

Invloedrijke factoren bij de realisatie van een toegankelijke overheidswebsite

april 2008

Universiteit Twente, Enschede

Faculteit GedragsWetenschappen

Opleiding Toegepaste CommunicatieWetenschap

Afstudeerder:

Marten Wilmink

Begeleiders:

Dr. T.M. van der Geest, Universiteit Twente

Drs. W.J. Pieterse, Universiteit Twente

Drs. E. Velleman, Stichting Accessibility

Dhr. R. Beenen, Stichting Accessibility

Management summary

Nowadays the internet is widely used by the Dutch government as a channel to deliver information and services to all citizens. For a large group of users consisting of seniors and persons with impairments these online services are not accessible due to website is not developed conform the technical standards.

The Accessibility Foundation is looking for possibilities to increase the number of accessible websites created by the Dutch governments (local and nationwide). This thesis describes an exploratory research to determine influential factors in the realization process of a governmental website. Better insight in these factors will give the Accessibility Foundation better opportunities to set up better interventions.

Ajzen's (1991) Theory of Planned Behavior (TPB) was used as a basic theory for the research. This theory suggests that de behavior, in our case the realization of an accessible website, is directly influenced by the intention to perform the behavior. The intention in turn is influenced by the subjective norm, the perceived behavioral control and the attitude towards performing the behavior. To suit the model for the research, a set of external factors has been selected from literature that could have a possible influence on these determinants of behavior.

Interviews with web accessibility experts have been held to verify the theoretic model and the various external factors in the model that have been found in literature. The research model was adapted. Based on their experiences and knowledge the experts said that the realization of an accessible website will be successful if the requirement of accessibility is set in the first step of the development process. In the following steps of the development process, which are not part of this research, others factors may have an influence, as a result of which the intention has no direct influence on the realization.

An online questionnaire has been held with 158 web officials to measure the perceived influence of the factors in the research model. The results of this questionnaire show that there is indeed no relation between the intention and the realization. The results also show that 44% of the variance in the intention of a governmental organization to realize an accessible website is explained by the TPB factors subjective norm and attitude and the following external factors:

- Management support and the subjective norm. Web accessibility is not solely a technical issue for web developers, but also a policy issue for the decision makers within an organization.
- Knowledge about the benefits of an accessible website has an influence on the intention. Because different disciplines are involved in the realization process of an accessible website, the information and training should not be focused on technical information only, but on the policy and benefits of an accessible website.
- The support from the management for the realization of an accessible website is essential in the process.
- The perceived costs of an accessible website are of influence on the intention to create an accessible website. If the financial benefits of an accessible website are made clear, the perceived costs will be lower, which will have a positive influence on the intention to create an accessible website.
- Citizens can draw attention to web accessibility with their local government by filing complaints about the accessibility of the local government's website.
- Large organizations are more involved with website issues that smaller organizations. More attention should be given to small organizations.

Management samenvatting

Overheden gebruiken tegenwoordig het internet veelvuldig als kanaal voor hun dienstverlening naar burgers toe. Deze online dienstverlening is echter voor een grote groep senioren en gebruikers met een functiebeperking in veel gevallen niet toegankelijk, omdat de websites niet conform de technische standaarden van het internet ontwikkeld zijn.

Stichting Accessibility is op zoek naar mogelijkheden om overheden te overtuigen van het belang van een technisch toegankelijke website. Deze scriptie beschrijft een exploratief onderzoek naar de invloedrijke factoren bij de realisatie van een toegankelijke overheidswebsite. Beter inzicht in deze factoren stelt Accessibility in staat om in haar communicatie te anticiperen op de behoeften van webfunctionarissen bij de realisatie van een toegankelijke website voor hun organisatie.

De Theory of Planned Behavior (TPB) van Ajzen (1991) is als basis voor dit onderzoek gebruikt. Dit model veronderstelt dat gepland gedrag wordt bepaald door de intentie om dit gedrag te vertonen. Deze intentie wordt beïnvloed door drie gedragsdeterminanten; de subjectieve norm, de veronderstelde gedragsbeheersing en de attitude ten opzichte van het gedrag. Het model is door de onderzoeker uitgebreid met een specifieke set externe factoren uit de literatuur die potentieel van invloed zouden kunnen zijn op het gedrag van overheden om een toegankelijke website te realiseren.

Om het theoretische model met de externe factoren te toetsen zijn interviews gehouden met experts op het gebied van webtoegankelijkheid. Naar aanleiding van deze interviews is het theoretische model aangepast. Op basis van hun ervaringen en kennis uit de praktijk gaven de experts aan dat de realisatie van een toegankelijke website de beste kans van slagen heeft als het aspect toegankelijkheid in de eerste stap van het ontwikkelingsproces wordt meegenomen. In deze eerste fase is de intentie om toegankelijke website te realiseren de meest invloedrijke factor. In de vervolgstappen van het ontwikkelingsproces, die buiten de scope van dit onderzoek vallen, spelen echter nog andere factoren een rol, waardoor de intentie geen directe invloed heeft op de realisatie. De aanwezigheid van de intentie is echter wel een vereiste om uiteindelijk een toegankelijke website te realiseren.

Vervolgens zijn bij 158 webfunctionarissen vragenlijsten afgenomen om de gepercipieerde of ervaren invloed van de factoren in het definitieve onderzoeksmodel te meten. De resultaten van deze vragenlijst die is afgenomen bevestigen dat er geen relatie is tussen de intentie en de realisatie. De intentie van een overheidsorganisatie om een toegankelijke website te realiseren kan echter voor 44% worden verklaard door de TPB factoren subjectieve norm en attitude en de volgende externe factoren:

- Management support als een invloedrijke factor op de intentie. Het is van belang om webtoegankelijkheid niet alleen als een technische kwestie te beschouwen, maar ook als een beleidsvraagstuk.
- Kennis over de voordelen van een toegankelijke website heeft een invloedrijke rol. Niet alle voorlichting en kennisoverdracht dient een technische inslag te hebben, omdat er functionarissen vanuit verschillende typen functies betrokken zijn bij de realisatie van een website.
- De percepties van het management van een overheidsorganisatie over de voordelen van een toegankelijke website zijn belangrijk. De kennis binnen de organisatie heeft hierop een grote invloed.

- De gepercipieerde kosten van een toegankelijke website zijn van invloed bij zowel het management als bij de verantwoordelijke webfunctionaris. De zakelijke aspecten van een toegankelijke website dienen aandacht te krijgen in de communicatie met overheden.
- Webtoegankelijkheid kan bij overheden als aandachtspunt op de agenda worden gezet als burgers en belangenorganisaties klachten indienen over de toegankelijkheid van de website.
- De gemeentegrootte heeft invloed op de betrokkenheid bij de website. Kleine gemeenten hebben meer stimulatie nodig bij de realisatie van een toegankelijke website dan grote gemeenten.

Inhoudsopgave

Voorwoord.....	8
1 Inleiding	9
1.1 Aanleiding	9
1.2 Probleemstelling.....	10
1.3 Vraagstelling	10
1.4 Overzicht van het onderzoeksrapport	11
2 Context webtoegankelijkheid.....	12
2.1 Richtlijnen voor webtoegankelijkheid	12
2.2 Waarmerk drempelvrij.nl.....	12
2.3 Kwaliteitsmodel Webrichtlijnen	13
3 Literatuur analyse en theoretisch onderzoeksmodel	16
3.1 Literatuur analyse.....	16
3.2 Gedragstheorieën.....	18
3.3 Theory of Planned Behavior.....	18
3.4 Toevoeging externe factoren	19
3.5 Onderbouwing externe factoren	20
3.5.1 Persoonlijke factoren.....	20
3.5.2 Organisatiefactoren.....	22
3.5.3 Omgevingsfactoren.....	23
3.6 Theoretisch onderzoeksmodel	24
4 Interviews met experts	25
4.1 Respondenten.....	25
4.2 Onderzoeksmethode.....	26
4.3 Resultaten uit de interviews	27
4.3.1 Ontwikkelingsproces website.....	27
4.3.2 Intentie versus realisatie	28
4.3.3 Afbakening doelgroep	28
4.3.4 Externe factoren.....	29
4.4 Aanpassing van het onderzoeksmodel.....	30
4.5 Definitief onderzoeksmodel	32

5	Methode van onderzoek bij webfunctionarissen	33
5.1	Selectie respondenten.....	33
5.2	Procedure.....	33
5.3	Pretest.....	34
5.4	Data analyse.....	35
5.4.1	Beschrijving steekproef.....	35
5.4.2	Factor analyse	35
5.4.3	Betrouwbaarheidsanalyse.....	35
5.4.4	Relaties tussen factoren.....	35
6	Resultaten van de vragenlijst	36
6.1	Respons.....	36
6.1.1	Karakterisering respondenten	36
6.1.2	Gemeentegrootte	37
6.2	Kwaliteit instrument.....	38
6.2.1	Factoranalyse van factoren in het onderzoeksmodel.....	38
6.2.2	Betrouwbaarheid constructen	40
6.3	Percepties van webfunctionarissen.....	42
6.3.1	Factoren in de Theory of Planned Behavior	42
6.3.2	Persoonlijke factoren.....	44
6.3.3	Organisatiefactoren.....	46
6.3.4	Omgevingsfactoren.....	47
6.4	Invloed van TPB factoren op de realisatie en de intentie	50
6.5	Invloed van externe factoren op intentie.....	52
7	Conclusies en aanbevelingen	54
7.1	Factoren in de Theory of Planned Behavior.....	54
7.2	Invloedrijke factoren.....	55
7.3	Kennis van experts vergeleken met percepties van webfunctionarissen.....	56
7.4	Aanbevelingen.....	57
8	Discussie	59
8.1	Implicaties voor praktijk en wetenschap.....	59
8.2	Theory of Planned Behavior.....	59
8.3	Kanttekeningen bij methode van onderzoek.....	59
8.4	Kanttekeningen bij conclusies en aanbevelingen	60
8.5	Suggesties voor vervolgonderzoek	61
	Referenties	63

Bijlagen	67
I. Ranglijst Webrichtlijnen Monitor	68
II. Interviewschema.....	79
III. Overzicht externe factoren	83
IV. Nieuwsbrieven en nieuwsberichten	86
V. E-mail naar overheden	90
VI. Overzicht van factoren: bronnen, vraagnummers en betrouwbaarheid.....	91
VII. Vragenlijst	93
VIII. Factormatrix externe factoren	104
IX. T-toetsen voor lokale en niet-lokale overheden en variantieanalyses voor.....	105
X. Correlatiematrix.....	111
XI. Regressie analyse.....	112
XII. Reacties op open vraag	117

Voorwoord

Iedereen maakt tegenwoordig gebruik van het internet en de meeste mensen kunnen beoordelen of een site ‘handig’ of ‘gebruiksvriendelijk’ is. Bij mijn werkzaamheden als website ontwikkelaar heb ik dan ook altijd rekening gehouden met deze aspecten. Het onderwerp toegankelijkheid speelde echter nooit een rol bij de ontwikkeling.

Een lezing van Eric Velleman van stichting Accessibility over het onderwerp toegankelijkheid van websites bracht daar verandering in. Het doel van deze stichting is om het onderwerp webtoegankelijkheid bij zoveel mogelijk organisaties en partijen op de agenda te zetten. Steeds meer organisaties beginnen het belang van een toegankelijke website in te zien, maar vooral bij gemeentelijke overheden is er nog een lange weg te gaan.

Hierdoor geprikkeld wilde ik kijken of het mogelijk was om een bijdrage te leveren aan beter toegankelijke websites voor iedereen. Vanuit mijn interesse voor het internet en uit nieuwsgierigheid naar het werk van een ideële stichting en de overheid ben ik aan mijn afstudeeropdracht begonnen. Hopelijk heb ik met dit onderzoek een bijdrage kunnen leveren aan zowel de toegankelijkheid van websites als aan de literatuur op het gebied van webtoegankelijkheid.

Speciale dank gaat uit naar Eric Velleman en Ron Beenen van de stichting Accessibility. Hun toewijding en vertrouwen in de waarde van mijn onderzoek was essentieel voor mijn persoonlijke motivatie en het welslagen van het geheel. Natuurlijk wil ik ook alle andere collega’s bij Accessibility bedanken voor hun bijdrage met de nodige arbeidsvitaminen en kantoorpret.

Ten slotte gaat mijn dank en waardering uit naar mijn afstudeerbegeleiders van de Universiteit Twente. Graag wil ik Thea van der Geest en de leden van haar afstudeerkring bedanken voor de feedback gedurende het hele proces en Willem Pieterse voor zijn bijdrage in de laatste fase van het traject. Al met al kan ik terugkijken op een zeer leerzaam afstudeertraject en kan ik hiermee met een voldaan gevoel mijn studie Toegepaste Communicatiewetenschap afronden.

Utrecht, april 2008

Marten Wilmink

1 Inleiding

Het Web heeft in de afgelopen decennia een razendsnelle ontwikkeling doorgemaakt. Het doel van haar uitvinders is dat iedereen wereldwijd kan communiceren en informatie kan delen. De toegevoegde waarde van het Web komt pas tot zijn recht als ook daadwerkelijk iedereen er gebruik van kan maken:

"The power of the Web is in its universality. Access by everyone regardless of disability is an essential aspect" - Tim Berners-Lee, W3C Director and inventor of the WWW

Het gebruik van standaarden voor alle verschillende web technologieën biedt uitkomst in het nastreven van dit doel. De standaarden voor het web worden opgesteld door het World Wide Web Consortium (W3C), dat is opgericht door de grondleggers van het Web, Tim Berners-Lee en Robert Cailliau.

1.1 Aanleiding

Een belangrijke reden om een website te ontwikkelen volgens standaarden is om de kwaliteit en duurzaamheid van een website te borgen. Een website die ontwikkeld is volgens standaarden is beter indexbaar voor zoekmachines, de informatie op de website is beter te archiveren door andere systemen en de informatie is beter te doorzoeken voor gebruikers.

Ook is een website die gebouwd is volgens standaarden eenvoudiger te onderhouden. Het realiseren van een technisch toegankelijke website volgens standaarden heeft dus voordelen voor uitbaters en beheerders op het gebied van onderhoud en kosten en heeft voordelen voor alle gebruikers op het gebied van webtoegankelijkheid en de vindbaarheid van informatie. De definitie voor de technische toegankelijkheid van websites (webtoegankelijkheid) heeft betrekking op de mogelijkheid om iedere website met alle beschikbare media te benaderen. Thatcher (2006) geeft de volgende bruikbare definitie voor deze technische toegankelijkheid:

"technology is accessible if it can be used as effectively by people with disabilities as by those without."

Een overeenkomstige definitie wordt gegeven door Slatin & Rush (2003):

"his or her ability to access and use the site and its resources as effectively as someone without a disability."

De laatste jaren is het gebruik van het Web als uitgifteluik voor informatie en het aanbieden van online diensten enorm gegroeid. Ook de mogelijkheden om transacties aan te gaan met overheden via websites en zogenaamde digitale loketten zijn het laatste jaar sterk uitgebreid (Ernst & Young, 2007).

Ondanks deze positieve ontwikkelingen is een groot deel van de online dienstverlening niet voor iedereen goed te gebruiken. Mensen met een functiebeperking zijn in sommige gevallen afhankelijk van ondersteunende technologieën als screenreader software en braille leesregels bij het gebruik van een computer en het internet. Deze ondersteunende technologieën zijn gebaseerd op standaarden van het W3C. Als een website niet volgens de standaarden van het W3C is gebouwd, kan er geen gebruik worden gemaakt van de ondersteunende technologieën en is de website slecht te gebruiken voor mensen die afhankelijk zijn van deze technologieën. In dit kader is het van belang dat overheidswebsites technisch toegankelijk worden ontwikkeld, zodat alle mensen gebruik kunnen maken van dezelfde informatie en diensten die door de overheid online wordt aangeboden.

1.2 Probleemstelling

De situatie op het gebied van webtoegankelijkheid bij overheden is nog steeds erg matig. In het jaarlijkse onderzoek van advies.overheid.nl naar de status van de online dienstverlening bij Nederlandse overheden wordt geconcludeerd dat op het gebied van webtoegankelijkheid met name de decentrale overheden (gemeenten) slecht presteren. Een automatische toetsing van 47 van de 125 webrichtlijnen toont aan dat gemeenten gemiddeld aan 65,9% van de 47 webrichtlijnen voldoen. Bij provincies ligt dit percentage op 72,8%, bij waterschappen op 82,1% en bij ministeries op 89,6%. De Accessibility Monitor (2005) wijst uit aan de hand van handmatige toetsing dat 92% van de overheidswebsites niet toegankelijk is (tegenover 95% in 2003 en 96% in 2005). Bij decentrale overheden (gemeenten) is het aantal toegankelijke websites nog minder, slechts 5 van de 443 websites voldoen aan de minimale eisen van webtoegankelijkheid. Dit geeft aan dat er nog erg veel verbeterd moet worden aan de technische toegankelijkheid van de online dienstverlening bij de overheid.

Wereldwijd zijn er een aantal organisaties en initiatieven die zich bezighouden met het onderwerp webtoegankelijkheid. De missie van de Nederlandse stichting Accessibility is het stimuleren van de toegankelijkheid van internet en op internet gebaseerde multimedia voor alle mensen met een functiebeperking en senioren. Accessibility is continu op zoek naar manieren om de toegankelijkheid van websites te bevorderen via voorlichting en training. Ook heeft Accessibility een rol als expertise centrum op het gebied van toegankelijkheid, zowel binnen Nederland als internationaal. Daarnaast voert Accessibility op aanvraag geaccrediteerde toetsingen uit op toegankelijkheid bij websites van organisaties.

Accessibility is van mening dat juist gemeenten bij de ontwikkeling van hun website rekening moeten houden met webtoegankelijkheid, omdat burgers het meeste communiceren met hun gemeente. Ook is de overheid bij wet verplicht om al haar informatie beschikbaar te maken voor al haar burgers. Met een toename in het gebruik van internet door burgers en een steeds uitgebreider aanbod van online dienstverlening door overheden is het van belang dat toegankelijkheid een essentieel onderdeel is bij de ontwikkeling van deze dienstverlening.

Nu de probleemstelling van webtoegankelijkheid is besproken en er meer inzicht is verkregen in de huidige situatie dient een onderzoeksvraag te worden opgeworpen om een oplossing voor het probleem te kunnen onderzoeken.

1.3 Vraagstelling

Ondanks de nodige aandacht die aan webtoegankelijkheid is geschonken vanuit diverse instanties is een groot aantal overheidswebsites nog niet toegankelijk. Accessibility vraagt zich af op welke wijze zij overheden kan stimuleren om een toegankelijke website te realiseren. De vraag die aanleiding is geweest voor het hier gepresenteerde onderzoek luidt:

“welke factoren zijn van invloed op het gedrag van een overheidsorganisatie om een toegankelijke website te realiseren?”

1.4 Overzicht van het onderzoeksrapport

Om antwoord te kunnen geven op deze vraag zal eerst een beschrijving worden gegeven van de context in Nederland op het gebied van richtlijnen en regelgeving voor overheden voor webtoegankelijkheid. Vervolgens wordt in hoofdstuk 3 een overzicht gegeven van de huidige literatuur en de reeds bekende knelpunten bij de realisatie van een toegankelijke website.

Op basis van de literatuuranalyse wordt gekeken welke gedragstheorie het beste gebruikt kan worden om de realisatie van een toegankelijke website te verklaren, en welke externe factoren uit de literatuur kunnen worden gebruikt om het model aan te passen. Voordat dit conceptuele model getoetst kan worden zijn interviews gehouden met experts ter toetsing aan de werkelijkheid. De praktische kennis van experts op het gebied van webtoegankelijkheid kan factoren aan het licht brengen die niet in literatuur staan vermeld, omdat ze specifiek van toepassing zijn op de onderzoekssituatie. Daarnaast kunnen ervaringen van experts waardevolle informatie geven over het proces van de realisatie van overheidswebsites en de betrokkenen. Deze kennis kan gebruikt worden om de aanbevelingen voor Accessibility nauwkeuriger te omschrijven.

Op basis van de interviews wordt het conceptuele model aangepast voor het kwantitatieve deel van het onderzoek. Met behulp van een online vragenlijst worden de percepties van webfunctionarissen van de overheid gemeten over de invloed van de externe factoren. Door de verzamelde gegevens met behulp van statistiek te analyseren, kunnen conclusies worden getrokken over de invloedrijke factoren en kan een model gepresenteerd worden dat de invloedrijke factoren weergeeft bij de realisatie van een toegankelijke website.

2 Context webtoegankelijkheid

Een belangrijk kenmerk van het World Wide Web (Web) is dat er geen regulerend orgaan voor bestaat. Dit biedt ontwikkelaars van websites veel vrijheden, maar betekent tegelijkertijd dat er geen controle bestaat op de kwaliteit van het werk dat ontwikkelaars leveren. Op deze manier staan overheidsorganisaties en het bedrijfsleven voor dezelfde uitdagingen in het realiseren van een website die optimaal vindbaar, bereikbaar en toegankelijk is. Dit onderzoek richt zich op het laatste aspect, dat gezien de cijfers uit de diverse rapporten nog de nodige problemen oplevert voor overheden (Accessibility Monitor, 2005; Webrichtlijnen Monitor, 2007¹). In dit hoofdstuk worden de bestaande richtlijnen en regelingen besproken die bestaan voor webtoegankelijkheid.

2.1 Richtlijnen voor webtoegankelijkheid

Op 5 mei 1999 zijn er richtlijnen voor webtoegankelijkheid opgesteld door de werkgroep Web Accessibility Initiative (WAI). Deze werkgroep van het World Wide Web Consortium (W3C) heeft als taak om de richtlijnen voor Webtoegankelijkheid van websites op te stellen als uitbreiding op de door het W3C ontworpen standaarden voor het Web. De richtlijnen voor webtoegankelijkheid van het W3C staan bekend als de Web Content Accessibility Guidelines² (WCAG 1.0). Dit document is de wereldwijde standaard voor technische toegankelijkheid van websites. Aan alle richtlijnen uit WCAG 1.0 zijn ijkpunten gekoppeld die dienen als succescriteria voor de praktische uitvoering van de richtlijnen.

Er zijn software pakketten beschikbaar die in staat om automatisch ijkpunten voor webtoegankelijkheid te toetsen. Een aanvullende handmatige toetsing is echter een vereiste, omdat sommige succescriteria alleen door menselijke interpretatie te beoordelen zijn. In de richtlijnen van WCAG 1.0 staat nadrukkelijk vermeld dat het onmogelijk is om met software alle problemen op het gebied van webtoegankelijkheid identificeren. Om de toegankelijkheid van een website goed te kunnen beoordelen is een aanvullende handmatige toetsing dus noodzakelijk.

2.2 Waarmerk drempelvrij.nl

Zoals in de inleiding is opgemerkt bestaat er geen regulerend orgaan voor het Web, wat betekent dat er geen controle of borging is op de naleving van de standaarden. Vanuit diverse belangenorganisaties³ is de wens uitgesproken om websites te kunnen voorzien van een visueel waarmerk (figuur 2.1), waarmee de toegankelijkheid van een website wordt gewaardeerd. Uit deze wens is het initiatief voor het Waarmerk drempelvrij.nl voortgekomen. De stichting Waarmerk drempelvrij.nl ziet toe op de onafhankelijke keuring door gerenommeerde toetsingsinstellingen.

¹ Continue monitor naar de prestaties van overheidswebsites op de Webrichtlijnen: <http://www.webrichtlijnen.nl/monitor/>

² <http://www.w3.org/TR/WCAG10/>

³ Aan de totstandkoming van het Waarmerk drempelvrij.nl werkten mee: Landelijk Bureau Toegankelijkheid (opdrachtgever), Stichting Bartiméus Accessibility (projectleiding), Ministerie van VWS, Ministerie van BZK, VNO-NCW, ook namens MKB Nederland, Nederland-ICT (FENIT), De Nederlandse Thuiswinkel Organisatie, CG-Raad, Federatie van Ouderverenigingen voor mensen met een verstandelijke handicap, Federatie Slechthzienden en Blindenbelang, SeniorWeb, Electronisch Platform Nederland (EPN), Bartiméus, Dutch National Standardization Institute (NEN), Cap Gemini.



Figuur 2.1 Waarmerk drempelvrij.nl

Het Waarmerk drempelvrij.nl is gebaseerd op de zestien ijkpunten die behoren tot de prioriteit 1 categorie van WCAG 1.0. Met een handmatige toetsing wordt onderzocht of een website aan deze zestien ijkpunten voor toegankelijkheid voldoet. Een website ontwikkelaar moet aan deze ijkpunten voldoen, anders zal het voor mensen met een functiebeperking en senioren moeilijker of zelfs onmogelijk blijken om toegang te krijgen tot de informatie op de website.

Naast de set van zestien ijkpunten van prioriteit 1 bestaat er ook een set van dertig ijkpunten die behoren tot de prioriteit 2 categorie van WCAG 1.0. Deze ijkpunten kunnen op aanvraag worden getoetst, maar deze vallen niet onder de Waarmerk drempelvrij.nl regeling. Ten slotte bestaat er een set van negenenveertig ijkpunten die behoren bij de Webrichtlijnen. Ook deze ijkpunten kunnen op aanvraag handmatig worden getoetst, maar vallen niet onder de regeling van het Waarmerk drempelvrij.nl. Deze ijkpunten die voortkomen uit de Webrichtlijnen hebben naast toegankelijkheid ook betrekking op de kwaliteit en duurzaamheid van de website. De totstandkoming van de Webrichtlijnen wordt besproken in de volgende paragraaf.

2.3 Kwaliteitsmodel Webrichtlijnen

In december 2003 heeft het kabinet met haar project 'Andere Overheid' het plan gelanceerd de overheid transparanter, toegankelijker, effectiever en efficiënter te maken. Hiermee werd bedoeld op alle websites en digitale loketten van de overheid. Voor de realisatie hiervan waren standaarden nodig.

Het Ministerie van Binnenlandse Zaken en Koninkrijksrelaties (MinBZK) heeft daar toe in 2004 aan ICTU, een stichting met als doel het ondersteunen van de overheid bij ICT projecten, de opdracht gegeven deze standaarden te ontwikkelen: de Webrichtlijnen⁴. Toegankelijkheid maakt deel uit van deze richtlijnen.

