoogst scoort, gevolgd door de televisie en de mobiele telefoon. Van de persoonskenmerken zijn leeftijd, opleiding en gezinssituatie allemaal significant van invloed op de intentie tot het gebruik van de instrumenten via de Personal Computer. Voor de gebruikersintentie van de instrumenten via de PC wordt aangetoond dat jongeren significant hoger scoren dan ouderen; hoger opgeleiden significant hoger scoren dan lager opgeleiden en dat met inwonende kinderen significant hoger scoort dan zonder inwonende kinderen. Voor de gebruikersintentie van de instrumenten via de mobiele telefoon kunnen geen verbanden worden aangetoond met de genoemde persoonskenmerken. Opvallend is dat er bijvoorbeeld niet kan worden aangetoond dat jongeren hoger scoren op de gebruikersintentie van SMS en MMS dan ouderen. Voor de instrumenten via de televisie kan alleen een verband worden aangetoond met het persoonskenmerk gezinssituatie. Met inwonende kinderen scoort significant hoger op televisie dan zonder inwonende kinderen. Opvallend is dat er op basis van dit onderzoek niet kan worden aangetoond dat ouderen significant hoger scoren op de instrumenten via de televisie dan jongeren.

In de volgende paragrafen wordt achtereenvolgens ingegaan op: de attitude ten aanzien van het gebruik (§ 6.4.2), de verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities (§ 6.4.3), de politieke variabelen (§ 6.4.4) en de rol van ervaring en het bezit van nieuwe media (§ 6.4.5). Hierbij zal tevens worden ingegaan op van deze factoren met de intentie tot het gebruik van e-democratie. Naast de intentie ten aanzien van gebruik (tabel 6.7) zijn de correlaties te vinden in de bijlage (bijlage 6.5).

6.4.2 Attitude ten aanzien van gebruik

De attitude ten aanzien van het gebruik van de e-democratie instrumenten is net als bij de intentie vrij wisselend (Gem.=2.8, SD=.71) en neigt iets naar het negatieve. Als we naar de individuele mogelijkheden kijken lijkt de negatieve attitude vooral voor te komen bij het gebruik van de SMS mogelijkheid. Ervaring ($r=.38$) en nieuwe media bezit ($r=.30$) lijken een grote rol te spelen met betrekking tot de attitude ten aanzien van het gebruik ($p<.001$). Met ervaring scoort significant hoger op de attitude dan zonder ervaring. En met nieuwe media bezit scoort significant hoger op de attitude dan zonder nieuwe media bezit. De persoonskenmerken lijken in eerste instantie niet van veel invloed op de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie. Om hier een genuanceerder beeld van te krijgen is ook hier gekeken naar een indeling van de instrumenten naar het niveau van participatie en de benodigde apparatuur.

Attitude tav het gebruik van e-democratie naar het niveau van participatie

Over de mogelijkheden van informatievoorziening is men uitgesproken positief (Gem.=3.3, SD=.80). De attitude ten aanzien van de instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid is minder uitgesproken. Deze mening lijkt wel eerder negatief dan positief en neigt met een gemiddelde van 2.7 (SD=.83). De attitude ten aanzien van het gebruik van de meer discussiegerichte mogelijkheden neigt met een gemiddelde van 3.3 (SD=.89) weer meer naar het positieve. De attitude ten aanzien van het gebruik van de e-stemmen mogelijkheid is uitgesproken positief (Gem.=3.5, SD=1.42). Maar liefst 32.8% vindt het gebruik van e-stemmen een heel goed idee, daarnaast vindt nog eens 26.1% e-stemmen een goed idee. Een ruime meerderheid van 58.9% is dus positief over het gebruik van e-stemmen. Er moet wel opgemerkt worden dat in totaal 24.3% e-stemmen geen goed idee vindt.

De persoonskenmerken hebben in dit geval alleen een rol met betrekking tot de attitude ten aanzien van het gebruik van de meer discussiegerichte mogelijkheden en e-stemmen. Leeftijd ($r=.24$, $p<.05$) en opleidingsniveau ($r=.19$, $p<.05$) hangen significant samen met de attitude ten aanzien van het gebruik van de meer discussie gerichte mogelijkheden. Dit geeft aan dat jongeren significant hoger scoren op de attitude ten aanzien van het gebruik van deze mogelijkheden dan ouderen. Daarnaast scoren hoger opgeleiden significant hoger dan lager opgeleiden. Leeftijd hangt ook significant samen met de attitude ten aanzien van het gebruik van e-stemmen ($r=.23$, $p<.05$). Jongeren scoren dus significant hoger op de attitude ten aanzien van het gebruik van e-stemmen dan ouderen. Het zou bijvoorbeeld zo kunnen zijn dat ouderen de sociale functie van het traditionele stemmen sterker waarderen dan jongeren. Misschien vinden ouderen het internet als medium hiervoor te onpersoonlijk.

Attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie naar de benodigde apparatuur

De attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie via de PC is met een gemiddelde van 3.5 ($SD=.97$) uitgesproken positief. De attitude ten aanzien van het gebruik van de mobiele telefoon lijkt meer naar een negatief oordeel te neigen met een gemiddelde van 2.4 ($SD=1.00$). De positieve attitudes zijn bij het gebruik van een mobiele telefoon eigenlijk een uitzondering. Over het gebruik van de televisie is men wel positief (Gem.=3.2, $SD=.86$).

Er is een sterk significant verband tussen het persoonskenmerk leeftijd en de attitude ten aanzien van het gebruik via de PC ($r=.28$, $p<.001$). Jongeren scoren wat dit betreft significant hoger dan ouderen. Daarnaast is er een significant verband tussen het persoonskenmerk opleidingsniveau en de attitude ten aanzien van het gebruik via PC ($r=.24$, $p<.05$) en televisie ($r=.21$, $p<.05$). Dit geeft aan dat hoger opgeleiden significant hoger scoren op de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie van de PC en televisie.

De attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten is net als de gebruikersintentie wisselend. Een hogere score op de attitude met betrekking tot het gebruik van nieuwe e-democratie mogelijkheden gaat significant samen met hogere score op het gebruik van e-democratie. Bij een indeling op basis van participatie wordt het hoogst gescoord op e-stemmen. Hierop volgen de mogelijkheden tot informatievoorziening en de meer discussiegerichte mogelijkheden. De mogelijkheden met beperkte reactiemogelijkheid worden gemiddeld genomen negatief beoordeeld. Bij een indeling op basis van benodigde apparatuur wordt het hoogst gescoord op de attitude ten aanzien van het gebruik via de PC, gevolgd door de televisie. De attitude ten aanzien van het gebruik via de mobiele telefoon wordt gemiddeld genomen negatief beoordeeld.

De persoonskenmerken lijken over het algemeen weinig verband te houden met de attitude ten aanzien van het gebruik van de e-instrumenten, behalve als we kijken naar de indelingen op basis van specifieke kenmerken. Leeftijd hangt sterk significant samen met de attitude ten aanzien van het gebruik via de PC. Dit geeft aan dat jongeren significant hoger scoren op de attitude ten aanzien van het gebruik via de PC dan ouderen. Daarnaast hangt opleiding samen met de attitude ten aanzien van het gebruik via PC en televisie.

6.4.3 Verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende condities

Van de factoren verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities, scoort faciliterende condities het hoogst (Gem.=3.75, SD=.78), gevolgd door de verwachte prestatie (Gem.=3.52, SD=.85) en de verwachte benodigde inspanning (Gem.=3.30, SD=1.00).

Faciliterende condities

Van de gebruikte variabelen uit de UTAUT lijkt men dus het positiefst gestemd over de variabele faciliterende condities. Hier geldt een uitgesproken positieve beoordeling. In totaal is maar liefst 55.3% positief (6.8% negatief) en 18.9% zeer positief (0.8% zeer negatief) gestemd over deze items. Uit de items blijkt dat de meerderheid zichzelf wel in staat acht gebruik te maken van nieuwe media, het uittesten op een kleine schaal een goed idee is, het gebruik van nieuwe media plezierig is en dat nieuwe media een belangrijke rol spelen in deze tijd.

Verwachte prestatie

De variabele verwachte prestatie wordt doorgaans ook positief beoordeeld. Als er naar de individuele items gekeken wordt zien we dat men over de meeste stellingen een uitgesproken positief oordeel heeft: nieuwe media kunnen oude media goed aanvullen; door nieuwe media wordt meepraten met de gemeente makkelijker; nieuwe media zijn een goed communicatiemiddel tussen gemeente en inwoners; over het algemeen lijkt het inzetten van nieuwe media nuttig; het inzetten van nieuwe media om met de gemeente te communiceren over maatregelen in het dorp Zwaagwesteinde is in het belang van de inwoners; het inzetten van nieuwe media om met de gemeente te communiceren is in het belang van de gemeente en door het gebruik van nieuwe media wordt het voor Zwaagwesteinders interessanter om mee te praten over maatregelen in het dorp. Over de stelling 'nieuwe media zijn een beter communicatiemiddel dan oude media' heeft men geen uitgesproken oordeel. Toch neigt het totaaloordeel over dit item ook naar het positieve (Gem.=3.06, SD=1.03). 23.2% is het eens met de stelling (14.8% oneens) en 7.7% is het helemaal eens (9.2% helemaal oneens). Voor de stelling door nieuwe media wordt de relatie met de gemeente opener geldt met een gemiddelde score van 3.34 (SD=1.15) eigenlijk hetzelfde. Voor de verwachte prestatie geldt dat er een grote groep is die verwacht dat het gebruik van e-democratie iets positiefs oplevert. Men verwacht dat het gebruik van e-democratie relatief voordeel en nut heeft. Feit is wel dat er ook een (weliswaar relatief kleine) groep is die zich hier niet zo in kan vinden.

Verwachte benodigde inspanning

De items met betrekking tot de verwachte benodigde inspanning zijn meer algemeen in die zin dat ze gericht zijn op het gebruik van nieuwe media. De items gaan vooral over het gebruik van een Personal Computer en mobiele telefoon. Over het algemeen geldt een uitgesproken positief oordeel. Over de items met betrekking tot de vaardigheden met nieuwe media heeft men een minder uitgesproken oordeel. Het totaaloordeel op het item dat vraagt naar de algemene computervaardigheden ligt nog het meest in het midden: 22.0% schat de eigen vaardigheden hoog in (13.5% laag) en slechts 11.3% schat ze erg hoog in (17.7% erg laag). De vaardigheden met een mobiele telefoon worden hoger ingeschat: 22.0% hoog (12.1% laag); 14.2% erg hoog (7.1% erg laag). Een groot deel van de ondervraagden vindt het gebruik van internet niet ingewikkeld: 25.4% is het hier helemaal mee eens en 23.9% is het eens. Belangrijk is dat er ook een groep (hoewel kleiner) is die het dus wel ingewikkeld vindt: 13.4% helemaal mee oneens en 14.1% oneens. In totaal is er dus nog een groep van 27.5% die het gebruik van internet ingewikkeld vindt. Dezelfde lijn

geldt voor het gebruik van een mobiele telefoon: 27.3% helemaal eens (4.2% helemaal oneens) en 32.2% eens (14.0% oneens).

Correlaties in het onderzoeksmodel

Zoals we in §6.4.1 ook al zagen, bestaan er tussen verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities en de intentie tot het gebruik van e-democratie voornamelijk sterke verbanden ($p < .001$). Slechts voor de relatie tussen de verwachte benodigde inspanning en de intentie tot het gebruik van de instrumenten via de mobiele telefoon geldt geen significant verband ($r = .11$, $p > .05$).

Ervaring en nieuwe media spelen ook hier een grote rol. De correlatieanalyse vertoont alleen maar sterke verbanden ($p < .001$). Deze verbanden geven aan dat mensen met hogere scores op ervaring significant hoger scores op de variabelen verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities dan mensen met lagere scores op ervaring. En daarnaast dat mensen die nieuwe media bezitten significant hoger scores op deze variabelen dan mensen zonder nieuwe media.

Van de persoonskenmerken hangt leeftijd significant sterk ($p < .001$) samen met de verwachte prestatie ($r = .38$), de verwachte benodigde inspanning ($r = .45$) en de faciliterende condities ($r = .37$). Opleidingsniveau hangt goed samen met de verwachte prestatie ($r = .19$, $p < .05$) en sterk ($p < .001$) met de verwachte benodigde inspanning ($r = .49$) en de faciliterende condities ($r = .39$). Gezinssituatie vertoont geen significante relatie met de verwachte prestatie ($r = .17$). De relatie tussen gezinssituatie en de verwachte benodigde inspanning is sterk ($r = .34$, $p < .001$). Als laatste heeft gezinssituatie een significant verband met de faciliterende condities ($r = .21$, $p < .05$).

Voordat verder wordt gegaan met de politieke variabelen uit het onderzoeksmodel (§6.4.4) wordt hier eerst ingegaan op de open vragen uit de vragenlijst (item 5f en 6g). Er is geprobeerd te achterhalen wat de respondenten zelf nog meer belangrijk vinden bij het inzetten van nieuwe media in de relatie tussen gemeente en burger en hoe Zwaagwesteinders het beste bereikt kunnen worden. Tabel 6.8 geeft een overzicht van de opmerkingen die vaker genoemd zijn.

Tabel 6.8: opmerkingen uit open vragen

Opmerkingen	Aantal malen genoemd
Belang van persoonlijk contact, samenkomen	25x
Niet iedereen heeft toegang tot nieuwe media	21x
Denk aan de ouderen	19x
De gemeente moet naar de inwoners luisteren	11x
Nieuwe media moeten afgestemd worden op oude media (krant, huis-aan-huis)	11x
Feedback geven (motivatie)	8x
Mensen moeten in staat zijn om met nieuwe media om te gaan	7x
Duidelijkheid	7x
Niet te ingewikkeld maken	7x
Denk aan het algemene belang	6x
Eenvoudig en duidelijk taalgebruik	6x
Inwoners hebben verschillende niveaus	6x
Mogelijkheden bekend maken bij de inwoners	6x
Cursussen/opleiding geven	5x
De gemeente moet open zijn	5x
Inwoners goed informeren	5x
Gebruik televisie en teletekst	5x
Inwoners moeten geprikkeld worden	4x
Denk aan minima	4x
Niet iedereen heeft behoefte	4x
Laagdrempelig houden	3x
Afspraken nakomen	3x
To-the-point zijn	3x
Financiële beperkingen	3x
Met nieuwe media kan de gemeente sneller reageren	3x
In overleg met bewoners beslissen	2x
Inwoners attent maken op nieuwe informatie	2x
De gemeente moet eerlijk zijn	2x
Niet teveel ineens willen	2x

Tabel 6.8 spreekt eigenlijk wel voor zich. Wederom blijkt het belang van persoonlijk contact, ofwel het samenkomen. Deze opmerking wordt maar liefst 25 keer gemaakt. Het zou vooral in de aard van de bevolking van Zwaagwesteinde zitten, maar waarschijnlijk geldt dit over het algemeen wel. Dat men niet altijd even veel vertrouwen in de gemeente heeft blijkt uit opmerkingen als: “de gemeente moet naar de inwoners luisteren” (11x genoemd), “de gemeente moet open zijn” (5x), “Afspraken nakomen” (3x), “De gemeente moet eerlijk zijn” (2x). Daarnaast is het belangrijk dat de inwoners goed weten waar ze terecht kunnen voor informatie, communicatie of interactie met de gemeente: “Inwoners goed informeren” (5x genoemd); “Laagdrempelig houden” (3x); “mogelijkheden bekend maken bij inwoners” (6x). Dat de omstandigheden in de gemeente Dantumadeel wat dit betreft niet echt optimaal zijn, blijkt ook uit het volgende item (5e) over de bestaande communicatie in de gemeente Dantumadeel: 36.2% is het eens (9.9% oneens) en 5.7% is het helemaal eens (3.5% helemaal oneens) met de stelling dat de gemeente weinig nadruk legt op de mogelijkheden die inwoners hebben om mee te doen in het beleid. De gemeente moet duidelijk zijn (7x) en het moet niet te ingewikkeld worden gemaakt (7x), met eenvoudig en duidelijk taalgebruik (6x). Ook vinden respondenten het belangrijk dat de gemeente goed aangeeft wat ze met de resultaten doet. Feedback geven wordt 8x genoemd en de gemeente zou naar de inwoners toe open en to-the-point moeten zijn (3x).

6.4.4 Politieke variabelen

In deze paragraaf wordt ingegaan op de politieke variabelen: mate van vertrouwen, mate van interesse in het gemeentelijk beleid, mate van lokale betrokkenheid, het stemgedrag bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen en de gewenste mate van participatie.

Mate van vertrouwen in gemeente

Een gemiddelde score van 2.80 (SD=.78) op het vertrouwen in de gemeente wijst op een redelijk neutraal dan wel ietwat negatief oordeel. Bij deze items is vaak de optie neutraal ingevuld (53.4%). In dit geval lijkt het erop te wijzen dat de mening ook inderdaad neutraal (tussen positief en negatief in ligt) is. De verhouding van de percentages eens en oneens liggen voor de stelling 'de gemeente neemt haar inwoners serieus' dicht bij elkaar: 7.6% is het helemaal oneens en 20.1% is het oneens (samen 27.7%) met de stelling. Daar tegenover is 20.1% het eens en 2.1% het helemaal eens (samen 22.2%). Over het item 'de gemeente luistert naar de stem van haar inwoners' lijkt men duidelijk negatiever gestemd (Gem.=2.71, SD=.88). Van de overgebleven respondenten (48.6% vult "neutraal" in) is 9.0% het helemaal oneens (2.1% helemaal eens) en 27.8% het oneens (12.5% eens) met deze stelling.

Mate van algemene interesse in gemeentelijk beleid

Het merendeel van de respondenten lijkt over het algemeen geïnteresseerd in het gemeentelijke beleid (Gem.=3.39, SD=.84). Uit de vergelijking van de scorepercentages blijkt dat een meerderheid van 50.7% positief reageert op deze stelling ten opzichte van 15.3% die een negatief oordeel geeft.

Mate van lokale betrokkenheid

De respondenten lijken op basis van de gemiddelde score op lokale betrokkenheid (Gem.=3.45, SD=.85) redelijk positief te scoren. De scores op het item 'ik voel mij betrokken bij voorstellen en beslissingen van de gemeente' zijn gemiddeld genomen ook positief (Gem.=3.15, SD=.98): 32.9% is het eens met deze stelling (16.8% oneens) en 5.6% is het helemaal eens (7.0% helemaal oneens). Over de betrokkenheid bij de eigen leefomgeving lijkt men een duidelijke mening te hebben (slechts 23.1% vult bij deze vraag "neutraal" in). Het gemiddelde van 3.75 (SD=1.01) wijst erop dat het merendeel positief is over deze stelling. Dit beeld wordt bevestigd als er naar de verhouding van de scorepercentages wordt gekeken: 44.1% eens (5.6% oneens) en 23.1% helemaal eens (4.2% helemaal oneens).

Stemgedrag bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen

Zoals in paragraaf 4.3 besproken: er is een groot verschil tussen de steekproef en de totale bevolking op basis van de gemiddelde cijfers over het wel of niet stemmen bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen (6 maart 2002). In de steekproef heeft maar liefst 81.8% gestemd, terwijl dit percentage onder de totale bevolking van Zwaagwesteinde 57.4% is. Het hoge percentage in de steekproef geeft een sterke indicatie dat de mensen in de steekproef meer geïnteresseerd zijn in de lokale politiek dan de doorsnee bevolking. Ook de liggen de totale opkomstpercentages voor de gemeente Dantumadeel (66.3%) en de provincie Friesland (63.3%) nog veel lager dan die in de steekproef.

Gewenste mate van participatie

Als de gemeente problemen in Zwaagwesteinde wil aanpakken hebben de inwoners in eerste instantie vooral behoefte aan informatie (het laagste niveau van 'participatie'). Over veel informatie lijkt men uitgesproken (Gem.=3.95, SD=.92): 42.9% vindt het belangrijk (5.0% onbelangrijk) om veel informatie te

krijgen en 30.0% vindt het zelfs erg belangrijk (1.4% erg onbelangrijk). Er is dus een kleine groep die veel informatie niet belangrijk vindt. Verder wil de meerderheid ook duidelijke informatie (Gem.=4.71, SD=3.42): 54.6% vindt dit belangrijk (5.7% onbelangrijk) en .7% erg belangrijk (2.1% erg onbelangrijk). In tabel 6.9 staan de gemiddelde scores (Gem.) op de gewenste mate van participatie, met bijbehorende standaarddeviaties (SD).