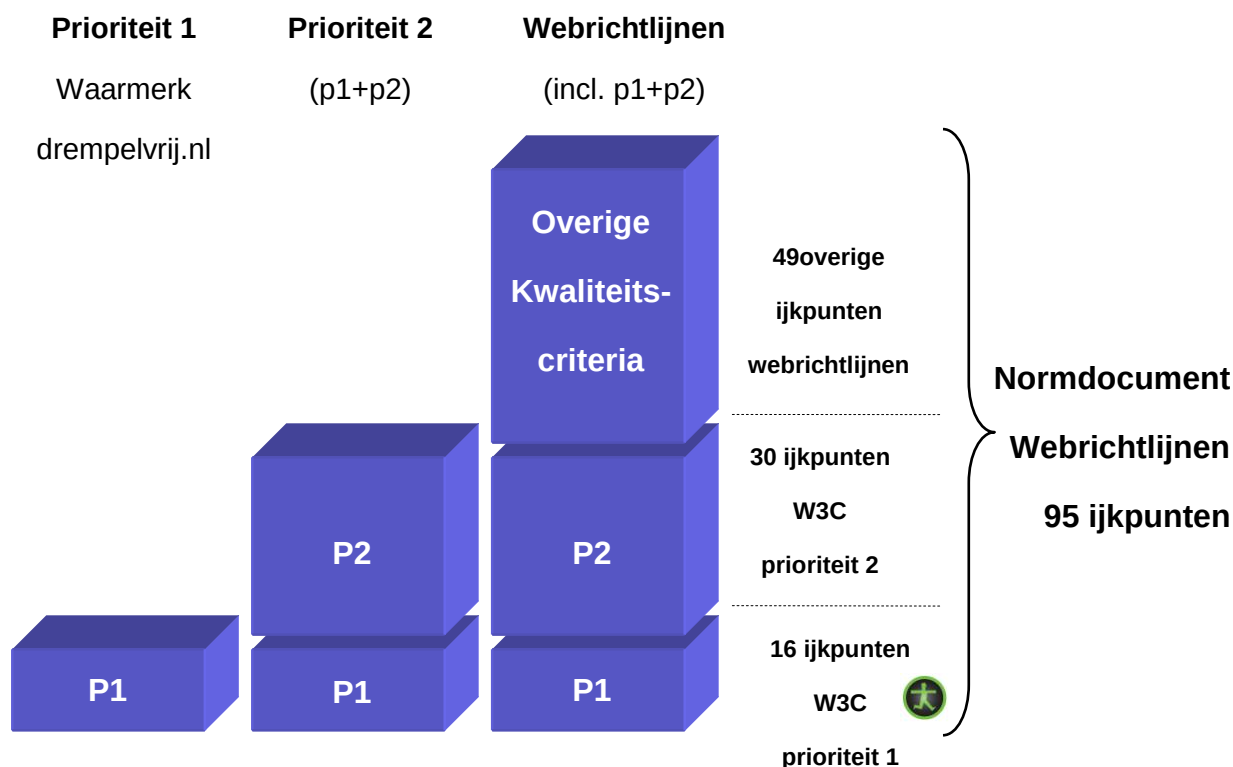
In 2007 heeft Stichting Accessibility in opdracht van MinBZK met alle betrokkenen de Webrichtlijnen en de internationaal erkende richtlijnen voor toegankelijkheid, zoals gebruikt door het Waarmerk drempelvrij.nl, omgezet naar een toetsbare norm. Deze norm wordt sinds 20 juli 2007 beheerd door Stichting Waarmerk drempelvrij.nl (figuur 2.2). De nieuwe norm omvat niet alleen alle ijkpunten van WCAG 1.0 maar is ook gebaseerd op internationale wet- en regelgeving.

Op dit moment is alleen de Rijksoverheid verplicht websites toegankelijk te (laten) ontwikkelen volgens de Webrichtlijnen. In september 2006 heeft het kabinet in het Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites ⁵besloten dat nieuwe websites van de Rijksoverheid aan deze standaard moeten voldoen. Reeds bestaande websites van de Rijksoverheid moeten in 2010 voldoen aan de Webrichtlijnen.

⁴ Meer informatie over de Webrichtlijnen is te vinden op: www.webrichtlijnen.nl

⁵ Meer informatie over het Besluit Kwaliteit Rijksoverheidswebsites is te vinden op: www.webrichtlijnen.nl/besluit/

Accessibility voert deze toetsingen van de Webrichtlijnen ook uit. Voor decentrale overheden zijn er geen wettelijke verplichtingen voor de toegankelijkheid van websites, zoals voor Rijksoverheden, terwijl een groot deel van de online dienstverlening voor burgers bij de websites en digitale loketten van gemeenten is ondergebracht (Ernst & Young, 2007).



Figuur 2.2 Webrichtlijnen model voor toetsingen op basis van prioriteiten.

Het normdocument Webrichtlijnen is ontwikkeld voor de overheid, maar biedt een uitgangspunt voor iedereen die een kwalitatieve website wil ontwikkelen. Op de website van de Webrichtlijnen staan de voordelen vermeld van het ontwikkelen van een website volgens dit kwaliteitsmodel:

- Beter bereikbaar voor mensen en zoekmachines
- Snellere site
- Lagere kosten voor beheer
- Voorbereid op de toekomst (o.a. mobiele toepassingen)
- Duurzame website
- Beter opdrachtgeverschap

Om de resultaten van de Webrichtlijnen inzichtelijk te maken is er een ranglijst opgesteld van alle overheidswebsites die behoren tot de Rijksoverheid, provincies, waterschappen en gemeenten. Een momentopname van de Webrichtlijnen Monitor is toegevoegd in bijlage 0 en toont de rang van de gemeentelijke overheden scores van op de diverse onderdelen van de Webrichtlijnen. Een kanttekening die bij de Monitor moet worden geplaatst is dat de toetsing automatisch gebeurt, waardoor niet alle ijkpunten goed kunnen worden beoordeeld. Ook hier is het belang van een aanvullende handmatige toetsing door een onafhankelijke inspectie instelling van belang. Het gebruik van een zelf toegekende ‘verklaring van conformiteit’ op een website is gebaseerd op een zelftoets van de ontwikkelaar of eigenaar van de website en garandeert niet dat de toetsing geïjkt is.

3 Literatuur analyse en theoretisch onderzoeksmodel

Om een goed antwoord te kunnen geven op de gestelde onderzoeksvraag is een structurele aanpak vereist. Eerst zal een inventarisatie worden gemaakt van de bestaande literatuur op het gebied van webtoegankelijkheid. Daarnaast zal in de beschikbare literatuur over webtoegankelijkheid worden gezocht naar knelpunten die een invloed kunnen hebben op het gedrag. Vervolgens wordt gekeken naar een bruikbaar theoretisch model voor de verklaring van gedrag. Dit model zal als uitgangspunt worden gebruikt voor de exploratie van invloedrijke factoren voor de verklaring van gedrag. Na de exploratie van deze factoren en de veronderstelde invloed die ze hebben op het gedrag zal een conceptueel onderzoeksmodel worden gepresenteerd.

3.1 Literatuur analyse

De meeste wetenschappelijke literatuur behandelt mogelijkheden om toegankelijkheid met software te toetsen, of hebben betrekking op de wijziging van richtlijnen voor toegankelijkheid.

Een aantal onderzoeken richten zich op de bruikbaarheid en aanpassing van de reeds bestaande richtlijnen voor toegankelijkheid (Donnelly en Magennis, 2002) en de tekortkomingen van de bestaande richtlijnen (Kelly et al., 2005; Sloan et al., 2006; Kelly et al., 2007).

Over de hele wereld worden onderzoeken gedaan om de huisige status van de toegankelijkheid van websites te toetsen. Zo zijn er onderzoeken gedaan naar de toegankelijkheid van overheidswebsites in Saudi-Arabie en Oman (Abanumy, Al-Badi & Mayhew, 2005), Singapore, Finland, Canada, Hong Kong en Australië (Choudrie, Ghinea & Weerakkody, 2004), de Verenigde Staten (Goette, Collier & White, 2006) en China (Shi, 2007).

In een grootschalig Europees project op het gebied van webtoegankelijkheid, EIAO, worden pogingen gedaan om websites op Europees niveau op dezelfde manier te toetsen en vergelijken op webtoegankelijkheid (Snarud et al., 2006; Snarud & Sawicka, 2007). Een ander initiatief van de Europese Commissie is EDeAN, dat webtoegankelijkheid wil bevorderen met Europese regelgeving (Klironomos et al., 2005). Het SupportEAM project is gericht op het ontwikkelen van een Europees kwaliteitsmerk voor webtoegankelijkheid (Burger & Guilo, 2006). Tevens is onderzoek gedaan naar de interpretatie van resultaten uit automatische toetsingen (Buhler et al., 2006).

Op het sociaalwetenschappelijke vlak zijn slechts enkele artikelen gevonden waarin onderzoek wordt beschreven naar de mogelijke knelpunten bij het realiseren van een toegankelijke website. De uitkomsten van deze onderzoeken zullen in deze paragraaf worden besproken.

Lazar, Dudley-Sponaule en Greenidge (2004) hebben onderzoek gedaan naar de percepties van webmasters over webtoegankelijkheid. Door middel van een vragenlijst met gesloten en open vragen is onderzocht wat het kennisniveau van webmasters is van webtoegankelijkheid en wanneer en waarom een website volgens hen toegankelijk moet zijn. De gegevens die zijn verzameld voor de kwantitatieve analyse waren voldoende, maar geven weinig inzicht over de invloedrijke factoren in het lange realisatieproces van een website. Ook is het onderzoek internationaal uitgezet, waardoor geen rekening is gehouden met eventuele culturele verschillen.

Uit de kwalitatieve gegevens van het onderzoek worden de volgende factoren genoemd die een mogelijke invloed hebben op de realisatie van een toegankelijke website: support van het management voor

webtoegankelijkheid, gepercipieerde kosten voor webtoegankelijkheid, ondersteunende communicatie/support en voorlichting. Daarnaast worden kennis over de doelgroep of voordelen voor de doelgroep ende aanwezigheid van wet- en regelgeving genoemd als invloedrijke factoren.

Bailey & Burd (2006) hebben met behulp van korte online vragenlijsten een onderzoek uitgevoerd naar de percepties van webtoegankelijkheid bij webmasters uit diverse landen en het bewustzijn van het belang van webtoegankelijkheid binnen organisaties. Zij concluderen in hun onderzoek dat er grote verschillen zijn in de percepties van webtoegankelijkheid onder webmasters, maar dat een groot gedeelte wel een positieve houding heeft ten opzichte van webtoegankelijkheid. Ook concluderen zij dat binnen organisaties het bewustzijn over het belang van webtoegankelijkheid grotendeels ontbreekt. Bailey & Burd pleiten voor een aanpak van bewustwording op strategisch niveau binnen organisaties.

In opdracht van de Britse overheid is door de Disability Rights Commission (2004) een formeel onderzoek ingesteld naar webtoegankelijkheid van Britse websites. Een sample van 1000 websites is automatisch getoetst op de ijkpunten van webtoegankelijkheid. Om de tekortkoming die bij deze steekproef aan het licht zouden komen te bespreken is de mening gevraagd van 700 organisaties die als opdrachtgever op zouden kunnen treden en 400 website ontwikkelaars. Er zijn interviews gehouden bij 25 organisaties in iedere categorie. De belangrijkste knelpunten die hieruit naar voren komen zijn:

- Waargenomen kosten van toegankelijkheid in termen van geld, tijd en personeel
- Laag kennisniveau over problemen en hoe deze aan te pakken
- Waargenomen gebrek aan simpele richtlijnen, expertise en vaardigheden
- Obstakels gevormd door een toenemende vraag naar grafische mogelijkheden en andere technische beperkingen
- Conflict tussen toegankelijkheid en andere overwegingen, zoals creativiteit
- Algemeen gebrek aan bewustzijn over de problemen en hun mogelijke belang (DRC, 2004 p37)

In de aanbevelingen van het onderzoek van DRC staat onder andere dat een overheid bewustzijn moet creëren bij zowel opdrachtgevers als ontwikkelaars van websites. Het probleem is dat dit bewustzijn bij de overheid in de rol van opdrachtgever ontbreekt. Lazar et al. (2003) geven aan dat er bij opdrachtgevers onderzoek moet worden gedaan naar de percepties van webtoegankelijkheid, omdat deze het eerste moment betrokken zijn bij het ontwikkelingsproces van een website.

Om er zeker van te zijn dat er rekening wordt gehouden met toegankelijkheid bij de ontwikkeling van een website is het van belang dat er een bewustzijn voor toegankelijkheid aanwezig is bij de mensen die opdracht geven tot de ontwikkeling van een website. Hier is tot op heden geen onderzoek naar verricht.

In dit onderzoek zullen factoren worden onderzocht die bij opdrachtgevers van de overheid van invloed zijn op het realiseren van een toegankelijke website. Om het gedrag van opdrachtgevers op het gebied van webtoegankelijkheid te kunnen onderzoeken zal eerst een algemene theorie worden gezocht die kan worden gebruikt voor het verklaren en voorspellen van gedrag.

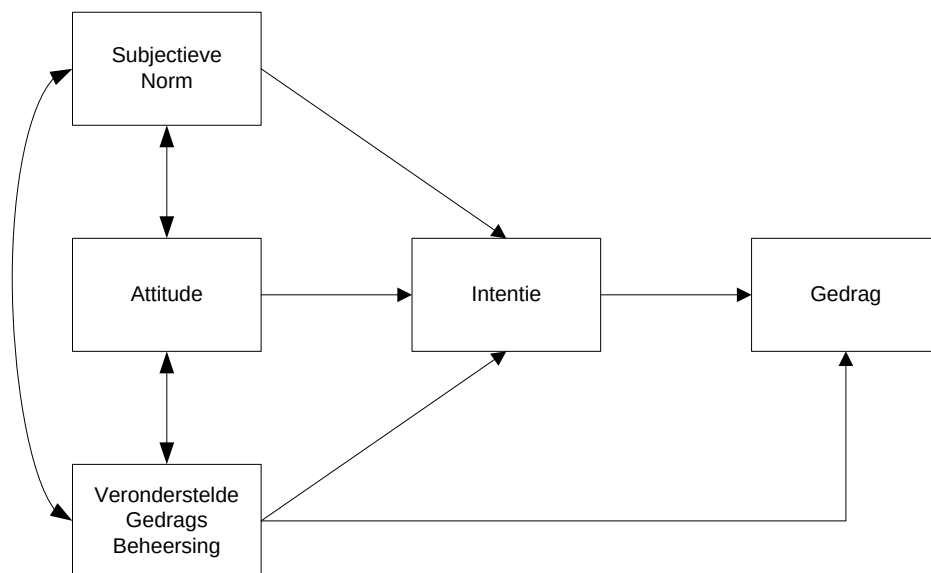
3.2 Gedragstheorieën

Een van de meest gebruikte modellen ter verklaring van gedrag is de Theory of Reasoned Action (TRA) (Fishbein & Ajzen, 1975; Ajzen & Fishbein, 1980). Dit model gaat uit van een drietal determinanten voor gedrag, te weten: attitude, sociale invloed en eigen effectiviteit. De opvolger van de TRA, de Theory of Planned Behavior (TPB) (Ajzen, 1991) richt zich op het verklaren van bepaald gedrag. De theorie is breed inzetbaar, zoals blijkt uit de studies die gedaan zijn met de theorie en de vele analyses die zijn uitgevoerd op de relaties tussen de belangrijkste determinanten van het model. Het uitgangspunt van de TPB is dat gedrag beïnvloed wordt door de gedragsintentie. Deze gedragsintentie wordt beïnvloed door iemands houding ten opzichte van dat gedrag. Een andere determinant in de TPB is de “Perceived Behavioral Control”, ofwel de mate waarin men verwacht het beoogde gedrag ook daadwerkelijk uit te kunnen voeren. Het construct is opgebouwd uit de zelfredzaamheid en de controleerbaarheid van het gedrag. Met de TPB kan dus de intentie om actie te ondernemen worden gemeten.

Voor dit onderzoek zal gebruik worden gemaakt van de Theory of Planned Behavior als basis model. In de originele variant van de TPB staat het gedrag centraal. In dit onderzoek wordt ook gekeken naar de factoren die uiteindelijk de realisatie van een toegankelijke website als gedrag verklaren.

3.3 Theory of Planned Behavior

De Theory of Planned Behavior (TPB) wordt in sociaalwetenschappelijke onderzoeken gebruikt om op individueel niveau aan de hand van de attitudes en intenties gepland gedrag te verklaren. De TPB is empirisch gevalideerd en wordt veel gebruikt voor het verklaren van cognitieve en affectieve gedragsveranderingen (Shih, 2004). Daarnaast zijn er verbanden aangetoond tussen de invloedrijke personen in de omgeving van het individu en de veronderstelde gedragsbeheersing als invloedrijke gedragsdeterminanten op de gedragsintentie (Ajzen & Fishbein, 1980). Figuur 2.2 toont het originele TPB zoals deze is voorgesteld door Ajzen (1991)



Figuur 3.1. Theory of Planned Behavior. (Ajzen, 1991).

De TPB is in staat om bepaald gedrag te voorspellen door de gedragsintentie te meten en deze benadering is in veel onderzoeken een nauwkeurige voorspeller van gedrag gebleken (Taylor & Todd, 1995). In dit

onderzoek zijn we op zoek naar een verklarend model voor het geplande gedrag van een overheidsorganisatie, bij de realisatie van een toegankelijke website. De TPB veronderstelt dat het gedrag wordt vertoond op het moment dat drie gedragsdeterminanten een positieve invloed hebben op de intentie om dat specifieke gedrag te vertonen. Deze drie verschillende determinanten zijn voor dit onderzoek als volgt gedefinieerd:

- Attitude (attitude, ATT) - de negatieve of positieve houding van een individu ten opzichte van de realisatie van een toegankelijke website
- Subjectieve Norm (subjective norm, SN) - het gepercipieerde oordeel dat anderen hebben over de realisatie van een toegankelijke website
- Veronderstelde Gedragsbeheersing (perceived behavioral control, PBC) - het vertrouwen van een individu in de haalbaarheid van de realisatie van een toegankelijke website.

De basis van de TPB is robuust gebleken in veel sociaalwetenschappelijk onderzoek (Ajzen, 1991). Tevens biedt de TPB de mogelijkheid tot het toevoegen van externe factoren aan het model. Ajzen beschrijft dat de basis van het TPB voor iedere situatie hetzelfde is, maar dat de externe factoren zullen voor iedere specifieke situatie moeten worden toegevoegd om nauwkeuriger voorspellingen over de gedragsintentie en het gedrag te kunnen doen. De Theory of Planned Behavior biedt dus bij het vaststellen en onderzoeken van deze externe factoren een gedegen basis.

3.4 Toevoeging externe factoren

In deze paragraaf wordt besproken welke externe factoren worden toegevoegd om te exploreren welke specifieke factoren een invloed hebben op de realisatie van een toegankelijke website.

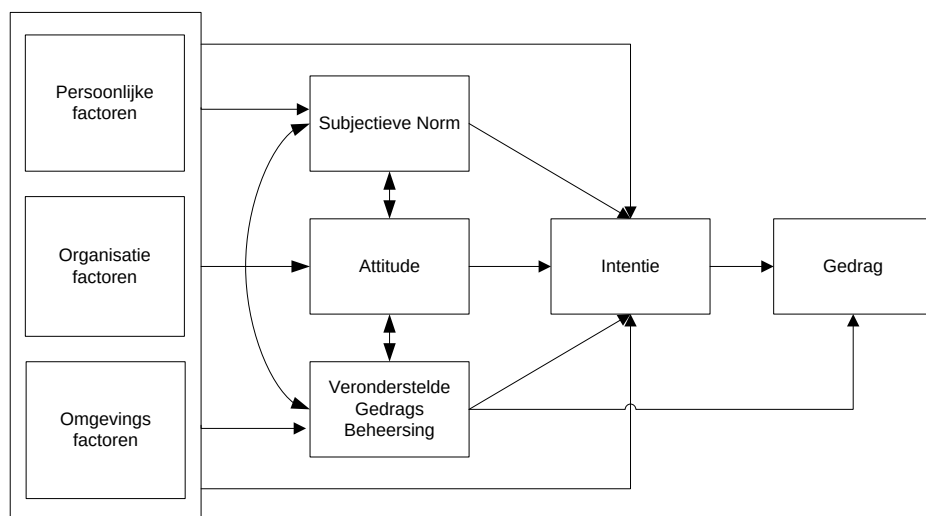
Een belangrijk voordeel van de Theory of Planned Behavior een bruikbare basis vormt voor het verklaren van gedrag en gedragsveranderingen staat het model open voor toevoegingen van diverse externe factoren (zie voor een overzicht Eagly en Chaiken(1993)). Ook Ajzen (1991) heeft aangegeven dat de TPB in principe open staat voor het toevoegen van additionele factoren, als kan worden aangetoond dat deze toegevoegde factoren een significant deel van de variantie in de intentie of het gedrag kunnen verklaren, als daarbij ook de oorspronkelijke determinanten van het model zijn meegenomen (Ajzen, p.199, 1991).

Wanneer we op zoek gaan naar andere invloeden op beslisningnemers bij het (laten) maken van een toegankelijke website, dan zijn we op zoek naar externe factoren. In een exploratieve studie is vooraf niet duidelijk of de externe factoren die worden toegevoegd een directe of indirecte intercederende invloed hebben op de gedragsintentie of het gedrag. De verschillende factoren die verondersteld worden een invloed te hebben op de gedragsintentie en de realisatie zullen worden onderverdeeld in volgende categorieën:

- persoonlijke factoren
- organisatiefactoren
- omgevingsfactoren

Persoonlijke factoren kunnen van invloed zijn, omdat iemands persoonlijke omgeving van invloed kan zijn op diens gedrag (Leonard et al. 2004). Eigenschappen en structuur van een organisatie kunnen invloed hebben op de realisatie van een toegankelijke website (Pijpers, 2001; Leonard et al. 2004). De grootte van de organisatie kan een invloed hebben, maar ook de mate van centralisatie en management support heeft invloed op de intentie van een verantwoordelijke voor de website. Omgevingsfactoren zullen bij overheden van invloed kunnen zijn, omdat een overheid in sommige gevallen passief inspeelt op behoeftes. Zo kunnen wet- en regelgeving en inspraak van belanghebbenden een belangrijke invloed hebben op de intentie om een toegankelijke website te realiseren.

De exploratie van de externe factoren die van invloed kunnen zijn is gebaseerd op het model in figuur 3.2.



Figuur 3.2. TPB model met categorieën externe factoren.

De categorisatie van de factoren is bedoeld om de onderverdeling van de factoren te structureren. In de volgende paragraaf wordt dieper ingegaan op de specifieke factoren die worden toegevoegd aan het onderzoeksmodel.

3.5 Onderbouwing externe factoren

In deze paragraaf zullen de verschillende externe factoren die in de literatuur zijn gevonden worden toegelicht. Achtereenvolgens zullen in paragraaf 3.6.1 de persoonlijk factoren aan bod komen, in paragraaf 3.6.2 de organisatie factoren en tenslotte in paragraaf 3.6.3 de omgevingsfactoren. Al de externe factoren die in deze paragraaf aan bod komen worden in paragraaf 3.7 in een conceptueel onderzoeksmodel geplaatst.

3.5.1 Persoonlijke factoren

De persoonlijke factoren bestaan uit factoren die een invloed hebben op de website verantwoordelijke die betrokken is bij de beslissing om een toegankelijke website te laten realiseren. Kennis over de acties die moeten worden ondernomen en de veronderstelde beheersing van dit gedrag. Demografische factoren als leeftijd en geslacht zijn niet meegenomen als persoonlijke factoren. Hiervan wordt verondersteld dat ze geen invloed hebben op de gedragsintentie en de onderzoeker acht verschillen in demografische factoren niet interessant voor de resultaten van het onderzoek. De persoonlijke factoren die uit de literatuur naar voren komen zijn:

- Functie binnen organisatie
- Kennis over voordelen toegankelijkheid
- Kennis over implementatie toegankelijke website
- Aanwezigheid mensen met functiebeperking in omgeving

Bij de beslissing over en de realisatie van een website voor een overheidsorganisatie zijn verschillende verantwoordelijke functionarissen betrokken. Door de grote hoeveelheid verschillende functiebenamingen voor webfunctionarissen bij overheden (Cascadis, 2006) is het onmogelijk om hier een duidelijk overzicht van de krijgen. Bovendien is de onderzoeker niet alleen geïnteresseerd in functionarissen in uitvoerende functies binnen het proces, maar ook in andere functionarissen die betrokken zijn bij de ontwikkeling van een website. De functies worden daarom onderverdeeld in de type werkzaamheden die worden uitgevoerd. Er is gekozen om de type verdeling van de overheid te hanteren, omdat op dit niveau de verschillende functionarissen in management functies, uitvoerende functies, ondersteunende functies en adviserende functies te onderscheiden zijn.

In een groot aantal onderzoeken naar toegankelijke websites wordt met name het gebrek aan kennis over de problemen die ontstaan bij een ontoegankelijke website genoemd als een van de meest invloedrijke factoren (Craven, 2006; Lazar & Greenidge, 2006; Sloan et al., 2006; Bailey & Burd, 2006; Klironomos et al., 2005; Lazar et al., 2004; DRC, 2004; ENABLED, 2004). In een onderzoek van Nambisan & Wang (2000) is onderzoek gedaan naar de invloed van deze kennis factoren naar de adoptie van websites. In dit onderzoek werd geconcludeerd dat kennis over de mogelijke voordelen van een website bij individuen binnen een organisatie een grote rol speelt in de beslissing om een website te laten realiseren. Voor de realisatie van een toegankelijke website wordt verondersteld hetzelfde te gelden: als mensen bewust zijn van de voordelen die een toegankelijke website met zich mee brengt zullen ze eerder beslissen om een toegankelijke website te realiseren.

Aansluitende op de kennis over de voordelen hebben Nambisan & Wang (2000) aangetoond dat de kennis over de implementatie van een website van invloed is op de adoptie van een website door een organisatie. In dit onderzoek veronderstelt de onderzoeker dat kennis over de implementatie van een *toegankelijke* website een invloed heeft op de realisatie van een toegankelijke website.

Aanwezigheid van mensen met een functiebeperking in de persoonlijke of professionele omgeving maakt personen bewust van de dagelijkse problemen die mensen met een functiebeperking hebben. Leonard et al. (2004) gaven in hun onderzoek een aantal verschillende factoren waarbij de persoonlijke omgeving alsook de professionele omgeving een invloed heeft op beslissingen in ethische kwesties. Contact met mensen die een functiebeperking hebben kunnen resulteren in bewustwording van de noodzaak om een toegankelijke website te realiseren.

3.5.2 Organisatiefactoren

De organisatie factoren hebben betrekking op de organisatorische setting waar de beslissing om een toegankelijke website te (laten) maken genomen zal worden. Bij beslissingen op het gebied van ICT zijn een aantal onderzoeken die aangeven dat de organisatorische setting van belang is in het beslissingsproces (o.a. Pijpers, 2001; Jones, 1991). Factoren die gevonden zijn in de literatuur:

- Management support
- Organisatiegrootte
- Organisatiestructuur
- Kennis binnen de organisatie over het onderwerp
- Kosten

In onderzoeken naar de aanschaf en het gebruik van nieuwe software zoals EDI en ERP systemen is aangetoond dat management support een invloedrijke factor is (Umble et al. 2003). In literatuur over Webtoegankelijkheid komt naar voren dat ook in het ontwikkelingsproces van een website de support van management en leidinggevendenden aan de opdrachtgevers kant van belang is (Lazar et al. 2006). De ondersteuning van het management heeft een positieve invloed op de realisatie van een toegankelijke website.

De grootte van een overheidsorganisatie wordt verondersteld een invloedrijke organisatiefactor te zijn (Pijpers, 2001; Hollenstein, 2004). Binnen grote overheidsorganisaties zijn meer functionarissen aanwezig die verantwoordelijk zijn voor een afgebakende taak als de realisatie van een toegankelijke website. Hierdoor wordt verondersteld dat een grotere overheidsorganisatie eerder een toegankelijke website laat realiseren. Omdat de onderzoeker is geïnteresseerd in gemeentelijke overheidsorganisaties, wordt de grootte van de gemeente op basis van inwoneraantallen gebruikt als organisatiefactor in het onderzoeksmodel. Er wordt een positieve relatie verondersteld tussen de gemeentegrootte en de realisatie van een toegankelijke website.

De structuur van een overheidsorganisatie kan van invloed zijn op de manier waarop beslissingen omtrent het realiseren van een toegankelijke website worden genomen. De mate van centralisatie en formalisatie spelen een rol in een hiërarchisch gestructureerde overheidsorganisatie. Pijpers (2001) geeft aan dat de mate van centralisatie, ofwel de mate waarin de verantwoordelijkheid van beslissingen bij het management ligt een positieve invloed heeft op de beslissing. Echter, functionarissen die lager op de hiërarchische ladder staan ondervinden hier hinder van, omdat uitvoerenden en adviserende functionarissen vaak beter inzicht hebben in het belang van een beslissing. In dit onderzoek wordt dus verondersteld dat de mate van centralisatie een negatieve invloed heeft op de beslissing om een toegankelijke website te (laten) realiseren.

Daarnaast geeft Pijpers (2001) aan dat de mate van formalisatie een rol kan spelen bij het nemen van een beslissing en het uitvoeren van een beslissing. Formalisatie is de mate waarin alles binnen een organisatie gestandaardiseerd is en aan vastgestelde regels moet voldoen. Dit wordt ook verondersteld een negatieve relatie te hebben met de beslissing om een toegankelijke website te (laten) realiseren.

Op het moment dat bij een opdrachtgever duidelijk is waarom een website toegankelijk moet zijn, lijkt de kans op realisatie ervan een stuk groter te worden. Onderzoek onder webmasters door Lazar et al. (2006)

toont aan dat de toegankelijkheid van een website door opdrachtgevers als een optionele toevoeging wordt gezien, in plaats van een essentieel aspect bij de bouw. Dit is volgens Sloan et al. (2006) het gevolg van het lage kennisniveau over de mogelijke problemen die een ontoegankelijke website kan opleveren voor mensen met een functiebeperking. In een onderzoek van Nambisan & Wang (2000) is onderzoek gedaan naar de invloed van deze kennis factoren bij personen in de organisatie bij de adoptie van website.) een belangrijke rol spelen bij Webtoegankelijkheid. Deze kennis barrière lijkt dus bij overheidsorganisaties ook een rol te spelen in het beslissingsproces om een toegankelijke te (laten) realiseren. In het onderzoek wordt dan ook gekeken naar de ingeschatte kennis over toegankelijkheid binnen de organisatie.

In de literatuur over webtoegankelijkheid komen de kosten die het realiseren van een toegankelijke website met zich mee brengt vaak ter sprake als een invloedrijke factor. Zowel in het onderzoek van de Disability Rights Commission (2004), het onderzoek van Craven (2006) als in de beide onderzoeken van Lazar et al. (2003; 2006) wordt vastgesteld dat opdrachtgevers de kosten als invloedrijke factor noemen op de beslissing om een toegankelijke website te (laten) realiseren. De verwachting is dat de gepercipieerde kosten die de realisatie van een toegankelijke website met zich mee brengt een negatieve invloed heeft op de beslissing.

3.5.3 Omgevingsfactoren

De verschillende personen bij de overheden die een invloed hebben op het beslissingsproces zullen variëren in gedrag. Het is dus noodzaak om deze factoren mee te nemen in het model. Onder andere Leonard et al. (2004) gebruiken in navolging van Bommer et al. (1987) omgevingsfactoren als invloedrijke factoren op een ethische beslissing. Zij geven daarbij aan dat voor iedere situatie een specifieke set omgevingsfactoren gedefinieerd moet worden. Uit literatuur zijn de volgende factoren als mogelijk invloedrijke omgevingsfactoren naar voren gekomen.

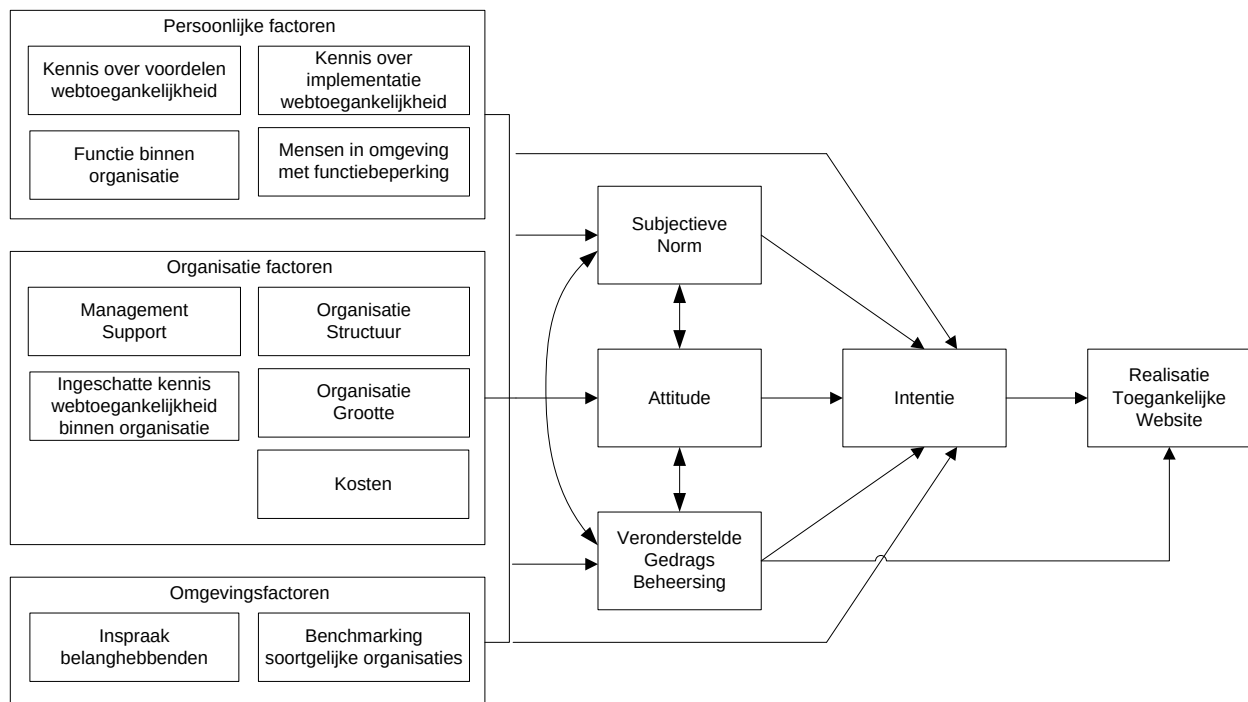
- Benchmarking met soortgelijke organisaties
- Inspraak belanghebbenden

In een onderzoek naar de sociale invloed tussen organisaties hebben Aslaksen et al. (2006) geconcludeerd dat benchmarking tussen gelijkwaardige organisaties een positieve invloed heeft op het bewustzijn van het belang van webtoegankelijkheid. Hun onderzoek maakt gebruik van de Noorse variant van de Webmonitor en uit de kwalitatieve resultaten van hun onderzoek is gebleken dat organisaties hun activiteiten op het gebied van internet en toegankelijkheid afstemmen op anderen. Dit blijkt ook uit literatuur op andere vlakken. Een onderzoek van Teo, Wei & Benbasat (2003) naar de invloed van competitie op de adoptie intentie van ICT-systemen toont aan dat organisaties eerder geneigd zijn om over te gaan tot adoptie als directe concurrenten al gebruik maken van het systeem. In het onderzoek zal deze factor worden meegenomen, omdat verwacht wordt dat de vergelijking met andere organisaties een positieve invloed heeft op het (laten) realiseren van een toegankelijke website.

De inspraak van belanghebbenden (Leonard, 2004) wordt verondersteld bij overheden een rol kunnen spelen. De punten waarvoor aandacht wordt gevraagd door de burgers die een overheid van dienst is, zullen eerder aandacht krijgen dan punten waarvoor geen aandacht wordt gevraagd.

3.6 Theoretisch onderzoeksmodel

Het theoretisch onderzoeksmodel dat op basis van literatuur is geconstrueerd is afgebeeld in figuur 3.3.



Figuur 3.3. Conceptueel onderzoeksmodel voor realisatie toegankelijke website door overheden.

Het onderzoeksmodel zal als uitgangspunt worden gebruikt voor de verdere exploratie van invloedrijke factoren op de realisatie van een toegankelijke website. Eerst zal in interviews met experts op het gebied van webtoegankelijkheid en op het gebied van overheidswebsites worden gekeken of het model bruikbaar is voor het verklaren van invloedrijke factoren op de realisatie van een toegankelijke website.

4 Interviews met experts

In dit hoofdstuk volgt een beschrijving van de methode waarop het onderzoeksmodel is aangepast met de kennis van diverse experts. Door experts te vragen naar de invloedrijke factoren op het besluitvormingsproces en de realisatie van een toegankelijke website door overheden hopen we een zo correct mogelijk onderzoeksmodel te kunnen construeren. De kennis en ervaring van de experts levert informatie vanuit een praktische invalshoek op die wellicht niet in de literatuur te vinden is. Met name inzicht in het ontwikkelingsproces kan bijdragen aan kennis over de verklarende kracht van het model. Hiertoe zal aan de experts worden gevraagd:

1. Hoe ziet het ontwikkelingsproces van een website bij overheden er uit?
2. In welke fase van het ontwikkelingsproces heeft beïnvloeding het meeste effect?

Daarnaast worden de experts gevraagd om de veronderstelde invloedrijke factoren die in het model zijn opgenomen te beoordelen. Met de informatie van de experts kunnen factoren worden toegevoegd aan het onderzoeksmodel. Anderzijds kunnen factoren worden weggelaten uit het onderzoeksmodel als blijkt dat experts vanuit hun kennis en ervaring aangeven dat deze geen belangrijke rol spelen.

In paragraaf 4.1 zal een korte beschrijving zijn van de respondenten en een toelichting voor de keuze van respondenten. Paragraaf 4.2 beschrijft de onderzoeksmethode bij de interviews. De resultaten van de interviews worden besproken in paragraaf 4.3. De aanpassingen aan het onderzoeksmodel die volgen uit de resultaten worden tenslotte beschreven in paragraaf 4.4.

4.1 Respondenten

Voor de interviews werden mensen geselecteerd op basis van kennis en ervaring met betrekking tot het onderwerp. Er is gekozen om personen te benaderen die bij de besluitvorming en realisatie van een toegankelijke website van de overheid een rol spelen. Een overzicht van de respondenten staat in tabel 4.1.

Als eerste zijn medewerkers van de stichting Accessibility benaderd voor deelname aan een interview. De expertise en kennis op het gebied van webtoegankelijkheid en de diverse contacten met overheden kunnen waardevolle informatie op leveren. In de literatuur op het gebied van webtoegankelijkheid is weinig te vinden over invloedrijke factoren op het ontwikkelingsproces van een toegankelijke website. Daarmee zijn de medewerkers van Accessibility een zeer waardevolle bron van informatie, zowel voor dit onderzoek, als de kennis ontsluiting over webtoegankelijkheid in het algemeen.

Binnen het ICTU, een ondersteunende organisatie van de overheid, is een interview afgenomen met een expert op het gebied van webtoegankelijkheid en overheden. Deze Specialist Webrichtlijnen is betrokken bij het onderzoek vanwege de kennis over webtoegankelijkheid, de ontwikkeling van websites en de processen binnen gemeentes. Ook op het gebied van de aanbesteding van websites is een expert benaderd. Een usability-expert, die een aantal gemeentes heeft geadviseerd bij de ontwikkeling van hun nieuwe website lijkt inzicht te kunnen geven in de diverse processen en invloedrijke factoren bij de ontwikkeling van een website. Tenslotte is er een webfunctionaris binnen een gemeente bereid gevonden om medewerking te verlenen aan een interview.

Tabel 4.1 Respondenten van de expertinterviews

Respondent nr.	Functie	Werkzaamheden
1	Technisch directeur Accessibility	Verantwoordelijk voor projecten op het gebied van webtoegankelijkheid
2	Usability consultant	Overheden en organisatie adviseren op het gebied van usability en toegankelijkheid bij de ontwikkeling van hun website
3	Senior internet onderzoeker Accessibility	Websites toetsen op toegankelijkheid. Contact met verschillende webmasters
4	Specialist Webrichtlijnen	Ontwikkelen kwaliteitsmodel overheidswebsites (Webrichtlijnen)
5	Projectmanager Accessibility	Naast accountmanager ook kwaliteitsmanager voor toetsing websites onder accreditatie
6	Webfunctionaris gemeente	Beslissing en ontwikkeling website gemeente

4.2 Onderzoeksmethode

De volgorde en formulering van de vragen is van te voren vastgelegd in een interviewschema, zoals deze is te vinden in bijlage II. Voor de respondenten was er alle vragen een open antwoord mogelijkheid. Aan de respondenten is gevraagd om antwoorden toe te lichten. Daarnaast is er gebruik gemaakt van doorvraag technieken om zo veel mogelijk informatie uit de antwoorden te krijgen. Het eerste interview diende als tevens als test, waarna een vraag over persoonlijke ervaringen is toegevoegd. Tevens is de beschrijving van het doel van het interview aangepast. De respondenten is duidelijk gemaakt dat het doel van het onderzoek is om factoren te identificeren die van invloed zijn bij de realisatie van een toegankelijke overheidswebsite.

De interviews werden gehouden in een ruimte waar de interviewer en geïnterviewde geen last hadden van derde personen. De interviews werden afgenomen in een vergaderruimte of in iemands kantoor. Bij de start van het interview werd geverifieerd dat er tenminste een uur tijd beschikbaar was. Van alle interviews zijn, met toestemming van de geïnterviewde, geluidsopnamen gemaakt. Deze zijn gebruikt voor de verwerking van de resultaten. Na een korte inleiding over het doel van het interview en een uitleg over webtoegankelijkheid werd de eerste vraag gesteld.

In het interview werden alle factoren in het onderzoeksmodel besproken. Daarnaast werden open vragen gesteld over factoren die eventueel uit het conceptuele onderzoeksmodel verwijderd dienden te worden. Ook werd gevraagd naar suggesties voor factoren die verondersteld werden een invloed te hebben en dus in het onderzoeksmodel opgenomen dienden te worden. De kwalitatieve gegevens uit deze interviews zijn gebruikt om het conceptuele onderzoeksmodel aan te passen naar een uiteindelijk onderzoeksmodel. Samenvattingen en steekwoorden van de antwoorden zijn opgeschreven in het interviewschema. De rest van de verwerking geschiedde achteraf, door een samenvatting van de geluidsopnames te maken. Indien er niet gericht antwoord werd gegeven op de vraag werd er ingegrepen door de interviewer. Ook bij te lange antwoorden, of antwoorden die afdwaalden van de vraag werd ingegrepen. In totaal zijn er 6 interviews gehouden.

4.3 Resultaten uit de interviews

Gemiddeld duurden de interviews een uur. Een uitschieter was het interview met de specialist Webrichtlijnen. Vanwege enthousiasme en interesse voor het onderwerp duurde dit interview bijna twee uur. De interviews waren bedoeld om de factoren in het model te valideren voor gebruik in de vragenlijsten. Daarnaast is gekeken of het model een goede verklaring geeft van de invloedrijke factoren op de realisatie van een toegankelijke website. Hiervoor is aan de respondenten gevraagd om het ontwikkelingsproces van een website door overheden te beschrijven. Uiteindelijk is een vergelijking gemaakt van het model uit de literatuuranalyse met de resultaten uit de interviews om het model en de factoren voor het uiteindelijke meetinstrument te valideren.

4.3.1 Ontwikkelingsproces website

Binnen de overheid zijn decentrale overheden (gemeenten) zelf verantwoordelijk voor het verzorgen van de communicatie met burgers. Gemeenten zijn vrij in de keuze voor leveranciers die deze communicatiemiddelen moeten ontwikkelen. Grotere organisaties zijn vaak op een professionelere manier bezig met de website, onder meer om budgettaire reden, terwijl kleinere gemeenten het vaak moeten hebben van een enthousiaste medewerker, die ongeacht zijn of haar functie, zich bezig wil houden met de website.

Door de respondenten wordt aangegeven dat de ontwikkeling van iedere website een uniek project is, met verschillende manieren van aanpak. De betrokkenheid van de opdrachtgevers en ontwikkelaars is hierbij van invloed. In de verschillende interviews worden echter dezelfde stappen in het ontwikkelingsproces van een website genoemd:

1. Idee en randvoorwaarden website
2. Schrijven van aanbestedingsdocument
3. Selectie website-ontwikkelaar
4. Uitwerking opdracht
5. Realisatie website door ontwikkelaar

Uit de antwoorden van de respondenten blijkt een duidelijk verschil in het beslissingsproces (het idee voor de website en het aanbestedingsdocument) en het realisatieproces van de website. Door alle respondenten werd aangegeven dat het essentieel is voor de realisatie van een toegankelijke website om in het allereerste begin van het ontwikkelingsproces, nog voor het aanbestedingsproces, aandacht te besteden aan de eis voor technische toegankelijkheid van de website. Een website-ontwikkelaar ontwikkelt op basis van een aanbestedingsdocument een website in opdracht van een opdrachtgever. Het is dus noodzakelijk voor de opdrachtgever om in deze aanbesteding voorwaarden en eisen aan webtoegankelijkheid te stellen:

“Belangrijkste stap is de aanbesteding. Het stellen van de eisen aan de website. Daarbij moet toegankelijkheid als worden meegenomen. De aanbesteding is het allerbelangrijkste instrument om webtoegankelijkheid voor elkaar te krijgen. [...] bewustwording voor het schrijven van de aanbesteding is hierbij” [1]

“voor de aanbesteding naar andere partijen moet het aspect toegankelijkheid al worden meegenomen” [3]

4.3.2 Intentie versus realisatie

Op basis van hun ervaringen en kennis uit de praktijk gaven de experts aan dat de realisatie van een toegankelijke website de beste kans van slagen heeft als het aspect toegankelijkheid in de eerste stap van het ontwikkelingsproces wordt meegenomen (het stellen van randvoorwaarden aan de website).

Nog voor het schrijven van een aanbestedingsdocument dient de opdrachtgever van de website zich bewust te zijn van het belang om technische toegankelijkheid als randvoorwaarde mee te nemen in het verdere ontwikkelingsproces. Aansluitend bij de literatuur over de bewustwording of ‘awareness’ van het belang en de voordelen van toegankelijkheid, gaven de respondenten aan dat deze beginfase in het ontwikkelingsproces de belangrijkste en meest invloedrijke is voor het uiteindelijke realiseren van een toegankelijke website.

De respondenten veronderstelden dat in de vervolgstappen binnen het ontwikkelingsproces andere factoren van invloed zijn op de uiteindelijke realisatie en dat de intentie zodoende geen directe invloed heeft op de realisatie van een toegankelijke website. Het zou voor dit onderzoek omwille van de complexiteit en de beschikbare tijd te veel worden om deze vervolgstappen in het ontwikkelingsproces en de factoren die hierop van invloed zijn te onderzoeken. Suggesties voor vervolgonderzoek naar deze stappen worden gegeven in hoofdstuk 8.

4.3.3 Afbakening doelgroep

De respondenten gaven aan dat in het ontwikkelingsproces van een website spelen niet alleen de ontwikkelaars van de website een belangrijke rol, maar volgens respondenten ook de beleidsmakers, bestuurders en leidinggevendenden. Als opdrachtgevers voor de ontwikkeling van een website zijn zij betrokken bij het beslissingsproces dat voorafgaat aan de daadwerkelijke bouw van de site. In deze eerste fase worden bijvoorbeeld het budget en imago vastgesteld, maar ook de randvoorwaarden waaraan een website moet voldoen. Enkele respondenten die nauw betrokken zijn bij het onderwerp webtoegankelijkheid van de overheid merkten hierbij op dat:

"Het onderwerp toegankelijkheid van websites wordt ten onrechte bestempeld als een technisch probleem; veel bestuurders en projectleiders zien het daarom niet als 'hun' probleem. Dit [...] ten onrechte" [4]

"het is geen technisch project, maar organisatorisch" [4]

"geen technologie vraagstuk, maar een communicatie vraagstuk" [5]

"bij iedere gemeente is een verantwoordelijke, gemeenten hebben allemaal al een website" [2]

Omdat de functionarissen die betrokken zijn bij de ontwikkeling van een website verdeeld zijn over verschillende typen functies zal de doelgroep van dit onderzoek worden aangeduid als webfunctionarissen bij de overheid.

De groep webfunctionarissen bij de overheid die betrokken is bij de ontwikkeling en het onderhoud van de website van hun organisatie is erg diffuus en verdeeld over de diverse organisaties van de overheid. Omdat het ontwikkelingsproces van een website complex is en niet volgens een vast patroon verloopt wordt er voor gekozen om alle verantwoordelijken voor de website binnen een overheidsorganisatie te benaderen voor dit onderzoek.

De webfunctionarissen bij de overheid zijn interessant als doelgroep, omdat zij als opdrachtgevers betrokken zijn bij de eerste stappen in het ontwikkelingsproces van een toegankelijke website. De gebruikers van de website en de ontwikkelaars van de website worden in dit onderzoek buiten beschouwing gelaten, omdat zij pas later in het realisatie proces een invloed hebben op de website.

Om een beeld te krijgen van de verschillen tussen de betrokken functionarissen binnen een overheidsorganisatie zal gekeken worden naar het onderscheid van de genoemde factoren bij verschillende groepen binnen de overheid, zodat betere aanbevelingen voor interventie aan Accessibility kunnen worden gegeven. Hiervoor zijn een aantal subvragen geformuleerd:

1. Zijn er verschillen in de factoren als deze vergeleken worden tussen lokale en niet-lokale overheden?
2. Zijn er verschillen in de factoren als deze vergeleken worden tussen de verschillende functionarissen bij de overheid?
3. Is de grootte van de organisatie van invloed op de realisatie van een toegankelijke website?

4.3.4 Externe factoren

De respondenten is gevraagd om de externe factoren in het model te beoordelen.

De persoonlijke factor die volgens respondenten de meeste invloed heeft is de aanwezigheid van iemand met een functiebeperking in de naaste omgeving.

“relatie op persoonlijk vlak met iemand die een handicap heeft is een belangrijke reden om een toegankelijke site te maken” [5]

Door 3 respondenten wordt de kennis over voordelen van toegankelijkheid als belangrijkste persoonlijke factor genoemd. Ook de persoonlijke bewogenheid van een persoon om zich in te zetten voor de realisatie van een toegankelijke website speelt volgens de respondenten een belangrijke rol.

“zelf voordelen inzien of ervaren [van een toegankelijke website]” [5]

Bij de organisatie factoren worden door de respondenten duidelijk een aantal factoren als invloedrijk aangeduid. Ten eerste worden door alle respondenten de (gepercipieerde) kosten van een toegankelijke website genoemd als belangrijke factor: *“[kosten] lijken een rol te spelen, maar een gemeente-loket moet ook bemand worden en de telefoon moet ook beantwoord worden. Dat is kortzichtigheid” [5]*

Daarnaast geven de respondenten aan dat de grootte en structuur van een organisatie een belangrijke rol speelt. Grotere organisaties zouden op een professionelere manier met de ontwikkeling van een website omgaan. Daarbij is er bij grotere organisatie wel sprake van een sterkere hiërarchie, waardoor het nemen van beslissingen en het vrijmaken van budget lastiger kan worden.

“grote gemeente multidisciplinair ingericht, kleinere gemeente vaak deeltaak” [4]

“bij kleinere organisaties vaak gebrek aan regie bij ontwikkeling website” [5]

“vaak organisch proces binnen organisatie” [5]

Volgens de respondenten is de druk vanuit regelgeving een belangrijke invloedrijke factor voor organisaties bij het realiseren van een toegankelijke website. Hiermee wordt met name bedoeld op de wijze waarop door overkoepelende instanties regie wordt uitgeoefend bij de realisatie van een website.

“applicaties kunnen worden ingekocht, maar de informatievoorziening is niet geregistreerd”

“ieder heeft zijn eigen verantwoordelijkheid, de VNG heeft ook geen regie genomen” [4]

“back en midoffice uiteindelijk georganiseerd, front-office niet” [4]

Een andere belangrijke omgevingsfactor is volgens de respondenten de invloed die gebruikers kunnen uitoefenen op een overheidsorganisatie.

“input bezoekers is belangrijk voor aanpassingen site” [2]

De categorieën voor de aan te dragen factoren werden de respondenten gegeven om de vraag iets meer sturing te geven. Nadat de respondent zelf factoren hadden aangedragen werd hen het theoretische onderzoeksmodel getoond zoals in paragraaf 3.6. Aan de respondent werd de vraag gesteld of er factoren in het model konden worden aangeduid waarvan respondenten dachten dat deze weinig tot geen invloed had op de intentie om een toegankelijke website te laten maken.

Kennis over de implementatie werd door drie respondenten van weinig invloed op de beslissing geacht, omdat dit een aangelegenheid is voor de website bouwers. Ook de *Gemeentegrootte* werd door sommigen van weinig invloed geacht, omdat het belangrijk was om de juiste personen op het website project te zetten.

De factor *Kosten* werd door alle respondenten genoemd als belangrijk organisatiefactor. Ten eerste omdat kosten in principe bij iedere beslissing een rol spelen. Daarnaast werd aangegeven dat de hoge kosten die de realisatie van een toegankelijke website met zich mee brengen vaak worden opgevoerd als argument om een website niet toegankelijk te laten maken. Respondenten gaven aan dat er sprake is van de *Gepervipieerde kosten* van een toegankelijke website, omdat deze op de lange termijn niet hoger, maar zelfs lager zijn dan voor een niet toegankelijke website.

Op basis van de resultaten uit de interviews zijn aanpassingen gedaan in het onderzoeksmodel.

4.4 Aanpassing van het onderzoeksmodel

Uit de interviews zijn een aantal factoren naar voren gekomen waarvan respondenten van mening waren dat ze toegevoegd moesten worden aan het onderzoeksmodel.

De omgevingsfactor *Wet- en regelgeving* werd door alle respondenten als invloedrijke factor genoemd. Deze factor zal dan ook worden toegevoegd aan het model. Wet- en regelgeving speelt in veel beslissingen een rol (Leonard, 2004). Bij overheden, die te maken hebben met een grote hoeveelheid aan Wet- en regelgeving is de mate waarin bepaalde regels dwingend zijn van invloed op de naleving ervan.