Tabel 6.9: Scores op de factor gewenste niveau van participatie

Variabelen	Gem.	SD	N	Score	Score	Score	Score	Score
				1 (%)	2 (%)	3 (%)	4 (%)	5 (%)
				<i>Erg onbelangrijk</i>	<i>Onbelangrijk</i>	<i>Neutraal</i>	<i>Belangrijk</i>	<i>Erg belangrijk</i>
<i>Gewenste mate van participatie</i>	3.67	.75	135					
1. Informatie	4.18	.76	138					
<i>Veel informatie</i>	3.95	.92	140	1.4	5.0	20.7	42.9	30.0
<i>Duidelijke informatie</i>	4.71	3.42	141	2.1	5.7	36.9	54.6	.7
2. Mening geven	3.80	.88	139	2.2	2.9	28.8	45.3	20.9
3. Advies geven	3.42	.92	136	2.9	7.4	48.5	27.2	14.0
4. Meewerken	3.40	.96	138	5.8	3.6	48.6	29.0	13.0
5. Meebeslissen	3.59	.95	139	2.9	6.5	36.7	36.7	17.3

Naast informatie vindt de meerderheid het vooral ook belangrijk om hun mening te geven (Gem.=3.80, SD=.88) en mee te beslissen (Gem.=3.59, SD=.95). Advies geven en meewerken lijkt men ook wel belangrijk te vinden, maar de meningen hierover zijn minder uitgesproken met respectievelijk 48.5% en 48.6% “neutrale” score.

Correlaties met het onderzoeksmodel

Zoals we in §6.4.1 al zagen vertonen van de politieke variabelen alleen de mate van algemene interesse ($r=.22$, $p<.05$) en de gewenste mate van participatie significante verbanden met de gebruikersintentie van e-democratie. Voor de gewenste mate van participatie is in alle gevallen (informatie, mening geven, advies geven, meewerken en meebeslissen) sprake van sterke verbanden ($p<.001$) met de gebruikersintentie.

Als er gekeken wordt naar de indelingen van de e-democratie instrumenten naar participatie en benodigde apparatuur blijkt dat de mate van vertrouwen significant samenhangt met de gebruikersintentie van informatievoorziening ($r=.26$, $p<.001$). De algemene interesse hangt verder goed samen met de gebruikersintentie van de meer discussiegerichte mogelijkheden ($r=.23$, $p<.05$) en sterk met de gebruikersintentie van internet ($r=.28$, $p<.001$). De mate van lokale betrokkenheid hangt sterk samen met de intentie tot het gebruik van e-stemmen ($r=.24$, $p<.001$) en goed met de mogelijkheden via de Personal Computer ($r=.19$, $p<.05$) en televisie ($r=.22$, $p<.05$).

Gezien het opmerkelijk hoge percentage stemmers in dit onderzoek wordt er hier wat dieper ingegaan op de variabele stemgedrag.

Op basis van de correlatieanalyse kan een verband worden aangetoond tussen het wel/niet gestemd hebben tijdens de laatste gemeenteraadsverkiezingen en de algemene interesse in het beleid van de gemeente ($r=.25$, $p<.001$) en de betrokkenheid ($r=.28$, $p<.001$). Mensen die gestemd hebben scoren hoger op interesse en betrokkenheid dan mensen die niet gestemd hebben. Opvallend is dat als we de

betrokkenheid opsplitsen in betrokkenheid bij de leefomgeving en algemene betrokkenheid bij het beleid, er bij de laatste geen verband is met het wel/niet gestemd hebben ($r=.16$, $p<.05$). Hiermee blijft echter het vermoeden dat de respondenten in de steekproef inderdaad wel meer geïnteresseerd zijn dan de doorsnee burger. Welke invloed dit zal hebben op het voorspellen van factoren die het gebruik van e-democratie in kaart brengen is vooralsnog onduidelijk.

Als we kijken naar de bestaande mogelijkheden om aan informatie te komen en te communiceren met de gemeente zien we dat er alleen een significant verband bestaat tussen het wel/niet gestemd hebben en het lezen van raads/commissievergadering ($r=.29$, $p<.05$) en bezoeken van vergadering dorpsbelangen ($r=.20$, $p<.05$). Opvallend genoeg kan er geen verband worden aangetoond tussen het wel of niet gestemd hebben ($p>.05$) en de andere bestaande mogelijkheden: het bezoeken van een informatieavond ($r=.16$), het inzien van de raadsstukken ($r=.02$), het bezoeken van raadsvergaderingen ($r=.00$), gesprek met een raadslid ($r=.11$), het sturen van een e-mail naar de gemeente ($r=-.15$) en het bezoeken van de gemeentelijke website ($r=-.07$).

Ook kan er bijvoorbeeld geen significant verband worden aangetoond tussen het wel/niet gestemd hebben en de gewenste mate van participatie ($r=-.07$, $p>.05$). Dit geldt ook voor de beoordeling van het belang van de afzonderlijke niveaus: van informatie tot meebeslissen.

Dit alles geeft sterk het vermoeden dat het 'participeren' in het beleid van de gemeente (en daarmee uiteindelijk wellicht ook het gebruik van e-democratie) afhankelijk is van andere factoren dan interesse, betrokkenheid en dus ook van het wel of niet gestemd hebben tijdens de gemeenteraadsverkiezingen.

Als we kijken naar de gebruikersintentie en het wel/niet gestemd hebben, algemene interesse in het beleid, de betrokkenheid (bij zowel leefomgeving, als beleid van de gemeente) en de algemene betrokkenheid bij het beleid dan zien we grote verschillen:

- *Wel/niet gestemd*: hangt niet samen met de gebruikersintentie over het totaal van de instrumenten ($r=-.17$, $p>.05$); hangt alleen samen met de mogelijkheden via de mobiele telefoon ($r=-.21$, $p<.05$)
- *Algemene interesse in het gemeentelijk beleid*: hangt wel samen met de gebruikersintentie over het totaal van de instrumenten ($r=.22$, $p<.05$); mogelijkheid tot informatievoorziening ($r=.26$, $p<.001$), de meer discussiegerichte instrumenten ($r=.23$, $p<.05$) en de instrumenten via de PC ($r=.28$, $p<.001$)
- *Betrokkenheid (leefomgeving+beleid)*: hangt niet samen met de gebruikersintentie over het totaal van de instrumenten ($r=.14$, $p>.05$); hangt wel samen met het gebruik van de instrumenten via de PC ($r=.21$, $p<.05$)
- *De algemene betrokkenheid bij het gemeentelijk beleid*: hangt niet samen met de gebruikersintentie over het totaal van de instrumenten ($r=.16$, $p>.05$); hangt wel samen met de instrumenten via de PC ($r=.11$, $p<.05$) en de instrumenten via de televisie ($r=.22$, $p<.001$)

Voor de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie zou een zelfde soort vergelijking gemaakt kunnen worden. Iemand die bijvoorbeeld wel gestemd heeft scoort dus significant hoger op de interesse in

het gemeentelijk beleid, maar dit hoeft niet te betekenen dat diegene zich bijvoorbeeld meer betrokken voelt bij het gemeentelijk beleid.

Of het hoge percentage mensen dat gestemd heeft in dit onderzoek daadwerkelijk een probleem is, is niet duidelijk. Ter illustratie: iemand die meer geïnteresseerd is scoort significant hoger op de gebruikersintentie van e-democratie dan iemand die minder geïnteresseerd is. Iemand die gestemd heeft is meer geïnteresseerd dan iemand die niet gestemd heeft, maar zoals we zagen: iemand die gestemd heeft scoort niet perse hoger op de gebruikersintentie.

Tot slot hangt het wel/niet gestemd hebben significant samen met het persoonskenmerk: leeftijd ($r = -.34$, $p < .001$) en gezinssituatie ($r = .21$, $p < .05$). Dit negatieve verband met leeftijd geeft aan dat ouderen significant hoger scoren op stemmen dan jongeren. Daarnaast wordt aangetoond dat met inwonende kinderen significant hoger scoort op het stemmen dan zonder inwonende kinderen.

Als we naar de andere politieke variabelen kijken dan zien we dat van de persoonskenmerken leeftijd een significante relatie vertoont met de gewenste mate van participatie ($r = .23$, $p < .001$) en de mate van vertrouwen ($r = -.20$, $p < .05$). Hiermee wordt aangetoond dat jongeren significant hoger scoren op de gewenste mate van participatie dan ouderen. Het negatieve verband tussen vertrouwen en leeftijd geeft aan dat jongeren significant lager scoren op de mate van vertrouwen dan ouderen. Daarnaast scoren jongeren significant lager op stemmen tijdens de gemeenteraadsverkiezingen dan ouderen.

Voor wat betreft de politieke variabelen lijkt de rol van ervaring beperkt: heeft in relatie tot de politieke variabelen alleen samenhang met de gewenste mate van participatie ($r = .26$, $p < .001$). Nieuwe media bezit vertoont naast de gewenste mate van participatie ($r = .27$, $p < .001$) een significant verband met de algemene interesse in het gemeentelijk beleid ($r = .17$, $p < .05$).

Na de samenhang tussen de variabelen uit het onderzoeksmodel en de gebruikersintentie wordt in de volgende subparagraaf nog eens expliciet gekeken naar de rol van ervaring en nieuwe media bezit (§6.4.4) en de rol van de persoonskenmerken (§6.4.5). Deze paragrafen dienen ter overzicht.

6.4.5 Rol van ervaring en nieuwe media bezit

Bij het bespreken van de relaties in het onderzoeksmodel in de voorgaande paragrafen is telkens gekeken naar de rol van ervaring en nieuwe media bezit. Daar wordt hier nog even nader op in gegaan.

Ervaring

Tabel 6.10 geeft een overzicht van de gemiddelde scores op de ervaring met e-democratie en de beschikking van nieuwe media.

Tabel 6.10: scores op de variabele ervaring

Variabelen	Gem. score	SD	N	Score 1 (%)	Score 2 (%)	Score 3 (%)	Score 4 (%)
				Nooit	Enkele keer	Vaker	Geregeld
Ervaring	1.46	.68	139				
Sturen van een E-mail naar de gemeente	1.25	.62	139	82.0	12.9	2.9	2.2
Bezoek aan de gemeentelijke website	1.66	.88	139	56.8	24.5	14.4	4.3

De meerderheid van de respondenten heeft geen ervaring met het sturen van een E-mail naar de gemeente (82.1%) en het bezoeken van de gemeentelijke website (56.4%). Zo zou je kunnen zeggen dat het merendeel in dit geval dus geen ervaring heeft. 31.9% heeft een enkele keer gebruik gemaakt van de mogelijkheid, dit gaat dan vooral om een bezoek aan de gemeentelijke website. 9.2% maakt vaker en 2.8% geregeld gebruik van deze mogelijkheden.

Er is een sterk positief verband gevonden tussen ervaring en de gebruikersintentie van e-democratie ($r=.47$, $p<.001$). Een hoge score op ervaring gaat dus samen met een hoge score op de intentie. Dit geeft de indicatie dat mensen met ervaring vaker van plan zijn gebruik te maken van e-democratie instrumenten. Dit geldt ook voor de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie ($r=.38$, $p<.001$). Dit geeft de indicatie dat iemand met meer ervaring een positievere attitude ten aanzien van het gebruik heeft dan iemand zonder ervaring. Kijkend naar de indeling van de instrumenten op basis van de variabele specifieke kenmerken valt op dat dit verband niet geldt voor de mogelijkheden met beperkte reactiemogelijkheid ($r=.19$, $p>.05$). Verder hangt ervaring significant sterk samen met de verwachte prestatie ($r=.38$, $p<.001$), de verwachte benodigde inspanning ($r=.37$, $p<.001$), faciliterende condities ($r=.37$, $p<.001$) en de gewenste mate van participatie ($r=.26$, $p<.001$). Voor de gewenste mate van participatie geldt geen sterk verband met mening geven ($r=.16$, $p>.05$) en meewerken ($r=.13$, $p>.05$). De verbanden tussen ervaring en de overige politieke factoren zijn niet significant ($p>.05$). Ervaring hangt verder significant samen met de persoonskenmerken leeftijd ($r=.19$, $p<.05$) en opleidingsniveau ($r=.24$, $p<.001$).

Nieuwe media bezit

Gemiddeld beschikken redelijk veel respondenten over nieuwe media (Gem.=1.78). 67.4% heeft toegang tot Internet en 88.2% bezit een mobiele telefoon. Respectievelijk 32.6% en 11.8% beschikt dus niet over nieuwe media.

Tabel 6.11: scores op de variabele beschikking nieuwe media

	Gem.	SD	N	Score 1	Score 2
				(%)	(%)
				Nee	Ja
Beschikking nieuwe media	1.78	.34	144		
Toegang tot internet	1.67	.47	144	32.6	67.4
Bezit mobiele telefoon	1.88	.32	144	11.8	88.2

Er is een sterk verband tussen nieuwe media bezit en de gebruikersintentie van e-democratie ($r=.33$, $p<.001$): toegang tot internet ($r=.27$, $p<.001$) en bezit van mobiele telefoon ($r=.30$, $p<.001$). Voor de toegang tot Internet geldt dat er geen significant verband ($p>.05$) is tussen toegang tot internet en de gebruikersintentie van de mogelijkheden met beperkte reactiemogelijkheid, het gebruik van e-democratie per mobiele telefoon en televisie. Voor het bezit van een mobiele telefoon is ook geen verband met het gebruik van de mogelijkheden met beperkte reactiemogelijkheid en het gebruik van e-democratie per mobiele telefoon. Het bezit van nieuwe media is niet hetzelfde is als het gebruik ervan. Dit geldt ook voor de intentie tot gebruik. Omdat we op basis van de resultaten van de betrouwbaarheidsanalyse voorzichtig moeten omgaan met de factor nieuwe media bezit, wordt nieuwe media bezit hier opgesplitst: toegang tot internet en bezit van mobiele telefoon.

Toegang tot Internet

Het verband tussen toegang tot internet en de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie is significant positief ($r=.27$, $p<.001$). Ook hier blijkt dit verband niet significant ($p>.05$) te gelden voor de attitude ten aanzien van de mogelijkheden met beperkte reactiemogelijkheid en het gebruik via mobiele telefoon. Het verband tussen toegang tot internet en de verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities is in alle gevallen sterk positief ($r=.39$; $r=.59$; $r=.49$, $p<.001$). Dit geldt als laatste ook voor de relatie met de gewenste mate van participatie ($r=.26$, $p<.001$).

Bezit van mobiele telefoon

De relatie tussen het bezit van een mobiele telefoon en de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie is net als bij toegang tot internet significant positief ($r=.24$, $p<.001$). Hier geldt voor de attitude ten aanzien van het gebruik van informatievoorziening en via mobiele telefoon en televisie geen significant verband. Voor de verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities gelden ook hier significante verbanden ($r=.45$; $r=.63$; $r=.56$, $p<.001$). Dit geldt als laatste ook voor de gewenste mate van participatie ($r=.19$, $p<.05$) en de mate van algemene interesse ($r=.17$, $p<.05$).

Er zijn duidelijke verschillen tussen respondenten met en zonder beschikking over nieuwe media. Mensen met nieuwe media bezit scoren significant hoger op het gebruik van e-democratie, attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie, verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning, faciliterende condities, mate van algemene interesse in gemeentelijk beleid en de gewenste mate van participatie dan mensen zonder nieuwe media. Dus: mensen met toegang tot internet en/of in het bezit van een mobiele telefoon hebben een positievere attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie, hebben hogere prestatieverwachtingen, verwachten minder inspanning nodig te zijn, hechten doorgaans meer waarde aan faciliterende condities, zijn meer geïnteresseerd in het gemeentelijk beleid en scoren hoger op de gewenste mate van participatie ten opzichte van mensen zonder beschikking over nieuwe media.

Beschikking over nieuwe media hangt verder significant samen met de persoonskenmerken leeftijd ($r=.45$, $p<.001$), opleidingsniveau ($r=.46$, $p<.001$) en gezinssituatie ($r=.34$, $p<.001$). Vanwege het belang van de persoonskenmerken wordt hier in § 6.3.6 verder op ingegaan.

6.4.6 Rol van persoonskenmerken

Hoewel de meeste relaties al beschreven zijn, wordt er hier voor het overzicht hier nog eens nader op ingegaan. In dit onderzoek is gebleken dat van de persoonskenmerken leeftijd ($r=.27$, $p<.001$) en gezinssituatie ($r=.22$, $p<.05$) op basis van de correlaties in ieder geval significant positief samenhangen met de gebruikersintentie over het totaal van de e-democratie instrumenten. Voor de volledigheid wordt er hier gekeken naar de indelingen van de e-democratie instrumenten op basis van de specifieke kenmerken: participatie en benodigde apparatuur.

Leeftijd

Bij de indeling van de instrumenten naar participatie en benodigde apparatuur zien we dat het significante verband tussen leeftijd en gebruikersintentie niet geldt voor het gebruik van de instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid, het gebruik per mobiele telefoon en televisie. Het is vooral opvallend dat het gebruik via mobiele telefoon en televisie geen significant verband vertoont met leeftijd. Ook voor de individuele mogelijkheden via mobiele telefoon, zoals SMS en MMS geldt geen verband met leeftijd. Leeftijd hangt wel significant samen met het gebruik van de mogelijkheden tot informatievoorziening, de meer discussiegerichte instrumenten, e-stemmen en het gebruik via de PC. Jongeren scoren dus significant hoger op de intentie met betrekking tot het gebruik van deze instrumenten dan ouderen.

Op basis van de indeling van de instrumenten naar de specifieke kenmerken is samenhang tussen leeftijd en de attitude ten aanzien van het gebruik van de meer discussiegerichte instrumenten ($r=.24$, $p<.05$), e-stemmen ($r=.23$, $p<.05$) en de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten via de PC ($r=.28$, $p<.001$). Ook hier is het opvallend dat een significant verband tussen leeftijd en mobiele telefoon en televisie uitblijft. Ook voor de attitude ten aanzien van het gebruik van de individuele instrumenten, zoals SMS en MMS kunnen geen significante verbanden met leeftijd worden aangetoond. Het is dus niet zo dat jongeren hoger scoren op de mobiele telefoon of ouderen op televisie.

Leeftijd hangt verder wel significant positief samen met verwachte benodigde prestatie ($r=.21$, $p<.05$), verwachte benodigde inspanning ($r=.45$, $p<.001$), faciliterende condities ($r=.31$, $p<.001$). Leeftijd hangt ook samen met de gewenste mate van participatie ($r=.23$, $p<.001$), vertrouwen in de gemeente ($r=-.20$, $p<.05$) en met het stemgedrag tijdens de laatste gemeenteraadsverkiezingen ($r=-.34$, $p<.001$). Dit negatieve verband bij vertrouwen en stemmen houdt in dat ouderen significant hoger scoren op het vertrouwen en stemmen dan jongeren. Als laatste hangt leeftijd ook significant samen met ervaring ($r=.19$, $p<.05$) en beschikking nieuwe media ($r=.33$, $p<.001$). Jongeren scoren hoger op ervaring en beschikking over nieuwe media dan ouderen. Opvallend is dat er geen significant verschil tussen jongeren en ouderen kan worden aangetoond op de variabelen algemene interesse in beleid ($r=-.10$, $p>.05$) en de mate van lokale betrokkenheid ($r=-.15$, $p>.05$). De veronderstelling dat jongeren minder geïnteresseerd zijn dan ouderen kan dus in ieder geval niet volledig worden onderbouwd.

Gezinssituatie

Er is ook een significant positieve relatie tussen de gebruikersintentie van e-democratie (in zijn totaal bekeken) en gezinssituatie ($r=.22$, $p<.05$). Mensen met inwonende kinderen scoren significant hoger op het gebruik van e-democratie dan mensen zonder inwonende kinderen. Bij de indeling naar niveau van participatie blijkt dat er geen verband kan worden aangetoond tussen deze gezinssituatie en de gebruikersintentie van de instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid en de meer discussiegerichte. Bij een indeling naar benodigde apparatuur kan ook geen significant verband worden aangetoond tussen de gezinssituatie en het gebruik van e-democratie via de mobiele telefoon.

Als we naar de overige variabelen kijken zien we dat de gezinssituatie in geen van de gevallen significant samenhangt met de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie. Daarnaast hangt de gezinssituatie wel sterk samenhang met de verwachte benodigde inspanning ($r=.34$, $p<.001$). Ook hangt de gezinssituatie significant samen met de faciliterende condities ($r=.21$, $p<.05$), de gewenste mate van participatie ($r=.19$, $p<.05$) en het stemgedrag tijdens de laatste gemeenteraadsverkiezingen ($r=-.21$, $p<.05$). Als laatste hangt de gezinssituatie significant samen met beschikking over nieuwe media ($r=.33$, $p<.001$). De veronderstelling dat gezinnen met inwonende kinderen hoger scoren op het bezit van nieuwe media kan op basis van deze informatie dus worden aangetoond.