Een andere factor die volgens de experts een belangrijke invloed heeft is de omgevingsfactor *Inspraak belanghebbenden*. Door alle respondenten werd dit gezien als een van de cruciale factoren in het beslissingsproces. Sommige respondenten spraken over activisme van burgers, anderen over inspraak van belangenorganisaties. De onderzoeker meent dat deze termen te vatten zijn onder de noemer *Inspraak belanghebbenden*, omdat de het in beide gevallen inspraak vanuit de klantenkring van overheden betreft.

Respondenten noemden in de interviews de *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* die de verantwoordelijke webfunctionaris binnen een gemeente voelt als belangrijke persoonlijke factor. Deze *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* naar burgers toe zou een belangrijke motiverende factor zijn om zich actief in te zetten voor het realiseren van een toegankelijke website. In hun onderzoek naar de percepties van webmasters over het onderwerp webtoegankelijkheid stelden Lazar et al. (2006) de vraag of er ethische overwegingen worden gemaakt over toegankelijk bij het ontwikkelen van een website. Uit de antwoorden op deze vraag bleek dat de meeste webmasters de kwestie van webtoegankelijkheid beschouwden als een ethische kwestie (zie ook Lazar et al. 2003). In beslissingsmodellen komt het ethische aspect ook naar voren als de maatschappelijke verantwoordelijkheid van een organisatie (Bommer, 1987; Leonard, 2004). Bij functionarissen van de overheid wordt verwacht dat zij een groot maatschappelijk verantwoordelijkheidsgevoel hebben en dat dit een positieve invloed heeft op de realisatie van een toegankelijke website.

In de interviews werd aangegeven dat er niet of nauwelijks gemeenten zijn die hun eigen website ontwikkelen. De respondenten gaven hierbij aan de kennis over implementatie niet van toepassing was als invloedrijke factor. De cruciale factor diende gezocht te worden bij de *Competenties van de ontwikkelaar* (Abanumy et al., 2005). Met deze factor kan worden gekeken of de opdrachtgever van de website vindt dat een leverancier gemaakte afspraken nakomt en voldoende kennis van zaken heeft om de gemaakte afspraken na te komen.

In de ogen van de respondenten hebben veel lokale overheden contacten met lokale leveranciers. Een aantal respondenten gaf aan dat het behoud van een goede relatie met deze lokale leverancier belangrijker is dan het voldoen aan richtlijnen bij de oplevering van een website.

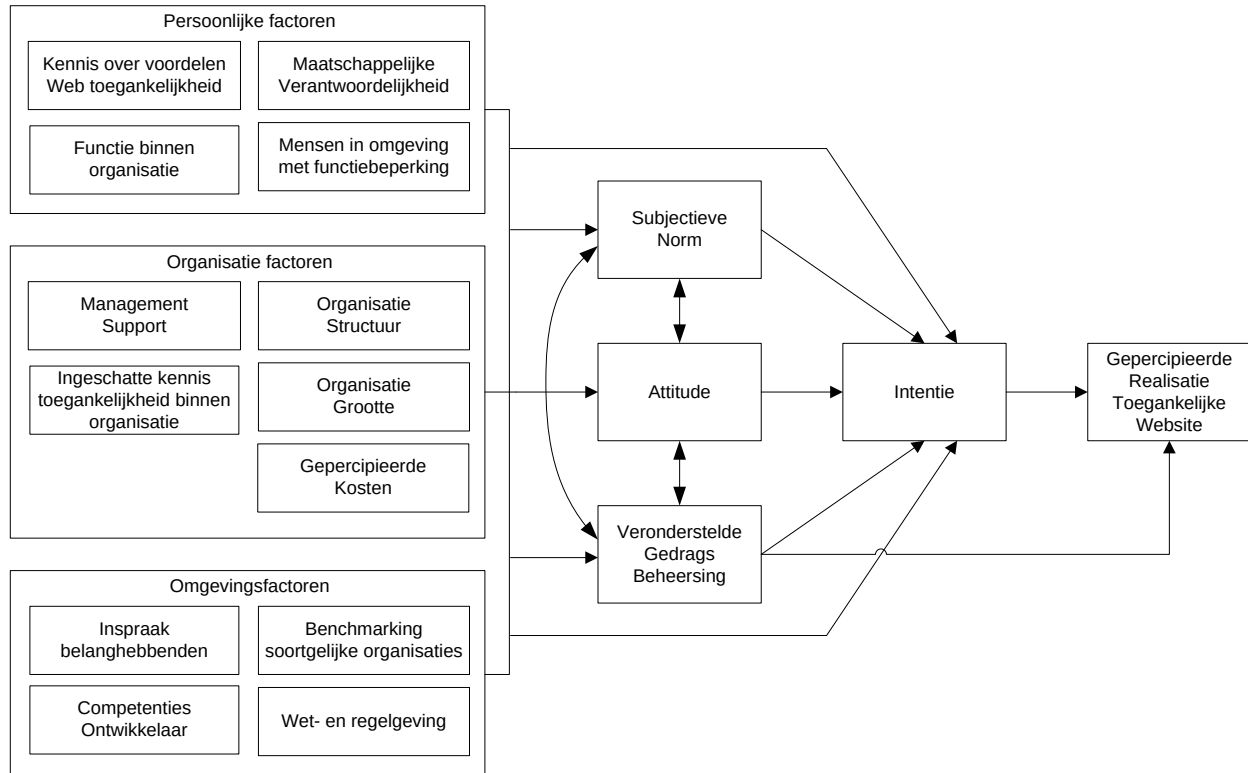
Het belangrijkste punt dat door de meeste respondenten werd aangegeven is de wijze waarop de daadwerkelijke realisatie in het model is opgenomen. Respondenten beschouwden dit als een aparte fase in het proces. De *Realisatie van een toegankelijke website* kan volgens respondenten bovendien niet goed bevraagd worden, omdat de technische toegankelijkheid van een website alleen door een handmatige toetsing kan worden beoordeeld. In dit kader is er bij webfunctionarissen sprake van *Gepercipieerde realisatie van een toegankelijke website*. De webfunctionarissen kunnen daarbij aangeven wat zij menen wat de huidige status van de website van organisatie is. Dit hoeft niet overeen te komen met de ware stand van zaken, want om dit met zekerheid te kunnen bepalen is immers een aanvullende handmatige toetsing noodzakelijk.

Volgens alle respondenten eindigt de eerste stap van het ontwikkelingsproces van een toegankelijke website bij de intentie om deze te realiseren. Tijdens de realisatie zijn er volgens de respondenten zoals gezegd een set andere cruciale factoren die een rol spelen. In dit onderzoek ligt de focus dan ook op de *Intentie om een toegankelijke website te realiseren* en de externe factoren die op deze factor van invloed zijn.

In tabel 1 in bijlage III wordt een overzicht gegeven van de factoren die worden gebruikt in het uiteindelijke onderzoeksmodel. Hierin worden verwijzingen gegeven naar literatuur waarop de betreffende factor is gebaseerd. Tevens wordt de veronderstelde invloed aangegeven die de factor heeft op de realisatie van een toegankelijke website.

4.5 Definitief onderzoeksmodel

De aanpassingen resulteren in het uiteindelijke onderzoeksmodel zoals dit gebruikt zal worden in het onderzoek. De veronderstelling is dat alle externe factoren een causale relatie hebben met de *Intentie om een toegankelijke website te realiseren*. Ook wordt een causale relatie verondersteld tussen de externe factoren en de andere gedragsdeterminanten uit de oorspronkelijke Theory of Planned Behavior (*Subjectieve norm*, *Attitude* en *Veronderstelde gedragsbeheersing*). Het definitieve onderzoeksmodel is getoond in figuur 4.1.



Figuur 4.1. Definitief onderzoeksmodel invloedrijke factoren bij de realisatie van een toegankelijke overheidswebsite.

Om de verklarende kracht van het voorgestelde onderzoeksmodel te valideren zullen in een kwantitatieve analyse de percepties van webfunctionarissen over de invloed van de externe factoren worden gemeten. De methode van onderzoek voor deze analyse staat beschreven in hoofdstuk 5. De resultaten van de analyse staan in hoofdstuk 6.

5 Methode van onderzoek bij webfunctionarissen

In dit hoofdstuk wordt besproken op welke wijze het onderzoek is uitgevoerd teneinde antwoord te kunnen geven op de vraag “Welke factoren zijn van invloed op het gedrag van een overheidsorganisatie om een toegankelijke website te realiseren?”.

5.1 Selectie respondenten

Voor deelname aan het onderzoek moesten de respondenten aan een aantal voorwaarden voldoen. Ten eerste moesten de respondenten werkzaam zijn bij de overheid. Functionarissen van alle overheden konden deelnemen. In de vragenlijst konden respondenten aangeven op ze werkzaam zijn bij een gemeente, provincie, waterschap, Zelfstandig Bestuursorgaan (ZBO), de Rijksoverheid of een andere overheid. Een ander inclusie criterium was dat de functionarissen betrokken moesten zijn bij de ontwikkeling van de website van hun organisatie. Dit is ter beoordeling aan de respondent zelf gelaten.

Omdat er geen directe contact informatie beschikbaar was over de beoogde respondenten is er voor gekozen om via indirecte kanalen de respondenten te benaderen. Dit is gebeurd met behulp van nieuwsbrieven via e-mail, nieuwsberichten op websites en een direct mailing per e-mail naar alle overheden. Afbeeldingen van alle nieuwsbrieven en nieuwsberichten op de websites zijn te vinden in bijlage IV.

Voor het versturen van een nieuwsbrief met daarin een bericht en een link naar de online vragenlijst zijn organisaties benaderd die betrokken zijn bij het onderwerp overheid en ICT. Het ICTU, dat een ondersteunende rol heeft in het uitvoeren van ICT projecten bij de overheid, heeft het bericht van de uitnodiging voor deelname opgenomen in de nieuwsbrief Advies.overheid.nl. Het is onbekend naar hoeveel personen deze nieuwsbrief wordt verstuurd. Op de website van Advies.overheid.nl is een nieuwsbericht geplaatst met een link naar het onderzoek.

Digitaal Bestuur is een magazine voor beslissers bij de digitale overheid. In de tweewekelijkse nieuwsbrief van is ook het bericht met een link naar het onderzoek opgenomen. Deze nieuwsbrief is verstuurd naar 4450 personen.

Cascadis, de beroepsvereniging voor webfunctionarissen in de publieke sector heeft een bericht opgenomen in haar nieuwsbrief die verspreid wordt onder 231 leden. Tenslotte is er een speciale editie van de Accessibility nieuwsbrief verstuurd aan 98 mensen met daarin de uitnodiging voor deelname aan het onderzoek. Om de respons te verhogen is gekozen om respondenten per e-mail te vragen om deel te nemen aan het onderzoek. Daartoe is een mailing verstuurd naar alle decentrale overheden. De e-mail met daarin de uitnodiging voor deelname is toegevoegd in bijlage V.

5.2 Procedure

Voor het verzamelen van data is gebruikt gemaakt van een online vragenlijst. Met een vragenlijst kunnen veel gegevens worden verzameld, waarop een statistische analyse kan worden uitgevoerd. Er is gebruik gemaakt van de tool UCCASS, een online vragenlijst applicatie die makkelijk aangepast kon worden voor het onderzoek.

Voor de TPB constructen in de vragenlijst is gebruik gemaakt van reeds bestaande items. Deze zijn aangepast naar het onderwerp en de doelgroep. Bij de TPB constructen is gebruik gemaakt van de gangbare 7-punts Likert schaal.

Het grootste gedeelte van de externe factoren bestaat uit items die door de onderzoeker zelf zijn bedacht, omdat deze in de literatuur op dit gebied niet bestonden. Ook bij deze vragen is gebruik gemaakt van een 7-punts Likert schaal. Bij de items in het construct *Gepercipieerde kosten* is gebruik gemaakt van een 7-punts Likert schaal, in plaats van de 5-punts schaal die is gebruikt in het oorspronkelijke construct van Tornatzky & Klein (1982), om de hoogte van de *Gepercipieerde kosten* nauwkeuriger te kunnen meten. De verantwoording van de bronnen die zijn gebruikt voor de constructie van de vragenlijst is opgenomen in tabel 1 in bijlage VI.

In de vragenlijst zijn 60 vragen opgenomen. De vragenlijst die gebruikt is bij het onderzoek is te vinden in bijlage VII. Respondenten hebben in het begin de mogelijkheid om hun email adres achter te laten voor het ontvangen van de resultaten. In de inleiding is geen anonimiteit gegarandeerd, maar wel de vertrouwelijke behandeling van de gegevens. Vervolgens zijn een aantal onderscheidende factoren opgenomen. Dit betreft het type overheidsorgaan waar iemand werkzaam is en het type functie dat iemand uitvoert. Ten slotte is de respondenten de mogelijkheid gegeven om een opmerking te geven aan het einde van het onderzoek door middel van een open vraag.

De data zijn gedurende 1 maand verzameld in de periode van 12 februari tot 11 maart. De gemiddelde tijd voor het invullen van de vragenlijst bedroeg 10 minuten.

5.3 Pretest

De vragenlijst is onderworpen aan een pre-test voor een kritische evaluatie. Bij deze evaluatie is de vragenlijst door verschillende personen beoordeeld op:

- Punten voor verbetering van de inleidende tekst
- Spelfouten en zinsbouw
- Begrijpelijkheid van vragen
- Vormgeving van de vragenlijst
- Toegankelijkheid

De respondenten bestonden uit een tweetal universitair medewerkers, die de vragenlijst op structuur en inhoud hebben beoordeeld. Daarnaast is een tweetal communicatie deskundigen die geen betrokkenheid hebben bij het onderwerp gevraagd om de vragenlijst te beoordelen op begrijpelijkheid van de vragen, vormgeving en spelling.

Een aantal medewerkers van Accessibility hebben de vragen inhoudelijk beoordeeld op het aspect webtoegankelijkheid. Aan alle respondenten is gevraagd om opmerkingen te plaatsen bij de inleiding en eventuele onduidelijkheden te noteren bij de vragen in de vragenlijst. Aan de hand van de aangedragen punten voor verbetering is de inleiding aangepast. De volgorde van de vragen is besproken en aangepast en enkele spelfouten zijn verbeterd.

Extra aandacht is besteed aan de technische toegankelijkheid van de vragenlijst. Er is door twee medewerkers van Accessibility een handmatige toetsing uitgevoerd op het instrument. De aangedragen punten van verbetering zijn doorgevoerd in het technische ontwerp van de online vragenlijst.

5.4 Data analyse

5.4.1 Beschrijving steekproef

Om een beeld te krijgen van de eigenschappen van de steekproef worden beschrijvende statistieken van de steekproef gegeven. Deze statistische gegevens betreffen de frequenties van demografische factoren van de steekproef. Deze karakterisering van de respondenten komen aan bod in paragraaf 6.1.

5.4.2 Factor analyse

Er zal een factor analyse worden uitgevoerd om te bepalen of de gemeten items ook tot de veronderstelde constructen behoren. Comrey and Lee (1992) geven aan dat een groot aantal respondenten wenselijk is om een goede factor analyse uit te voeren en menen dat tussen de 100 en 200 een matig tot redelijk aantal is voor een factor analyse. Aan dit onderzoek hebben 158 respondenten meegedaan, waarmee een redelijk goede factor analyse uit te voeren is. De factor analyse wordt besproken in paragraaf 6.2.1.

5.4.3 Betrouwbaarheidsanalyse

Voor reeds gevalideerde constructen is 0,70 de ondergrens voor betrouwbaarheid. Bij een alfa waarde van minder dan 0,70 is gekeken of er items weggelaten konden worden om de betrouwbaarheid van het construct te vergroten. Er is geprobeerd om zoveel mogelijk items binnen een construct te behouden, omdat hiermee het effect van toevalsscores kan worden verkleind. Bij een aantal constructen die door de onderzoeker zijn bedacht wordt deze ondergrens echter niet gehaald. Echter, De Heus et al. (1995) geven aan dat een ander criterium ook gangbaar is. Hierbij kan een construct met een alfascore van $,60 < \alpha < ,80$ als redelijk betrouwbaar beschouwd. Omdat het een exploratief onderzoek betreft, waarin wordt gezocht naar invloedrijke factoren kunnen deze factoren als “redelijk betrouwbaar” worden beschouwd en zullen daarom wel worden meegenomen voor verdere analyse. In bijlage II is een overzicht weergegeven van de verschillende alfawaarden en in paragraaf 6.2.3 staat de bespreking van de betrouwbaarheidsanalyse.

5.4.4 Relaties tussen factoren

Voor het vergelijken van 2 groepen is gebruik gemaakt van een T-toets. De groepen die hiermee zijn vergeleken zijn de verdeling *Lokale en niet-lokale overheid*. Voor het analyseren van meerdere groepen is gebruikt gemaakt van een variantie-analyse. Deze analyse is toegepast op de verschillende *Functietypen*. Ook is een variantie-analyse uitgevoerd op vier verschillende groepen die gebaseerd zijn op de *Gemeentegrootte*. Deze analyse is te vinden in paragraaf 6.3

Om aan te tonen of er relaties bestaan tussen de TPB factoren en de externe factoren te onderzoeken wordt een correlatie analyse uitgevoerd. Een correlatiecoëfficiënt meet de sterkte van de lineaire relatie tussen twee kwantitatieve variabelen. Vervolgens wordt met een regressie analyse de sterkte en causaliteit van de relatie bepaald. Dit wordt uitgevoerd voor de TPB factoren onderling en tussen de TPB factoren en de externe factoren. De relaties tussen de factoren worden besproken in de paragrafen 6.4 en 6.5.

Voor alle toetsen die zijn uitgevoerd is gebruik een significantieniveau van ten minste $p < 0.05$ gehanteerd.

6 Resultaten van de vragenlijst

In dit hoofdstuk worden de resultaten besproken die zijn verzameld met behulp van de online vragenlijst. Er wordt gekeken naar de verschillende verdelingen van de respondenten die gemaakt kunnen worden op basis van de onderscheidende factoren. Vervolgens worden de beschrijvende resultaten besproken. Ten slotte wordt een factor analyse uitgevoerd, om te bepalen of de externe factoren een invloed hebben op de intentie of de realisatie.

6.1 Respons

Tussen 12 februari en 11 maart hebben 625 personen de vragenlijst bezocht. Zij zijn op de vragenlijst geattendeerd via een bericht op een website, in een nieuwsbrief, of in een directe e-mail. Een overzicht van de diverse nieuwsbrieven en nieuwsberichten is te vinden in bijlage IV. Van de 625 personen zijn er 149 via nieuwsberichten op websites naar de vragenlijst gestuurd. 184 personen zijn via de uitnodiging in een nieuwsbrief bij de vragenlijst terechtgekomen. De overige 292 personen zijn bij de vragenlijst terecht gekomen naar aanleiding van een e-mail. Van de 625 personen die de vragenlijst hebben bezocht hebben uiteindelijk 164 personen (26%) de vragenlijst volledig ingevuld.

In totaal zijn 164 vragenlijsten ingevuld, waarvan er 158 bruikbaar waren voor analyse. Vijf respondenten behoorden niet tot de overheid en één respondent is uit de data set gefilterd vanwege opvallende afwijkingen in de antwoorden. Het respons percentage is niet te bepalen, omdat niet bekend is hoe groot de populatie webfunctionarissen bij de overheid is en ten twee is niet bekend hoeveel personen binnen de overheid de nieuwsberichten of de e-mail uitnodiging hebben gelezen.

6.1.1 Karakterisering respondenten

Voor het onderscheid van de verschillende overheden is gevraagd bij welk type overheidsorgaan de respondenten werkzaam waren. De karakterisering van de respondenten over de verschillende typen overheidsorganen is te zien in tabel 6.1. Hierbij dient te worden opgemerkt dat van tien gemeenten er twee respondenten de vragenlijst hebben ingevuld. Van één gemeente hebben drie respondenten de vragenlijst ingevuld.

Omdat de focus van het onderzoek is gericht op gemeenten is een verdeling gemaakt tussen lokale overheid (gemeenten) en niet-lokale overheid. Onder niet-lokale overheden vallen alle Rijksoverheden, zelfstandige bestuursorganen (ZBO), waterschappen, provincies en overige overheden. Deze verdeling zal worden gehanteerd bij de verdere analyse van de gegevens.

Om uitspraken te kunnen doen over de invloed van verschillende functies is gevraagd aan de respondenten om aan te geven welk type functie het beste hun functie binnen de organisatie zou beschrijven. De verdeling van de respondenten over de verschillende functietypen staat in tabel 6.1.

Tabel 6.1. Respondenten lokale en niet-lokale overheden per functietype.

Type overheid	Functietype							
Lokaal	Beleid	Uitvoerend	Staf	Management	Bestuurlijk	Onderwijs	Inspectie	Totaal
Gemeente	39	36	23	7	0	0	0	105
Niet-lokaal								
Rijksoverheid	13	4	2	5	0	0	0	24
ZBO	3	1	2	6	0	0	0	12
Waterschap	2	1	3	0	0	0	0	6
Overig	3	1	0	2	0	0	0	6
Provincie	3	2	0	0	0	0	0	5
Totaal	63	45	30	20	0	0	0	158

6.1.2 Gemeentegrootte

Voor de respondenten die werkzaam zijn bij gemeenten is ook gekeken naar de invloed van de *Gemeentegrootte* op de factoren. De factor *Gemeentegrootte* is van toepassing op de gemeenten die hebben deelgenomen aan het onderzoek, omdat de onderzoeker in dit type overheid het meeste geïnteresseerd is. De uitspraken over deze groep respondenten bevat dus alleen respondenten die werkzaam zijn bij een gemeente (N=105). De grootte van de gemeente is bepaald met behulp van het aantal inwoners in een gemeente. Hier is voor gekozen omdat de gegevens over inwoneraantallen bij het Centraal Bureau van de Statistiek voorhanden zijn. Het aantal medewerkers bij een gemeente is vaak niet bekend. Alle 443 gemeenten zijn vervolgens op grootte ingedeeld door 4 categorieën te maken op basis van de inwoners aantallen.

Tabel 6.2. Verdeling respondenten uit gemeenten (N=105)

Gemeentegrootte (aantal inv.)	Totaal aantal gemeenten	Totaal percentage gemeenten	Aantal respondenten	Percentage respondenten	Respons aantal gemeenten	Gemeente percentage respons	Respons percentage in groep
t/m 25.000	240	54,2%	47	45,8%	45	47,7%	18,8%
25.000 t/m 50.000	137	30,9%	33	28,0%	27	28,4%	19,7%
50.000 t/m 100.000	41	9,3%	15	15,9%	13	13,7%	31,7%
meer dan 100.000	25	5,6%	10	10,3%	10	10,5%	40,0%
Totaal	443	100,0%	105	100,0%	95	100,0%	

Uit de gegevens in tabel 6.2 kan worden opgemaakt dat de verdeling van de respondenten representatief is voor de verschillende Gemeentegroottes. Er hoeft dus niet gecorrigeerd te worden voor *Gemeentegrootte* bij de respondenten die een functie bij de gemeente hebben.

Om te bepalen of de grootte van een gemeente een invloed heeft op de realisatie van een toegankelijke website is met behulp van Pearson's Chi-kwadraat toets. Deze toets geeft geen mate of richting van het

verband aan, maar wordt gebruikt om de afhankelijkheid van de variabelen aan te tonen. Met een waarde die kleiner is dan $p=0,05$ wordt aangenomen dat er een verband bestaat tussen twee variabelen.

Het aantal respondenten van de vragenlijst is uitgezet tegen de *Gemeentegrootte*. Pearson's Chi-kwadraat toets toont aan dat er een verband is tussen de deelname aan het onderzoek en de *Gemeentegrootte* ($\chi^2=8,95$ met $df=3$ en $p=0,03$). Uit tabel 6.2 is op te maken dat er relatief meer deelname aan het onderzoek is van respondenten uit grote gemeenten.

De Chi-kwadraat toets is gebruikt om te analyseren of er een verband bestaat tussen de deelname van gemeenten aan het onderzoek en de rang op de Webrichtlijnen ranglijst. Ook hier is een verband gevonden ($\chi^2=13,15$ met $df=3$ en $p=0,04$). Dit betekent dat er relatief meer respondenten hebben deelgenomen van gemeenten die hoger op de ranglijst staan.

Tenslotte is gekeken naar de *Gemeentegrootte* en de positie op de ranglijst van de Webrichtlijnen. Hier is een sterk verband tussen gevonden de *Gemeentegrootte* en de positie op de ranglijst van de Webrichtlijnen uit bijlage I ($\chi^2=124,2$ met $df=9$ en $p=0,00$). De gegevens tonen aan dat er relatief meer grote gemeenten op hogere posities in de ranglijst staan.

6.2 Kwaliteit instrument

Voordat er verdere analyses met de data uitgevoerd kunnen worden, dient eerst de kwaliteit van het instrument te worden bepaald met behulp van een factoranalyse en een betrouwbaarheidsanalyses.

6.2.1 Factoranalyse van factoren in het onderzoeksmodel

In de factoranalyse wordt gekeken of de verschillende groepen items die worden verondersteld een construct te meten ook daadwerkelijk tot dezelfde factor behoren. De analyse geeft de overeenkomsten tussen de losse items aan. Als de overeenkomsten groot zijn, wordt dit met een hogere waarde aangegeven.

Deze factoren worden vanaf nu aangeduid als de TPB factoren. De items van de constructen die tot het model van de Theory of Planned Behavior (TPB), de *Intentie om een toegankelijke website te realiseren* (INT), de *Subjectieve norm* (SN), de *Attitude ten opzichte van realisatie* (ATT) en de *Veronderstelde gedragsbeheersing* (PBC) vertonen een sterke samenhang met elkaar.

Dit komt overeen de sterke samenhang van de factoren zoals deze terug te vinden is in het oorspronkelijke TPB model zoals dit is voorgesteld door Ajzen (1991). Omdat de factoren van het TPB in wezen een apart onderdeel van het model vormen, worden de items bij hun oorspronkelijke factoren gehouden.

De resultaten van de factoranalyse voor de externe factoren staan weergegeven in de factormatrix in tabel 1 in bijlage VIII. Bij de persoonlijke constructen is opvallend dat de twee items van de veronderstelde factor *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* (MV) niet bij elkaar blijken te horen. Dit construct wordt daarom uit de verdere analyse verwijderd. De losse items van *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* (MV1 en MV2) worden wel meegenomen in de analyse voor beschrijvende statistieken.

De items van het construct *Kennis over voordelen* (VOORD) vertonen een matige samenhang in de factoranalyse. Het vierde item ('Ik heb geen idee welke kostenbesparingen een toegankelijke website op termijn kan opleveren') vertoont een sterkere samenhang met items uit construct *Mate van centralisatie* en zal

daarom worden verwijderd voor verdere analyse. De vier items van het construct worden meegenomen voor verdere analyse als de alfawaarde uit de betrouwbaarheidsanalyse hoog genoeg is.

De items van de organisatieconstructen laden over het algemeen op de voorgestelde constructen. Opvallend is dat in de factor analyse de items van *Management support* (MANAG) en de items van *Kennis binnen de organisatie* (KENORG) tot dezelfde factor worden gerekend. Dit kan worden verklaard vanuit het standpunt dat er voor de respondenten geen onderscheid is tussen de aanwezigheid van kennis over de voordelen van toegankelijkheid tussen het management en andere (belangrijke) personen binnen de organisatie. De items uit deze factoren zullen echter niet worden samengevoegd, omdat de factoren beide iets anders hebben gemeten. Omdat de items van deze factoren in de tweede kolom worden geplaatst van de factormatrix mag worden aangenomen dat zij een grote invloed hebben in het gedrag van overheden. Verdere analyse zal uitwijzen of het *Management support* en de *Kennis binnen de organisatie* inderdaad een sterke invloed hebben op het gedrag van overheden om een toegankelijke website te realiseren.

De items van het construct *Gepercipieerde kosten* (KOST) laden erg sterk op de voorgestelde factor. De positie in de factormatrix in bijlage VIII geeft bovendien aan dat in de perceptie van webfunctionarissen deze factor invloedrijk is in het verklaren van gedrag van overheidsorganisaties.

Het construct *Organisatiestructuur* is in hoofdstuk 3 verdeeld in de *Mate van centralisatie* (CEN) en de *Mate van formalisatie* (FORM) binnen een organisatie. Uit de factor analyse blijkt dat de items van de factor *Mate van formalisatie* inderdaad behoren tot deze factor. Eén item van de factor *Mate van centralisatie* vertoont echter ook samenhang met de items uit het construct *Mate van formalisatie*. Betrouwbaarheidsanalyse moet uitwijzen of het construct *Mate van centralisatie* kan worden meegenomen als factor.

De items van het construct *Inspiraak van belanghebbenden* (STAK) blijken in de factormatrix verdeeld te zijn over twee constructen, waarbij de twee items over de invloed van *Klachten van gebruikers* een factor vormen (STAK2 en STAK3). Het item *Inspiraak van burgers heeft invloed op de onderwerpen die behandeld worden* (STAK1) wordt los meegenomen in verdere analyses.

Het construct *Druk vanuit wet- en regelgeving* is verdeeld in twee factoren, te weten de *Druk vanuit regelgeving* (REG) en de *Druk vanuit wetgeving* (WET). De items van de factor *Druk vanuit regelgeving* blijken samenhang te vertonen en worden als factor gehandhaafd. De items van de factor *Druk vanuit wetgeving* vertonen echter geen samenhang en zullen daarom als aparte items (WET1 en WET2) worden geanalyseerd.

Ook de items van het construct *Competenties van de ontwikkelaar* laten zich splitsen in twee factoren. Twee items (COMP1 en COMP2) laden op dezelfde factor die in verder analyse zal worden meegenomen als de *Competenties van de ontwikkelaar* (COMONT) en twee items (COMP3 en COMP4) laden op een factor die wordt aangeduid als de *Gepercipieerde kennis van de ontwikkelaar* (KENONT). De positie van de factoren in de factormatrix duidt erop dat de kennis en competenties van de ontwikkelaar geen belangrijke rol spelen in het gedrag van organisaties om een toegankelijke website te realiseren. Een betrouwbaarheidsanalyse moet uitwijzen of de factoren worden meegenomen voor verdere analyse.

De factoren *Gemeentegrootte* en *Functie binnen de organisatie* kunnen niet worden geanalyseerd in de factoranalyse of betrouwbaarheidsanalyse, omdat de meetniveau's van de factoren dit niet toelaten. De *Gemeentegrootte* heeft een ordinaal meetniveau en de factor *Functie binnen de organisatie* heeft een nominaal meetniveau. De factoren zijn wel opgenomen in het gevalideerde onderzoeksmodel (Figuur 6.1). Verdere analyse moet uitwijzen of deze factoren ook daadwerkelijk een invloed hebben.

6.2.2 Betrouwbaarheid constructen

Om te bepalen of de items van de veronderstelde constructen samen een betrouwbare factor vormen waarmee verdere analyses kunnen worden uitgevoerd, is een betrouwbaarheidsanalyse uitgevoerd voor alle constructen. De resultaten van deze analyses zijn te vinden in de laatste kolom van tabel 1 in bijlage VI.

De meeste constructen zijn betrouwbaar bevonden en vormen daarmee de factoren die worden meegenomen voor verdere analyse. Enkele opvallende resultaten uit de betrouwbaarheidsanalyses worden in deze paragraaf besproken.

Het construct *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* heeft zoals verwacht naar aanleiding van de resultaten uit de factoranalyse een lage betrouwbaarheid. Met $\alpha=0,39$ voldoet dit construct niet aan de gestelde eis en zal dan ook niet worden meegenomen als factor in verdere analyses. In plaats daarvan worden de losse items meegenomen voor verdere analyse.

Betrouwbaarheid van de construct *Mate van formalisatie* ($\alpha=0,57$) is erg laag. Omdat de gestelde ondergrens van 0,60 niet wordt gehaald zal deze factor worden verwijderd voor verdere analyse. Het construct *Mate van centralisatie* heeft een alfa waarde van $\alpha=0,72$ en voldoet hiermee wel aan de gestelde eis. *Mate van centralisatie* wordt daarom wel als factor meegenomen voor verdere analyse meegenomen.

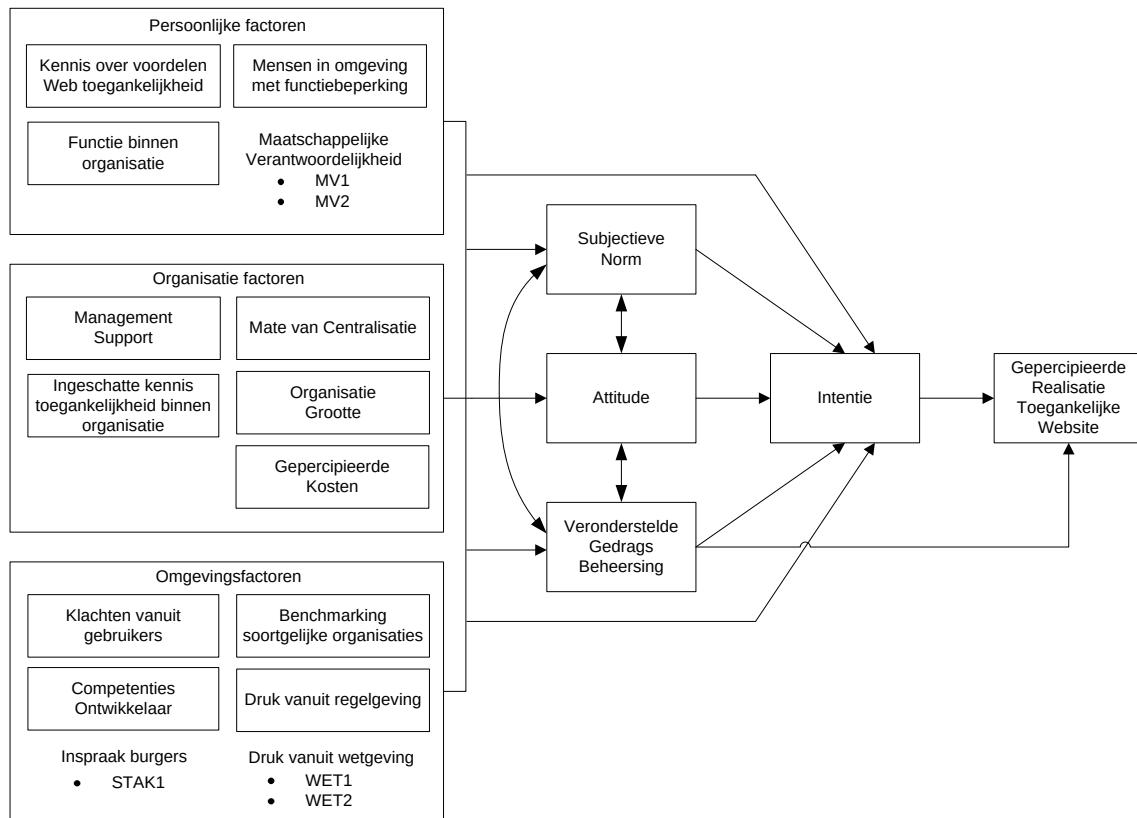
De betrouwbaarheid van het construct *Kennis over de voordelen* haalt het gestelde betrouwbaarheidsniveau ($N=158$ en $\alpha=0,69$). Dit construct zal op basis van vier items als factor worden meegenomen voor verdere de analyse.

De factoranalyse toonde aan dat de *Druk vanuit regelgeving* en de *Druk vanuit wetgeving* twee aparte factoren vormden. De betrouwbaarheidsanalyse toont aan dat *Druk vanuit regelgeving* (REG) kan worden meegenomen in verder analyse als factor met $\alpha=0,74$. Omdat het construct *Druk vanuit wetgeving* een erg lage betrouwbaarheid heeft ($N=158$ en $\alpha=0,61$) op basis van twee items is besloten om deze items als losse factoren mee te nemen in verdere analyse (WET1 en WET2).

Het construct inspraak van belanghebbenden bestaat uit twee factoren. Het item *Inspraak van burgers* (STAK1) wordt beschouwd als een aparte factor en de twee items STAK2 en STAK3 vormen de factor *Klachten van gebruikers* met een hoge betrouwbaarheid ($N=146$ en $\alpha=0,80$).

Bij de omgevingsfactoren is de betrouwbaarheid van het construct *Gepercipieerde kennis van de ontwikkelaar* laag ($N=127$ en $\alpha=0,57$). Dit construct zal niet als factor worden meegenomen voor verdere de analyse.

Het gevalideerde onderzoeksmodel is te zien in figuur 6.1. De verschillende factoren in dit model worden gebruikt in verdere analyses om vast te stellen wat de invloed is bij de realisatie van een toegankelijke website door overheidsorganisaties.



Figuur 6.1. Onderzoeksmodel na validatie.

6.3 Percepties van webfunctionarissen

In deze paragraaf worden de resultaten besproken van de percepties van de webfunctionarissen. De beschrijvende statistieken in deze paragraaf zijn gebaseerd op 7-punts Likert schalen, waarbij een lage waarde positief is geschaald en een hoge waarde negatief. Eerst worden de factoren uit de Theory of Planned Behavior besproken, vervolgens de persoonlijke factoren, organisatiefactoren en als laatste de omgevingsfactoren.

Voor een vergelijking tussen twee groepen wordt een t-toets gebruikt en voor een vergelijking tussen meerdere groepen wordt een variantie-analyse (ANOVA) toets gebruikt. Er wordt gekeken of er verschillen zijn tussen de lokale en niet-lokale overheden, vervolgens tussen de functietypen binnen een organisatie en tenslotte tussen de verschillende groottes van de gemeenten.

6.3.1 Factoren in de Theory of Planned Behavior

In dit onderzoek wordt de Theory of Planned Behavior (TPB) van Ajzen (1991) gebruikt om gepland gedrag van overheidsorganisaties te verklaren. Om dit gedrag te kunnen verklaren is een vragenlijst afgenomen bij functionarissen die binnen een overheidsorganisatie betrokken of verantwoordelijk zijn voor de realisatie van de website van hun organisatie. Verondersteld wordt dat het beoogde gedrag van de organisatie voor een groot deel aan deze webfunctionarissen kan worden toegerekend.

De percepties van de webfunctionarissen over de huidige status van hun website zijn gemeten. In tabel 6.3 staan de resultaten voor de factor *Gepercipieerde realisatie* weergegeven. Deze factor geeft inzicht in de wijze waarop de webfunctionarissen omgaan met de Webrichtlijnen en het onderwerp toegankelijkheid.

De resultaten geven aan dat meer dan een derde van de respondenten meent dat de website van zijn organisatie voldoet aan de Webrichtlijnen. Slechts 10% van de respondenten geeft dat hun website handmatig getoetst is op de ijkpunten van het Waarmerk drempelvrij.nl.

In de vragenlijst is opzettelijk niet aangegeven wat precies bedoeld wordt met het ‘voldoen aan de Webrichtlijnen’. Zoals vermeld in hoofdstuk 2 betekent het voldoen aan alle ijkpunten van de Webrichtlijnen dat een website toegankelijk is. De ranglijst voor de Webrichtlijnen (bijlage I) geeft aan dat op het onderdeel toegankelijkheid door slechts enkele gemeenten hoog wordt gescoord. Hierbij dient opgemerkt te worden dat deze scores zijn bepaald met behulp van een automatische toetsing. De scores geven aan dat de veronderstelling van de experts juist is geweest. Het grootste gedeelte van de webfunctionarissen is zich niet bewust van de inhoud en toepassing van de Webrichtlijnen.

Tabel 6.3. *Gepercipieerde realisatie van toegankelijke website door webfunctionarissen*

De website van uw organisatie...	Totaal		Lokaal		Niet-lokaal	
	aantal	percentage	aantal	percentage	aantal	percentage
voldoet aan de Webrichtlijnen	57	36.1%	38	36.2%	19	35.8%
heeft het Waarmerk drempelvrij.nl	16	10.0%	6	5.7%	10	18.9%
wordt op dit moment toegankelijk ontwikkeld	38	24.1%	31	29.5%	7	13.2%
wordt binnenkort toegankelijk ontwikkeld	35	22.2%	21	20.0%	14	26.4%
staat niet gepland om toegankelijk te maken	12	7.6%	9	8.6%	3	5.7%
Totaal	158	100.0%	105	100.0%	53	100.0%

In de TPB zijn de verklarende factoren voor gedrag de *Intentie om een toegankelijke website te realiseren* (INT), de *Subjectieve norm* (SN), de *Attitude ten opzichte van realisatie* (ATT) en de *Veronderstelde gedragsbeheersing* (PBC). In deze paragraaf worden de resultaten van deze factoren uit de vragenlijst uitvoerig behandeld. Tabel 6.4 geeft een overzicht van de gemiddelde scores en standaard deviaties voor de totale steekproef en voor de onderscheiden groepen *Lokale overheden* (gemeenten) en *Niet-lokale overheden* (alle andere overheden).

Tabel 6.4 Gemiddelden en standaard deviaties TPB-factoren in verdeling lokaal / niet-lokaal

Factor	Totaal N=158		Lokaal N=105		Niet-lokaal N=53	
	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
REA	2.55	1.37	2.59	1.38	2.47	1.37
INT	2.05	1.20	2.13	1.21	1.89	1.18
ATT	2.37	1.52	2.60**	1.65	1.92**	1.12
SN	2.74	1.30	2.87	1.30	2.49	1.28
PBC	2.95	1.20	3.08	1.22	2.70	1.13

De scores zijn allemaal gemeten op 7-punts Likert schalen, waarbij de 1 een positieve waarde heeft en 7 een negatieve waarde. De gemiddelde scores in de tabel geven aan dat *Intentie om een toegankelijke website te realiseren* (INT) bij de respondenten zeer positief is. Ook de gemiddelde score op de factor *Attitude ten opzichte van realisatie* (ATT) is zeer positief te noemen. Hiermee wordt het belang van de realisatie van een toegankelijke website door de betrokken webfunctionarissen onderschreven. Respondenten geven met de score op de factor *Subjectieve norm* (SN) ook aan dat belangrijke personen in hun omgeving zouden instemmen met de realisatie van een toegankelijke website voor de organisatie. De scores op de factor *Veronderstelde gedragsbeheersing* (PBC) zijn ook positief en dat de respondenten menen zeggenschap en controle te hebben over de beslissing om een toegankelijke website te realiseren.

Er is gekeken naar het verschil in de scores op de TPB factoren tussen lokale en niet-lokale overheden met behulp van een T-toets voor onafhankelijke groepen. Tabel 5 in bijlage IX toont de vergelijking van de TPB factoren verdeeld over lokale en niet-lokale overheden. Er bestaat een significant verschil tussen lokale en niet-lokale overheden op de attitude met $t(156) = 2.68$, $p < 0,01$. De gegevens in tabel 6.4 tonen aan dat de attitude van niet-lokale overheden ten opzichte van de realisatie van een toegankelijke website positiever is dan de attitude van lokale overheden.

De scores op de TPB factoren zijn ook vergeleken tussen de verschillende functietypen bij de overheid. De scores van de gemiddelden en standaard deviaties voor de verschillende functietypen zijn toegevoegd in tabel 6 in bijlage IX. Uit de resultaten van de variantie-analyse in tabel 7 in bijlage IX blijkt dat er geen significante verschillen zijn tussen het type functie binnen een organisatie en de TPB factoren. Hieruit kan worden geconcludeerd dat het type functie binnen de organisatie geen invloed heeft op het gedrag om een toegankelijke website te realiseren.

De veronderstelling is dat de *Gemeentegrootte* van invloed is op de realisatie van een toegankelijke website. Om dit te analyseren zijn de respondenten ingedeeld in vier categorieën voor die gebaseerd zijn op het inwoneraantal van de gemeente waarin zij werkzaam zijn. Omdat deze indeling is gemaakt voor respondenten die werkzaam zijn bij lokale overheden (gemeenten) ligt het aantal respondenten lager op N=105. Dit betekent dat voor het aantal respondenten in sommige categorieën ook laag is. De scores zijn daardoor

minder betrouwbaar. In tabel 6.5 staan de gemiddelde scores van de respondenten in de verschillende categorieën weergegeven.

Tabel 6.5 Gemiddelden en standaard deviaties TPB-factoren in verdeling gemeentegrootte

<i>Factor</i>	<i>Totaal N=105</i>		<i>< 25.000 inv. N=47</i>		<i>25.000 t/m 50.000 inv. N=33</i>		<i>50.000 t/m 100.000 inv. N=15</i>		<i>> 100.000 inv. N=10</i>	
	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
REA	2.59	1.38	2.45	1.44	2.42	1.37	3.47	0.92	2.50	1.35
INT	2.13	1.21	2.43	1.37	2.05	1.08	1.44*	0.37	2.07	1.25
ATT	2.60	1.65	2.70	1.77	2.33	1.22	2.80	2.27	2.70	1.34
SN	2.87	1.30	3.07	1.40	2.63	1.17	2.67	1.23	3.07	1.33
PBC	3.08	1.22	3.12	1.35	2.95	1.17	3.12	1.24	3.30	0.78

De resultaten van de variatie-analyse in tabel 8 van bijlage IX tonen aan dat er een significante relatie is tussen de *Gemeentegrootte* en de *Intentie om een toegankelijke website te realiseren* (INT), $F(3, 101) = 2,71$, $p < 0,05$. Uit de gegevens in tabel 6.5 is op te maken dat bij grotere gemeenten de intentie om een toegankelijke website te realiseren positiever is. Ook lijkt er een verschil te zijn in de gepercipieerde realisatie, maar dit verschil is niet significant.

6.3.2 Persoonlijke factoren

Om te bepalen of de aanwezigheid van een persoon met functiebeperking in de omgeving van de betrokken webfunctionaris een invloed heeft de realisatie van een toegankelijke website zijn drie items gemeten, te weten: *In mijn professionele omgeving werken personen met een functiebeperking* (FUNC1), *In mijn persoonlijke omgeving heb ik te maken met mensen met een functiebeperking* (FUNC2) en *Ik heb regelmatig contact met mensen met een functiebeperking* (FUNC3). De antwoordmogelijkheden voor de drie items waren ‘waar’ en ‘niet waar’. De verdeling van de antwoorden op de drie items is te vinden in tabel 6.6.

Tabel 6.6 Aantallen en percentages voor aanwezigheid van functiebeperking in omgeving.

	<i>FUNC1</i>		<i>FUNC2</i>		<i>FUNC3</i>	
	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage	Aantal	Percentage
niet waar	93	58.86	103	65.19	107	67.72
waar	65	41.14	55	34.81	51	32.28
Totaal	158	100	158	100	158	100

De gegevens in tabel 6.6 laten zien dat er groot gedeelte van de respondenten een persoon met een functiebeperking in zijn omgeving heeft. In de professionele omgeving is bij ruim 41% van de respondenten een persoon met een functiebeperking aanwezig. Bij bijna 35% van de respondenten is die het geval in de persoonlijke omgeving en ruim 32% van de respondenten heeft regelmatig contact met personen met een functiebeperking.

Om te bepalen of de items die betrekking hebben op de aanwezigheid van iemand met een functiebeperking in de omgeving van de webfunctionaris een invloed heeft op de realisatie van een toegankelijke website is gekeken naar de gemiddelde scores op de TPB factoren, verdeeld over de drie items. De gemiddelde scores en standaarddeviaties zijn toegevoegd in tabel 1 in bijlage IX. De gemiddelde scores op de TPB factoren zijn

allemaal positief. Uit de scores op de TPB factoren valt op te maken dat er geen grote verschillen zijn tussen de webfunctionarissen die een persoon met een functiebeperking in hun werkomgeving of persoonlijke omgeving.

Een t-toets van de verdelingen op de drie items van webfunctionarissen die wel contact hebben met mensen met een functiebeperking en webfunctionarissen toont aan dat er geen significante verschillen bestaan tussen deze groepen (tabellen 2, 3 en 4 in bijlage IX). De aanwezigheid van een persoon met een functiebeperking in de professionele of persoonlijke omgeving van een webfunctionaris heeft dus geen aantoonbare invloed op de realisatie van een toegankelijke website door de organisatie waar de webfunctionaris werkzaam is.

In het onderzoeksmodel is verondersteld dat een aantal persoonlijke factoren die betrekking hebben op de webfunctionaris een invloed heeft op de realisatie van een toegankelijke website. De *Kennis over voordelen* (VOORD) heeft betrekking op de kennis van de webfunctionaris over de voordelen van een toegankelijke website voor zowel de organisatie als voor de doelgroep. Een positieve score op deze factor duidt op de aanwezigheid van deze kennis en wordt verondersteld een positieve invloed op de realisatie van een toegankelijke website te hebben. Een andere factor die door de experts in de interviews werd aangedragen is de *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* welke op twee losse items wordt beoordeeld (MV1 en MV2). Een positieve score op deze items geeft aan dat de webfunctionaris vanuit zijn of haar functie voelt dat zij de maatschappelijke verantwoordelijkheid draagt voor de realisatie van een toegankelijke website. In tabel 6.7 staan de gemiddelde scores voor deze persoonlijke factoren.

Tabel 6.7 Gemiddelden en standaard deviaties persoonlijke factoren in verdeling lokaal / niet-lokaal

Factor	Totaal N=158		Lokaal N=105		Niet-lokaal N=53	
	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
VOORD	3.06	1.26	3.18	1.25	2.80	1.27
MV1	2.16	1.20	2.12	1.17	2.25	1.27
MV2	2.17	1.75	2.30	1.90	1.91	1.40

De scores van de persoonlijke factoren zijn gemeten op 7-punts Likert schalen, waarbij 1 een positieve waarde heeft en 7 een negatieve waarde. De gemiddelde score voor de factor *Kennis over voordelen* (VOORD) geeft aan dat de respondenten kennis positief zijn over de kennis die zij hebben over de voordelen van een toegankelijke website. De gemiddelde scores voor van de twee items van *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* (MV1 en MV2) zijn zeer positief. De waarden in tabel 6.7 geven aan dat de respondenten zich vanuit hun functie maatschappelijk verantwoordelijk voelen voor de realisatie van een toegankelijke website voor hun organisatie.

Hoewel de gemiddelde scores op de factor *Kennis over voordelen* (VOORD) verschillen tussen de respondenten van lokale overheden en niet-lokale overheden, geeft de T-toets op deze scores aan dat dit verschil niet significant is. Ook de scores op de items voor *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* (MV1 en MV2) zijn niet significant verschillend bij lokale en niet-lokale overheden.

De gemiddelde scores op de persoonlijke factoren, verdeeld over de verschillende functietypen van de respondenten staan in tabel 10 in bijlage IX. Een variantie-analyse van de scores op de persoonlijke factoren voor de verschillende functietypen laat zien dat er geen significante verschillen zijn (tabel 11 in bijlage IX). De functie van een webfunctionaris binnen een overheidsorganisatie heeft dus geen invloed op de gepercipieerde kennis over de voordelen van een toegankelijke website. Bovendien geeft dit aan dat respondenten in

verschillende functietypen in dezelfde mate maatschappelijke verantwoordelijkheid voelen om een toegankelijke website te realiseren.

Ten slotte is een verdeling van de gemiddelde scores gemaakt naar *Gemeentegrootte*. De scores in tabel 6.8 geven aan hoe de scores van de webfunctionarissen per *Gemeentegrootte* zijn verdeeld. De variantie-analyse van de *Gemeentegrootte* in tabel 12 (bijlage IX) wijst uit dat er een significante relatie is tussen het tweede item van *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* (MV2) en de *Gemeentegrootte* ($F(3, 101) = 2,89, p < 0,05$). In tabel 6.9 zien we dat de webfunctionarissen in kleinere gemeenten zich uit hoofde van hun functie meer verantwoordelijk voelen voor het realiseren van een toegankelijke website voor hun organisatie dan de webfunctionarissen in grotere gemeenten.

Tabel 6.8 Gemiddelden en standaard deviaties persoonlijke factoren in verdeling gemeentegrootte

Factor	Totaal N=105		< 25.000 inv. N=47		25.000 t/m 50.000 inv. N=33		50.000 t/m 100.000 inv. N=15		> 100.000 inv. N=10	
	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
VOORD	3.18	1.25	3.31	1.20	3.23	1.38	2.80	1.11	3.00	1.24
MV1	2.12	1.17	2.23	1.20	2.18	1.21	1.93	1.03	1.70	1.06
MV2	2.30	1.90	2.09*	1.40	1.91*	1.67	3.33*	2.74	3.10*	2.60

6.3.3 Organisatiefactoren

Een aantal organisatiefactoren worden verondersteld een invloed te hebben op het gedrag van de overheidsorganisatie. In de resultaten zijn de scores opgenomen van het *Management support* (MANAG), de *Mate van centralisatie* (CEN), de *Kennis binnen de organisatie* (KENORG) en de *Gepercipieerde kosten* (KOST). De percepties van de webfunctionarissen over de invloed van deze factoren zijn gemeten op een 7-punts Likert schaal, waarbij de antwoorden liepen van 1 = ‘helemaal mee eens’ tot 7 = ‘helemaal mee oneens’ en ‘geen idee’. Deze laatste optie is toegevoegd omdat de mogelijkheid bestond dat respondenten geen uitspraken konden doen over bepaalde organisatie factoren. De factor *Gepercipieerde kosten* (KOST) is gebaseerd op een 7-punts schaal, waarbij de antwoorden liepen van 1 = ‘erg laag’ tot 7 = ‘erg hoog’. In tabel 6.9 staan de gemiddelde scores van organisatiefactoren in totaal en in de verdeling van de respondenten over lokale en niet-lokale overheden.

Tabel 6.9 Gemiddelden en standaard deviaties organisatiefactoren in verdeling lokaal / niet-lokaal

Factor	Totaal			Lokaal			Niet-lokaal		
	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD
MANAG	3.37	124	1.52	3.58*	79	1.46	2.99*	45	1.58
CENT	2.57	153	1.38	2.64	101	1.46	2.43	52	1.19
KENORG	4.02	107	1.58	4.14	70	1.57	3.80	37	1.61
KOST	4.58	158	1.18	4.58	105	1.12	4.57	53	1.32

Respondenten die bij één of meerdere vragen geen idee hebben ingevuld zijn niet meegenomen in de analyse. Dit verklaart waarom de aantallen (N) bij de organisatiefactoren verschillen. De percepties van de respondenten over het *Management support* (MANAG) zijn lichtelijk positief, wat betekent dat de webfunctionarissen ondersteuning vanuit het management kunnen krijgen bij de realisatie van een toegankelijke website.