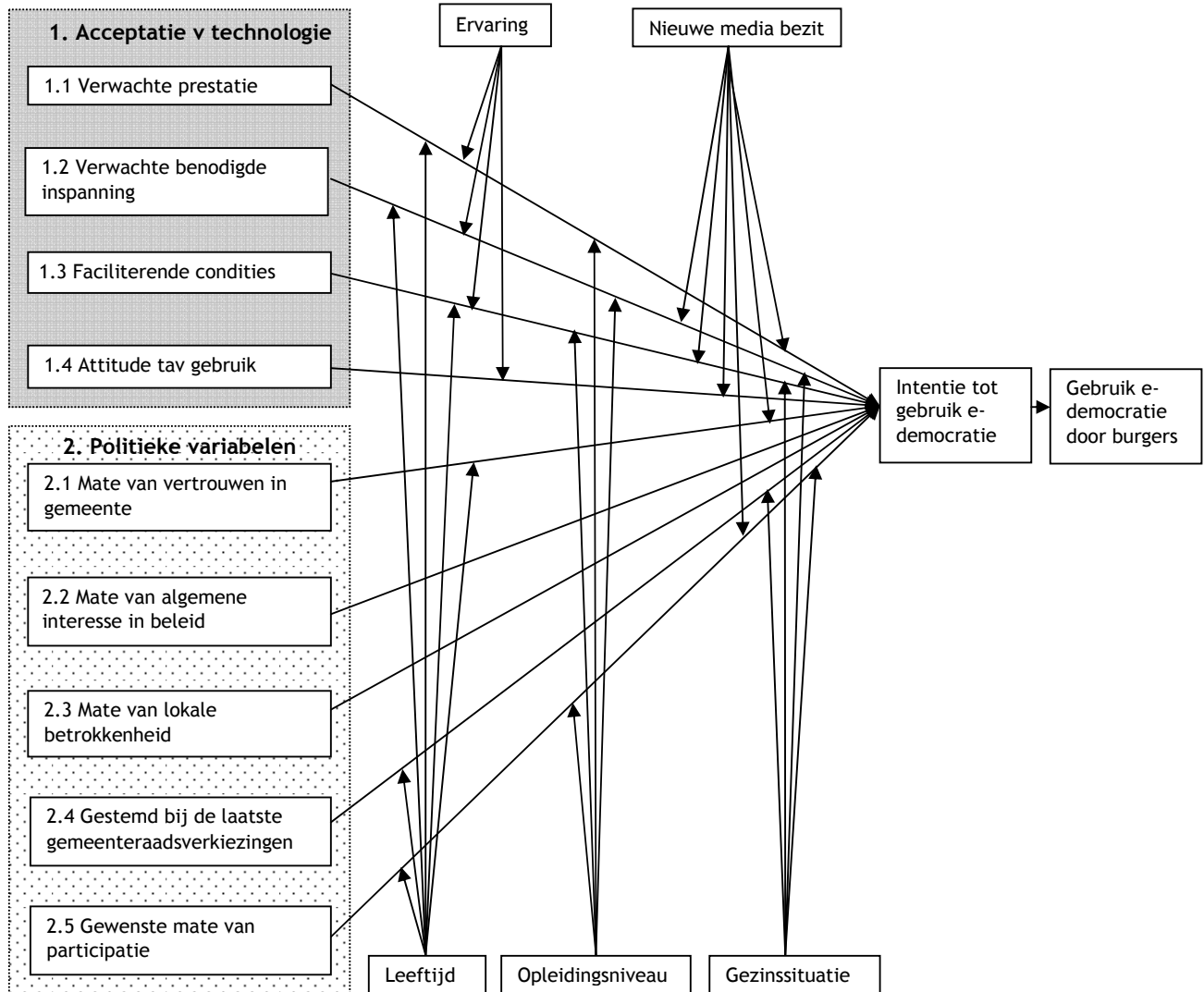
Opleiding

Opleidingsniveau hangt wat de gebruikersintentie betreft slechts significant samen met de gebruikersintentie van e-democratie via de PC ($r=.24$, $p<.05$) en de meer discussiegerichte instrumenten ($r=.19$, $p<.05$).

De verbanden tussen opleidingsniveau en attitude ten aanzien van het gebruik zijn slechts significant voor het gebruik via de PC ($r=.24$, $p<.05$) en televisie ($r=.21$, $p<.05$).

Daarnaast hangt opleidingsniveau samen met de verwachte prestatie ($r=.19$, $p<.05$), verwachte benodigde inspanning ($r=.49$, $p.001$), faciliterende condities ($r=.35$, $p<.001$), gewenste participatie ($r=.19$, $p<.05$), ervaring ($r=.24$, $p<.001$) en beschikking nieuwe media ($r=.46$, $p<.001$). De positieve verbanden geven aan dat hoogopgeleiden hoger scoren op de genoemde items dan lageropgeleiden. Vooral interessant om te zien is dat hoger opgeleiden significant hoger scoren op het belang van meebeslissen dan lageropgeleiden ($r=.23$, $p<.001$).

Figuur 6.2 geeft een samenvatting van de variabelen en items die op basis van de factor-, betrouwbaarheids- en correlatieanalyse in dit onderzoek gevonden zijn. Op deze manier wordt geprobeerd de factoren die het gebruik van e-democratie door burgers te voorspellen. Op basis van de gevonden relaties in het de correlatieanalyse zijn de oorspronkelijke hypothesen aangepast. De relaties uit het model voor gebruik van e-democratie worden hiertoe overgenomen.



Figuur 6.2: model voor het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers in de gemeente

Omdat er nog maar weinig gebruik wordt gemaakt van e-democratie in de gemeente Dantumadeel (dit geldt voor heel Nederland) is er dus gekeken naar het gebruik van in principe nieuwe mogelijkheden. Via de gebruikersintentie proberen we het gebruik te voorspellen. Of men wel eens een e-mail naar de gemeente heeft gestuurd of de gemeentelijke website heeft bekeken wordt in het model ondervangen door de variabele ervaring.

Voor het beantwoorden van de hypothesen wordt een regressieanalyse uitgevoerd om te kijken in welke mate de variabelen uit het onderzoeksmodel het gebruik van e-democratie door burgers kunnen voorspellen. Dit gebeurt met behulp van R^2 . De resultaten hiervan zijn te vinden in de volgende paragraaf (§ 6.5).

6.5 Regressieanalyse

Er wordt een regressieanalyse uitgevoerd om te kijken in welke mate de variabelen uit het onderzoeksmodel samen het gebruik kunnen voorspellen: R^2 . In tabel 6.13 staan onder β de regressiecoëfficiënten per variabele. Daarnaast bevat de tabel de bijbehorende t en p-waarden. De p-waarden die significant zijn op een niveau van $p < .05^*$ of $p < .001^{**}$ zijn hierbij dikgedrukt aangegeven.

Op basis van de betrouwbaarheidsanalyse eerder dit onderzoek, bleek dat de schalen: mate van lokale betrokkenheid ($\alpha = .60$, $N = 142$) en nieuwe media bezit zijn gezien de alpha's ($\alpha = .58$, $N = 144$) twijfelachtig waren. Door de items individueel te betrekken wordt de R^2 verhoogd.

Tabel 6.12: regressie- en t-waarden van de verklaarde waarde - gebruikersintentie e-democratie

Voorspellers	R^2	β	t	p
Gebruik e-democratie door burgers	.66			
Verwachte prestatie		.13	1.06	.29
Ervaring		.16	1.70	.10
Verwachte benodigde inspanning		.17	1.19	.24
Leeftijd		.23	1.96	.06
Gezinssituatie		.01	.05	.96
Opleiding		-.24	-2.24*	.03
Faciliterende condities		-.01	-.07	.94
Attitude tav gebruik		.41	4.16**	.00
Mate van vertrouwen		-.13	-1.48	.15
Mate van interesse		.07	.65	.52
Mate van betrokkenheid bij beleid		.13	1.16	.25
Mate van betrokkenheid bij leefomgeving		-.18	-1.59	.12
Stemgedrag laatste verkiezingen		.13	1.31	.20
Gewenste mate van participatie		.31	3.31**	.00
Bezit mobiele telefoon		-.04	-.46	.65
Toegang internet		-.06	-.58	.56

Uit tabel 6.12 blijkt dat wanneer we de variabelen uit het model gelijktijdig toetsen de attitude ten aanzien van het gebruik ($\beta = .41$, $p < .001$) en de gewenste mate van participatie ($\beta = .31$, $p < .001$) de sterkste invloed hebben op de gebruikersintentie van e-democratie. Daarnaast is er een verband tussen opleiding en intentie ($\beta = -.24$, $p < .05$). De $R^2 = .66$ geeft aan dat met de genoemde variabelen van het uiteindelijke onderzoeksmodel in totaal 66% van de gebruikersintentie van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel kan worden verklaard.

Het is opvallend dat de relaties met geen van de overige variabelen uit de UTAUT (verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en faciliterende condities) significant is na de regressieanalyse. Dit wil overigens niet zeggen dat er geen verband is.

6.6 Beantwoording van de hypothesen

De hypothesen met betrekking tot het gebruik van e-democratie instrumenten in de gemeente Dantumadeel staan in tabel 6.13 (gebruikersintentie e-democratie). Een significante relatie bij de correlatieanalyse wordt hier niet voldoende bevonden om de hypothesen te accepteren. Hypothesen worden geaccepteerd als de variabelen in de regressieanalyse een significante relatie hadden met het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers.

Tabel 6.13: hypothesen gebruikersintentie e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel

#	Hypothese	Accepteren of verwerpen
H1.1	Relatie tussen de <i>verwachte prestatie</i> en de gebruikersintentie. <i>Ervaring</i> <i>Bezit</i> <i>Leeftijd</i> <i>Opleiding</i>	Verwerpen
H1.2	Relatie tussen <i>verwachte benodigde inspanning</i> en de gebruikersintentie. <i>Ervaring</i> <i>Bezit</i> <i>Leeftijd</i> <i>Opleiding</i> <i>Gezinssituatie</i>	Verwerpen
H1.3	Relatie tussen <i>faciliterende condities</i> en de gebruikersintentie. <i>Ervaring</i> <i>Bezit</i> <i>Leeftijd</i> <i>Opleiding</i> <i>Gezinssituatie</i>	Verwerpen
H1.4	Relatie tussen <i>attitude ten aanzien van gebruik</i> en de gebruikersintentie. <i>Ervaring</i> <i>Bezit</i>	Accepteren Verwerpen Verwerpen
H2.1	Relatie tussen <i>mate van vertrouwen</i> en de gebruikersintentie. <i>Leeftijd</i> <i>Nieuwe media bezit</i>	Verwerpen
H2.2	Relatie tussen <i>mate van algemene interesse in het gemeentelijk beleid</i> en de gebruikersintentie.	Verwerpen
H2.3	Relatie tussen <i>mate van lokale betrokkenheid</i> en de gebruikersintentie.	Verwerpen
H2.4	Relatie tussen <i>stemgedrag laatste gemeenteraadsverkiezingen</i> en de gebruikersintentie. <i>Leeftijd</i>	Verwerpen
H2.5	Relatie tussen <i>gewenste mate van participatie</i> en de gebruikersintentie. <i>Leeftijd</i> <i>Opleiding</i> <i>Gezinssituatie</i>	Accepteren Verwerpen Accepteren Verwerpen

Uiteindelijk kunnen dan hypothese H1.4 en H2.5 op basis van de regressieanalyse geaccepteerd worden. Hypothese H1.4 stelde dat er een positief verband is tussen attitude ten aanzien van het gebruik en de gebruikersintentie. Op basis van de uitslag van de regressieanalyse mag gezegd worden dat de attitude ten aanzien van het gebruik van invloed is op het gebruik van e-democratie.

De hypothese 2.5 stelde dat er een relatie is tussen de gewenste mate van participatie en de gebruikersintentie en daarmee het daadwerkelijke gebruik. Deze kan op basis van de regressieanalyse ook worden geaccepteerd. Omdat op basis van de regressieanalyse het persoonskenmerk opleiding significant van invloed is, kan worden gesteld dat dit effect groter is voor hoger opgeleiden dan voor lager opgeleiden.

Op basis van de hypothesen kan het volgende gezegd worden over de onderzoeksvraag: van de factoren die ten grondslag liggen aan het gebruik van e-democratie zijn de attitude ten aanzien van het gebruik, de

gewenste mate van participatie en opleiding significant op basis van de regressieanalyse. Hieruit blijkt dat in ieder geval deze variabelen gebruikt mogen worden bij het doen van uitspraken over de gebruikersintentie en daadwerkelijke gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel.

7 Conclusies

7.1 Inleiding

In dit hoofdstuk wordt geprobeerd antwoord te geven op de vraagstelling van dit onderzoek: *welke factoren liggen ten grondslag aan het gebruik van e-democratie door individuele burgers in de gemeente Dantumadeel?* In de volgende paragrafen worden de hulpmiddelen voor het beantwoorden van deze vraag, de onderzoeksvragen behandeld. De eerste twee onderzoeksvragen komen aan bod in paragraaf 7.2 (§7.2: conclusies burgerenquête en interviews), de laatste onderzoeksvraag, die ingaat op de aanbevelingen met betrekking tot de inrichting van een succesvolle e-democratie in de gemeente Dantumadeel wordt in §7.3 behandeld. Met de discussie en de aanbevelingen voor vervolgonderzoek in paragraaf §7.4 komt een einde aan dit rapport.

7.2 Conclusie burgerenquête en interviews

In deze paragraaf wordt geprobeerd de eerste twee onderzoeksvragen te beantwoorden.

De eerste onderzoeksvraag bestaat uit twee deelvragen. Er wordt hierbij gekeken naar het perspectief van het bestuur van de gemeente. De eerste deelvraag luidt:

- 1a. Welke attitude heeft het bestuur van de gemeente Dantumadeel ten aanzien van politieke participatie van burgers (in het dorp Zwaagwesteinde)?*

Via interviews is gevraagd naar een inschatting van het bestuur van de gemeente Dantumadeel naar de bestuursstijl van de gemeente, vertrouwen van burgers in de gemeente, interesse en betrokkenheid van burgers, behoefte aan invloed van burgers en gewenste participatie van burgers in projecten als Heel het dorp en E-voice en daarnaast de houding van het bestuur ten aanzien van e-democratie.

Het algemene beeld van de relatie tussen burgers en bestuur in Dantumadeel is positief. Dit geldt vooral voor de richting naar meer openheid die in de laatste 3-4 jaar door de gemeente is ingeslagen. Over het vertrouwen van de bevolking in de gemeente zijn de geïnterviewde raadsleden en ambtenaren wat terughoudender. Vooral raadsleden zeggen nogal eens dat de burger door de gemeente onvoldoende serieus is genomen.

De politieke betrokkenheid van de burgers wordt laag ingeschat. De betekenis van het woord 'politiek' kan hier echter tot misverstanden leiden. Alleen een kleine groep burgers voelt zich betrokken bij de 'gemeentepolitiek'; veel meer burgers voelen zich echter betrokken bij de eigen leefomgeving (het dorp).

Op de vraag of de mensen behoefte hebben op meer invloed op het gemeentelijke beleid wordt door raadsleden verschillend gereageerd. Volgens sommige raadsleden heeft alleens een kleine groep burgers behoefte aan meer invloed op het beleid. Andere bestuursleden denken dat burgers die behoefte wel hebben en wel willen meedenken en meepraten.

De burger heeft vooral behoefte aan informatie. Daarnaast kunnen burgers meedenken en adviezen geven. Voor concrete zaken in de eigen leefomgeving kunnen burgers misschien meer invloed krijgen. Uit de burgerenquête blijkt dat burgers over het algemeen participatie wel belangrijk vinden. Als het over het

aanpakken van problemen in het dorp gaat vindt men naast informatie de mogelijkheid om de mening te kunnen uiten belangrijk.

Verder zijn raadsleden en ambtenaren eensluidend over de voorwaarden om van het project een succes te maken: duidelijke informatie waar het over gaat en wat de randvoorwaarden zijn, het moet de burgers gemakkelijk worden gemaakt, de burgers aan het woord laten, naar ze luisteren en serieus nemen, zichtbaar maken dat er iets met de invloed van burgers wordt gedaan, hierover feedback geven. Alle geïnterviewden geven aan dat de invloed van de burgers hoog mag zijn, zij het binnen bepaalde kaders. Ook geven sommige raadsleden nadrukkelijk aan dat zij de uiteindelijke afwegingen maken.

De tweede deelvraag gaat meer specifiek in op het gebruik van technologie:

1b. Welke attitude heeft het bestuur van de gemeente Dantumadeel ten aanzien van e-democratie in relatie met haar burgers?

Het gebruik van nieuwe media door burgers in het politieke proces is ten tijde van de interviews in de gemeente Dantumadeel (maar ook in heel Nederland) nog beperkt. Op de verschillende mogelijkheden van het gebruik van nieuwe media in het politieke proces wordt door de raadsleden, ambtenaren en collegeleden erg wisselend gereageerd. Zo ziet de een beperkte rol (nieuwe media is 'extra'), terwijl anderen er toekomst in zien ('oude media worden vervangen'). Hoewel niet iedereen overvloedig van enthousiasme, is over het geheel genomen niemand uitgesproken negatief over het gebruik van nieuwe media. Over bepaalde individuele mogelijkheden zijn sommige geïnterviewden wel negatiever gestemd dan anderen en wordt er soms ook wel stellig gereageerd. Dit geldt vooral voor de mogelijkheden waarbij de burger meer vrijheid heeft om te reageren (ook SMS). Hierbij is de kans groot dat de burger teveel macht denkt te hebben en is er het gevaar op vreemde reacties. Maar ook hier ziet men onder bepaalde voorwaarden ook wel weer kansen (bijvoorbeeld voor bepaalde groepen, zoals jongeren). Weer anderen zien vooral wat in de toegankelijke media. Zo lijken volgens sommigen televisie en teletekst meer geschikt voor ouderen. Anderen menen dat ouderen alleen via andere (traditionele) wegen betrokken kunnen worden.

Informatie is de basis voor burgerparticipatie. Over het gebruik van de instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid is het bestuur over het algemeen niet echt enthousiast. Men ziet doorgaans weinig uitdaging. De digitale vragenlijst lijkt de meeste ondervraagden dan nog wel wat, hoewel ervoor gewaakt moet worden dat er niet teveel vragenlijsten ingezet worden. Voor consultatie ziet men weinig in het gebruik van de mobiele telefoon. Dit geldt ook voor het geven van advies. Het gebruik van de mobiele telefoon lijkt teveel beperkingen met zich mee te brengen, het gevaarlijk zijn en het heeft weinig status. Het zou misschien geschikt kunnen zijn voor jongeren. Voor de mogelijkheden tot meer interactie komt bij het bestuur vaak de beperking naar voren dat het veel tijd kost. Vooral een online discussieforum wordt door burgers positief beoordeeld. Geluiden van het bestuur geven ook aan dat men wel kansen ziet: het is geschikt voor open discussie, het kan ideeën opleveren. Een combinatie met een rondtetafel lijkt hier geschikt. Op e-stemmen wordt hoog gescoord. Het bestuur geeft wel aan dat het bereik nog beperkt zal zijn en ziet nog wel technische beperkingen, maar is overwegend positief over deze mogelijkheid. Door een enkeling wordt erop gewezen dat het stemmen een belangrijke sociale functie heeft. Er wordt ingeschat dat dit vooral van toepassing is op oudere mensen.

De tweede onderzoeksvraag wordt bekeken vanuit het perspectief van de burgers:

2. *Welke factoren uit de literatuur over politieke participatie en acceptatie van technologie voorspellen de gebruikersintentie en daarmee het daadwerkelijke gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel?*

Om deze vraag te beantwoorden is gebruik gemaakt van een burgerenquête. Om te onderzoeken welke factoren van invloed zijn is een theoretisch model opgesteld. Dit is gebeurd op basis van literatuur over acceptatie van technologie en meer specifiek over politieke variabelen. De basis voor het onderzoeksmodel is wel de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology van Venkatesh et al. (2003). Deze theorie is aangepast en ingevuld voor het gebruik van e-democratie door burgers. Vanwege het belang van de politieke context zijn politieke variabelen toegevoegd.

Hoewel de respons op vragenlijsten tegenwoordig standaard laag is, was de respons op de burgerenquête lager dan verwacht en met 15% wel laag te noemen. Er zijn veel redenen voor mensen om niet mee te doen. Naast dat men tegenwoordig aan zoveel onderzoeken en vragenlijsten wordt blootgesteld zou de reden voor de hoge non-respons mogelijk gezocht kunnen worden in de periode dat de vragenlijst is uitgezet. Deze kruiste de zomervakantie gedeeltelijk. Daarnaast betreft het een redelijk specifiek onderwerp en zou de gemeente een slecht imago hebben bij de Zwaagwesteinders, maar of dat echt zo is dat blijft nog even de vraag. Daarnaast zou het zo kunnen zijn dat bijvoorbeeld iemand die niet geïnteresseerd is in de gemeente of nieuwe media om die reden niet deelneemt aan een dergelijke enquête.

Bij de interpretatie van de resultaten van de burgerenquête moet rekening worden gehouden met het hoge percentage respondenten dat bij de laatste gemeenteraadsverkiezingen heeft gestemd. Dit zou een bias op kunnen leveren. Burgers die gestemd hebben zijn waarschijnlijk al meer geïnteresseerd dan de doorsnee inwoner van Zwaagwesteinde of van de gemeente Dantumadeel, maar wat de invloed daarvan zal zijn op het gebruik is onduidelijk. Op basis van de enquête is een sterk verband gevonden tussen het stemgedrag en de algemene interesse in het gemeentelijk beleid ($r=.25$, $p<.001$). Opvallend is wel dat er bijvoorbeeld geen verband kan worden aangetoond tussen het wel/niet gestemd hebben en bijvoorbeeld de betrokkenheid bij het beleid ($r=.16$, $p<.05$). Als we naar de bestaande mogelijkheden voor politiek/beleidsinformatie en communicatie met de gemeente kijken kunnen er nauwelijks verbanden worden aangetoond tussen het gebruik en het wel/niet gestemd hebben, terwijl dit voor het gebruik van deze instrumenten en de variabele algemene interesse wel geldt. Hoewel interesse en stemgedrag wel samenhangen hoeft dit dus niet perse zijn doorslag te hebben op het gebruik van instrumenten. Dit zagen we ook bij de verschillen in de intentie tot het gebruik van e-democratie.