De score op de factor *Mate van centralisatie* (CEN) laat zien dat de respondenten vinden dat er een hoge mate van centralisatie is binnen hun organisatie. Hiermee geven de webfunctionarissen aan dat de verantwoordelijkheid om beslissingen te nemen over de realisatie van een toegankelijke website ligt bij het management van hun organisatie.

De ingeschatte *Kennis binnen de organisatie* (KENORG) over de voordelen van een toegankelijke website is gemiddeld. De webfunctionarissen geven hiermee aan dat binnen hun organisatie de kennis over de voordelen en de doelgroepen van een toegankelijke website middelmatig is.

De *Gepercipieerde kosten* (KOST) van de realisatie van een toegankelijke website zijn hoger dan gemiddeld. Dit betekent dat de webfunctionarissen verwachten dat de realisatie van een *toegankelijke* website duurder is dan de realisatie van een website waarbij geen rekening wordt gehouden met webtoegankelijkheid.

De resultaten van de t-toets in tabel 13 van bijlage IX toont aan dat er bij de factor *Management support* (MANAG) een significant verschil is tussen de gemiddelde scores van de respondenten van de lokale overheden en de niet-lokale overheden.

In bijlage IX zijn de scores te vinden verdeeld over functietype (tabel 14) en over de gemeentegrootte (tabel 16). De variantie-analyse in tabel 15 van bijlage IX toont aan dat er geen significante verschillen zitten tussen de scores van respondenten van verschillende functietypen. Ook de gemeentegrootte (tabel 17) heeft geen significant effect op de scores van de respondenten.

6.3.4 Omgevingsfactoren

Als laatste wordt naar de omgevingsfactoren gekeken die een mogelijke invloed hebben op het gedrag van overheden om een toegankelijke website te realiseren. De omgevingsfactoren die verondersteld worden een invloed te hebben op de realisatie van een toegankelijke website zijn de *Druk vanuit regelgeving* (REG), de twee losse items van het construct *Druk vanuit wetgeving* (WET), het item *Inspraak van burgers heeft invloed op de onderwerpen die behandeld worden* (STAK1) en de factor *Klachten van gebruikers* (STAK2 en STAK3). Andere factoren die in het model zijn opgenomen zijn de *Competenties van de ontwikkelaar* (COMONT) en de *Benchmarking met andere organisaties* (BENCH).

De scores op de vragen geven aan of de webfunctionarissen denken dat *Druk vanuit regelgeving* (REG) en *Druk vanuit wetgeving* (WET1 en WET2) een invloed heeft op het gedrag van een overheidsorganisatie om een toegankelijke website te realiseren. Hierbij zijn de antwoorden op de items geschaald van 1 = positief (wel invloed) t/m 7 = negatief (heeft geen invloed).

Het item *Inspraak van burgers heeft invloed op de onderwerpen die behandeld worden* (STAK1) en de items van de factor *Klachten van gebruikers* (STAK2 en STAK3) geven aan in welke mate deze factoren een invloed hebben op het gedrag van een overheidsorganisatie, waarbij de items ook geschaald zijn van 1 = positief (wel invloed) t/m 7 = negatief (heeft geen invloed).

Bij de factor *Competenties van de ontwikkelaar* (COMONT) lopen de schalen van de items van 1=helemaal mee eens t/m 7=helemaal mee oneens. Hiermee is gemeten in hoeverre de respondenten vinden dat de ontwikkelaars van de huidige website van hun organisatie de gemaakte afspraken zijn nagekomen en kunnen leveren wat is afgesproken.

Benchmarking met andere organisaties (BENCH) is geschaald van 1=helemaal mee eens t/m 7=helemaal mee oneens. De score op dit item geeft aan in welke mate webfunctionarissen de website van hun organisatie vergelijken met de websites van andere, soortgelijke organisaties. Tabel 6.10 toont de gemiddelde scores voor de omgevingsfactoren van het totale aantal respondenten en tevens de scores verdeeld over de lokale en niet-lokale overheden.

Tabel 6.10 Gemiddelden en standaard deviaties omgevingsfactoren in verdeling lokaal / niet-lokaal

<i>Lokaal en Niet-lokaal</i>	<i>Totaal</i>			<i>Lokaal</i>			<i>Niet-lokaal</i>		
	Gem	N	SD	Gem	N	SD	Gem	N	SD
REG	3.45	158	1.73	3.58	105	1.71	3.19	53	1.75
WET1	4.97	158	1.79	4.83	105	1.78	5.25	53	1.80
WET2	4.32	158	2.02	4.07	105	2.11	4.83	53	1.75
STAK1	3.37	158	1.71	3.09	105	1.58	3.92	53	1.85
KLACHT	3.01	146	1.80	3.10	98	1.81	2.84	48	1.80
COMONT	3.28	144	1.72	3.35	93	1.73	3.17	51	1.73
BENCH	2.58	158	1.72	2.51	105	1.73	2.72	53	1.69

De gemiddelde score op de factor *Druk vanuit regelgeving* (REGEL) is matig positief. Opvallend is dat de scores voor de twee losse items van de *Druk vanuit wetgeving* (WET1 en WET2) zelfs negatief zijn. Dit geeft aan dat de webfunctionarissen er niet van overtuigd zijn dat het aanscherpen van regels en wetten op het gebied van webtoegankelijkheid een positieve invloed heeft op de realisatie van toegankelijke websites door overheidsorganisaties.

De scores op de items *Inpraak van burgers heeft invloed op de onderwerpen die behandeld worden* (STAK1) en de items van de factor *Klachten van gebruikers* (KLACHT) laten daarentegen zien dat deze factoren een positieve invloed hebben op de realisatie van een toegankelijke website.

De webfunctionarissen zijn gematigd positief als het gaat om de ervaringen die zij hebben met de huidige ontwikkelaar van de website van hun organisatie. Uit de scores van de factor *Competenties van de ontwikkelaar* (COMONT) valt op te maken dat de ontwikkelaars van de huidige website van de overheidsorganisaties niet in alle gevallen de gemaakte afspraken met hun opdrachtgever nakomen en niet altijd kunnen opleveren wat is afgesproken.

De gemiddelde score op de factor *Benchmarking met andere organisaties* (BENCH) geeft aan dat webfunctionarissen positief reageren op de vraag of zij de website van hun organisatie vergelijken met die van soortgelijke organisaties.

Om te bepalen of er verschillen zijn op de gemiddelde scores voor de omgevingsfactoren als de resultaten verdeeld worden over *Functietype* en de *Gemeentegrootte* is een variantie-analyse uitgevoerd.

Tabel 6.11 Gemiddelden en standaard deviaties omgevingsfactoren in verdeling functietype

Functietype	Totaal			Beleid/ Advies			Management			Uitvoerend			Ondersteunend		
	Gem	N	SD	Gem	N	SD	Gem	N	SD	Gem	N	SD	Gem	N	SD
REG	3.45	158	1.73	3.55	63	1.73	3.38	20	2.03	3.20	45	1.71	3.65	30	1.57
WET1	4.97	158	1.79	5.24	63	1.60	5.20	20	1.67	4.62	45	2.04	4.77	30	1.81
WET2	4.32	158	2.02	4.57*	63	1.93	4.75*	20	1.55	3.58*	45	2.28	4.63*	30	1.87
STAK1	3.37	158	1.71	3.24	63	1.64	2.95	20	1.93	3.67	45	1.72	3.47	30	1.70
KLACHT	3.01	146	1.80	2.88	60	1.63	3.00	18	2.02	3.30	41	2.06	2.87	27	1.61
COMONT	3.28	144	1.72	3.15	55	1.51	2.83	18	2.07	3.41	41	1.85	3.62	30	1.70
BENCH	2.58	158	1.72	2.84	63	1.72	2.30	20	1.95	2.27	45	1.37	2.70	30	1.97

De variantie-analyse in tabel 19 van bijlage IX toont aan dat de scores op het tweede item van *Druk vanuit wetgeving* (WET2) significant verschillen voor *Functietype*. Hierbij valt op dat respondenten in uitvoerende functies menen dat wetgeving een sterkere invloed heeft op de realisatie van een toegankelijke website dan respondenten van andere functietypes. Voor de andere factoren zijn geen significante verschillen gevonden tussen de functietypen.

Tabel 6.12 Gemiddelden en standaard deviaties omgevingsfactoren in verdeling gemeentegrootte

Gemeente grootte	Totaal			< 25.000 inw.			25.000 t/m 50.000 inw.			50.000 t/m 100.000 inw.			> 100.000 inw.		
	Gem	N	SD	Gem	N	SD	Gem	N	SD	Gem	N	SD	Gem	N	SD
REG	3.58	105	1.71	4.07*	47	1.64	3.09*	33	1.66	3.50*	15	1.78	2.95*	10	1.62
WET1	4.83	105	1.78	4.32	47	1.76	5.27	33	1.77	5.00	15	1.77	5.50	10	1.43
WET2	4.07	105	2.11	3.85	47	2.06	4.55	33	2.25	4.00	15	2.36	3.60	10	1.26
STAK	3.09	105	1.58	2.96	47	1.64	2.94	33	1.25	3.73	15	1.98	3.20	10	1.55
KLACHT	3.1	98	1.81	3.43	45	1.71	2.79	29	1.92	2.47	15	1.51	3.44	9	2.19
COMONT	3.35	93	1.73	3.21	43	1.71	3.27	30	1.84	4.04	12	1.66	3.38	8	1.55
BENCH	2.51	105	1.73	2.36	47	1.45	2.79	33	1.96	2.2	15	1.78	2.8	10	2.15

De variantie-analyse in tabel 20 van bijlage IX toont aan dat de factor *Druk vanuit regelgeving* (REG) een significant verband heeft met de factor *Gemeentegrootte*. De resultaten in tabel 6.12 tonen aan dat de kleine gemeente een neutrale mening hebben over de invloed van regelgeving op de realisatie van een toegankelijke website. Alle gemeenten met meer dan 25.000 inwoners zijn gematigd positief over de invloed die regelgeving kan hebben op de realisatie van een toegankelijke website.

Om te bepalen welke factoren nu werkelijk van invloed zijn op de realisatie van een toegankelijke website door overheidsorganisaties worden diepere analyses uitgevoerd met de factoren die zijn genoemd in deze paragraaf. Een correlatie analyse zal uitwijzen over er een lineaire relatie bestaat tussen de diverse factoren. Met behulp van een regressie analyse zal worden bepaald welke richting en sterkte deze relatie heeft. De resultaten van deze analyses worden in de volgende paragrafen besproken.

6.4 Invloed van TPB factoren op de realisatie en de intentie

De relaties tussen de factoren van de Theory of Planned Behavior (TPB) zijn geanalyseerd met een correlatie analyse. In tabel 6.8 staan de correlatiecoëfficiënten voor de oorspronkelijke factoren in de TPB. De waarden in de tabel geven de sterkte van de relaties tussen de factoren aan.

Tabel 6.8. Correlaties van factoren in het TPB.

	REA	INT	ATT	SN	PBC
1. Realisatie	1				
2. Intentie	0.19*	1			
3. Attitude	0.20*	0.64**	1		
4. Subjectieve norm	0.22**	0.53**	0.54**	1	
5. Veronderstelde gedragsbeheersing	0.19*	0.43**	0.65**	0.60**	1

* $p < .05$, ** $p < .01$

In tabel 6.8 is te zien dat er significante relaties zijn tussen de variabelen van de TPB. Deze relaties komen overeen met de relaties in de oorspronkelijke TPB van Ajzen (2002). Uit de tabel blijkt dat er een hoge correlatie bestaat tussen de factoren *Intentie*, *Attitude*, *Subjectieve norm* en *Veronderstelde gedragsbeheersing*.

In tabel 6.8 is ook te zien dat de correlaties van de TPB factoren met de afhankelijke factor *Gepercipieerde realisatie* relatief laag zijn (0.19, 0.20, 0.22 en 0.19). Ook de door Ajzen (2002) gevonden relatie tussen de *Veronderstelde gedragsbeheersing* en de *Gepercipieerde realisatie* wordt niet gevonden. De factoren van de TPB hebben dus een sterke relatie met de *Intentie* om een toegankelijke website te realiseren, maar een zwakke relatie met de daadwerkelijke *Realisatie* van een toegankelijke website.

Door een regressie analyse uit te voeren met de verschillende variabelen van het TPB als afhankelijke waarden kunnen causale relaties tussen de verbanden worden geanalyseerd. In de regressie-analyse in tabel 6.9 komt naar voren dat de factor *Intentie* geen significante causale relatie heeft met de *Gepercipieerde realisatie*. De factoren *Intentie* en de *Veronderstelde gedragsbeheersing* verklaren slechts 4% van de variantie in de *Gepercipieerde realisatie*. Dit betekent dat de intentie van een overheidsorganisatie om een toegankelijke website te realiseren geen verklarende kracht heeft voor de realisatie van een toegankelijke website.

Tabel 6.9. Regressiewaarden voor gepercipieerde realisatie als afhankelijke variabele

Coëfficiënten	β	T-waarde
Intentie	0,13	1,46
Veronderstelde gedragsbeheersing	0,12	1,33

Model statistieken

Adjusted R²	0,04*
F-waarde	3,92
DF	2

* p < .05, ** p < .01

Opmerkelijk is dat de *Veronderstelde gedragsbeheersing* een sterke correlatie heeft met de *Intentie* (0.43), maar geen significante invloed heeft op de intentie, zoals blijkt uit de β -coëfficiënt in tabel 6.10. Dit geeft aan dat de *Veronderstelde gedragsbeheersing* van een webfunctionaris geen directe invloed heeft op de *Intentie* van de organisatie om een toegankelijke website te realiseren.

Tabel 6.10. Regressiewaarden voor intentie als afhankeijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Attitude	0,17*	2,13
Subjectieve Norm	0,50**	6,56
Veronderstelde Gedragsbeheersing	0,09	1,05

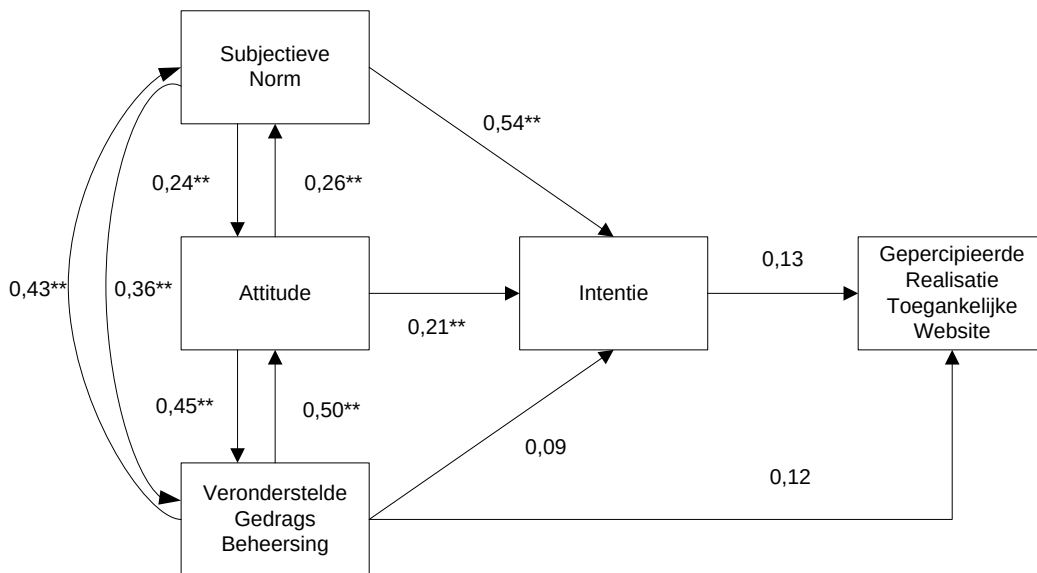
Model statistieken

Adjusted R²	0,45**
F-waarde	43,46
DF	157

* p < .05, ** p < .01

De *Subjectieve norm* en *Attitude* hebben een sterke invloed op de *Intentie* van een organisatie om een toegankelijke website te realiseren. De TPB factoren onderling hebben ook een sterke causale invloed op elkaar. De variantie in de *Intentie* wordt voor 45% verklaard door de *Subjectieve norm* en de *Attitude*. Dit betekent dat de houding van een webfunctionaris en de houding van belangrijke personen in diens omgeving in grote mate de intentie van de organisatie bepalen om een toegankelijke website te realiseren.

De resultaten van de regressie analyses voor *Subjectieve norm*, *Attitude* en *Veronderstelde gedragsbeheersing* zijn te vinden in bijlage XI. De regressiewaarden zijn in het TPB model in figuur 6.1 aangegeven.



Figuur 1. Regressiewaarden binnen de Theory of Planned Behavior met Intentie als afhankelijke variabele

Om vast te stellen of er nog meer invloedrijke externe factoren zijn, wordt eerst een correlatie analyse uitgevoerd van de externe factoren met de TPB factoren. Vervolgens wordt met behulp van regressie analyse bepaald welke externe factoren van invloed zijn op de TPB factoren.

6.5 Invloed van externe factoren op intentie

Om een antwoord te krijgen op de vraag welke externe factoren een invloed hebben op de intentie van webfunctionarissen om een toegankelijke website te realiseren is een correlatie analyse uitgevoerd van de externe factoren met alle factoren in het TPB. Met een correlatie analyse is gekeken of er significante relaties bestaan tussen de externe factoren en de factoren in de TPB. Relaties tussen externe factoren onderling zijn alleen verder onderzocht als deze significant zijn bevonden. Enkele veronderstelde invloedrijke factoren die niet correleren met de TPB factoren zijn:

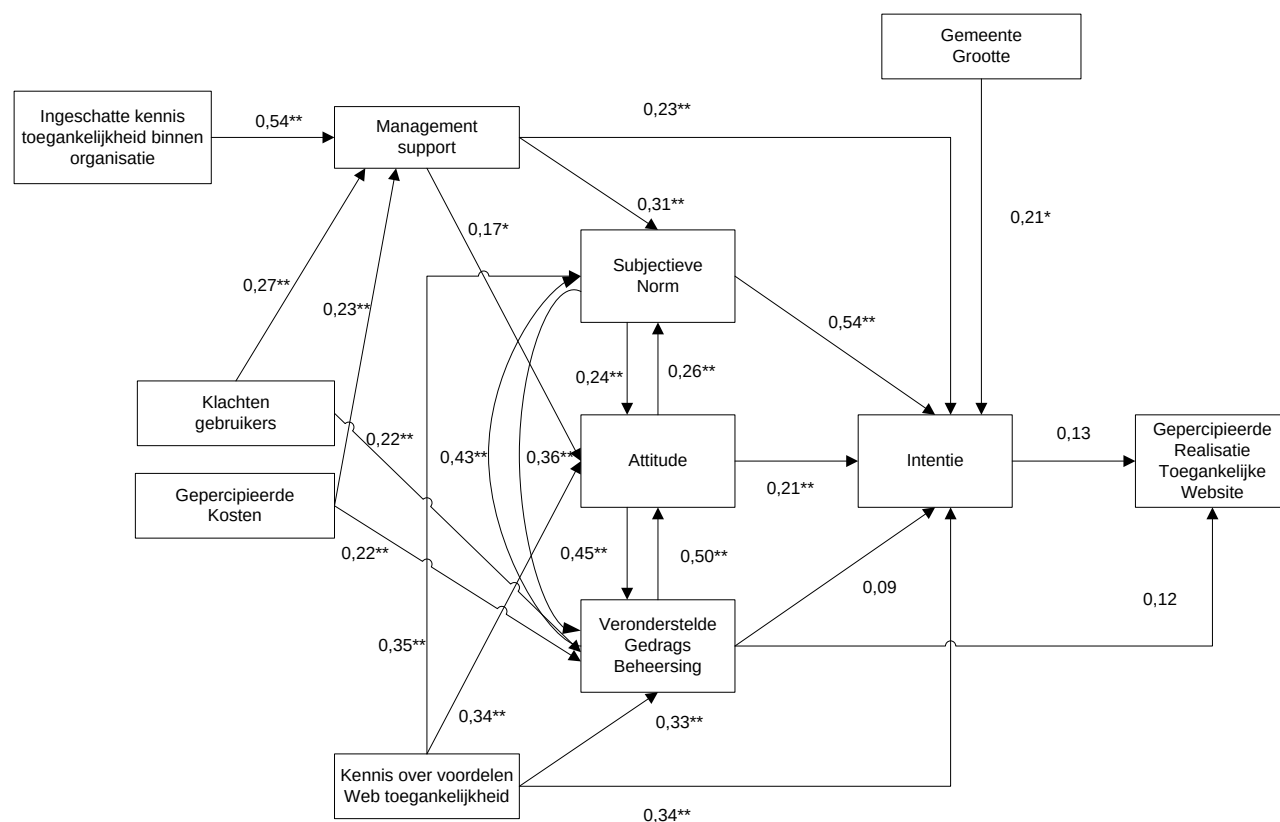
- Aanwezigheid van mensen in omgeving met functiebeperking heeft geen significant effect op de TPB factoren.
- Benchmarking van website met soortgelijke organisatie heeft geen significant effect op de intentie om een toegankelijke website te realiseren.
- Burgers hebben geen inspraak op het beleid van overheden. Alleen klachten van burgers hebben invloed op de intentie om een toegankelijke website te maken

In de correlatiematrix in bijlage IX is te zien dat de meeste externe factoren een correlatie hebben met factoren uit het TPB. Kennis over de voordelen en Management Support lijken belangrijke invloedrijke factoren. In mindere mate ook de klachten van burgers.

Om de invloed van externe factoren te bepalen is op basis van de resultaten uit de correlatie analyse een regressie analyse uitgevoerd. Hiermee is gekeken welke externe factoren een invloed hebben op de intentie van een organisatie om een toegankelijke website te maken. Er is gebruik gemaakt van de stepwise-methode voor regressie analyse, omdat dan kan worden gekeken welke externe factoren door het statistiek programma worden toegelaten in het model.

De externe factor management support heeft een belangrijke intercederende rol tussen een aantal externe factoren en de subjectieve norm. Opvallend is dat de mate van Centralisatie geen significante bijdrage levert aan de verklaarde variantie.

De externe factoren in tabel 6.10 verklaren 50% van de variantie in management support. Hiermee wordt aangetoond dat deze factoren een invloed hebben op de subjectieve norm via management support. Dit betekent dat de rol van het management nog belangrijker wordt in de intentie van een organisatie om een toegankelijke website te realiseren.



Figuur 6.3 Invloedrijke factoren op het gedrag van overheden om een toegankelijke website te realiseren.

In het onderzoeksmodel in figuur 6.3 zijn de causale relaties tussen de factoren getekend. Hoewel het werkelijke gedrag – de realisatie van een toegankelijke website – niet voorspeld kan worden met dit model, kan de intentie van een organisatie om dit te doen wel worden voorspeld. De verklaarde variantie van de intentie is 44%, wat erg hoog te noemen is, gezien de exploratieve aard van het onderzoek.

7 Conclusies en aanbevelingen

Uit de literatuuranalyse en de probleemstelling blijkt dat een groot gedeelte van het onderzoek op het gebied van webtoegankelijkheid is gefocust op de technische kant. Zeer weinig onderzoek houdt zich bezig met de sociale en organisatorische aspecten die een rol spelen bij de realisatie van toegankelijke websites. Met dit onderzoek is een begin gemaakt met het exploreren van invloedrijke factoren op dit gebied. Er is geprobeerd antwoord te geven op de vraag:

“Welke factoren zijn van invloed op het gedrag van een overheidsorganisatie om een toegankelijke website te realiseren?”

Er is voor gekozen om de opdrachtgevers van de website, in dit geval overheden, te onderzoeken, omdat deze betrokken zijn bij de eerste fase van het ontwikkelingsproces. Deze fase wordt door experts genoemd als de belangrijkste fase om webtoegankelijkheid te stimuleren. De resultaten uit de vragenlijst geven antwoord op de vraag welke factoren van invloed zijn. Op basis van deze invloedrijke factoren zijn aanbevelingen gedaan voor interventiemogelijkheden voor de stichting Accessibility.

7.1 Factoren in de Theory of Planned Behavior

Een belangrijke bevinding uit de resultaten van het onderzoek is dat de intentie van een organisatie om een toegankelijke website te realiseren geen voorspeller is voor de daadwerkelijke realisatie van een toegankelijke website. De oorzaak hiervan moet gezocht worden bij de tussenliggende stappen in het ontwikkelingsproces van een toegankelijke website. In deze vervolgstappen van het ontwikkelingsproces zijn mogelijk andere factoren van invloed die in dit onderzoek niet aan bod zijn gekomen. Suggesties voor vervolgonderzoek op dit punt zullen worden gegeven in paragraaf 8.3.

De belangrijkste gedragsdeterminant voor de intentie is de subjectieve norm, ofwel het gepercipieerde oordeel dat anderen hebben over het gedrag. Dit houdt in dat het oordeel van andere personen die belangrijk zijn voor de webfunctionaris voor een groot deel de intentie van een organisatie om een toegankelijke website te realiseren. In de communicatie naar overheidsorganisaties toe dienen dus niet alleen de webfunctionarissen te worden benaderd, maar ook anderen binnen de organisatie die niet direct betrokken zijn bij de website, maar wel een invloed hebben op de beslissers en uitvoerders die bij het onderzoek betrokken zijn.

De attitude of houding van een webfunctionaris ten opzichte van de realisatie van een toegankelijke website speelt ook een significante rol, hoewel deze relatie minder sterk is. In de resultaten is ook de samenhang bevestigd tussen de attitude en de subjectieve norm. Ook is er een sterke relatie gevonden tussen de attitude en de veronderstelde gedragsbeheersing. Een webfunctionaris die verwacht dat hij een toegankelijke website kan realiseren en hier zeggenschap over heeft zal een meer positieve houding hebben ten opzichte van de realisatie van een toegankelijke website.

De veronderstelde gedragsbeheersing heeft geen sterke invloed op de intentie, hoewel deze in de originele TPB wel wordt verondersteld door Ajzen (1991). De causale relaties tussen de subjectieve norm en de attitude en de subjectieve norm worden wel gevonden, wat betekent dat de veronderstelde gedragsbeheersing wel van invloed is binnen het model. In de volgende paragraaf zal in worden gegaan op de relatie van de externe factoren met de factoren van de TPB.

7.2 Invloedrijke factoren

Een aantal van de veronderstelde invloedrijke externe factoren worden teruggevonden in het model:

- Management support is een invloedrijke factor op de intentie. Het is van belang om webtoegankelijkheid niet alleen als een technische kwestie te beschouwen, maar ook als een beleidsvraagstuk.
- De percepties van het management van een overheidsorganisatie over de voordelen van een toegankelijke website zijn belangrijk. De kennis binnen de organisatie heeft hierop een grote invloed.
- Kennis over de voordelen van een toegankelijke website heeft een invloedrijke rol. Niet alle voorlichting en kennisoverdracht dient een technische inslag te hebben, omdat er functionarissen vanuit verschillende typen functies betrokken zijn bij de realisatie van een website.
- De gepercipieerde kosten van een toegankelijke website zijn van invloed bij zowel het management als bij de verantwoordelijke webfunctionaris. De zakelijke aspecten van een toegankelijke website dienen aandacht te krijgen in de communicatie met overheden.
- Webtoegankelijkheid kan bij overheden als aandachtspunt op de agenda worden gezet als burgers en belangenorganisaties klachten indienen over de toegankelijkheid van de website.
- De gemeentegrootte heeft invloed op de betrokkenheid bij de website. Kleine gemeenten hebben meer stimulatie nodig bij de realisatie van een toegankelijke website dan grote gemeenten.

Management support is zoals verwacht een invloedrijke factor. Het begrip en de support van superieuren in een organisatie hebben een directe invloed op de *Intentie*, de *Subjectieve norm* en de *Attitude ten opzichte van de realisatie*. De factor *Kennis binnen de organisatie* heeft een sterke causale relatie met de factor *Management support*.

Kennis over de voordelen van een toegankelijke website is een van de meest invloedrijke factoren in het model. De factor heeft een directe invloed op de *Intentie* en heeft ook invloeden op de drie gedragsdeterminanten *Subjectieve norm*, *Attitude* en *Veronderstelde gedragsbeheersing*. Hoe groter de hoeveelheid kennis die een webfunctionaris heeft over de voordelen van een toegankelijke website, hoe groter de intentie om een toegankelijke website te realiseren.

De persoonlijke factor *Functietype* lijkt geen invloed te hebben op de determinanten voor het gedrag. Aan het onderzoek hebben respondenten deelgenomen die binnen verschillende functiegebieden binnen hun organisatie werkzaam waren. Er zijn echter geen significante verschillen gevonden in de determinanten voor gedrag tussen de verschillende functies. Hieruit blijkt wel dat webtoegankelijkheid niet alleen een onderwerp is voor technische functies, maar ook bij andere functietypen. Immers, als alleen personen in uitvoerende functies zich met webtoegankelijkheid bezig zouden houden was er een significant verschil geweest op de scores van de gedragsdeterminanten tussen de verschillende functietypen.

De *Gepercipieerde kosten* van een toegankelijke website hebben invloed op de factor *Management support*. Als de gepercipieerde kosten lager zijn, is er meer steun vanuit het management. Als deze gepercipieerde kosten hoger zijn, heeft dit een negatieve invloed op het gepercipieerde belang van toegankelijkheid door het management. De *Gepercipieerde kosten* hebben ook een invloed op de *Veronderstelde gedragsbeheersing* van webfunctionarissen. Webfunctionarissen verwachten meer invloed te hebben op de *Intentie* als de gepercipieerde kosten van een toegankelijke website lager zijn.

De factor *Klachten van gebruikers* heeft een invloed op de *Veronderstelde gedragsbeheersing* en op de factor *Management support*. Klachten van gebruikers van de website van een overheidsorganisatie hebben dus een invloed op de percepties van het management over het belang van de toegankelijkheid van die website.

De webfunctionarissen geven in de losse items van *Maatschappelijke verantwoordelijkheid* aan dat de mensen die zich verantwoordelijk voelen voor de website ook de verantwoordelijkheid dragen voor de toegankelijkheid van de website.

De veronderstelde invloed van de factor *Benchmarking met andere organisaties* op de *Intentie* is niet aangetoond. Hoewel veel respondenten aangaven dat hun website wel werd vergeleken met anderen, vertonen deze uitkomsten geen samenhang met de andere factoren die een invloed hebben op de intentie om een toegankelijke website te realiseren. Hieruit kan worden geconcludeerd dat de plaats op de ranglijst vooralsnog geen stimulerende factor is voor de realisatie van een *toegankelijke* website.

De factor *Gepercipieerde realisatie* geeft aan wat de kennis is over het onderwerp webtoegankelijkheid en de inhoud en toepassing van de Webrichtlijnen die hiermee samenhangt. Uit de resultaten blijkt dat er bij de verantwoordelijke webfunctionarissen nog veel voorlichting nodig is voordat duidelijk is wat webtoegankelijkheid inhoudt en hoe een toegankelijke website gerealiseerd kan worden met behulp van de Webrichtlijnen.

7.3 Kennis van experts vergeleken met percepties van webfunctionarissen

De gepercipieerde kosten zijn ook door de experts genoemd als invloedrijke factor. Alle experts gaven in de interviews aan dat bij ieder website project de kosten een belangrijke factor spelen. Als toegankelijkheid al een randvoorwaarde is die besproken wordt, is de gedachte dat de kosten voor het meenemen hiervan niet opwegen tegen de baten voor de gemeente of de gebruikers. De gepercipieerde kosten voor de ontwikkeling van een toegankelijke website blijken in de resultaten van de vragenlijsten een invloedrijke rol te spelen in de percepties van managers en de veronderstelde gedragsbeheersing van webfunctionarissen.

De *Gemeentegrootte* was volgens experts een invloedrijke factor. Het is volgens de experts aannemelijk dat een grote gemeente een aparte webfunctionaris de verantwoordelijkheid over de website geeft. Daarmee is de betrokkenheid bij de website en mogelijk bij webtoegankelijkheid groter. Bij kleinere gemeenten zou de website een deelverantwoordelijkheid kunnen zijn van een functionaris op bijvoorbeeld de IT afdeling of de communicatie afdeling. De betrokkenheid van de functionaris bij de website en het aspect webtoegankelijkheid zou dan lager zijn. Echter, de experts gaven in de interviews ook aan dat de hiërarchie en structuur binnen een grotere gemeente meer problemen met zich mee zou brengen, omdat een beslissing over budgettering en randvoorwaarden over meerdere bestuurlijke lagen moet worden genomen.

De organisatie structuur, opgesplitst in mate van formalisatie en centralisatie, werd om die reden ook toegevoegd aan het model. De twee factoren van organisatiestructuur blijken echter geen invloed te hebben op het gedrag van de organisatie als het gaat om de realisatie van een toegankelijk website. De gemeentegrootte blijkt wel een invloed te hebben op de intentie van een organisatie om een toegankelijke website te realiseren. Grotere organisaties zijn meer betrokken bij de ontwikkeling van hun website, getuige de deelname aan het onderzoek en de scores op de intentie om een toegankelijke website te realiseren.

De factor *Functie binnen de organisatie* zou volgens de experts een rol spelen bij de ontwikkeling van een toegankelijke website. Echter, er zijn geen verschillen gevonden in de scores voor de gedragsdeterminanten

tussen de verschillende functietypen. Dit is wellicht terug te voeren op een verschijnsel dat in een van de interviews over de verantwoordelijkheid voor website als volgt werd uitgedrukt:

“verantwoordelijkheid verdeeld, inhoudelijk communicatie afdeling, technische kant door de IT afdeling” [5]

De kennis over de voordelen van toegankelijkheid binnen de organisatie heeft een belangrijke invloed op de percepties van het management over de voordelen van een toegankelijke website.

“wetgeving is een botte bijl [...] appelleren aan eigenbelang is wat dat betreft een heel bruikbaar middel” [4]

Een andere invloedrijke factor was volgens de respondenten de factor *Inspiraak van belanghebbenden*. Hiermee werd bedoeld op de klachten van burgers en belangenorganisaties bij overheidsorganisaties. Als er meer klachten van burgers of via belangenorganisaties binnenkomen over de toegankelijkheid van de website zal dit een aandachtspunt worden voor een overheidsorganisatie. De resultaten ondersteunen deze observatie.

7.4 Aanbevelingen

In de inleiding van dit onderzoeksrapport is aangegeven dat de stichting Accessibility zich af vraagt op welke wijze zij overheden kan stimuleren om een toegankelijke website te realiseren. De aanbevelingen zijn gericht op interventies welke door stichting Accessibility worden gebruikt in communicatie naar overheden en naar gemeenten in het bijzonder. De volgende aanbevelingen worden gedaan naar aanleiding van het onderzoek:

Op de website Communicatieplein.nl (RVD) dient beschrijving te komen over de Webrichtlijnen en het onderwerp toegankelijkheid. Deze website is bestemd voor alle communicatie functionarissen binnen de overheid en richt zich onder andere op de realisatie van websites. De beschrijving dient geen technische verhandeling te zijn, maar een beknopte handleiding die uitleg geeft over het belang van de realisatie van een toegankelijke website en daarbij verwijst naar de Webrichtlijnen.

De overkoepelende organisatie van alle Nederlandse gemeenten, de Vereniging van Nederlandse Gemeenten (VNG) moet worden benaderd om aan al haar leden te communiceren dat de realisatie van een toegankelijke website niet alleen een technische aangelegenheid is, maar ook een beleidskwestie. Toegankelijkheid dient hier extra onderstreept te worden. Managers en website verantwoordelijken kunnen middels lezingen bewust worden gemaakt van het feit dat webtoegankelijkheid geen technisch probleem, maar een beleidskwestie en dat de kosten die bij de realisatie gemoeid zijn een kleine investering zijn zich op de lange termijn terugbetalen.

Stichting Accessibility dient bij Cascadis, de beroepsvereniging voor webmasters in de publieke sector, training en uitleg te geven over het onderwerp toegankelijkheid en de Webrichtlijnen. Een onderdeel van de training zal zich moeten richten op het overtuigen van managers binnen de organisatie van het nut van een toegankelijke website en de weerlegging van eventuele tegenargumenten vanuit het management over de kosten.

Accessibility kan er voor zorgen dat bij de gemeenten de druk vanuit de burgers wordt opgevoerd, door burgers en belangenverenigingen te mobiliseren om klachten over de toegankelijkheid van overheidswebsites bij hun gemeente neer te leggen. De taak van Accessibility als onafhankelijk onderzoek en toetsingsinstituut is om belangenorganisaties voor mensen met een functiebeperking te voorzien van argumenten om overheden te wijzen op hun verantwoordelijkheden naar alle burgers.

Uit de resultaten van de vragenlijst is gebleken dat de respondenten de website van hun organisatie vergelijken met die van soortgelijke organisaties. De prestaties van de websites van overheidsorganisaties worden bijgehouden op de Webrichtlijnen Monitor. Als op deze monitor meer aandacht wordt besteed aan het aspect toegankelijkheid, heeft dit wellicht weerslag op de prestaties van overheden op dit onderdeel. Door de toegankelijkheid beter uit te lichten in de Webrichtlijnen Monitor trekt dit onderdeel meer aandacht van webfunctionarissen en zal er meer wedijver op dit onderdeel ontstaan. Een mogelijkheid voor het prikkelen van webfunctionarissen is het plaatsen van het Waarmerk drempelvrij.nl logo in de ranglijst.

Ten slotte kan stichting Accessibility aansturen op wetgeving voor alle overheden op het gebied van webtoegankelijkheid. Hoewel de resultaten uit de vragenlijsten aangeven dat dwingende regelgeving niet de oplossing is, blijkt uit de praktijk en uit de reacties van de respondenten in interviews dat dwingende regelgeving op het gebied van toegankelijkheid het meeste effect heeft op het aantal toegankelijke websites.

Op dit moment bestaat er regelgeving in de vorm van het Rijksbesluit toegankelijke websites van de Rijksoverheid, maar er bestaat een gebrek aan borging en controle in de naleving van dit besluit. bovendien is het besluit niet van toepassing op decentrale overheid, waardoor deze websites niet toegankelijk zijn. Wet- en regelgeving op dit gebied biedt volgens de respondenten van de vragenlijst en de interviews nog steeds de meeste zekerheid op de realisatie van toegankelijke websites.

8 Discussie

In deze scriptie is onderzoek beschreven naar de invloedrijke factoren op het gedrag van overheidsorganisaties bij de realisatie van een toegankelijke website. Om de vraagstelling van dit onderzoek goed te kunnen beantwoorden is getracht structureel te werk te gaan ten einde bruikbare, betrouwbare en valide resultaten te produceren. In sociaalwetenschappelijk onderzoek is echter altijd ruimte voor discussie om de keuzes die gedurende het onderzoekstraject gemaakt zijn te bespreken. Discussie over de opzet en de uitvoering van het onderzoek biedt een beter begrip van de waarde van de resultaten van het onderzoek. In dit hoofdstuk worden kanttekeningen gezet bij de uitvoering en de conclusies van het onderzoek en worden er suggesties gegeven voor vervolgonderzoek.

8.1 Implicaties voor praktijk en wetenschap

In dit onderzoek is als doel gesteld om factoren te identificeren die een invloed hebben bij de realisatie van een toegankelijke website. Beter inzicht in deze factoren stelt Accessibility in staat om in haar communicatie te anticiperen op de behoeften van webfunctionarissen bij de realisatie van een toegankelijke website voor hun organisatie.

De conclusies van het onderzoek wijzen erop dat webtoegankelijkheid ook een beleidskwestie is en niet alleen een technische aangelegenheid. Het onderzoek ondersteunt daarbij de veronderstellingen van experts op het gebied van webtoegankelijkheid. Middels dit onderzoek is een bevestiging gegeven voor deze veronderstellingen. Interventieprogramma's op dit gebied kunnen worden opgezet naar aanleiding van dit onderzoek.

Dit onderzoek heeft voor de wetenschap een bijdrage geleverd aan het schaarse onderzoek naar de sociale en organisatorische aspecten van webtoegankelijkheid. Het gebruik van de Theory of Planned Behavior als verklarend model voor het gedrag van overheidsorganisaties is een onderwerp voor discussie op het wetenschappelijke forum.

8.2 Theory of Planned Behavior

In dit onderzoek is de Theory of Planned Behavior van Ajzen (1991) als basis gekozen om het gedrag van een overheidsorganisatie te verklaren op basis van determinanten die aanwezig zijn bij de functionarissen die verantwoordelijk zijn voor dat specifieke gedrag. Oorspronkelijk is de TPB door Ajzen voorgesteld als een model dat in staat is om het gedrag van een persoon te verklaren en te voorspellen.

In dit onderzoek is het model ingezet om het gedrag van organisaties te verklaren door de gedragsdeterminanten te meten van personen die binnen de organisatie verantwoordelijk worden gehouden voor het gedrag. In het onderzoeksmodel wordt echter niet de relatie gevonden tussen de veronderstelde gedragsbeheersing van de webfunctionaris en de intentie van de organisatie. Dit betekent dat de webfunctionaris geen of weinig controle heeft op het gedrag van de organisatie. Deze bevinding is interessant voor vervolgonderzoek.

8.3 Kanttekeningen bij methode van onderzoek

In dit onderzoek is getracht webfunctionarissen bij de overheid te benaderen. De overheid heeft geen overzicht van alle websites die onder haar verantwoordelijkheid vallen en er is dus ook geen overzicht van alle functionarissen die hierbij betrokken zijn. Hierdoor werd de onderzoeker gedwongen om een indirecte

manier van benaderen te gebruiken bij het werven van respondenten. De indirecte manier van respondenten werven heeft als nadeel dat niet kan worden bepaald wie de vragenlijst precies heeft ingevuld.

Er is reden om aan te nemen dat de mensen die de vragenlijst hebben ingevuld behoren tot de weinigen die zich reeds bewust zijn van toegankelijkheidsproblemen en daarom niet representatief zijn voor alle webfunctionarissen. Immers, een groot aantal personen heeft de eerste pagina van het onderzoek bekeken, maar heeft toch besloten om niet deel te nemen aan het onderzoek. De resultaten van deze steekproef kunnen dus vertekend zijn, omdat de respondenten wellicht meer betrokken zijn bij het onderwerp webtoegankelijkheid.

Er is waar mogelijk gebruik gemaakt van gevalideerde constructen voor het meten van de invloedrijke factoren. Omdat deze in veel gevallen niet voorhanden waren zijn constructen door de onderzoeker zelf ontworpen. De betrouwbaarheid van deze constructen is in sommige gevallen niet hoog genoeg. De betrouwbaarheidsscore van het construct Maatschappelijke Verantwoordelijkheid was niet hoog genoeg om te worden meegenomen voor verdere analyse als één factor. Opvallend is echter dat de scores op de losse items wel duiden op een sterk positieve invloed van de maatschappelijke verantwoordelijkheid die mensen voelen bij de realisatie van een toegankelijke website.

Om de invloed van de organisatiestructuur te meten is gebruik gemaakt van een tweetal constructen van Pijpers (2001) die betrekking hebben op de mate van Centralisatie en de mate van Formalisatie. De items van de beide constructen hangen echter niet genoeg samen om de twee constructen als factoren te kunnen beschouwen in dit onderzoek. Dit terwijl de reeds gevalideerde items van Pijpers zijn overgenomen. De onderzoeker veronderstelt dat de respons op vragen over de mate van Centralisatie en Formalisatie verband houden met de positie binnen de organisatie. In het onderzoek van Pijpers (2001) zijn louter managers ondervraagd, terwijl in dit onderzoek zowel managers, als uitvoerenden, beleidsmedewerkers en stafmedewerkers de vragenlijst hebben ingevuld. De verschillende functietypen hebben wellicht een andere visie of beleving over de mate van centralisatie en formalisatie binnen de organisatie. Hier dient bij vervolgonderzoek onder verschillende functietypen rekening mee gehouden te worden.

De term toegankelijkheid is op verschillende manieren uit te leggen en te gebruiken. In het kader van informatie wordt de term vaak gebruikt in de betekenis van de 'beschikbaarheid' of 'bereikbaarheid' van informatie. In de vragenlijst is er bewust voor gekozen om de term toegankelijkheid niet nader toe te lichten, opdat respondenten niet bevooroordeeld de vragen beantwoordden. Bij vervolgonderzoek dient een afweging te worden gemaakt om in de inleiding van de vragenlijst een uitleg te geven over het begrip webtoegankelijkheid.

8.4 Kanttekeningen bij conclusies en aanbevelingen

De conclusies en aanbevelingen zijn gebaseerd op resultaten uit een relatief kleine steekproef van 158 respondenten. Ondanks dat de steekproef goed verdeeld is over verschillende functies en respondenten bevat uit het hele land, is een groter aantal respondenten gewenst. Dit mede omdat er geen zicht is op de grootte van de totale populatie webfunctionarissen.

Er is een relatief groter aantal respondenten uit grote gemeenten dat heeft meegedaan aan het onderzoek. Ook valt uit de resultaten op te maken deze respondenten relatief gezien hoger op de ranglijst van de Webrichtlijnen Monitor staan. Daaruit valt te concluderen dat grotere gemeenten meer betrokkenheid hebben bij de website van hun organisatie en dat grotere gemeenten meer aandacht schenken aan de prestaties van

hun website. Een oorzaak hiervan kan zijn dat het aantal verantwoordelijke functionarissen dat betrokken is bij de website van hun organisatie groter is bij grotere gemeenten. Dit komt overeen met de uitspraken in interviews dat bij kleine gemeenten een functionaris als deeltaak ook verantwoordelijk is voor de website en hier zodoende minder bij betrokken is.

In de interviews kwam naar voren dat de aanwezigheid van iemand met een functiebeperking in de persoonlijke omgeving van een webfunctionaris een invloed zou hebben op het gedrag van een organisatie om een toegankelijke website te realiseren. Hoewel het in de realiteit wellicht voorkomt dat een persoon op basis van deze aanwezigheid zich zal inzetten voor de realisatie van een toegankelijke website, is dit zeer afhankelijk van de persoon zelf. Er is geen significante relatie gevonden bij de analyse van de resultaten en moet deze factor dus bij de kritieke toevalsfactoren worden gerekend.

Opvallend is dat uit de vragenlijst niet blijkt dat de druk vanuit regelgeving een invloed heeft op het gedrag of de intentie van een organisatie om een toegankelijke website te realiseren. Op dit moment bestaat er regelgeving in de vorm van het Rijksbesluit toegankelijke websites van de Rijksoverheid, welke een positieve invloed heeft gehad op de realisatie van toegankelijke websites door Rijksoverheden.

8.5 Suggesties voor vervolgonderzoek

Vervolg onderzoek is nodig om de externe validiteit van het onderzoek te bepalen. Niet alle overheden hebben deelgenomen aan het onderzoek en het vermoeden bestaat dat er alleen respondenten deelnamen die een interesse of betrokkenheid hadden bij het onderwerp toegankelijkheid. De vraag is of de verschillende invloedrijke factoren ook een rol spelen bij overheden die niet hebben deelgenomen.

Het gevalideerde onderzoeksmodel kan wellicht ook worden toegepast in ander onderzoek naar de uitvoering van beleidsmaatregelen binnen overheden. Deze beleidsmaatregelen kunnen buiten webtoegankelijkheid vallen, maar wel voldoen aan dezelfde randvoorwaarden van uitvoering. Hierbij valt te denken aan regelgeving waarbij verschillende functionarissen van de overheid betrokken zijn, waarbij de kennis over het onderwerp ligt bij experts en de financiële voordelen bij het management niet goed bekend zijn. Daarbij valt bijvoorbeeld te denken aan toepassing van het model op vraagstukken op het gebied van duurzame energie.

Een logisch vervolgonderzoek zou zich richten op de vervolgstappen binnen het ontwikkelingsproces die leiden tot de uiteindelijke realisatie van een toegankelijke website door een overheidsorganisatie. Op dit moment bestaat er regelgeving in de vorm van het Rijksbesluit toegankelijke websites van de Rijksoverheid, maar er bestaat een gebrek aan borging en controle in de naleving van dit besluit. Bovendien is het besluit niet van toepassing op decentrale overheid, waardoor deze websites niet toegankelijk zijn. Wet- en regelgeving op dit gebied biedt volgens sommige respondenten nog steeds de meeste zekerheid op de realisatie van toegankelijke websites. In welke mate is meer dwingende regelgeving in andere fasen van het ontwikkelingsproces noodzakelijk?

De aanbesteding van een website bij de leverancier speelt in het ontwikkelingsproces een belangrijke rol die in dit onderzoek niet is onderzocht. Een belangrijke stap voor het bevorderen van toegankelijkheid is volgens de experts het borgen van webtoegankelijkheid in het aanbestedingsproces. Op welke wijze kan de randvoorwaarde voor toegankelijkheid het beste worden gesteld in de aanbesteding van een website bij de ontwikkelaar? Welk mechanisme kan de borging van toegankelijkheid voor een website garanderen gedurende het ontwikkelingsproces?

Met dit onderzoek is een basis gelegd voor verder onderzoek naar de vervolgstappen in het ontwikkelingsproces van websites door overheden. Door onderzoek op dit gebied te stimuleren kunnen we de rol van Nederland als voorloper in de ontwikkelingen op het gebied van webtoegankelijkheid blijven waarmaken.

Referenties

- Abanumy, A., Al-Badi, A., & Mayhew, P. (2005). e-Government Website Accessibility: In-Depth Evaluation of Saudi Arabia and Oman. *Electronic Journal of e-Government Volume, 3*(3), 99-106.
- Ajzen, 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*. Prentice-Hall, Englewood Cliffs, NJ.
- Altameem, T., Zairi, M., & Alshawi, S. (2006). Critical Success Factors of E-Government: A Proposed Model for E-Government Implementation. *Innovations in Information Technology, 2006*, 1-5.
- Aslaksen, F., Fardal, F., & Snaprud, M. (2006). The Role of Benchmarking in Concerted Actions to Increase Accessibility. *10th International Conference on Computers Helping People with Special Needs, ICCHP*, 12-14.
- Bailey, J., & Burd, E. (2006). *What is the current state of Web Accessibility?* Paper presented at the Eighth IEEE International Symposium on Web Site Evolution (WSE'06).
- Bensaou, M., & Venkatraman, N. (1995). Configurations of Interorganizational Relationships: A Comparison Between US and Japanese Automakers. *Management Science, 41*(9), 1471-1492.
- Bertschek, I., & Fryges, H. (2002). The Adoption of Business-to-Business E-Commerce: Empirical Evidence for German Companies. *Center for European Economic Research (ZEW)*.
- Bommer, M., Gratto, C., Gravander, J., & Tuttle, M. (1987). A behavioral model of ethical and unethical decision making. *Journal of Business Ethics, 6*(4), 265-280.
- Bühler, C., Heck, H., Perlick, O., Nietzio, A., & Ullveit-Moe, N. (2006). Interpreting Results from Large Scale Automatic Evaluation of Web Accessibility. *Computers Helping People with Special Needs*, 184-191.
- Burger, D., & Guillou, P. (2006). Towards Web Accessibility Certification: The Findings of the Support-EAM Project. *Lecture Notes In Computer Science, 4061*, 245.
- Craven, J. (2006). *Web accessibility: a review of research and initiatives*. Paper presented at the World library and information congress: 72nd.

- Choudrie, J., Ghinea, G., & Weerakkody, V. (2004). Evaluating Global e-Government Sites: A View using Web Diagnostic Tools. *Electronic J. of e-Gov*, 2(2).
- Comrey, A. L., & Lee, H. B. (1992). *A First Course in Factor Analysis*: Lawrence Erlbaum Associates.
- De Heus, P., Van der Leeden, R., & Gazendam, B. (1995). Toegepaste data-analyse. *Technieken voor niet experimenteel onderzoek in de sociale wetenschappen*. Utrecht: Uitgeverij Lemma.
- Disability Rights Commission (2004). *The Web: access and inclusion for disabled people. A formal investigation conducted by the Disability Rights Commission*. London: The Stationary Office.
- Donnelly, A., & Magennis, M. (2002). Making Accessibility Guidelines Usable. *User Interfaces for All, LNCS*, 2615, 56-67.
- Dos Santos, B. L., & Peffers, K. (1998). Competitor and vendor influence on the adoption of innovative applications in electronic commerce. *Information & Management*, 34(3), 175-184.
- Eagly, A. H., & Chaiken, S. (1993). *The psychology of attitudes*: Fort Worth, TX: Harcourt Brace Jovanovich College Publishers.
- ENABLED: *Analysis of the ENABLED web developer survey*.
Geraadpleegd op 12 augustus 2007.
(http://www.enabledweb.org/public_results/survey_results/analysis.html)
- Ernst & Young EDP Audit. (2007) *Benchmark digitale dienstverlening Nederlandse gemeenten 2007*.
Geraadpleegd op 18 augustus 2007.
(http://www.ey.nl/download/publicatie/Benchmark_digitale_dienstverlening_2007.pdf)
- Goette, T., Collier, C., & White, J. D. (2006). An exploratory study of the accessibility of state government Web sites. *Universal Access in the Information Society*, 5(1), 41-50.
- Hollenstein, H. (2004). Determinants of the adoption of Information and Communication Technologies (ICT) An empirical analysis based on firm-level data for the Swiss business sector. *Structural Change and Economic Dynamics*, 15(3), 315-342.
- Jones, T. M. (1991). Ethical Decision Making by Individuals in Organizations: An Issue-Contingent Model. *Academy of Management Review*, 16(2), 366-395.