Voor het in kaart brengen van de factoren die van invloed zijn op de acceptatie van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel is dus gekeken naar de acceptatie van technologie en politieke variabelen. Het gebruikte en aangepaste UTAUT model gaat er dus vanuit dat het gebruik van technologie voorspelt kan worden aan de hand van de gebruikersintentie.

Om de intentie tot het gebruik van e-democratie te voorspellen is gekeken naar de volgende variabelen met betrekking tot acceptatie van technologie: verwachte prestatie, verwachte benodigde inspanning en

faciliterende condities. Daarnaast is gekeken naar de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten. Op basis van de correlatieanalyse vertoonden al deze variabelen een significant sterk positief verband met de intentie tot het gebruik van e-democratie: een hogere score op de variabele zou hierbij significant samengaan met een hogere score op de gebruikersintentie.

De politieke variabelen met betrekking tot de intentie tot het gebruik van e-democratie die in dit kader onderzocht zijn, zijn: de mate van vertrouwen in de gemeente, mate van algemene interesse in het gemeentelijk beleid, de mate van lokale betrokkenheid, het stemgedrag tijdens de laatste gemeenteraadsverkiezingen en de gewenste mate van participatie. Op basis van de correlatieanalyse vertoonde de gewenste mate van participatie een significant sterk positief verband: een hogere mate van gewenste participatie zou significant samengaan met een hogere score op de gebruikersintentie. Daarnaast is er een significant verband gevonden tussen de mate van algemene interesse in het beleid en de gebruikersintentie: een hogere score op interesse zou samengaan met een hogere score op de gebruikersintentie.

Bij het bestuderen van de gebruikersintentie is tevens gekeken naar verschillende indelingen op basis van specifieke kenmerken van de instrumenten. Zo is er op basis van participatie gekeken naar verschillen tussen: informatievoorziening, met beperkte reactiemogelijkheid, meer discussiegerichte instrumenten en e-stemmen. Op basis van benodigde apparatuur is gekeken naar een indeling: Personal Computer, mobiele telefoon en televisie.

Er is tevens gekeken naar de rol van ervaring (met e-democratie) en nieuwe media bezit en de persoonskenmerken: leeftijd, opleiding en gezinssituatie (in dit geval: wel of geen inwonende kinderen). Op basis van de correlatieanalyse werden voor al deze variabelen verschillende significante verbanden gevonden. Er werd bijvoorbeeld ook verwacht dat jongeren hoger zouden scoren op de intentie tot het gebruik van bijvoorbeeld de instrumenten via de mobiele telefoon en ouderen op de intentie tot het gebruik van de instrumenten via de televisie. Opvallend is dat deze aannames op basis van dit onderzoek niet statistisch onderbouwd kunnen worden. Wel scoren jongeren significant hoger op het gebruik via de Personal Computer dan ouderen.

De correlatieanalyse heeft geleid tot een nieuw model voor het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers in de gemeente Dantumadeel (zie figuur 6.2 §6.4).

Omdat we in dit onderzoek kijken naar de factoren die van invloed zijn op het uiteindelijke gebruik van e-democratie, kan alleen op basis van de regressieanalyse bepaald worden of de factoren daadwerkelijk van invloed zijn. Uit de regressieanalyse bleek dat, wanneer de variabelen uit het onderzoeksmodel tegelijkertijd werden getoetst, de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie en de gewenste mate van participatie de sterkste voorspellers van het gebruik van e-democratie door burgers waren. Om te onderzoeken welke variabelen een rol spelen bij de relaties tussen de variabelen en de gebruikersintentie van e-democratie is wederom gekeken naar de invloed van: ervaring, nieuwe media bezit, leeftijd, opleiding en gezinssituatie. Uiteindelijk blijkt uit de regressieanalyse dat hiervan alleen de variabele opleiding significant van invloed was. Zo kan er bijvoorbeeld gesteld worden de effecten (attitude - gebruik e-democratie; gewenste mate van participatie - gebruik e-democratie) groter is voor hoger opgeleiden dan voor lager opgeleiden.

Beantwoorden van de onderzoeksvraag

Met deze conclusies komen we terug op de vraagstelling van dit onderzoek, welke factoren ten grondslag liggen aan het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel. Statistisch gezien kan alleen over de variabelen die significant van invloed waren bij de regressieanalyse uitspraak worden gedaan. Omdat er een relatie verondersteld wordt tussen de gebruikersintentie van e-democratie en het daadwerkelijke gebruik, kan gesteld worden dat in ieder geval de variabelen: attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie en de gewenste mate van participatie ten grondslag liggen aan het gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel. Hierbij speelt de persoonskenmerk opleiding tevens een grote rol. Dit wil niet zeggen dat de andere onderzochte variabelen niet van invloed zijn, maar deze relaties kunnen op basis van dit onderzoek niet statistisch onderbouwd worden. Naast de genoemde variabelen wordt verwacht dat er ook andere (niet onderzochte) variabelen van invloed zijn, zoals bijvoorbeeld tijd en cultuur.

Op basis van het totale onderzoek is geprobeerd aanbevelingen voor de gemeente te formuleren (de laatste onderzoeksvraag) voor de inrichting van succesvolle e-democratie. Deze komen in de volgende paragraaf aan bod (§ 7.3). In daarop volgende, laatste paragraaf wordt het onderzoek ter discussie gesteld en worden aanbevelingen voor vervolgonderzoek gedaan (§ 7.4). Daarmee komt een einde aan het rapport.

7.3 Aanbevelingen voor de gemeente

Het Ministerie van VROM noemt drie centrale uitgangspunten voor succesvolle burgerparticipatie (2005). In de eerste plaats is het van belang dat burgers weten in welke fase van beleidstraject ze worden uitgenodigd om mee te doen. Ten tweede is het essentieel voor een succesvolle burgerparticipatie dat burgers weten, voordat ze mee gaan praten en mee gaan denken, binnen welke kaders hun voorstellen passen en waarom dat zo is. Als laatste hebben burgers het recht om te weten wat er met hun inbreng gebeurt en waarom hun voorstellen wel of niet worden overgenomen respectievelijk in politieke besluitvorming wel of niet worden gehonoreerd. Dit beeld komt grotendeels ook uit de enquêtes in dit onderzoek naar voren.

7.3.1 Op basis van de interviews

Vanwege de vele verschillende reacties van de geïnterviewden is het moeilijk om specifieke aanbevelingen te doen over de inrichting van nieuwe media in het politieke proces met burgers. Bij de interpretatie van de resultaten van de interviews dient sterk rekening te worden gehouden met het feit dat het de meningen van raadsleden, ambtenaren en collegeleden betreft en niet die van de burgers zelf. Hoe dan ook lijkt e-democratie een hele uitdaging. Naast interesse in politiek moeten burgers ook interesse hebben in het gebruik van nieuwe media. Uit literatuur blijkt trouwens dat in werkelijkheid de participatie tegenvalt, vooral als je dit vergelijkt met de totale bevolking. Wel wordt met ICTs vaker deelgenomen dan via de traditionele manieren. Op basis van de interviews is het in ieder geval belangrijk te beseffen dat momenteel nog lang niet iedereen de weg naar de gemeente weet. Ook heeft niet iedereen toegang tot nieuwe media. Er zou sprake zijn van een terughoudende cultuur. Hoewel uiteindelijk niet iedereen betrokken wil en hoeft te worden, zal er een goede basis moeten worden gecreëerd.

Nieuwe media lijken in principe wel geschikt om mensen te bereiken, maar het is de vraag of je niet dezelfde mensen (die sowieso wel geïnteresseerd zijn) bereikt. Er kan sprake zijn van een

participatieparadox: meer mogelijkheden wil niet persé zeggen dat je meer mensen bereikt. Er wordt verschillende keren op gewezen dat de nieuwe media niet beperkt moet blijven tot een bepaalde groep.

Een van de voorwaarde voor e-democratie is wel informatie. De burger moet in ieder geval over informatie kunnen beschikken. En dat wil de burger ook, zo blijkt uit de burgerenquête: men wil veel en duidelijk informatie. In de lijn van ICT toepassingen zou deze informatie bijvoorbeeld duidelijk op de website van de gemeente moeten staan. Hier lijkt niets op tegen. Voor de mogelijkheden waarbij reactie en interactie mogelijk is geldt vaak dat ze alleen onder bepaalde voorwaarden voordeel op kunnen leveren. Deze instrumenten kunnen dus niet zo maar worden ingezet. Logischerwijs zullen er van te voren afwegingen moeten worden gemaakt. Zo moet ten minste duidelijk zijn welk niveau van participatie wordt beoogd en wat er met de resultaten gebeurt. De resultaten moet concreet en zichtbaar zijn. Er moet sprake zijn van een duidelijke aanpak, de gemeente moet afspraken nakomen, er moet goed gecommuniceerd worden, participatie moet serieus genomen worden en het moet duidelijk zijn over welke tijdsperiode het gaat.

De resultaten van de interviews lijken erop te wijzen dat de kans op succes van nieuwe media vergroot kan worden door het inzetten van gecombineerde toepassingen. Uit bestaand onderzoek komt ook naar voren dat succesvolle e-democratie processen steeds gepaard gaan met een multimediale aanpak. Klassieke kanalen, zoals krant en radio spelen een belangrijke rol bij het stimuleren van participatie. Mensen met toegang tot ICTs kunnen onafhankelijk van plaats en tijd gebruik kunnen maken van E-democratie middelen. Men kan anoniem, vanuit huis meedoen in het beleidsproces van de gemeente. Hoewel e-democratie initiatieven vaak doorgevoerd worden met het oog op de technologische mogelijkheden lijkt het belangrijker dat e-democratie deel uitmaakt van een ruimere benadering. De gemeente Dantumadeel lijkt met de multimediale dialoog benadering een goede weg te zijn ingeslagen.

Met behulp van multimedia zouden mogelijk wel meer mensen bereikt kunnen worden. Vooral de rol van persoonlijke ontmoeting wordt hoog ingeschat. Deze lijkt vooral voor Zwaagwesteinde erg van belang te zijn. Het op kleine schaal uittesten van nieuwe mogelijkheden lijkt geen probleem, hoewel het niet zou passen binnen de bestaande cultuur. Op deze manier kan wel een beter inzicht worden verkregen in de te bewandelen weg naar “inburgering” van e-democratie.

Hoewel er ten tijde van de interviews gestart is met het mobieltjes project om jongeren te bereiken, lijkt het op dit moment (als het ware de start van e-democratie) van groot belang om in ieder geval de bestaande e-mogelijkheden (vooral dus de gemeentelijke website) goed voor elkaar te hebben. Helemaal, gezien het feit dat de gemeente Dantumadeel lead partner is in het Europese E-voice project.

7.3.2 Op basis van de enquête

Het is duidelijk dat het bezit van nieuwe media niet hetzelfde is als het gebruik ervan. We zagen in dit onderzoek redelijke hoge percentages nieuwe media bezit. Zo heeft een meerderheid wel toegang tot Internet en mobiele telefoon, maar dit neemt niet weg dat er nog een redelijke groep is die dus geen beschikking over nieuwe media heeft. Op basis van de correlatie analyse zagen we een vrij sterke relatie tussen het bezit en de gebruikersintentie. Op basis van de regressieanalyse was dit verband helaas niet significant.

De scores op de ervaring met het sturen van een e-mail naar de gemeente en een bezoek aan de gemeentelijke website waren betrekkelijk laag. Zo heeft een ruime meerderheid nog nooit een e-mail gestuurd en heeft meer dan de helft van de respondenten nog nooit een bezoek gebracht aan de gemeentelijke website. We verwachten dat ervaring van invloed is op het gebruik van e-democratie. Op basis van de correlatieanalyse kon dit verband ook worden aangetoond. Dit geldt echter niet voor de regressieanalyse.

Op basis van de regressieanalyse mogen we in ieder geval de variabelen *attitude ten aanzien van gebruik* en *gewenste mate van participatie* gebruiken om uitspraken te doen over het daadwerkelijke gebruik van e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel. Van de persoonskenmerken is alleen *opleiding* significant van invloed.

Er moet rekening mee worden gehouden dat de daadwerkelijke participatie aan de meer discussiegerichte e-democratie instrumenten, zoals fora en chats zou in de praktijk vaak tegenvallen. E-democratie onderzoekers geven aan dat de opkomst voor dit soort initiatieven vaak beperkt blijft (Riley, 2003; Clift, 2004; Schippers & van Doorn, 2003; Kies et al., 2003). Met deze elektronische mogelijkheden doet men overigens wel meer mee dan via de traditionele instrumenten. De aan de andere kant mogelijkheden met meer gesloten vragen of multiple-choice vragen, zoals polls en online vragenlijsten zouden meer mensen kunnen trekken. Opvallend is dat juist deze instrumenten in dit onderzoek lager scoren dan de meer discussiegerichte.

Attitude ten aanzien van gebruik

Het is van belang dat men een positieve attitude heeft ten aanzien van het gebruik van e-democratie, aangezien de attitude op basis van de regressieanalyse van invloed is op het gebruik van e-democratie. Hoewel er op de attitude ten aanzien van gebruik door de respondenten wisselend wordt gescoord is er een grote groep die een positieve attitude heeft ten aanzien van het gebruik van e-democratie. Kijken we naar een indeling op basis van benodigde apparatuur, zien we dat er vooral hoog wordt gescoord op de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten via de PC (informatie, internetstelling, digitale inspraak, discussie forum en weblog). Als we kijken naar een indeling van de instrumenten naar niveau van participatie dan scoren naast e-stemmen, informatievoorziening en de meer discussiegerichte instrumenten ook hoog.

Opvallend is dat op basis van dit onderzoek er geen relatie is tussen leeftijd en het gebruik van de instrumenten met beperkte reactiemogelijkheid en het gebruik via mobiele telefoon en televisie. Er werd wel verwacht dat jongeren bijvoorbeeld hoger zouden scoren op de attitude ten aanzien van het gebruik via mobiele telefoon (bijvoorbeeld SMS) dan ouderen en dat ouderen op hun beurt weer hoger scoren op het gebruik via televisie (bijvoorbeeld teletekst). Hoewel het aannemelijk lijkt, kan dit uiteindelijk op basis van dit onderzoek niet worden aangetoond.

Instrumenten via de PC

Over de attitude ten aanzien van het gebruik van e-democratie instrumenten via de PC kan op basis van de regressieanalyse het volgende gezegd worden: een hogere score op attitude gaat significant samen met een hogere score op gebruik. Dit effect is voor hoger opgeleiden sterker dan voor lager opgeleiden.

E-stemmen

In dit onderzoek wordt er dus vooral hoog gescoord op de attitude ten aanzien van e-stemmen. Het positieve verband tussen de attitude ten aanzien van e-stemmen en het gebruik van e-democratie is voor hoger opgeleiden sterker dan voor lager opgeleiden. Het gebruik van e-media lijkt iets minder persoonlijk, men ontmoet geen mensen en is daarmee afstandelijker. Vooral voor jongeren kan als groot voordeel voor het gebruik van internet gelden dat het snel en makkelijk is, men hoeft niet naar de stembus en e-stemmen lijkt in dit opzicht dan ook drempelverlagend te kunnen werken. Hiermee lijkt het ook een mooi instrument zijn voor de minder mobiele mensen, hoewel het de vraag blijft of je deze mensen niet juist op deze manier in de vingers snijdt. Misschien zijn dit juist wel de mensen die geen toegang tot Internet hebben en hebben juist deze mensen behoefte aan face-to-face contact. Hiermee zal rekening moeten worden gehouden. Hoewel er op basis van de resultaten in dit onderzoek niet gesteld mag worden dat het e-stemmen vooral positief wordt beoordeeld door niet stemmers, lijkt gezien de overwegend positieve attitude ten aanzien van het gebruik het e-stemmen in ieder geval voor een bepaalde groep inwoners een mooi extra instrument om in te zetten naast het traditionele stemlokaal om op deze manier meer stemmers of in ieder geval meer tevreden stemmers te trekken. Aan de introductie van e-stemmen zitten verder nog wel wat haken en ogen, zo moet het technisch mogelijk zijn en iedereen die er behoefte aan heeft moeten kunnen beschikken over internet.

Informatievoorziening

In dit onderzoek wordt tevens relatief hoog gescoord op elektronische informatievoorziening. Hier geldt geen verband met de variabele opleiding. Als we kijken naar de individuele mogelijkheden tot e-informatie blijkt dat vooral e-informatie via Internet hoog scoort. De meerderheid vindt dit een goed idee en slechts een klein percentage aantal inwoners vindt dit een slecht, dan wel heel slecht idee. Voor in ieder geval deze groep, moet de traditionele mogelijkheid om aan informatie te komen uiteraard blijven bestaan.

Meer discussiegerichte instrumenten

Het merendeel van de respondenten heeft naast behoefte aan informatie behoefte aan meer inspraak. Hoewel er in dit onderzoek ook hoog wordt gescoord op de meer discussiegerichte instrumenten, moet dan ook niet vergeten worden dat in de praktijk juist deze instrumenten weinig bereik hebben. Wel gaat een hogere score op de attitude ten aanzien van het gebruik samen met een hogere score op gebruik. Hierbij geldt een sterker verband voor hoger opgeleiden dan lager opgeleiden. Bij de introductie van meer discussiegerichte instrumenten, kan in praktijk de uiteindelijke opkomst dus erg tegenvallen. Er wordt verwacht dat dit sterk afhankelijk is van de introductie en inrichting van het proces. Hier moet de gemeente dan bij het eventueel in gebruik nemen uiteraard goed rekening mee houden.

De hoge scores op de attitude ten aanzien van het gebruik van het gebruik via de PC, e-stemmen, informatievoorziening en de meer discussiegerichte instrumenten geven aan dat er enerzijds veel belangstelling is. Daarnaast is er een kleine groep die negatief gestemd is over de e-instrumenten. Omdat uit dit onderzoek blijkt dat er wel degelijk behoefte aan is, kunnen door het invoeren van de nieuwe instrumenten en daarbij deze als extra te beschouwen en daarmee de traditionele instrumenten aan te houden, meer burgers betrokken worden.

Gewenste mate van participatie

Hoewel met voorzichtigheid kan gesteld worden dat men over het algemeen geïnteresseerd is in het gemeentelijk beleid. Het vertrouwen in de gemeente lijkt er niet echt te zijn en wijst op een redelijk neutraal dan wel ietwat negatief oordeel. Naast informatie vindt de meerderheid het ook vooral belangrijk om hun mening te geven en zelfs mee te beslissen. Advies geven en meewerken lijkt men ook wel belangrijk te vinden, maar de meningen hierover zijn minder uitgesproken.

De gewenste mate van participatie (op dorpsniveau) blijkt op basis van de regressieanalyse van invloed te zijn op het gebruik van e-democratie. Op basis van de regressieanalyse kan uiteindelijk gesteld worden dat een hogere score op informatie, mening geven en meelissen significant samen gaat met een hogere score op het gebruik. Hierbij geldt dat het effect sterker is voor hoger opgeleiden dan voor lager opgeleiden.

Nu de factoren die het gebruik van e-democratie in de gemeente Dantumadeel kunnen voorspellen in kaart zijn gebracht, wordt tot slot nog even gekeken naar de overeenkomsten/verschillen op basis van de resultaten van enerzijds de interviews met het bestuur, de raadsleden, collegeleden en bij de lopende projecten Heel het dorp en e-voice betrokken ambtenaren en anderzijds de burgerenquête. Hierbij kan gesproken worden over: vertrouwen, betrokkenheid, behoefte aan invloed en de gewenste mate van participatie van burgers.

Vertrouwen van burgers in de gemeente - Hoewel het vertrouwen door de raadsleden niet altijd goed kan worden ingeschat is het beeld dat uit de interviews naar voren komt vooral dat het vertrouwen van de burger niet altijd even groot is: burgers vinden behoorlijk wat obstakels en zijn in het verleden onvoldoende serieus genomen. Andere raadsleden schattten een redelijk vertrouwen in. Sommige ambtenaren schatten het vertrouwen per saldo laag in en anderen denken dat het vertrouwen in ieder geval aan het toenemen is: “het echte vertrouwen is er nog niet, maar er is wel iets aan de gang”. De wethouder schat in dat er wel vertrouwen is. De burgemeester: het is moeilijk af te meten of er wel of geen vertrouwen is. Er is een grote groep traditionele kiezers. De resultaten van burgerenquête wijzen ietsjes de negatieve kant op. Als er gekeken wordt naar de afzonderlijke items dan zien we dat er redelijk laag wordt gescoord op “de gemeente neemt haar inwoners serieus”. Er kan in ieder geval gesteld worden dan van absoluut geen vertrouwen geen sprake is.

Betrokkenheid van burgers - De politieke betrokkenheid wordt de geïnterviewden van het bestuur redelijk laag ingeschat. Hoogstens een kleine groep zou politiek geïnteresseerd zijn. Overigens noemt slechts een enkeling de lage betrokkenheid een probleem. De lage betrokkenheid zou deels een geografische achtergrond hebben. Men is wel betrokken bij de eigen leefomgeving. Deze betrokkenheid is in Zwaagwesteinde misschien wel groter dan in andere dorpen. Zwaagwesteinde zou van oorsprong anti-overheid zijn. Uit de burgerenquête blijkt dat er vergeleken met de groep die zich niet betrokken voelt een redelijke groep zich wel betrokken bij voorstellen en beslissingen van de gemeente (eens: 32.9% vs. 16.8% oneens). Over de betrokkenheid bij eigen dorp zitten de interviews en enquête wel redelijk op dezelfde lijn. In de burgerenquête: 44.1% is het eens tegenover 5.6% oneens en 23.1% helemaal eens tegenover 4.2% helemaal oneens.

Behoeftte aan invloed - De geïnterviewden van het bestuur reageren wisselend op de vraag of de burger (onder bepaalde voorwaarden) behoefte heeft aan meer invloed op de gemeente. Sommige raadsleden

menen dat alleen een kleine groep behoefte heeft aan meer invloed, anderen denken dat de behoefte er wel is, men wil meedenken en meepraten. De voorwaarden die naar voren komen: burgers moeten zich serieus genomen voelen, het moet gaan over zichtbare, concrete dingen, het resultaat van de invloed moet duidelijk zijn, het vervolg ook, de vorm van participatie moet niet al te moeilijk zijn, het moet gaan over de omgeving en pas later verbanden leggen met de politiek. Uit de burgerenquête blijkt dat er wel burgers zijn die behoefte hebben aan meer invloed (Gem.=3.42, SD=.88): 27.1% eens (6.9% oneens); 13.2% helemaal eens (2.1% helemaal oneens). Dit is een sterke indicatie dat er toch wel een behoorlijke groep is die inderdaad wel behoefte aan meer inspraak heeft.

7.4 Discussie en aanbevelingen voor vervolgonderzoek

In dit onderzoek gaan we er niet van uit dat ICT een wondermiddel voor de democratie is, maar we kunnen niet ontkennen dat het interessante componenten heeft. De in dit onderzoek gebruikte instrumenten zijn van redelijk eenvoudige aard. Dit is bewust gedaan omdat de respondent zich er op deze manier, zonder moeilijke constructies beter wat bij voor kan stellen.

Uit veel onderzoeken over informatie technologie adoptie blijkt dat de mogelijkheid om het succes van het gebruik van het systeem te voorspellen, alleen kan na daadwerkelijke ervaring met het systeem door middel van het uiteindelijke product of een prototype. Nieuw onderzoek van Davis & Venkatesh (2004) toont aan dat het voorspellen van gedragsintentie voor daadwerkelijke ervaring met het systeem hoog correleert met dezelfde metingen na een paar maanden daadwerkelijk gebruik. Omdat de bestaande instrumenten voor e-democratie in de gemeente Dantumadeel beperkt zijn, is er bij de opzet van dit onderzoek ook vanuit gegaan dat gebruikersintentie inderdaad een goede voorspeller is voor het daadwerkelijke gebruik. Vervolgonderzoek moet uitwijzen of gebruikersintentie inderdaad een goede voorspeller voor het gebruik is geweest.

Er is in de literatuur over e-democratie nog weinig aandacht voor de aspecten van participatie en gebruik. Er zijn vele projecten gaande, maar systematisch onderzoek is nog maar nauwelijks aanwezig. Hoewel dergelijk onderzoek in de praktijk moeilijk uit te voeren is, lijkt hier een kans voor onderzoekers te liggen. Het kan moeilijk zijn om te achterhalen wat mensen bezighoudt of waarom men bepaalde online handelingen verricht. De respondenten zouden dan ook nauwlettend gevolgd moeten worden (monitoring) om deze achterliggende gedachten in kaart te brengen.

Omdat er geen model bestaat voor e-democratie is voor het in kaart brengen van de factoren die het gebruik van e-democratie voorspellen gebruik gemaakt van een deels aangepast en zelf ingevuld onderzoeksmodel. Met deze variabelen kon de gebruikersintentie en het gebruik uiteindelijk redelijk goed verklaard worden. Er wordt verwacht dat er op het uiteindelijke gebruik echter nog wel andere variabelen een rol zullen spelen, zoals tijd en bijvoorbeeld de genoemde culturele factoren. Deze zijn echter niet meegenomen in dit onderzoek, om de simpele reden, dat het anders te uitgebreid zou worden.

Dit laatste punt is tevens ook kritiek op de UTAUT. De UTAUT houdt rekening met een grote hoeveelheid variabelen om uiteindelijk een zo groot mogelijke R^2 te krijgen. Dit maakt het voor de praktijk erg ingewikkeld, omdat er uiteindelijk zoveel factoren van invloed zijn, dat men de bomen door het bos niet meer ziet. Verder is het kritiek op de UTAUT dat het onvoldoende onderscheid tussen de gebruikersintentie en het daadwerkelijke gebruik. Een ander nadeel van de UTAUT is dat het model niet uitgaat van een

specifieke (in dit geval politieke) context. Hier is ook een beperking van dit onderzoek uit naar voren gekomen.

De benadering van het probleem in dit onderzoek is in de lijn van UTAUT vooral gericht op de elektronische kant van het verhaal. Maar een belangrijk probleem met e-democratie kan zijn dat men naast interesse in het gebruik van de media (de technologie) ook inhoudelijk geïnteresseerd moet zijn. Hiermee komen we op de politieke context. Dit onderzoek is eigenlijk vooral vanaf de technologische kant bekeken. De ‘zachte’, politieke kant is hierbij wel meegenomen, maar uiteindelijk, ook gezien de publieke aard van de organisatie had de politieke kant van het verhaal meer aandacht verdiend.

Er zijn best ingewikkelde begrippen gebruikt. Neem bijvoorbeeld het begrip ‘vertrouwen in de overheid’. Dit is een erg ingewikkeld begrip, hier zou je een speciaal onderzoek op kunnen richten, waarbij bijvoorbeeld gekeken wordt naar verschillende aspecten van vertrouwen, hierbij rekening houdend met de verschillende rollen die burgers zich aan kunnen meten, wat namelijk ook een belangrijk construct lijkt, aangezien je iets met burgers wilt doen.

Omdat e-democratie nu eigenlijk nog in de kinderschoenen staat, lijkt het in ieder geval interessant om een zelfde soort onderzoek over een paar jaar te herhalen om te kijken naar eventuele ontwikkelingen. Zo zou de gemeente Dantumadeel bijvoorbeeld over 2 jaar een soort van ‘1-meting’ kunnen doen om te kijken welke effecten het project Heel het dorp en e-voice hebben gehad. Ditzelfde geldt ook voor de ontwikkelingen met betrekking tot het dualisme.

Literatuur

- Aarts, N. & M. Maarleveld. (1999). 'Interactieve beleidsvorming'. In: Woerkum, Cees van en Meegeren, Puk van (red.) *Basisboek communicatie en verandering*. Boom, Amsterdam pp 59-77.
- Aarts, M.N.C. & Molder, H.F.M. te. (1998). *Natuurontwikkeling: waarom en hoe? Een discourse-analytische studie van een debat*. Den Haag: Rathenau Instituut.
- Akkerman T., M. Hajer, J. Grin. (2000). *Interactive policy making as deliberative democracy? Learning fom new policy-making practices in Amsterdam*; paper for the NIG conference 22nd-23rd November in Enschede: University of Twente.
- Azjen, I. (1991). *The Theory of Planned Behavior*. Organizational Behavior and Human Decision Processes, 50: 179-211.
- Ajzen, I. & Fishbein, M. (1980). *Understanding attitudes and predicting social behavior*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall. (p. 5).
- Bandura, A. (1991). Social Cognitive theory and social referencing in *Feinman S. Social referencing and social construction of reality*. New York: Plenum.
- Bélanger, F.J.H. & W.J. Smith. (2002). 'Trustworthiness in Electronic Commerce: The Role of Privacy, Security, and Site Attributes'. *Journal of Strategic Information Systems*, Vol 11 no 3.4 pp 245-270.
- Beyers, H. (2002). Het Internet en de informatiesamenleving: criteria voor de adoptie van nieuwe technologie. In: *Tijdschrift voor sociologie*, 23:3/4, pp. 545-570.
- Bordewijk, P. (2002). ICT leidt niet tot bestuurlijke revolutie. In *B&G*, januari 2002.
- Carter, L. & Bélanger, F. (2004). *Citizen Adoption of Electronic Government Initiatives*. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences
- Clift, S.L. (2004), *E-Government and Democracy. Representation and citizen engagement in the information age*. Publicus, <http://www.publicus.net>.
- Coleman, S. & Gøtze, J. (2001). *Bowling Together. Online public engagement in policy deliberation*. Hansard Society, London.
- Commissie Toekomst Overheidscommunicatie (2001).
- Commissie Wallage (2002).
- Compeau, D.R. and Higgins, C.A. (1995). Computer Self-Efficacy: Development of a Measure and Initial Test", *MIS Quarterly* (19:2), pp. 189-211.
- Compeau, D., Higgins, C.A., and Huff, S. –Social Cognitive Theory and Individual Reactions to Computing Technology: A Longitudinal Study," *MIS Quarterly* (23:2), June 1999, pp. 145-158.
- Dalton, R. (1988). *Citizen politics in western democracies*, Chatham, N.J.
- Dam, J. ten (1997), *Gezonde stadsgezichten. Een studie naar gezondheidsverschillen en stedelijk gezondheidsbeleid*. Amsterdam: Thesis Publishers, 1997
- Dantumadeel (2003). *Vice Versa. Imago-onderzoek gemeente Dantumadeel*. Noordelijke Hogeschool Leeuwarden, 11 juni 2003.
- Davis, F.D., Bagozzi, R.P. and Warschaw, P.R. User Acceptance of Computer Technology : A Comparison of Two Theoretical Models, *Management Science*, (35:8), August 1989, pp. 982-1003.
- Davis, F.D. (1989) Perceived Usefulness, Perceived Ease of Use, and User Acceptance of Information Technology. *MIS Quarterly*, 13, 319-340.

- Davis, F. & Venkatesh, V. (2004). Toward Pre-prototyping User Acceptance Testing of New Information Systems: Implications for Software Project Management, *IEEE Transactions on Engineering Management*, forthcoming.
- Dijk, J.A.G.M. van (1996). Models of democracy behind the design and use of new media in politics. *The Public/Javnost, III* (1), 43-56.
- Dijk, J.A.G.M. van (1997). *Nieuwe media en politiek. Informatie- en communicatietechnologie voor burgers, politici en ambtenaren*. Houten/Diegem: Bohn Stafleu Van Loghum.
- Edelenbos, J. (1998). Procesbegeleiding van interactieve beleidsvorming. Dilemma's in procesontwerp en procesmanagement, in: Bestuurskunde. Themanummer 'Dilemma's van interactieve beleidsvorming' (onder redactie van I. Pröpper en J. Berveling), jrg.7, nr.7, ISSN: 0927-3387, pp.309-316.
- Edwards, A.R. (2003). *De gefaciliteerde democratie*. Utrecht: Lemma.
- Fidler, R. (1997). *Mediamorphosis: understanding new media*. London: Pine Forge Press.
- Kenniscentrum Grote Steden/Social Quality Matters (2005). *ICT en burgerparticipatie. Wat werkt, en hoe?* Veenman Rotterdam.
- Fishbein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, Attitude, Intention and Behavior: An introduction to Theory and Research*, Addison-Wesley, Reading, MA 1975.
- Frissen P. (2000). *Sturing en politiek domein; sociaal-democratie zonder partij*, Amsterdam: Wiarda Beckman Stichting/Centrum voor Lokaal-Bestuur: jaarbericht 2000
- Gilting, R. (1994). Lokale bestuurlijke vernieuwing in Nederland, in: *Acta Politica*, 1,3-33
- Goodwin M. (1998). The governance of rural areas: some emerging research issues and agendas, in: *Journal of Rural Studie*, 14,1,5-12
- Held, D. (1987). *Models of democracy*. Cambridge: Polity press.
- Hoogerwerf, A. (red.). *Overheidsbeleid*, Alphen, 1978.
- Jong, de, S. (november 2003). *'Interactief gebiedsgericht beleid is helemaal niet zo democratisch'*, Politiek-Actie.net.
- Kenniscentrum Grote Steden/Social Quality Matters. (2005). *ICT en burgerparticipatie. Wat werkt, en hoe?* Veenman Rotterdam.
- Kies, R. et al. (2003). *Evaluation of the Use of New Technologies in Order to Facilitate Democracy in Europe*. Working Paper. European Parliament, Directorate-General for Research, Scientific and Technological Options Assessment Series (STOA), Strasbourg.
- Klein E.H. & J.F.M. Koppenjan. (1999). De politiek en de interactieve besluitvorming: van institutionele spelbreker naar spelbepaler, in: *Beleidswetenschap*, 1,47-68.
- Kooiman J. (1993), Social-Polical governance: Introduction, in: *Kooiman*, p 1-8.
- Kubicek, H., Westholm, H. & Winkler, R. (2003). Prisma Strategic Guideline 9. eDemocracy. Information Society Technologies Programme, <http://www.prisma-eu.net/>
- Leijenaar, M.H. (1993). Lokale politiek, in: *Deth*, 229-249.
- Lewis, J.D. & A. Weigert. (1985). Trust as a Social Reality. In: *Social Forces* 63 (4), 967-985.
- Luijff, H.A.M. (2004). De kwetsbaarheid van de ICT-samenleving. In: *Justitiële verkenningen*, jrg. 30, nr. 8 2004, p 22-23.
- Macintosh, A. (2003). *Using information and communication technologies to enhance citizen engagement in the policy process*. In OECD (Ed) *Promise and problems of e-democracy. Challenges of online citizen engagement*. OECD, Paris, pp. 19-141.

- Macintosh, A. (2004). *Characterizing e-participation in policy making*. Proceedings of the 37th Hawaii International Conference on System Sciences.
- Macpherson, C.B. (1977). *The life and times of liberal democracy*. Oxford: Oxford University Press.
- Mathieson, K., "Predicting User Intentions: Comparing the Technology Acceptance Model With the Theory of Planned Behavior," *Information Systems Research*, 2 (1991), 173-91.
- Millard, J. (2003). *ePublic Services in Europe: Past, Present and Future. Research findings and new challenges. Final Paper-Draft*. Prepared for IPTS, not published.
- Minbuza (1998). *Elektronische burgerconsultatie*. Handleiding.
- Ministerie van VROM (2005). *Praktische gids voor burgerparticipatie* (brochure). Maart 2005.
- Moore, G.C. & I. Benbasat (1991). "Development of an Instrument to measure the perceptions of adopting an information technology innovation." *Information Systems Research* 2(3): 192-222.
- Moore, G.C. & Benbasat, I. (1996). Integrating diffusion of Innovations and Theory of Reasoned Action Models to Predict Utilization of Innovation Technology by End-Users, In *Diffusion and Adoption of Information Technology*, K. Kautz and J. Pries-Heje, eds. London: Chapman and Hall, 132-146.
- Motivaction. (2001). *Burgerschapstijlen en overheidscommunicatie*. Socioconsult. Commissie Toekomst Overheidscommunicatie. April 2001.
- OECD (2001). *Citizens as partners. Information, consultation and public participation in policy-making*. OECD, Paris.
- OECD (Ed.)(2003). *Promise and problems of e-democracy. Challenges of online citizen engagement*. OECD, Paris
- Pateman, C. (1970). *Participation and democratic theory*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Peper & Spierings (1997). *Buurtbemiddeling. Voor de Buurt door de Buurt*. Over achtergronden van buurtbemiddeling en de betekenis in de praktijk van o.a. Rotterdam. Rotterdam: ICB.
- Pröpper I.M.A.M. & H.J.M. ter Braak (1996). Interactie in ontwikkeling; nieuwe impulsen voor publiek debat, in: *Bestuurskunde* (5):8 p 356-368.
- Pröpper I.M.A.M. & D.A. Steenbeek (1999). *De aanpak van interactief beleid: elke situatie is anders*. Uitgeverij Coutinho: Bussum.
- Putnam, R.D. (2000). *Bowling alone*. New York: Simon & Schuster.
- Riley, T.B. & G. Riley, C. (2003). *e-Governance to e-Democracy. Examining the evolution. International tracking survey report 2003. Number five*. Commonwealth Centre for E-Governance, <http://www.electronicgov.net>.
- Rogers, E.M. (1995). *Diffusion of innovations* (4th ed.). New York: Free Press.
- Rogers, E.M., *Diffusion of Innovations*, fifth Edition 2003, Free Press/Simon & Schuster.
- Roobeek, A. (ed.) (1996). *Forum Amsterdam. De Stad heeft toekomst!* (Dutch) [Forum Amsterdam. The city has future !]Van Gennep, Amsterdam.
- Rose, L. P.A. Pettersen (1999). "Confidence in Politicians and Institutions: Comparing National and Local Levels" (with P.A. Pettersen), in H.M. Narud & T. Aalberg (eds.), *Challenges to Representative Democracy: Parties*, in: *Voters and Public Opinion*. Bergen: Fagbokforlaget.
- Rose, L. & P.A. Pettersen (2000). "The Legitimacy of Local Government: *What Makes a Difference? Evidence from Norway*" , in K. Hoggart & T.N. Clark (eds.), *Citizen Responsive Government*. Amsterdam: JAI/Elsevier. *Research in Urban Policy*, vol. 8, 2000.

- Ryan, B. and Gross, N. 1943. The diffusion of hybrid seed corn in two Iowa communities. *Rural Sociology*, 8 (1): 15-24.
- Schippers, E. (2003). 'De tien lessen van e-democracy bij Amsterdam Oud Zuid'. In: van Doorn, K. &
- Schippers, E. (Eds) *Burgers, Overheid & Digitale Debatten. Handvaten uit de praktijk*. Eburon Publishers Delft, Delft, pp. 37-47.
- Schippers, E. & van Doorn, K. (2003) 'De rode draad uit de cases'. In: van Doorn, K. & Schippers, E. (Eds) *Burgers, Overheid & Digitale Debatten. Handvaten uit de praktijk*. Eburon Publishers Delft, Delft, pp. 79-84.
- Sociaal en Cultureel Planbureau. (2002). Niet-stemmers, Een onderzoek naar achtergronden en motieven in enquêtes, interviews en focusgroepen, interne publicatie, Rijswijk maart 2002.
- Sprinkhuizen, A., R. Engbersen, P. Vlaar (red.) *In de ban van de buurt. Over lokaal sociaal beleid in de buurt*. (2003).
- Stichting Maatschappij en Onderneming: *Sturen of bestuurd worden? Verkiezingen 2002*, Den Haag.
- Stichting Maatschappij en Onderneming. (2002). *Sturen of bestuurd worden. Verkiezingen 2002*, Den Haag.
- Taylor, S. and Todd, P. A. (1995a). "Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models," *Information Systems Research*, 6, 144-76.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995b), 'Assessing it usage: the role of prior experience', *MISQuarterly*, vol. 19, no. 4, pp. 561-570.
- Thompson, R.L., Higgins, C.A., and Howell, J.M. (1991). Personal Computing: Toward a Conceptual Model of Utilization," *MISQuarterly* 15, 1991, pp. 125-143.
- Tops, P.W. & Depla, P. (1992). *Naar een modernisering van de lokale politiek*, Wiardi Beckman Stichting: Centrum voor lokaal bestuur, jaarbericht 1992.
- Tops, P.W. & Depla, P. (1993). Vernieuwing van de lokale democratie: een ordening van de discussie, in: *Acta Politica*, 3, 327-361.
- Tsagarousianou, R. (1999). 'Electronic democracy: Rhetoric and reality'. *Communications: The European Journal of Communication Research* 24(2): 189-208
- United Nations .(2003). *World Public Sector Report 2003. E-Government at the crossroads*. United Nations, New York.
- Vankatesh, V., Morris, M.G., Davis, G.B. en Davis, F.D. (2003). User Acceptance of Information Technology, *MIS Quarterly* (27:3) pp. 425-478.
- Vliet, M. van (1993), Environmental regulation of business: options and constraints for communicative governance, in: *Kooiman*, 105-118.

Bijlage 1: Lijst met gebruikte tabellen en figuren

Tabellen

- Tabel 2.1: Overzicht van onderzoek naar redenen voor burgers om niet te participeren
- Tabel 3.1: Factoren uit de Unified Theory of Acceptance and Use of Technology en Innovation Diffusion Theory, Technology Acceptance Model en Theory of Reasoned Action, Theory of Planned Behavior en de Social Cognitive Theory
- Tabel 3.2: Hypotheses ten aanzien van de gebruikersintentie (en het gebruik) van e-democratie instrumenten
- Tabel 4.1: Mogelijkheden e-democratie instrumenten ingedeeld naar participatie
- Tabel 4.2: Beschrijvende kenmerken van de respondenten
- Tabel 4.3: Variabelen en bijbehorende Items in de vragenlijst
- Tabel 6.1: Factoren en items op basis van het conceptuele model
- Tabel 6.2: Overige factoren
- Tabel 6.3: Betrouwbaarheid van de variabelen uit het centrale conceptmodel van dit onderzoek
- Tabel 6.4: Betrouwbaarheid van de overige variabelen
- Tabel 6.5: Scorepercentages op gebruik bestaande offline mogelijkheden in de gemeente Dantumadeel
- Tabel 6.6: Scorepercentages op de variabelen belang nieuwe media, oude media, persoonlijke ontmoeting
- Tabel 6.7: Gemiddelde scores op items en variabelen, standaarddeviaties en correlatie met de gebruikersintentie e-democratie
- Tabel 6.8: Opmerkingen uit open vragen
- Tabel 6.9: Scores op de factor gewenste niveau van participatie
- Tabel 6.10: Scores op de variabele ervaring
- Tabel 6.11: Scores op de variabele beschikking nieuwe media
- Tabel 6.12: Regressie- en t-waarden van de verklaarde waarde - gebruikersintentie e-democratie
- Tabel 6.13: Hypotheses gebruikersintentie e-democratie door burgers in de gemeente Dantumadeel

Figuren

- Figuur 2.1: Het beleidsvormingsproces
- Figuur 3.1: Theory of Reasoned Action
- Figuur 3.2: Unified Theory of Acceptance and Use of Technology
- Figuur 3.3: Centrale concept model van dit onderzoek: UTAUT model ingevuld en aangepast voor het gebruik van e-democratie
- Figuur 6.1: Medialkanalen voor lokaal nieuws
- Figuur 6.2: Model voor het gebruik van e-democratie instrumenten door burgers in de gemeente

Bijlage 2.1: Participatieladder

Tabel: Stijlen van bestuur geordend naar de participatieladder van Pröpper en Steenbeek (1999)

<i>Participatie-varianten</i>	<i>Omschrijving</i>	<i>Rol participant</i>
<i>Wel interactief</i>		
Faciliterende stijl	Het bestuur biedt ondersteuning	Initiatiefnemer
Samenwerkende stijl	Het bestuur werkt op basis van gelijkwaardigheid met andere partijen samen	Samenwerkingspartner
Delegerende stijl	Het bestuur geeft aan de participant de bevoegdheid om binnen randvoorwaarden zelf beslissingen te nemen of uitvoering aan beleid te geven	Medebeslisser
Participatieve stijl	Het bestuur vraagt een open advies waarbij veel ruimte voor discussie en inbreng is. Dit betekent onder meer dat de participant een eigen probleemdefinitie en oplossingsrichting kan aangeven	Adviseur
<i>Niet interactief</i>		
Consultatieve stijl	Het bestuur raadpleegt de participant over een gesloten vraagstelling: deze kan zich uitspreken over een gegeven beleidsaanpak binnen een gegeven probleemomschrijving	Geconsulteerde
Open autoritaire stijl	Het bestuur voert geheel zelfstandig beleid. Om het beleid bekend te maken, verschaft het hierover informatie. Om het beleid te laten slagen, tracht het doelgroepen zo nodig te overtuigen of te overreden	Doelgroep van onderzoek of voorlichting
Gesloten autoritaire stijl	Het bestuur voert geheel zelfstandig beleid en verschaft hierover geen informatie	Geen

Bijlage 2.2: Middelen van burgerparticipatie en overeenkomstige e-democratie tools

Analogue means of citizens' involvement (examples)		Level of interactivity	Online	
Formal	Informal		Electronic tool	Specific examples (e.g. if on experimental level and not common applied)
Access to (written) information (acts, procedures, programmes, etc.) according to national (FOI)-acts	Brochures (e.g. political party programmes, legislation, citizens' rights) Flyers (e.g. about local planning measures)	Information	Web sites of governments, local communities and politicians providing textual (legal, parliamentary, party programmes, announcements, etc.), and illustrative (GIS) information	Information about policies of political parties on the municipalities' websites (Bologna, Denmark, The Netherlands, Germany for young citizens)
			Information management systems / Knowledge Management systems	e.g. pollutant release and transfer registers (PTRS) based on the Arhus convention (e.g. European Pollutant Emission Register - EPER
			Search function for information access	Stockholm
			Online-glossary	
			FAQ	
			Webcast of meetings	Issy les Moulineaux, Scottish parliament
			Instant messaging, newsletter	Citizen Relationship Management (Amsterdam)
TV-Broadcasting of council or parliament sessions		Communication and consultation		
Announcement of council (committee) meetings (with agenda) Announcement of legislation in selected newspapers and journals				
Legally binding planning procedures				
Participation of representatives of NGOs in council committees				
Citizen meetings, Hearings	Focus groups, Neighbourhood committees		Online-forum	
Citizen request sessions within council meetings	Complaint management		Web-based Complaint management	
Petitions			Online petition	Scottish parliament
	NGO's / interest groups' campaigning + protests: letters to members and sympathisants		Email	
			Newsgroups	
	Surveys		Polling	
		Interactive web-based city-planning game	Tampere	
		Chat with single political and administrative representatives or about specific issues (e.g. party programmes)		
		Citizen's comments on draft bills	Estonia, Czech Republik	
		NGO's: online protests, campaigning	Austrian Lobau-motorway, UK's campaign against fuel price increase	
Elections, referenda, ballots		Participation	e-voting at elections, ballots or referenda	E-voting at political elections: Switzerland, UK, Ireland
Involvement of representatives of NGOs in legislation and planning procedures	Consensus conferences, Mediation, Round tables, Advocacy planning		Online mediation, CSCW	

Bijlage 2.3: Casestudies lokale e-democratie

Bij het bestuderen van voorbeelden van burgerparticipatie in gemeenten is verschil gemaakt tussen kleinste, kleine, middelste, grote en stedelijke gemeenten met de volgende indeling:

- Kleinst: tot 7.500 inwoners
- Klein: 7.500 tot 15.000 inwoners
- Middel: 15.000 tot 30.000 inwoners
- Groot: 30.000 tot 45.000 inwoners
- Stedelijk: meer dan 45.000 inwoners

1 Kleinste gemeenten: tot 7.500 inwoners

Andijk - Dijkforce

De gemeente Andijk (6405 inwoners) heeft onder de noemer 'Dijkforce' ideeën en meningen gepeild over dingen als uitgaan. Doel was het opzetten van nieuwe activiteiten in Andijk door en voor verschillende groepen jongeren. Dijkforce is een samenwerkingsverband tussen de jeugd en de gemeente, waarbinnen deze activiteiten worden gebundeld.

De jeugd heeft de mogelijkheid om via verschillende wegen (informatieavond, e-mail etc) voorstellen aan te dragen. Uitgangspunt is dat de gemeente initiatieven mogelijk wil maken. De jeugd zal grotendeels zelf de projecten moeten organiseren. De website www.dijkforce.nl heeft een poll en forum, waar men op elkaar kan reageren.

www.andijk.nl

Tabel B1: burgerparticipatie in de Gemeente Andijk - Dijkforce

Variant	Rol participant	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Consultatief, participatief, faciliterend	Ideeën brengen, initiatief tonen, meningen uiten, op elkaar reageren, organiseren	Belanghebbend en kunnen vanaf het eerste begin meepraten, tevens zullen zij ook helpen bij de uitvoering	Er is sprake van een groot bereik, het gaat om allerlei nieuwe activiteiten door en voor jongeren, zoals uitgaan	Er worden verschillende samenhangende werkvormen gebruikt (informatieavond, e-mail).	Gemeente, jongeren

Schiermonnikoog - Fotoproject

Op Schiermonnikoog (988 inwoners) is een uniek project van start gegaan. Onder alle huishoudens is een digitale camera verstrekt. De eilanders worden uitgenodigd om, met deze camera's alles te fotograferen wat zij belangrijk vinden op hun eiland. Uit de foto's wordt een selectie gemaakt die in de zomer is te zien in het bezoekerscentrum.

Het is de bedoeling om bewoners en toeristen kennis te laten maken met de schoonheid van het wad en van Schiermonnikoog in het bijzonder. De fotografen laten dat zien door het landschap en de natuur te fotograferen.

De tentoonstelling wordt gemaakt in opdracht van het ministerie van Landbouw, Natuur en Voedselkwaliteit. Dit in aanloop naar de internationale conferentie in november 2005 op Schiermonnikoog over het hele Waddengebied: het water, de eilanden, de bewoners en de gebruikers. Tijdens de conferentie zullen de ministers van Natuur van Denemarken, Duitsland en Nederland afspraken maken hoe het Waddengebied bewaard kan blijven voor toekomstige generaties. Voor Nederland doet minister Veerman dat.

Het is ook de bedoeling om al die ministers en de andere deelnemers aan de conferentie te laten zien dat het Waddengebied inderdaad heel bijzonder is.

www.schiermonnikoog.nl

Tabel B2: burgerparticipatie in de Gemeente Schiermonnikoog - Fotoproject

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Consultatief	Geconsulteerde	Beleidsvoorbereiding, het moet duidelijk worden hoe belangrijk het eiland is	Het bereik is redelijk omvangrijk, het gaat uiteindelijk om meerjarenbeleid.	Er is sprake van een proactieve vorm van participatie, de burger wordt in de voorbereidingsfase betrokken.	Gemeente, eiland bewoners, ministerie van LNV, ministers, deelnemers conferentie

Amerongen - Internetenquête

In september 2004 is onder de bewoners van Amerongen (7260 inwoners) in de leeftijdscategorie van 23 t/m 35 jaar een internetenquête gehouden. Het doel van het project Communicatie voor een leefbaar Amerongen was het stimuleren van het medium internet om de democratische kwaliteit van beleidsvoering tussen de vierjaarlijkse verkiezingen te verhogen. Het instrument enquête leent zich om zich via Internet in te zetten voor het in beeld krijgen van meerderheidsmening van de bevolking. De digitale enquête als pilotproject is een succes geweest. Het is breed opgezet om te peilen op welke thema's er antwoordbereidheid zou zijn. Tevens heeft de gemeente willen aantonen dat een enquête via internet voor een aanzienlijke groep Amerongers een laagdrempelig en goed hanteerbaar inspraakmiddel is. Mensen werden persoonlijk aangeschreven met een flyer, waarin men werd uitgenodigd om de enquête via www.amerongen.nl in te vullen.

Aan de ene kant moesten de belangen van de jeugd zichtbaar worden gemaakt voor het gemeentebestuur, daarnaast moesten de jongeren tot participatie worden beweegt in leefbaarheidbevorderende projecten. Het uiteindelijke doel van de enquête was antwoord te krijgen op de vraag hoe ook de jongere mensen beter betrokken kunnen worden bij de (voortrajecten van) besluitvorming in de gemeente Amerongen.

Bron: De gemeente Amerongen, 2004

Tabel B3: burgerparticipatie in de Gemeente Amerongen - Internetenquête

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Consultatief	Geconsulteerde	Beleidsvoorbereiding	Het bereik is redelijk omvangrijk, de jongeren moeten tot participatie worden bewogen en het moet duidelijk worden hoe jongeren beter betrokken kunnen worden bij de besluitvorming	Via inspraak, flyers en uiteindelijk de enquête en het gebruik van Internet moet inzichtelijk worden hoe het in de toekomst beter kan	Gemeente en de bewoners van Amerongen in de leeftijd van 23 t/m 35 jaar

2 Kleine gemeenten: 7.500 tot 15.000 inwoners

Abcoude - Digitaal inspraakformulier

De gemeente Abcoude (8622 inwoners) legt bijna alle beleidsvoorstellen en plannen ter inzage in het gemeentehuis. Betrokkenen en geïnteresseerden hebben de mogelijkheid om de plannen in te zien en te reageren. Dat kan door middel van een schriftelijke reactie, via e-mail, maar ook via www.abcoude.nl. Dit is de zogenaamde digitale inspraak. Een digitaal formulier kan rechtstreeks vanaf de website worden opgestuurd naar de gemeente.

Tabel B4: burgerparticipatie in de Gemeente Abcoude - Digitaal inspraakformulier

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Consultatief, participatief	Adviseur	Beleidsvoorbereding, de inwoners hebben de mogelijkheid om te reageren	Bij alle voorstellen en plannen is het mogelijk om te reageren.	Er kan op verschillende manieren gereageerd worden: schriftelijk, e-mail, digitale inspraak	Gemeente, inwoners van Abcoude en andere geïnteresseerd en

Gaasterlan-Sleat - visie voor Balk

Er is gezamenlijk via een prikbord, mails en een enquête tot een visie voor Balk (10200 inwoners) gekomen. Op de website www.balkvooruit.nl staat het prikbord Balksters voor Balksters. Via het prikbord kan men stellingen en informatie vinden, ook via een filmpje "Visie over Balk" voor het plaatselijk belang Balk Vooruit geven bewoners hun ideeën over de toekomst van Balk bloot. Deze visie is tot stand gekomen na een intensief, open proces van ideevorming, afweging en debat tussen tientallen belanghebbenden en andere geïnteresseerde inwoners. De regie in dit proces was in handen van een 'Visiegroep', die op basis van een op 16 november 2004 genomen besluit van de gemeenteraad is ingesteld. Zij werkte volgens een plan van aanpak dat door Plaatselijk Belang 'Balk Vooruit' was opgesteld onder de titel 'Een nieuwe lente en een nieuw geluid.'

www.gaasterlan-sleat.nl

Tabel B5: burgerparticipatie in de Gemeente Gaasterlan-Sleat - Visie voor Balk

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Consultatief, participatief	Ideevorming, afwegen, debat	Beleidsvoorbereding	Scope van ongeveer 10 jaar: 2005-2014	intensief, open proces van ideevorming, afweging en debat, filmpjes, stellingen, prikbord	Gemeente, bevolking- en belangengroep en en andere geïnteresseerd en

3 Middelste gemeenten: 15.000 tot 30.000 inwoners

Dongeradeel- SMS-poll verkeer en parkeren

In februari 2005 is onder de inwoners van de gemeente Dongeradeel (24969 inwoners) een SMS-poll gehouden. Er kon een voorkeur voor een variant voor verkeerscirculatie naar de gemeente worden ge-smst. Onder de deelnemers is een digitale camera verloot. De prijswinnaar heeft de prijs tijdens de inspraakavond in ontvangst genomen. In totaal hebben 67 mensen hun stem uitgebracht. De uitslag wordt gepresenteerd op de website van de gemeente.

www.dongeradeel.nl

Tabel B6: burgerparticipatie in de Gemeente Dongeradeel - SMS-poll verkeer en parkeer

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Consultatief	Uitbrengen van stem	Beleidsvoorbe-reiding	Het bereik is beperkt, het gaat slechts over één onderwerp, de verkeerscirculatie	De gebruikte middelen zijn: SMS, website en inspraakavond	Gemeente en de inwoners van Dokkum

Naarden - Webloggen burgemeester

De burgemeester van Naarden (17053 inwoners), Peter Rehwinkel schrijft zijn dagelijkse belevenissen van zich af via zijn dagelijkse weblogs. Op www.burgemeesternaarden.nl valt precies te lezen met wie hij een babbeltje heeft gemaakt. Het lijkt een overdreven vorm van exhibitionisme, maar Rehwinkel sluit met zijn weblog aan bij een trend die niet te stuiten lijkt. Een weblog heeft als groot voordeel ten opzichte van gewone websites dat het nauwelijks geld en tijd kost er een te beginnen.

Bron: X-S2. *Webloggen populair*. 11 februari 2004

Tabel B7: burgerparticipatie in de Gemeente Naarden - Webloggen Burgemeester

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Informatief, consultatief	Lezen van informatie, maar er is ook ruimte voor discussie en inbreng	Divers	Redelijk breed, alle dagelijkse zaken komen aan bod	Via de website	Alle geïnteresseerden, burgemeester

Valkenburg - Tv en politiek

Tv Valkenburg besteedt ruime aandacht aan de gemeentelijke (17782 inwoners) politiek en de gevolgen daarvan voor de burger. Dat gebeurt op de kabelkrant van Tv Valkenburg, waar, naast feiten uit de diverse raads- en commissievergaderingen, ook de mededelingen van het gemeentebestuur vermeld worden.

In het programma "Raodskalle" staat de lokale politiek elke vijf tot zes weken centraal. Dit programma wordt op zondagmorgen live uitgezonden. De presenterator praat aan de tafel van "Raodskalle" iedere uitzending over een actueel thema met voor- en tegenstanders, burgers, raadsleden, wethouders en als het moet ook met de burgemeester.

www.tvvalkenburg.nl www.valkenburg.nl

Tabel B8: burgerparticipatie in de Gemeente Valkenburg - Televisie en politiek

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Autoritair, consultatief	Geïnformeerde geconsulteerde	Divers	Breed, diversiteit aan onderwerpen	Het is in principe een op zich zelf staand instrument	Voor- en tegenstanders, burgers, raadsleden, wethouders, burgemeester

Zeewolde - Jongerenraad

Jongerenparticipatie gaat om inspraak, meedenken en meedoen rond alle mogelijke onderwerpen door kinderen, jongeren en hun ouders. Het kan dan gaan over het beleid van de gemeente (bijv. speel- en hangplekken) en over de activiteiten van Backstage en de Meermin.

Op de site van JPZ lees je alles over jongerenparticipatie in de gemeente Zeewolde (19110 inwoners). Daarin zijn alle projecten ondergebracht die door jongeren in Zeewolde worden uitgevoerd, onder de noemer BAM! : Begeleiden, Aktiveren en Motiveren. Omdat de term 'participatie' de gemiddelde jongeren niet zoveel zegt, wordt gebruikt gemaakt van de omschrijving 'Jongerenraad Zeewolde'.

BAM! heeft als doelgroep alle jongeren uit Zeewolde in de leeftijd van 12 tot 25 jaar. De begeleiders stellen zich ten doel de doelgroep te motiveren om actief te worden. Ook bieden zij hun diensten aan om deze gemotiveerde akties te begeleiden. De media die ingezet worden zijn de website, polls, forum en krant.

<http://jpzeewolde.arobia.nl> www.zeewolde.nl

Tabel B9: burgerparticipatie in de Gemeente Zeewolde - Jongerenraad

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Participatief	Inspraak, meedenken, meedoen	Voorbereiding	Alle onderwerpen die voor de jeugd van belang zijn	Begeleiden, activeren, motiveren via diverse media: website, polls, forum, krant	Gemeente, jongeren uit de gemeente Zeewolde van 12-25 jaar

Son en Breugel - Jeugddebate

In het voorjaar van 2004 heeft in de gemeente Son en Breugel (15028 inwoners) het Jeugddebate plaatsgevonden. Op deze manier hebben alle kinderen uit groep 8 van de zeven basisscholen in de gemeente kennis gemaakt met het reilen en zeilen van de gemeente. De kinderen zien wat er komt kijken om een gemeente te besturen. De gemeente organiseert een jeugddebate, waarbij de kinderen met argumenten de raad moeten overtuigen om geld te besteden aan een voorstel dat zij zelf aandragen. De informatie wordt via Internet vergaard. Enquêtes, polls, forumdiscussies en chats met de burgemeester en wethouders zijn daarbij de Internetinstrumenten die zijn ingezet.

Het idee is ontstaan om beide doelstellingen te verwezenlijken door middel van een gezamenlijk project. De Internetinstrumenten voor de interactieve beleidsvorming gaat de gemeente inzetten voor het jeugddebate. Deze moderne hulpmiddelen sluiten goed aan bij de leerdoelstellingen om de jeugd gereed te maken voor een maatschappij, waarin Internet een allerdags informatiemiddel is.

www.sonenbreugel.nl

Tabel B10: burgerparticipatie in de Gemeente Son en Breugel - Jeugddebate

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
(Co) produceren	De raad overtuigen van voorstellen	Voorbereiding	Breed	Een combinatie van verschillende Internet instrumenten: enquêtes, polls, forum, chats met B&W	B&W, de raad en jeugd uit groep 8 van de basisscholen

4 Grote gemeenten: 30.000 tot 45.000 inwoners

Heemskerk - Forum Burger-Raad!

De gemeente Heemskerk (36319 inwoners) heeft een forum Burger-Raad, hier kan men terecht met opmerkingen of adviezen aan de gemeenteraad van Heemskerk.

Men kan deelnemen aan de lopende discussies of zelf een nieuwe op starten. Voor het plaatsen van een bericht moet men zich aanmelden met naam en e-mailadres. Deze gegevens worden binnen de discussie op de website zichtbaar.

www.heemskerk.nl

Tabel B11: burgerparticipatie in de Gemeente Heemskerk

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Participatief	Adviseur, discussiëren	Voorbereiding, evaluatie	Breed: men kan allerlei opmerkingen maken en adviezen geven	Beperkt: burger en raad kunnen op elkaar reageren via het forum	Gemeenteraad burgers

Beverwijk - Forum wijkdebatten

Op het forum van de gemeente Beverwijk (37042 inwoners) is het forum 'Wijkdebatten' geplaatst. Hier kunnen wijkbewoners hun mening geven over 'Wijkgerichte' onderwerpen. Zo staan er bijvoorbeeld stellingen op die onderwerp van discussie zijn in de verschillende wijkgroepen. De wijkcoördinatoren zijn de beheerders van de Wijkdebatten en kunnen de geplaatste informatie gebruiken om bijvoorbeeld de leefbaarheid in de wijk te verbeteren.

www.beverwijk.nl

Tabel B12: burgerparticipatie in de Gemeente Beverwijk - Forum Wijkdebatten

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Consultatief, participatief	Mening en advies geven	Voorbereiding	Beperkt tot 'wijkgerichte' onderwerpen	Forum	Gemeente, wijkbewoners, wijkgroepen

Raalte - Website wethouder Gebben

Wethouder Gebben van de gemeente Raalte (37153 inwoners) heeft een eigen website.

www.raalte.nl

Tabel B13: burgerparticipatie in de Gemeente Raalte - Website Wethouder

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Open autoritair	Doelgroep van voorlichting	Informatie-verschaffing	Breed, diverse onderwerpen	Website	Wethouder, burgers

Nijkerk - Column van een raadslid

Er verschijnen periodiek columns op de website van de gemeente Nijkerk (37945 inwoners). Men kan hierop reageren via telefoon en e-mail.

www.nijkerk.org

Tabel B14: burgerparticipatie in de Gemeente Nijkerk - Column van een Raadslid

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Autoritair, consultatief	Doelgroep van voorlichting, geconsulteerde	Divers	Werkzaamheden van het raadslid	Website, telefoon, e-mail	Raadslid, burgers

5 Stedelijke gemeenten: meer dan 45.000 inwoners

Enschede - Webcam raadszaal

Op de website van de gemeente Enschede is het mogelijk om op elk gewenst moment een kijkje te nemen in de raadszaal. Met behulp van een webcam kunnen alle (openbare) evenementen gevolgd worden. Zo kunnen ook de raadsvergaderingen online in beeld en geluid gevolgd worden. Wanneer er onderwerpen worden behandeld die niet openbaar zijn en als er niet-publieke evenementen plaatsvinden, wordt de uitzending tijdelijk gestaakt.

Verder worden alle raads- en commissievergaderingen opgenomen en op de website gepubliceerd.

www.enschede.nl

Tabel B15: burgerparticipatie in de Gemeente Enschede - Webcam Raadszaal

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Autoritair	Doelgroep van voorlichting	Divers	Breed	Internet	Gemeente, inwoners en andere geïnteresseerden

Hoogeveen - Combinatie on- offline participatie

Langetijd had Hoogeveen een van de meest geavanceerde gemeentewebsites van Nederland. Ondanks de vooruitstrevendheid speelden in 2002 online discussies op www.hoogeveen.nl geen grote rol in het lokale politieke proces. Participanten vonden bovendien dat online debatten en andere vormen van digitale participatie altijd een aanvulling zullen blijven op offline participatie!!!

Dat vonden ook de jongeren, die veelal een grote vertrouwdheid met internet koppelen aan een korte historie in de politieke participatie. Ook in de lokale politiek wordt de verwachting gekoesterd dat door de vertrouwdheid van jongeren met internet ook participatie in het - virtuele - democratische proces gestimuleerd zal worden.

Politieke participatie vraagt om meer dan internettoegang alleen, namelijk om politieke belangstelling. Voor het ontplooiën van online politieke activiteit moeten ook de politici en bestuurders leren omgaan met deze nieuwe vorm van burgerparticipatie. Net als bij burgers leidt dit onder politici nog wel eens tot irritatie en frustratie. Uit de case van Hoogeveen blijkt evenwel dat de wachttijden op antwoorden in de debatten korter moeten worden, dat er meer duidelijkheid moet zijn over het doel en de opzet van de discussies en over wat er met de uitkomsten van het debat gebeurt. Online debatten zijn verder gebaat bij een strakke structuur en moderatie om de discussies en over wat er met de uitkomsten van het debat gebeurt. Online debatten zijn verder gebaat bij een strakke structuur en moderatie om de discussie met gezamenlijk resultaat af te sluiten. De rol van online debatten is verder afhankelijk van de fase in het politieke proces. Burgers en bestuurders zien in de toekomst wel een grotere rol voor online debatten weggelegd, maar om een kwalitatief hoogwaardige publieke sfeer tot stand te brengen moet er op zijn minst aan deze voorwaarden worden voldaan.

Bron: de Haan & Klumper, 2004

Tabel B16: burgerparticipatie in de Gemeente Hoogeveen - Combinatie on- offline Participatie

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Participatief	Discussiëren	Divers	Breed	Combinatie on- offline participatie	Gemeente, inwoners en andere geïnteresseerden

Hoorn - Buurt bijt hond

Door middel van korte filmpjes, die op Internet geplaatst worden, is de gemeente Hoorn (67.962 inwoners) in gesprek gekomen met buurtbewoners. Een dialoog met wijkbewoners is opgezet om op deze manier vraag en aanbod beter op elkaar af te stemmen. Het team van Buurt bijt Hond gaat met een filmcamera en een filmploeg bij winkelcentra staan en vragen aan voorbijgangers wat zij van hun wijk vinden. Hiervan wordt een kort filmpje gemaakt. Het filmpje wordt nog dezelfde dag

op het Internet geplaatst zodat de geïnterviewden en andere buurtbewoners de opname terug kunnen kijken. De website biedt ook de gelegenheid om te reageren. De filmploeg merkt dat een deel van de voorbijgangers wel gefilmd wil worden. Een ander deel wil niet gefilmd worden maar gaat wel in gesprek.

Het Buurt bijt Hond-team hoopt op deze manier dat wijkbewoners zich bewust bezig gaan houden met hun leefomgeving en dat organisaties en overheden de informatie kunnen gebruiken voor hun aanbod.

Een valkuil is dat alleen negatieve meningen gehoord worden, er is daarom begonnen met de vraag: Wat is er zo leuk aan het wonen in deze wijk? De website moet goed bijgehouden worden, altijd actueel zijn en gecontroleerd op het naleven van de spelregels. Stichting Netwerk Hoorn en de Gemeente Hoorn.

Bron: X-S2. *Buurt bijt hond*. 26 augustus 2005
www.risdam-hoorn.nl

Tabel B17: burgerparticipatie in de Gemeente Hoorn - Buurt bijt hond

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Autoritair, consultatief, participatief	Mening uiten, discussiëren	Beleidsvoorbereiding	Beperkt tot zichtbare dingen in de directe omgeving	Via de camera kan men een stem inbrengen. Via de website kan er tevens op elkaar gereageerd worden	Gemeente, buurtbewoners en andere geïnteresseerd en

Rotterdam - Computerspel geeft stem bewoners bij herinrichting

Baas op Zuid is een computerspel dat via het internet gespeeld kan worden. Bewoners van de Rotterdamse wijken Pendrecht en Zuidwijk kunnen zelf in de rol van burgemeester allerlei beslissingen nemen over de inrichting en verbetering van hun wijk. Er is gekeken naar de mogelijkheden om bewoners beter bij de plannen voor herinrichting van de wijk te betrekken. De suggesties en keuzes van de bewoners in het spel worden opgeslagen in een database die door beleidsmakers weer gebruikt kan worden voor het afstemmen van de plannen. Het spel is ontwikkeld voor Pendrecht en Zuidwijk maar vrij eenvoudig zijn er ook versies te maken voor andere herstructurerings- of nieuwbouwwijken.

Doel van het project is driedelig. In de eerste plaats wil Baas op Zuid bewoners interactief betrekken bij de herstructurering van de wijk. Ten tweede verzamelt het project de mening en suggesties van de bewoners. En ten derde geeft het programma de bewoners inzicht in de dilemma's die bij het renoveren of bouwen komen kijken.

De snelheid van het Internet kan soms nog een beperking vormen. Doordat het een ludiek spel is zal de verzamelde statistische data met enige nuance moeten worden geïnterpreteerd. Een simulering van de werkelijkheid houdt per definitie een simplificatie in. Men moet oppassen dat men niet de politiek correcte mening in het spel te duidelijk overheerst, bewoners hebben dit direct door en zijn hier allergisch voor.

Maaskoepel, de overkoepelende organisatie van de woningbouwverenigingen in het rijnmond gebied, en de Rotterdamse woningbouwverenigingen De Nieuwe Unie, VL wonen, en Vestia hebben het spel financieel mogelijk gemaakt en inhoudelijke steun geboden.

Het spel is geperst op 1.000 CD-ROMs en een internetsite met achtergrondinformatie is volledig aangepast aan de specifieke wijk en problematiek. Daarnaast is het natuurlijk leuk om een aantal publiekevenementen met bijvoorbeeld debatten of ander activiteiten ter ondersteuning te organiseren.

Er zijn twee publieksmanifestaties gehouden in de wijk waarbij belangstellende het spel konden spelen, de internetsite is in twee maanden circa 2.000 keer bezocht en er zijn gegevens verzameld van 325 personen die het spel hebben gespeeld. Men ontving overigens alleen de gegevens van mensen die het spel speelden via Internet.

Bron: X-S2. *Computerspel geeft stem bewoners bij herinrichting*. 19 mei 2005

Tabel B18: burgerparticipatie in de Gemeente Rotterdam - Computerspel herinrichting

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Participatief	Adviseur, maar ook medebeslisser: bewoners hebben een stem	Besluitvorming bewoners hebben ook hun stem in de herinrichting	Beperkt: de herinrichting van de wijk	De data die voortkomen uit het spel zullen met voorzichtigheid benaderd worden	Gemeente, woningbouwverenigingen, financiële partners, wijkbewoners worden

Haarlem - SMS de burgemeester

Met een ludieke actie 'sms de burgemeester' wil de gemeente Haarlem (146.944 inwoners) jongeren betrekken bij een veilig uitgaansbeleid. Hoewel de actie nog maar kort geleden van start is gegaan, zijn er al tientallen reacties binnen van jeugdige Haarlemmers. De jongeren spreken zich daarin duidelijk uit voor onder andere 'meer politie te paard', 'inschakelen van een nachtbus' en 'portiers uitrusten met portofoons'. Het platform 'Onze Buurt aan Zet', een samenwerkingsverband tussen bewoners, bedrijven, politie en de gemeente Haarlem, komt eind maart bijeen en zal dan de beste suggestie uitkiezen. 'Het is de bedoeling dat die ook daadwerkelijk wordt uitgevoerd. Anders is de actie voor niets geweest', aldus Jesseke van Buuren, woordvoerder van de afdeling communicatie van de gemeente Haarlem.

Bron: Burger@Overheid, Binnenlands Bestuur, 17 maart 2003

Tabel B19: burgerparticipatie in de Gemeente Haarlem - SMS de Burgemeester

Variant	Rol	Fase	Bereik	Vormen	Betrokkenen
Participatief	Adviseur	Beleidsvoorbe-reiding	Beperkt: één specifiek onderwerp	Samenwerkings verband: het is de bedoeling dat de voorstellen ook daadwerkelijk worden uitgevoerd	Gemeente, bewoners, bedrijven, politie

Bijlage 4.1: Overzicht van geïnterviewden bestuur gemeente Dantumadeel

Raadsleden

1. De heer W. Slomp: voorzitter. Woont 19 jaar in Dantumadeel. Is 6 jaar raadslid (CDA)
2. De heer R. Bos: woont sinds '84 in Dantumadeel. Is 3 jaar raadslid (CDA)
3. Mevrouw Y. Slagman: is geboren in Dantumadeel. Is 4 jaar raadslid (was 8/9 jaar schaduwfractielid) (CDA)
4. Mevrouw A. Hiemstra: woont 20 jaar in Dantumadeel. Is 3 jaar raadslid (CDA)
5. De heer W. Postma: woont 59 jaar in Dantumadeel. Is 7 jaar raadslid (CDA)
6. Mevrouw K. Visser: woont 35 jaar in Dantumadeel. Is 1 jaar raadslid (CU)
7. De heer P. Zwaagstra: is geboren in Dantumadeel. Is 6 jaar raadslid (CU)
8. Mevrouw S. Hylkema: woont sinds '76 in Dantumadeel. Is 10 jaar raadslid (PvdA)
9. De heer O. de Jong: woont sinds '84 in Dantumadeel. Is 20 jaar raadslid (PvdA)
10. De heer W. Lodewijk: woont 30 jaar in Dantumadeel. Is sinds 1991 raadslid (SGP)
11. De heer de Jong: woont 27 jaar in Dantumadeel. Is 11 jaar raadslid (sinds 3 jaar eigen fractie)
12. De heer G. de Bruin: woont 50 jaar (geboren en getogen) in Dantumadeel. Sinds 2002 weer sinds 20 jaar in de raad (FNP)
13. De heer S. Raap: woont 42 jaar (geboren en getogen) in Dantumadeel. Is sinds 2002 raadslid (VVD)

Ambtenaren

14. Mevrouw Ineke Boskma: productgroep WOS. Is beleidsmedewerker cultuur. Daarnaast is zij programmaregisseur Cultureel Dantumadeel.
15. De heer Hans Faber: Gemeentelijke Ontwikkeling. Woont in Drachten. Werkt 2 jaar bij de gemeente Dantumadeel bij Werken & Grondzaken. Omschrijft zijn rol als beleidsadviseur op het vlak van verkeersplanologie.
16. De heer Douwe Klijnstra: ambtenaar Gemeentelijke Beheer. Woont in de gemeente Opsterland. Werkt 5 jaar bij de gemeente Dantumadeel. Heeft een nieuwe functie, als accountmanager dorpen en is programmaregisseur (landbouw beheer). De accountmanager is intermediair tussen bestuur en dorpen.
17. Mevrouw Lieneke Luijt: ambtenaar Gemeentelijk Beheer. Woont in Tytsjerksteradiel. Werkt sinds 1990 bij de Gemeente Dantumadeel als coördinator afvalstoffen en groen, deels beleid.
18. De heer Hans Halbesma: productgroep Gemeentelijke Ontwikkeling. Rolopvatting als ambtenaar: is programmaregisseur Prettig Wonen. Is penvoerder van de beleidsvisie wonen. Heeft de rol van adviseur richting college. Is daarnaast accountmanager in de richting van de corporaties. Heeft contact met burgers bij het onderzoeken van de woningbehoefte. De beleidsvisie wonen is ook interactief tot stand gekomen (2004).
19. Mevrouw Lenette Venekamp: productmanager Welzijn Onderwijs en Sport. Woont in Dantumadeel. Werkt 3 ½ jaar bij de gemeente
20. De heer Harry Faber: productgroepmanager Gemeentelijk Beheer. Woont in Dantumadeel. Werkt 37 jaar bij de gemeente.

Collegeleden

21. De heer J. Dantuma: wethouder. Werkt sinds 2002 bij de gemeente Dantumadeel.
22. De heer A. Aalberts: burgemeester van de gemeente Dantumadeel.

Bijlage 4.2: Pretestresultaten burgerenquête

Pretest resultaten begeleidende brief

	<i>Opmerking</i>	<i>Aanpassing</i>
Algemeen	<ul style="list-style-type: none"> -Goede verzorging -Té formeel -Ambtelijk taalgebruik -Moet kort en wervend -Vlotte stijl 	→ stijl minder formeel/ambtelijk gemaakt door andere zinsbouw/woordkeus
Aanhef	<ul style="list-style-type: none"> -Goed dat iedere brief apart wordt geadresseerd, dat komt persoonlijk over. -Goed om er misschien nog heer of mevrouw voor te zetten (als dat bekend is). 	→ Brieven zijn geadresseerd per huisadres → Aanhef aangepast: “Geachte inwoner van Zwaagwesteinde”
1^{ste} alinea Inleiding	<ul style="list-style-type: none"> -Verrassend begin: voorstellen van jezelf ipv de organisatie: persoonlijk. -Van het voorbeeld van Internet een nieuwe zin maken, anders is het net alsof Internet zowel een oud als een nieuw medium is. Voorstel: hierbij kunt u denken aan de toepassing van Internet bij het uitvoeren van het gemeentelijk beleid. -In plaats van “zoals het Internet”, “zoals bijvoorbeeld het Internet”. -“zoals het Internet” weglaten. Dit komt in de volgende alinea aan bod. De zin loopt zo beter. 	→ Het voorbeeld van Internet verplaatst naar de 2 ^e alinea.
2^e alinea	<ul style="list-style-type: none"> -Tweede zin: “Hier” vervangen door bijvoorbeeld: In/bij dit project. -Tweede zin: woord vergeten: “een rol kunnen spelen”. -In plaats van “in het Europese project”, “met het Europese project”. -Suggestie voor tweede zin: “In dit project wordt gekeken hoe met het gebruik van nieuwe media, zoals Internet, de bewoners van Zwaagwesteinde meer betrokken kunnen worden in het beleid van de gemeente. -De vragen waar het om gaat duidelijker naar voren laten komen, bijvoorbeeld door ze dikgedrukt te printen. -Laatste twee zinnen zijn onduidelijk: duidelijker omschrijven wat je wilt onderzoeken, waar het om gaat. Te formeel, op deze manier spreekt het Zwaagwesteinders niet aan. -Suggestie voor de eerste zin: “De gemeente Dantumadeel wil graag weten hoe u hierover denkt.” -Suggestie voor de omschrijving van de vragen waar het in het project om gaat: “Zijn er volgens u genoeg mogelijkheden om uw stem te laten horen? Is het Internet een manier om mee te praten? Over dit soort vragen gaat het project.” -Doel van de vragenlijst beter omschrijven. Suggestie: “Door het invullen van de vragenlijst helpt u mee om een beeld te krijgen van hoe de Zwaagwesteinders betrokken kunnen en willen worden. 	Deze alinea is grotendeels aangepast: andere zinsconstructie, woordkeus etc.
3^e alinea	-Duidelijk.	
4^e alinea Slot	-Laatste zin: in plaats van: “Ik stel uw medewerking zeer op prijs”, “Uw deelname stel ik zeer op prijs.”	→ aangepast

Pretestresultaten Vragenlijst

	<i>Opmerking</i>	<i>Aanpassing</i>
Algemeen	<p>-Ziet er goed uit -Verzorgde vormgeving -Duidelijke concrete vragen</p> <p>-Lettertype is te klein -Drukke pagina indeling -Duidelijke invulinstructies -Het woord “beleid” minder gebruiken of anders formuleren. Suggestie: ‘het aanpakken van problemen in het dorp’ of ‘maatregelen’ of ‘beslissingen van de gemeente’. -Door het gebruik van veel cijfers: nummering van de vragen en het gebruik van de vijfpuntsschalen oogt het onoverzichtelijk. -De kopjes van de hoofdstukken zijn niet genummerd, zo is de nummering van de vragen niet duidelijk. -Opmerking: “weten mensen wel wat nieuwe media zijn?”</p>	<p>→ Lettertype 2 punten groter gemaakt. → Pagina’s ruimer opgezet</p> <p>→ Het woord “beleid” zoveel mogelijk achterwege gelaten en vervangen door “voorstellen, beslissingen van de gemeente” etc.</p> <p>→ De nummering van de vragen veranderd: ipv cijfers letters gebruikt: 1a,1b etc.</p> <p>→ Aangepast</p> <p>→ Informatie is in de vragenlijst opgenomen, het informatieblokje is opgemaakt in kleur, zodat het beter opvalt.</p> <ul style="list-style-type: none"> • Pijltje in het blokje “Uw stem” vervangen door een cursor: link met nieuwe media. • Toegevoegd: “Vragenlijst over Zwaagwesteinde & nieuwe media”
Voor-pagina	<p>-Titel moet Zwaagwesteinders aanspreken -De huidige titel is niet aantrekkelijk, suggesties: “Uw stem in De Westerein en de gemeente”, “Uw stem voor De Westerein en de gemeente”. -Leuke illustratie -Illustratie moet duidelijker, groter -Meer (felle, sprekende, knallende) kleuren gebruiken</p>	<p>→ Titel veranderd in: “Wat sizze jo derfan? .. <i>wat vindt u?</i>” Door het gebruik van een Friese uitspraak spreekt het Zwaagwesteinders misschien meer aan.</p> <p>→ De illustratie groter gemaakt. → Meer kleuren gebruikt</p>
Vraag 1	<p>1.1 - Aanvulling op kranten: Kollumerkrant?</p> <p>- “De Westreender” moet zijn: “De Westereender”</p> <p>1.2 Is misschien te nieuwsgierig, willen mensen wel zeggen wat ze gestemd hebben?</p> <p>1.3 Het is niet duidelijk over welk beleid het gaat: beleid in het algemeen of over een specifiek onderwerp?</p> <p>1.5 Vraag anders formuleren.</p> <p>1.6 en 1.7 wat verder uit elkaar zetten, mensen denken misschien dat het twee keer dezelfde vraag is.</p>	<p>→ Kollumerkrant is hetzelfde als Huis-aan-huis: niet aangevuld → Aangepast → Deze vraag achteraan gezet</p> <p>→ Toegevoegd dat het over het beleid in het algemeen gaat. → “Ik ben” vervangen door</p>

	<p>1.9: De vraagstelling veranderen, op deze manier is het niet duidelijk wat gevraagd wordt. Kies “belangrijke onderwerpen” of “over uw dorp”, afhankelijk van wat er bedoeld wordt.</p> <ul style="list-style-type: none"> - “Meeproduceren” is te abstract - “Meeproduceren” vervangen door mee produceren of anders “meewerken”. - Vraagtekens vervangen door streepjes (=fout van Word) <p>1.10 onduidelijke vraag. Gaat het om de waardering van het gebruik van de mogelijkheid of om hoe belangrijk?</p> <ul style="list-style-type: none"> - Het is niet duidelijk waar men een cijfer over moet geven: waardering dat de mogelijkheid bestaat of over het nut van de mogelijkheid? - Ingewikkelde vraag. Het moet duidelijk zijn dat het gaat om mogelijkheden om aan informatie te komen. “Gebruik” en “cijfer” in 1 tabel kan voor verwarring zorgen, probeer dit los te koppelen. 	<p>“Ik voel mij”</p> <p>→ Aangepast</p> <p>→ Vraag veranderd in: “Als de gemeente problemen in uw dorp wil aanpakken, wilt u:”</p> <p>→ Het woord “meeproduceren” vervangen door “meewerken”</p> <p>→ Aangepast</p> <p>1.10 Toegevoegd dat het gaat over mogelijkheden om aan informatie te komen. Introductie van de vraag aangepast en rapportcijfer vervangen door vijfpuntsschaal: “Zet bij elke mogelijkheid een kruisje bij hoe vaak u van de mogelijkheid <u>GEBRUIK</u> maakt: “nooit” etc. Geef bij <u>CIJFER</u> aan hoe u het bestaan van de mogelijkheid beoordeelt met een cijfer van 1 tot 5, waarbij geldt: “1=heel slecht middel” etc.”</p>
<p>Vraag 2</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van kopje “Verwachte prestatie” is niet duidelijk. - Suggestie voor kopje: “Nut van nieuwe media” <p>2.5 oude media zijn beter dan nieuwe media Moet er niet een stelling bij die vraagt of nieuwe media beter zijn dan oude? Mist er geen keuzemogelijkheid?</p>	<p>Titel van kopje veranderd in: “Rol van nieuwe media”</p> <p>→ Die vraag zit er al in.</p>
<p>Vraag 3</p>	<ul style="list-style-type: none"> -Gebruik van kopje “Benodigde inspanning” is niet duidelijk. -Suggestie voor kopje: “Gebruik van nieuwe media” 	<p>Titel van kopje veranderd in: “Gebruik van nieuwe media”</p>
<p>Vraag 4</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van kopje “Sociale invloed” is niet duidelijk. - Suggestie voor kopje: “Invloed van bewoners” <p>4.2 Zin is moeilijk leesbaar, onbegrijpelijk. Duidelijker omschrijven wat je wilt weten.</p> <p>4.3 Anders omschrijven, kan op meerdere manieren geïnterpreteerd worden.</p> <p>4.4 Onduidelijke vraag. Suggestie: “Hoe denkt u dat Zwaagwesteinders het liefst contact willen met de gemeente?”</p>	<p>Titel van het kopje veranderd in: “Belang van nieuwe media”</p> <p>4.2 Vraag verwijderd en opgenomen in vraag 1j (=4.4 anders geformuleerd): “Hoe denkt u dat Zwaagwesteinders het liefst contact willen met de gemeente”. Daaruit kan worden opgemaakt hoe men denkt dat Zwaagwesteinders denken over het gebruik van nieuwe media.</p> <p>Vraag 4.3 is opgenomen in vraag 6g: “Heeft u nog opmerkingen over het gebruik van nieuwe</p>

	<ul style="list-style-type: none"> - Een oog-in-oog ontmoeting → face to face? Hier iets anders voor verzinnen. 	<p>mogelijkheden? En hoe denkt u dat Zwaagwesteinders en gemeente het beste bij elkaar betrokken kunnen worden?” → Is verplaatst naar 1j</p> <p>→ Vervangen door: “Persoonlijke ontmoeting”</p>
Vraag 5	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van kopje “Voorwaarden” is te beperkt. - Suggestie voor kopje: “Voorwaarden om mee te praten” <p>5.4 Ontkennende vorm (‘ik vind niet’) is ongelukkig geformuleerd.</p> <p>5.6 Bij de open vraag meer schrijfruimte geven.</p>	<p>De titel van het kopje is veranderd in: “Voorwaarden om mee te praten” → “Ik vind niet dat de gemeente veel..” is vervangen door: “ik vind dat de gemeente weinig..” → Aangepast</p>
Vraag 6	<ul style="list-style-type: none"> - Gebruik van kopje “Houding” is onduidelijk. - Suggestie voor kopje: “Het gebruik van nieuwe mogelijkheden” <p>6.1</p> <ul style="list-style-type: none"> - Bij inleiding: “indien beschikbaar” tussen komma’s zetten. - Bij “SMS stelling” in plaats van “mobieltje”, “mobiele telefoon” gebruiken. - De tabel is niet duidelijk, moet bijvoorbeeld in kleur. De voorbeelden moeten er meer uitspringen, op deze manier is het moeilijk leesbaar. - De tabel op een aparte pagina zetten, op deze manier is het te druk. - Lettertype van de omschrijving van de mogelijkheden is te klein - Het is moeilijk om met een cijfer aan te geven wat de waardering van de nieuwe mogelijkheden is. Suggestie: maak er een ja/nee of goed/slecht vraag van. - De koppeling van “cijfer” en “gebruik” in 1 tabel kan voor verwarring zorgen. 	<p>De titel van het kopje is veranderd in: “Het gebruik van nieuwe mogelijkheden”</p> <p>→ Aangepast</p> <p>→ Aangepast → Opvulvlakken gebruikt</p> <p>→ Tabel paginavullend gemaakt</p> <p>→ Het lettertype 1 punt vergroot</p> <p>→ Rapportcijfer is vervangen door een vijfpuntsschaal, waarbij geldt: “1=heel slecht idee..” → In de tabel en tekst duidelijk onderscheid geprobeerd te maken.</p>
Vraag 7	<p>7.4 Bij gezinssituatie ontbreekt de categorie “gehuwd/ongetrouwd”.</p>	<p>→ Categorie toegevoegd</p> <ul style="list-style-type: none"> • Nog een categorie toegevoegd: “Inwonend bij ouders/verzorgers”
Colofon	<ul style="list-style-type: none"> - Goed leesbaar - Verwijzen naar meer informatie over E-voice, bijvoorbeeld een Internetadres. 	<p>→ Verwijzing naar E-voice website, Dantumadeel website</p>

1. Inleiding

1a Via welke media blijft u op de hoogte van lokaal nieuws?

Er zijn meerdere antwoorden mogelijk.

- | | |
|---|--|
| <input type="checkbox"/> De Westereender | <input type="checkbox"/> Dorpskrant |
| <input type="checkbox"/> Huis-aan-Huis | <input type="checkbox"/> Kabelkrant |
| <input type="checkbox"/> Actief | <input type="checkbox"/> Omrop Fryslân (televisie of tekst-tv) |
| <input type="checkbox"/> Nieuwsblad van Noordoost Friesland | <input type="checkbox"/> Website Wâldnet |
| <input type="checkbox"/> Leeuwarder Courant | <input type="checkbox"/> www. |
| <input type="checkbox"/> Friesch Dagblad | <input type="checkbox"/> Anders, namelijk: |
| <input type="checkbox"/> Dagblad van het Noorden | <input type="checkbox"/> Ik ben niet geïnteresseerd in lokaal nieuws |

Bij de volgende vragen svp omcirkelen wat van toepassing is, hierbij geldt:

1=helemaal mee oneens, 2=mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5= helemaal mee eens

- | | | | | | |
|--|---|---|---|---|---|
| 1b Ik ben betrokken bij mijn leefomgeving in Zwaagwesteinde | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1c De gemeente neemt haar inwoners serieus | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1d Over het algemeen ben ik geïnteresseerd in het gemeentelijke beleid | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1e Ik voel mij betrokken bij voorstellen en beslissingen van de gemeente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1f Er is een kloof tussen gemeente en haar inwoners | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1g De gemeente luistert naar de stem van haar inwoners | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 1h Ik heb behoefte aan meer inspraak op het beleid van de gemeente | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Voor de volgende vragen geldt:

1=erg onbelangrijk, 2=onbelangrijk, 3=neutraal, 4=belangrijk, 5=erg belangrijk

1i Als de gemeente problemen in uw dorp wil aanpakken, wilt u:

- | | | | | | |
|-------------------------|---|---|---|---|---|
| • Veel informatie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Duidelijke informatie | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Uw mening geven | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Advies geven | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Meewerken | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Meebeslissen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1j Hoe denkt u dat Zwaagwesteinders het liefst contact willen met de gemeente?

- | | | | | | |
|-------------------------------|---|---|---|---|---|
| • Via nieuwe media | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Via oude media | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| • Via persoonlijke ontmoeting | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

1k Vul de onderstaande tabel met mogelijkheden om aan informatie te komen in.

Zet bij elke mogelijkheid een kruisje bij hoe vaak u van de mogelijkheid **GEBRUIK** maakt: “nooit”, “enkele keer”, “vaker” of “geregeld”. Geef bij **CIJFER** aan hoe u het bestaan van de mogelijkheid beoordeelt met een cijfer van 1 tot 5, waarbij geldt: 1=heel slecht middel, 2=slecht middel, 3=neutraal, 4=goed middel, 5=heel goed middel

MOGELIJKHEID	GEBRUIK				CIJFER
	Nooit	Enkele keer	Vaker	Geregeld	1-5
1 Bezoek vergadering Dorpbelang					
2 Lezen Raads-/commissie agenda					
3 Bezoeken informatieavond					
4 Inzien Raads-/commissiestukken					
5 Bezoeken Raadsvergadering					
6 Gesprek Raadslid/B&W					
7 E-mail gemeente/Raad/B&W					
8 Raadplegen website gemeente					

2. Rol van nieuwe media

Voor de volgende vragen geldt:

1=helemaal mee oneens, 2=mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5= helemaal mee eens

- | | | | | | | |
|----|---|---|---|---|---|---|
| 2a | Nieuwe media kunnen oude media goed aanvullen | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2b | Door nieuwe media wordt meepraten met de gemeente makkelijker | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2c | Nieuwe media zijn een goed communicatiemiddel tussen gemeente en inwoners | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2d | Over het algemeen lijkt het inzetten van nieuwe media nuttig | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2e | Nieuwe media zijn een beter communicatiemiddel dan oude media | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 2f | Persoonlijke ontmoetingen zijn het belangrijkste communicatiemiddel tussen gemeente en inwoners | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

3. Gebruik van nieuwe media

- | | | | | | | |
|----|--|---|---|---|---|---|
| 3a | Het gebruik van Internet is ingewikkeld | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3b | Het gebruik van een mobiele telefoon is ingewikkeld | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3c | Het gebruik van Teletekst is makkelijk | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3d | Het gebruik van Internet is makkelijk te leren | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3e | Het gebruik van een mobiele telefoon is makkelijk te leren | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
| 3f | Zwaagwesteinders zijn wel in staat nieuwe media te gebruiken | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

Voor de volgende vragen geldt: 1=erg laag, 2=laag, 3=neutraal, 4=hoog, 5=erg hoog

3g Hoe waardeert u uw algemene computervaardigheden? 1 2 3 4 5

3h Hoe waardeert u uw vaardigheden met een mobiele telefoon? 1 2 3 4 5

4. Belang van nieuwe media

Voor de volgende vragen geldt:

1=helemaal mee oneens, 2=mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5= helemaal mee eens

4a Het inzetten van nieuwe media om met de gemeente te communiceren over maatregelen in Zwaagwesteinde is in het belang van de inwoners 1 2 3 4 5

4b Het inzetten van nieuwe media om met de gemeente te communiceren over maatregelen in Zwaagwesteinde is in het belang van de gemeente 1 2 3 4 5

4c Door het gebruik van nieuwe media wordt het voor Zwaagwesteinders interessanter om mee te praten over maatregelen in het dorp 1 2 3 4 5

5. Voorwaarden om mee te praten

5a Heeft u toegang tot het Internet? Ja Nee

5b Beschikt u over een mobiele telefoon? Ja Nee

Voor de volgende vragen geldt:

1=helemaal mee oneens, 2=mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5= helemaal mee eens

5c Er bestaan voldoende mogelijkheden om te communiceren over voorstellen en beslissingen van de gemeente 1 2 3 4 5

5d Ik vind dat de gemeente weinig nadruk legt op de mogelijkheden die inwoners hebben om mee te doen in het beleid 1 2 3 4 5

5e Ik weet waar ik moet zijn als ik met de gemeente wil communiceren over voorstellen en beslissingen 1 2 3 4 5

5f **Waar moet de gemeente goed aan denken bij het inzetten van nieuwe media om met Zwaagwesteinders te communiceren over de ontwikkeling van het dorp?**

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

6. Het gebruik van nieuwe mogelijkheden

6a Geef in de tabel aan hoe u over het gebruik van de nieuwe mogelijkheden denkt.

Geef bij **CIJFER** aan hoe u de genoemde mogelijkheid beoordeeld met een cijfer van 1 tot 5, waarbij geldt: 1=heel slecht idee, 2=slecht idee, 3=neutraal, 4=goed idee, 5=heel goed idee.

Bij **GEBRUIK** svp aankruisen of u de toepassing 'indien beschikbaar' wel of niet zou gebruiken.

NB: ga er bij deze vraag vanuit dat u beschikt over de benodigde apparatuur en vaardigheden.

MOGELIJKHEID	OMSCHRIJVING	CIJFER	GEBRUIK		
		1-5	Ja	Nee	Weet niet
Internet	Het gebruik van Internet om geïnformeerd te worden over voorstellen en beslissingen van de gemeente.				
Internet stelling	Het zetten van stellingen op Internet, waar u kort op kunt reageren.				
Elektronisch stemmen	Stemmen via Internet, bijvoorbeeld bij de gemeenteraadsverkiezingen.				
Digitale inspraak	De mogelijkheid op de website van de gemeente via een digitaal formulier te reageren op een voorstel.				
Discussie platform	Geeft de mogelijkheid om via Internet vragen te stellen en op elkaar te reageren.				
Weblog B&W/Raad	Het bijhouden van een soort dagboek op Internet, waar inwoners een reactie op kunnen geven.				
Chat met gemeente	Het via een website met elkaar te praten door tegelijk korte berichtjes te versturen en ontvangen.				
Mobiele telefoon	Om geïnformeerd te worden over voorstellen en beslissingen van de gemeente.				
SMS stelling	Het ontvangen van een stelling van de gemeente op uw mobiele telefoon, waar u kort op kunt reageren.				
SMS de gemeente	Via een mobiele telefoon een kort berichtje naar de gemeente sturen om advies te geven.				
MMS foto	Het sturen van een digitale foto naar de gemeente, bijv. van wat u mooi of lelijk aan uw dorp vindt.				
Televisie	Om geïnformeerd te worden over voorstellen en beslissingen van de gemeente.				
Teletekst	Om geïnformeerd te worden over voorstellen en beslissingen van de gemeente.				
Interactieve Televisie	Het gebruik van interactieve televisie (bijv. het reageren op stellingen) om met de gemeente te communiceren.				
Dorp-bijthond	Inwoners kunnen in korte filmpjes hun mening geven over het dorp, hier kunt u kort op reageren. (Afgeleid van NCRV programma man-bijthond)				

Voor de volgende vragen geldt:

1=helemaal mee oneens, 2=mee oneens, 3=neutraal, 4=mee eens, 5= helemaal mee eens

- 6c Het uittesten van nieuwe media op kleine schaal is een goed idee 1 2 3 4 5
- 6d Het gebruik van nieuwe media is plezierig 1 2 3 4 5
- 6e Nieuwe media spelen een belangrijke rol in deze tijd 1 2 3 4 5
- 6f Door nieuwe media wordt de relatie met de gemeente opener 1 2 3 4 5

6g Heeft u nog opmerkingen over het gebruik van nieuwe mogelijkheden? En hoe denkt u dat Zwaagwesteinders en gemeente het beste bij elkaar betrokken kunnen worden?

.....

.....

.....

.....

.....

7. Persoonskenmerken

Dit zijn de laatste vragen die nodig zijn voor de verwerking van het onderzoek.

7a In welk jaar bent u geboren?

7b Wat is uw geslacht?

- Man
- Vrouw

7c Heeft u de laatste keer gestemd bij de gemeenteraadsverkiezingen?

- Ja, namelijk:
- Nee
- Ik was toen niet stemgerechtigd

7d Wat is uw hoogst genoten opleiding?

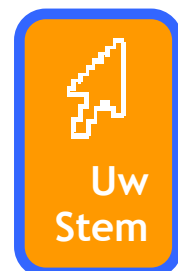
- WO - HBO
- MBO – Havo - VWO
- VMBO - LBO - Mavo
- Lagere school

7e Wat is uw huidige gezinssituatie?

- Alleenstaand zonder inwonende kinderen
- Alleenstaand met inwonende kinderen
- Samenwonend en/of getrouwd, zonder inwonende kinderen
- Samenwonend en/of getrouwd, met inwonende kinderen
- Inwonend bij ouders/verzorgers

Wat **SIZE** jo derfan?
..wat vindt u?

Vragenlijst over Zwaagwesteinde & **nieuwe media**



Onder **OUDE MEDIA** verstaan we de traditionele media: krant, televisie en radio.

Onder **NIEUWE MEDIA** : internet, mobiele telefoon, Teletekst en interactieve televisie.

Zwaagwesteinde
De Westerein
gem. Dantumadeel

COLOFOON

De Gemeente Dantumadeel

Paardebloem 4

Postbus 22

9104 ZG Damwoude

Internet: www.dantumadeel.nl

VRAGEN ?

Marieke Hanenburg

E-mail: hanenburg@dantumadeel.nl

Tel: 0511-426107

Voor meer informatie over *EVOICE*

Internet: www.evoice-eu.net

Bijlage 6.1: Factoranalyse variabele “gebruikersintentie e democratie”

Rotated Component Matrix

	Component		
	1	2	3
internet	.763		
stelling	.716		
e-stemmen	.722		
digitale inspraak	.880		
discussie platform	.854		
weblog	.602		
chat	.564	.413	
mobiele telefoon		.745	
sms stelling		.909	
sms de gemeente		.860	
mms		.720	
televisie			.870
teletekst			.862
interactieve televisie		.510	.435
dorp-bijt-hond		.435	.486

Factoranalyse variabele “gebruikersintentie” naar niveau van participatie

Factoranalyse variabele gebruikersintentie - informatievoorziening

	1 component
internet	.71
mobiele telefoon	.61
televisie	.90
teletekst	.87

Factoranalyse variabele gebruikersintentie - beperkte reactiemogelijkheid

	1 component
Internet stelling	.54
sms stelling	.84
sms de gemeente	.83
mms	.79
interactieve televisie	.72

Factoranalyse variabele gebruikersintentie - meer discussiegericht

	1 component
discussie platform	.87
weblog	.78
chat	.78
dorp-bijt-hond	.55
digitale inspraak	.83

Factoranalyse variabele “gebruikersintentie” naar benodigde apparatuur

Factoranalyse variabele gebruikersintentie via PC

	1 component
internet	.82
Internet stelling	.81
E-stemmen	.70
digitale inspraak	.88
discussie platform	.89
weblog	.73
chat	.69

Factoranalyse variabele gebruikersintentie via mobiele telefoon

	1 component
mobiele telefoon	.84
sms stelling	.89
sms de gemeente	.90
mms	.79

Factoranalyse variabele gebruikersintentie via televisie

	1 component
televisie	.87
teletekst	.86
interactieve televisie	.74
dorp-bijt-hond	.71

Bijlage 6.2: Factoranalyse variabele “attitude ten aanzien van gebruik e-democratie”

Rotated Component Matrix

	Component		
	1	2	3
internet	.829		
stelling	.766		
e-stemmen	.799		
digitale inspraak	.872		
discussie platform	.774		
weblog	.624		
chat	.586	.616	
mobiele telefoon		.810	
sms stelling		.863	
sms de gemeente		.850	
mms		.837	
televisie			.860
teletekst			.859
interactieve televisie		.595	
dorp-bijt-hond		.567	

Factoranalyse variabele “attitude ten aanzien van gebruik” naar niveau van participatie

Factoranalyse variabele gebruikersintentie - informatievoorziening

	1 component
internet	.59
mobiele telefoon	.69
televisie	.87
teletekst	.87

Factoranalyse variabele gebruikersintentie - beperkte reactiemogelijkheid

	1 component
Internet stelling	.49
sms stelling	.92
sms de gemeente	.90
mms	.82
interactieve televisie	.74

Factoranalyse variabele gebruikersintentie - meer discussiegericht

	1 component
discussie platform	.88
weblog	.80
chat	.87
dorp-bijt-hond	.44
digitale inspraak	.85

Factoranalyse variabele “attitude ten aanzien van gebruik” naar benodigde apparatuur

Factoranalyse variabele gebruikersintentie via PC

	1 component
internet	.84
Internet stelling	.80
E-stemmen	.77
digitale inspraak	.90
discussie platform	.86
weblog	.76
chat	.80

Factoranalyse variabele gebruikersintentie via mobiele telefoon

	1 component
mobiele telefoon	.90
sms stelling	.93
sms de gemeente	.93
mms	.85

Factoranalyse variabele gebruikersintentie via televisie

	1 component
televisie	.83
teletekst	.86
interactieve televisie	.80
dorp-bijt-hond	.69