- Kelly, B., Sloan, D., Phipps, L., Petrie, H., & Hamilton, F. (2005). *Forcing standardization or accommodating diversity?: a framework for applying the WCAG in the real world*. Paper presented at the Proceedings of the 2005 International Cross-Disciplinary Workshop on Web Accessibility (W4A).
- Kelly, B., Sloan, D., Brown, S., Seale, J., Petrie, H., Lauke, P., et al. (2007). *Accessibility 2.0: people, policies and processes*. Paper presented at the International cross-disciplinary conference on Web accessibility (W4A), Banff, Canada.
- Klironomos, I., Antona, M., Basdekis, I., & Stephanidis, C. (2005). White Paper: promoting Design for All and e-Accessibility in Europe. *Universal Access in the Information Society*, 5(1), 105-119.
- Kreie, J., & Cronan, T. P. (2000). Making ethical decisions. *Communications of the ACM*, 43(12), 66-71.
- Kwon, T. H., & Zmud, R. W. (1987). Unifying the fragmented models of information systems implementation. *Wiley Series In Information Systems*, 227-251.
- Lazar, J., Dudley-Sponaugle, A., & Greenidge, K. D. (2004). Improving web accessibility: a study of webmaster perceptions. *Computers in Human Behavior*, 20(2), 269-288.
- Lazar, J., & Greenidge, K. D. (2006). One year older, but not necessarily wiser: an evaluation of homepage accessibility problems over time. *Universal Access in the Information Society*, 4(4), 285-291.
- Leonard, L. N. K., Cronan, T. P., & Kreie, J. (2004). What influences IT ethical behavior intentions—planned behavior, reasoned action, perceived importance, or individual characteristics? *Information & Management*, 42(1), 143-158.
- Nambisan, S., & Wang, Y.M. (2000). Web Technology Adoption and Knowledge Barriers. *Journal of organizational computing and electronic commerce*, 10(2), 129-147.
- Pijpers, A. G. M., van Montfort, K., & Heemstra, F. J. (2002). Acceptatie van ICT: Theorie en een veld onderzoek onder top managers. *Bedrijfskunde*.
- Shi, Y. (2007). The accessibility of Chinese local government Web sites: An exploratory study. *Government Information Quarterly*, 24(2), 377-403.
- Shih, H. P. (2004). An empirical study on predicting user acceptance of e-shopping on the Web. *Information & Management*, 41(3), 351-368.
- Sloan, D., Heath, A., Hamilton, F., Kelly, B., Petrie, H., & Phipps, L. (2006). *Contextual web accessibility-maximizing the benefit of accessibility guidelines*. Paper presented at the Proceedings of the 2006

international cross-disciplinary workshop on Web accessibility (W4A): Building the mobile web: rediscovering accessibility?

- Snaprud, M. H., & Sawicka, A. (2007). Large Scale Web Accessibility Evaluation - A European Perspective. *Lecture Notes In Computer Science*, 4556, 150.
- Snaprud, M. H., Ulltveit-Moe, N., Pillai, A. B., & Olsen, M. G. (2006). A Proposed Architecture for Large Scale Web Accessibility Assessment. *Computers Helping People with Special Needs*, 234-241.
- Taylor, S., & Todd, P. A. (1995). Understanding Information Technology Usage: A Test of Competing Models. *Information Systems Research*, 6(2), 144-176.
- Teo, H. H., Wei, K. K., & Benbasat, I. (2003). Predicting Intention to Adopt Interorganizational Linkages: An Institutional Perspective. *MIS Quarterly*, 27(1), 19-49.
- Tornatzky, L. G., & Fleischer, M. (1990). *The Processes of Technological Innovation*. Lexington Books.
- Tornatzky, L. G., & Klein, K. J. (1982). Innovation Characteristics and Innovation Adoption-Implementation: A Meta-Analysis of Findings. *IEEE Transactions on Engineering Management*, 29(1), 28-45.
- Umble, E. J., Haft, R. R., & Umble, M. M. (2003). Enterprise resource planning: Implementation procedures and critical success factors. *European Journal of Operational Research*, 146(2), 241-257.
- W3C (2005). Web Accessibility Initiative. Policies relating to Web accessibility. Geraadpleegd op 1 augustus 2007: (<http://www.w3.org/WAI/Policy/>)
- W3C (1999). Web Content Accessibility Guidelines Version 1.0. Geraadpleegd op 1 augustus 2007: (<http://www.w3.org/TR/WCAG10/>)

Bijlagen

I. Ranglijst Webrichtlijnen Monitor

Overzicht van gemeenten op de ranglijst van de Webrichtlijnen, 17 april 2008.

A. Transparantie 1: Standaarden,

B. Transparantie II: Openbaarheid van Overheidsinformatie en burgerbetrokkenheid,

C. Dienstverlening,

D. Gepersonaliseerde dienstverlening,

E. Participatie,

F. Toegankelijkheid

<i>rang</i>	<i>Naam</i>	<i>A.</i>	<i>B.</i>	<i>C.</i>	<i>D.</i>	<i>E.</i>	<i>F.</i>	<i>Totaal</i>
1	Rotterdam	90%	93%	94.20%	95%	100%	76%	91.40%
2	Dordrecht	71%	91%	96.20%	95%	100%	90%	90.83%
3	Woerden	94%	89%	89.40%	80%	85%	84%	86.90%
4	Enschede	25%	91%	92.30%	95%	100%	80%	81.47%
5	Almere	65%	82%	77.90%	75%	100%	74%	77.62%
6	Eindhoven	50%	81%	77.90%	90%	100%	69%	77.47%
7	Nijefurd	65%	83%	90.40%	70%	45%	71%	73.94%
8	Leidschendam-Voorburg	40%	79%	96.20%	80%	70%	59%	73.73%
9	Losser	65%	74%	72.70%	80%	50%	89%	73.38%
10	Smallerland	77%	75%	82.30%	70%	50%	73%	73.33%
11	Amsterdam	25%	88%	75.60%	90%	85%	67%	72.40%
12	Beverwijk	75%	82%	80.40%	60%	75%	61%	72.30%
13	Gaasterlân-Sleat	55%	78%	93.30%	70%	45%	70%	72.26%
14	Arnhem	40%	79%	80.80%	90%	40%	78%	71.74%
15	Zaanstad	40%	55%	78.80%	90%	85%	75%	71.71%
16	Papendrecht	44%	76%	78.50%	80%	45%	89%	71.47%
17	Den Haag	10%	74%	98.10%	75%	90%	61%	70.26%
18	's-Hertogenbosch	39%	61%	78.80%	75%	80%	83%	70.16%
19	Nijmegen	50%	82%	73.70%	70%	65%	75%	69.97%
20	Heusden	71%	63%	74.30%	70%	75%	65%	69.93%
21	Leeuwarden	32%	69%	76.90%	80%	85%	70%	69.38%
22	Nijkerk	45%	80%	83.70%	60%	65%	71%	68.81%
23	Zwolle	68%	56%	75%	60%	70%	81%	68.50%
24	Tilburg	23%	73%	81.40%	70%	90%	71%	68.39%
25	Uden	50%	69%	83.70%	85%	15%	69%	67.61%
26	Bolsward	40%	79%	87.20%	60%	45%	75%	67.38%
27	Helmond	58%	79%	80.40%	50%	75%	59%	67.00%
28	Hilvarenbeek	65%	73%	65%	90%	15%	67%	66.50%
29	Heemstede	50%	78%	71.20%	70%	60%	62%	66.28%

30	Hendrik-Ido-Ambacht	29%	69%	92.30%	55%	45%	84%	65.87%
31	Aalburg	65%	85%	73.70%	60%	30%	66%	65.82%
32	Tytsjerksteradiel	35%	74%	81.40%	60%	50%	80%	65.69%
33	Enkhuizen	50%	74%	74%	60%	60%	69%	65.45%
34	Son en Breugel	79%	65%	70.80%	60%	45%	63%	65.25%
35	Lochem	43%	74%	77.50%	80%	15%	71%	65.08%
36	Edam-Volendam	50%	68%	87.20%	60%	50%	57%	65.03%
37	Zoetermeer	55%	64%	78.80%	70%	60%	48%	64.76%
38	Amstelveen	25%	69%	77.50%	75%	65%	64%	64.58%
39	Leiden	35%	70%	62.20%	85%	65%	64%	64.38%
40	Oud-Beijerland	77%	63%	60.20%	60%	55%	69%	63.90%
41	Lingewaard	45%	73%	64.10%	65%	65%	66%	63.11%
42	Bergen (L.)	50%	74%	65%	60%	50%	75%	63.10%
43	Breda	25%	71%	75.60%	65%	75%	60%	62.80%
44	Assen	25%	67%	78.50%	70%	65%	59%	62.77%
45	Barneveld	50%	69%	71.80%	50%	75%	61%	62.44%
46	Barendrecht	38%	61%	67.30%	65%	65%	75%	62.42%
47	Sint-Michielsgestel	50%	75%	66%	60%	45%	69%	62.10%
48	Steenwijkerland	35%	71%	73.70%	50%	50%	85%	62.07%
49	Voerendaal	42%	69%	70.80%	70%	40%	64%	61.95%
50	Delft	15%	60%	84.60%	70%	70%	56%	61.80%
51	Lemsterland	55%	67%	74%	60%	25%	70%	61.80%
52	Utrecht	40%	64%	73.70%	60%	75%	55%	61.77%
53	Zwartewaterland	50%	72%	62.20%	70%	45%	62%	61.63%
54	Maassluis	50%	80%	67%	65%	35%	56%	61.14%
55	De Ronde Venen	60%	76%	79.50%	60%	0%	57%	60.81%
56	Zoeterwoude	65%	64%	62.20%	55%	40%	72%	60.68%
57	Veere	65%	67%	60.20%	70%	25%	62%	60.65%
58	Hellendoorn	12%	64%	88.10%	60%	40%	74%	60.52%
59	Nieuwegein	25%	62%	69.80%	50%	65%	90%	60.51%
60	Lisse	0%	69%	75.60%	70%	90%	54%	60.35%
61	Rijnwaarden	45%	56%	77.90%	65%	25%	68%	60.32%
62	Pijnacker-Nootdorp	25%	80%	80.80%	60%	40%	54%	60.04%
63	Alkmaar	10%	66%	71.80%	80%	40%	71%	59.99%
64	Capelle aan den IJssel	25%	58%	73.70%	90%	20%	60%	59.87%
65	Waalwijk	0%	61%	72.70%	90%	60%	56%	59.73%
66	Landerd	40%	66%	68.90%	70%	45%	54%	59.72%
67	Zeewolde	40%	69%	68.90%	70%	15%	71%	59.72%
68	Montferland	45%	69%	66%	70%	25%	64%	59.70%
69	Bladel	35%	66%	67%	65%	40%	70%	59.39%
70	Roosendaal	50%	67%	76.90%	45%	25%	73%	59.23%
71	Strijen	37%	52%	67%	70%	35%	75%	58.84%

72	Moerdijk	45%	62%	60.20%	80%	25%	61%	58.75%
73	Reusel-De Mierden	55%	64%	67%	40%	80%	54%	58.69%
74	Haarlemmermeer	0%	49%	82.70%	90%	25%	67%	58.57%
75	Wierden	15%	90%	82.70%	55%	35%	51%	58.57%
76	Haarlem	18%	61%	68.90%	75%	45%	66%	58.47%
77	Winschoten	33%	72%	65%	60%	65%	52%	58.30%
78	Groningen	0%	60%	76.90%	85%	35%	63%	58.18%
79	Middelharnis	54%	51%	70.80%	60%	15%	74%	58.05%
80	Bloemendaal	25%	76%	72.70%	50%	45%	68%	58.03%
81	Borger-Odoorn	25%	61%	61.20%	75%	40%	72%	57.99%
82	Schiedam	57%	55%	65%	60%	35%	60%	57.55%
83	Scheemda	38%	68%	66%	60%	40%	61%	57.55%
84	Schoonhoven	42%	64%	70.80%	55%	40%	59%	57.45%
85	Lelystad	25%	67%	63.10%	60%	65%	62%	57.37%
86	Alphen aan den Rijn	10%	76%	67%	50%	80%	63%	57.09%
87	Gouda	10%	74%	67.90%	55%	45%	80%	57.08%
88	Maasdriel	55%	60%	67.90%	40%	40%	71%	56.88%
89	Apeldoorn	40%	59%	70.80%	35%	75%	65%	56.80%
90	Gilze en Rijen	35%	57%	59.30%	75%	30%	67%	56.66%
91	Goedereede	57%	59%	59.30%	50%	25%	78%	56.41%
92	Katwijk	40%	58%	64.10%	50%	50%	71%	56.36%
93	Teylingen	50%	54%	64.10%	65%	10%	71%	56.26%
94	Veendam	10%	60%	61.20%	85%	40%	62%	56.09%
95	De Bilt	25%	71%	66%	65%	15%	71%	56.05%
96	Oosterhout	25%	68%	61.20%	65%	40%	64%	55.84%
97	Zeevang	30%	62%	63.10%	60%	40%	68%	55.77%
98	Twenterand	50%	62%	61.20%	45%	35%	74%	55.69%
99	Zwijndrecht	19%	64%	67%	45%	55%	80%	55.69%
100	Voorst	19%	58%	67%	75%	40%	56%	55.69%
101	Midden-Drenthe	25%	63%	73.70%	50%	40%	67%	55.67%
102	Ede	10%	72%	69.80%	60%	40%	66%	55.66%
103	Groesbeek	47%	58%	64.10%	70%	15%	56%	55.66%
104	Ameland	55%	50%	67%	65%	15%	57%	55.54%
105	Bernheze	47%	52%	67.90%	60%	25%	61%	55.48%
106	Ommen	42%	61%	60.20%	60%	45%	56%	55.40%
107	Hengelo (O)	15%	72%	76.90%	50%	50%	54%	55.38%
108	Castricum	46%	43%	75.60%	50%	40%	60%	55.25%
109	Lansingerland	33%	63%	70.80%	60%	25%	57%	55.15%
110	Zandvoort	27%	52%	70.80%	60%	30%	70%	55.05%
111	Oss	15%	52%	70.80%	65%	30%	75%	55.00%
112	Houten	15%	65%	75.60%	55%	50%	54%	55.00%
113	Baarn	40%	62%	67.90%	60%	35%	48%	54.98%

114	Winterswijk	7%	54%	67.90%	70%	40%	72%	54.93%
115	Wijchen	50%	50%	62.20%	40%	55%	71%	54.68%
116	Velsen	58%	52%	73.10%	40%	25%	62%	54.56%
117	Duiven	35%	63%	61.20%	55%	30%	69%	54.34%
118	Veghel	42%	51%	68.90%	55%	25%	63%	54.12%
119	Hoorn	30%	59%	69.80%	65%	25%	51%	53.96%
120	Alkemade	32%	52%	71.80%	50%	25%	71%	53.69%
121	Harenkarspel	30%	43%	67.90%	55%	40%	70%	53.43%
122	Deventer	10%	47%	68.90%	65%	30%	77%	53.32%
123	Emmen	5%	63%	73.10%	45%	60%	65%	53.21%
124	Raalte	35%	62%	74%	50%	0%	66%	52.95%
125	Onderbanken	32%	65%	63.10%	60%	15%	58%	52.52%
126	Midden-Delfland	40%	73%	64.10%	20%	50%	70%	52.46%
127	Vlaardingen	11%	59%	68.30%	60%	40%	59%	52.41%
128	Sliedrecht	29%	46%	66%	45%	40%	77%	52.30%
129	Anna Paulowna	40%	62%	66%	50%	15%	60%	52.30%
130	Olst-Wijhe	10%	41%	67.90%	70%	30%	71%	52.28%
131	Dongen	3%	65%	86.20%	55%	15%	53%	52.19%
132	Naarden	32%	50%	67%	50%	50%	54%	52.14%
133	Maastricht	10%	52%	74%	40%	65%	65%	52.05%
134	Hof van Twente	10%	69%	67.90%	60%	25%	58%	52.03%
135	Staphorst	50%	67%	66%	40%	15%	56%	51.95%
136	Heerenveen	0%	49%	64.10%	80%	35%	60%	51.86%
137	Zevenhuizen-Moerkapelle	35%	54%	64.10%	60%	0%	69%	51.71%
138	Baarle-Nassau	10%	56%	70.80%	70%	15%	56%	51.50%
139	Urk	37%	55%	63.10%	60%	0%	65%	51.32%
140	Waddinxveen	40%	60%	65%	40%	25%	63%	51.20%
141	Ermelo	25%	54%	69.80%	50%	15%	69%	51.16%
142	De Marne	50%	58%	62.80%	25%	40%	67%	50.95%
143	Veenendaal	47%	46%	65%	45%	25%	61%	50.85%
144	Hillegom	30%	60%	67.90%	15%	65%	72%	50.78%
145	Renkum	20%	51%	67%	60%	25%	59%	50.74%
146	Schouwen-Duiveland	0%	57%	61.20%	60%	40%	72%	50.64%
147	Doetinchem	25%	43%	70.80%	50%	25%	68%	50.60%
148	Nunspeet	53%	40%	60.20%	50%	15%	66%	50.40%
149	Soest	0%	56%	69.80%	55%	35%	66%	50.26%
150	Renswoude	30%	40%	74.70%	45%	40%	54%	50.26%
151	Lith	22%	45%	69.80%	70%	0%	58%	50.21%
152	Cuijk	19%	53%	56.40%	50%	45%	72%	50.19%
153	Schermer	33%	43%	69.80%	40%	35%	65%	50.11%
154	Eersel	49%	62%	55.40%	50%	15%	54%	50.10%
155	Waalre	40%	45%	66%	45%	25%	62%	50.05%

156	Kerkrade	50%	36%	60.20%	40%	10%	87%	50.00%
157	Haaren	32%	48%	65%	50%	15%	68%	49.95%
158	Sittard-Geleen	50%	61%	68.30%	10%	20%	80%	49.71%
159	Boxtel	45%	66%	61.20%	10%	50%	71%	49.59%
160	Stede Broec	0%	56%	67%	45%	55%	66%	49.54%
161	Den Helder	43%	55%	59.30%	35%	25%	70%	49.51%
162	Bernisse	15%	63%	54.50%	50%	40%	68%	49.51%
163	Bussum	40%	47%	69.80%	55%	0%	53%	49.46%
164	Leek	35%	51%	64.10%	40%	25%	67%	49.46%
165	Hoogezand-Sappemeer	22%	63%	64.10%	40%	40%	57%	49.31%
166	Leiderdorp	19%	51%	65%	45%	10%	83%	49.20%
167	Ridderkerk	32%	41%	61.20%	55%	40%	53%	49.19%
168	Oisterwijk	5%	66%	61.20%	60%	15%	65%	49.19%
169	Laarbeek	20%	50%	57.30%	60%	20%	69%	49.18%
170	Leudal	50%	56%	56.40%	25%	35%	71%	49.14%
171	Moordrecht	18%	48%	69.80%	50%	15%	68%	49.06%
172	Boxmeer	0%	58%	60.20%	50%	45%	72%	49.05%
173	Amersfoort	10%	62%	70.20%	40%	35%	61%	48.99%
174	Krimpen aan den IJssel	31%	46%	66.30%	45%	15%	68%	48.83%
175	Nieuwkoop	7%	60%	70.80%	50%	25%	57%	48.80%
176	Wassenaar	10%	68%	67.90%	40%	25%	64%	48.78%
177	Tubbergen	10%	56%	67.90%	50%	15%	69%	48.73%
178	IJsselstein	0%	60%	67.90%	40%	40%	71%	48.63%
179	Etten-Leur	0%	50%	67.30%	50%	35%	72%	48.62%
180	Vught	25%	52%	53.50%	50%	10%	84%	48.52%
181	Brielle	20%	60%	60.20%	55%	0%	69%	48.40%
182	Epe	10%	44%	64.10%	55%	25%	71%	48.26%
183	Zevenaar	40%	37%	65%	50%	10%	63%	48.25%
184	Wervershoof	55%	65%	67%	0%	15%	80%	48.24%
185	Culemborg	15%	54%	54.50%	55%	25%	71%	48.11%
186	Haaksbergen	10%	63%	65%	35%	50%	59%	48.05%
187	Maasbree	35%	47%	64.10%	35%	25%	68%	48.01%
188	Oostflakkee	44%	68%	54.50%	20%	25%	73%	47.86%
189	Purmerend	40%	46%	59.30%	40%	25%	64%	47.81%
190	Werkendam	45%	57%	61.20%	50%	0%	48%	47.79%
191	Bunschoten	22%	60%	63.10%	40%	25%	61%	47.72%
192	Vaals	32%	52%	63.10%	35%	20%	69%	47.72%
193	Heerhugowaard	40%	48%	60.20%	10%	50%	83%	47.70%
194	Uitgeest	40%	36%	67%	40%	0%	76%	47.54%
195	Spijkensisse	25%	45%	65%	45%	10%	71%	47.40%
196	Dinkelland	5%	42%	75.60%	45%	10%	76%	47.35%
197	Oostzaan	25%	47%	40%	75%	0%	77%	47.35%

198	Albrandswaard	30%	43%	50.60%	50%	40%	65%	47.35%
199	Drimmelen	30%	49%	63.10%	45%	0%	70%	47.12%
200	Oirschot	7%	48%	67.90%	40%	35%	69%	47.08%
201	Westland	32%	55%	71.20%	25%	25%	58%	47.03%
202	Langedijk	5%	54%	67%	50%	10%	68%	46.79%
203	Someren	32%	59%	58.30%	25%	35%	66%	46.62%
204	Zeist	5%	52%	58.30%	40%	45%	73%	46.57%
205	Leusden	15%	52%	61.20%	40%	30%	68%	46.54%
206	Zutphen	15%	58%	52.50%	40%	45%	66%	46.48%
207	Oldebroek	0%	52%	71.80%	50%	0%	71%	46.39%
208	Dalfsen	0%	57%	72.70%	40%	25%	61%	46.38%
209	Noordenveld	10%	39%	68.90%	40%	40%	65%	46.32%
210	Schijndel	50%	48%	58.30%	0%	25%	97%	46.32%
211	Ooststellingwerf	0%	72%	63.10%	40%	25%	61%	46.22%
212	Sneek	15%	38%	60.20%	40%	35%	78%	46.20%
213	Buren	37%	44%	55.40%	55%	0%	61%	46.15%
214	Binnenmaas	41%	31%	58.30%	55%	0%	65%	46.12%
215	Neder-Betuwe	65%	44%	64.10%	0%	10%	85%	46.11%
216	Lingewaal	47%	32%	62.20%	50%	0%	58%	46.08%
217	Rheden	10%	59%	63.10%	20%	50%	73%	46.07%
218	Middelburg	10%	51%	61.20%	35%	35%	74%	46.04%
219	Delfzijl	20%	47%	61.20%	50%	25%	54%	45.94%
220	Horst aan de Maas	15%	47%	59.30%	45%	20%	72%	45.91%
221	Veldhoven	0%	58%	68.30%	45%	0%	73%	45.71%
222	Venlo	15%	29%	62.20%	55%	20%	70%	45.63%
223	Wymbriteradiel	0%	52%	72.70%	45%	15%	61%	45.63%
224	Heerlen	5%	64%	56.40%	35%	50%	61%	45.59%
225	Echt - Susteren	10%	48%	58.30%	55%	15%	65%	45.52%
226	Grave	47%	54%	61.20%	10%	35%	63%	45.39%
227	Beek	17%	34%	63.10%	50%	40%	52%	45.22%
228	Bergen (N.H.)	23%	62%	67%	20%	15%	68%	45.19%
229	Diemen	0%	47%	63.10%	40%	25%	79%	45.17%
230	Tynaarlo	20%	44%	66%	15%	25%	89%	44.95%
231	Hilversum	0%	64%	68.30%	40%	0%	68%	44.86%
232	Stadskanaal	25%	45%	42%	40%	10%	99%	44.84%
233	Alblasserdam	22%	39%	78.50%	30%	0%	67%	44.82%
234	Geldrop-Mierlo	15%	58%	55.40%	45%	10%	66%	44.70%
235	Heemskerk	50%	35%	57.30%	25%	10%	77%	44.63%
236	Maarssen	25%	44%	63.10%	20%	35%	73%	44.57%
237	Boekel	35%	40%	61.20%	50%	0%	53%	44.49%
238	Hoogeveen	10%	60%	65%	20%	35%	68%	44.45%
239	Goes	26%	39%	67%	40%	0%	66%	44.39%

240	Gennep	0%	50%	67.90%	45%	25%	56%	44.38%
241	Tholen	15%	57%	62.20%	40%	25%	50%	44.33%
242	Rijssen-Holten	10%	45%	62.20%	50%	5%	67%	44.33%
243	Harderwijk	10%	39%	66%	50%	15%	59%	44.20%
244	Menaldumadeel	15%	48%	57.30%	35%	20%	76%	44.18%
245	Wijdemeren	0%	52%	62.20%	35%	55%	55%	44.08%
246	Gorinchem	19%	50%	54.50%	40%	25%	64%	44.06%
247	Rijnwoude	10%	50%	58.30%	30%	25%	79%	43.92%
248	Oldenzaal	25%	47%	51.60%	35%	40%	61%	43.84%
249	Scherpenzeel	22%	50%	54.50%	40%	30%	56%	43.81%
250	Hellevoetsluis	19%	41%	58.30%	30%	40%	68%	43.77%
251	Zaltbommel	35%	59%	63.10%	25%	0%	58%	43.57%
252	Lopik	22%	43%	60.20%	40%	25%	55%	43.55%
253	Haren	0%	50%	56.40%	45%	20%	73%	43.54%
254	Rijswijk	0%	49%	55.40%	50%	10%	73%	43.15%
255	Meppel	25%	42%	58.30%	35%	25%	60%	43.12%
256	Almelo	10%	45%	58.30%	35%	50%	55%	43.07%
257	Elburg	0%	66%	71.80%	25%	0%	68%	43.04%
258	Menterwolde	36%	55%	56.40%	20%	15%	65%	42.99%
259	Het Bildt	40%	40%	42.90%	30%	15%	85%	42.98%
260	Mill en Sint Hubert	15%	58%	52.50%	30%	15%	76%	42.98%
261	Leeuwarderadeel	40%	25%	57.30%	35%	0%	79%	42.93%
262	Achtkarspelen	0%	54%	70.80%	40%	10%	54%	42.90%
263	Schinnen	35%	37%	59.30%	35%	15%	58%	42.81%
264	Uithoorn	10%	55%	61.20%	40%	0%	65%	42.79%
265	Breukelen	44%	45%	57.30%	0%	55%	64%	42.78%
266	Marum	10%	49%	66%	35%	15%	59%	42.70%
267	Deurne	10%	57%	51.60%	35%	25%	68%	42.64%
268	Sint-Oedenrode	40%	42%	62.20%	20%	10%	65%	42.58%
269	Drechterland	10%	40%	69.80%	40%	0%	64%	42.56%
270	Zijpe	25%	51%	62.20%	15%	40%	57%	42.48%
271	Hardenberg	56%	45%	65%	15%	0%	53%	42.35%
272	Reeuwijk	22%	45%	60.20%	40%	10%	55%	42.35%
273	Dantumadeel	25%	43%	67%	20%	10%	67%	41.99%
274	Bergen op Zoom	10%	43%	61.20%	40%	10%	64%	41.84%
275	Vlissingen	10%	61%	58.30%	15%	35%	67%	41.77%
276	Eijsden	40%	53%	60.20%	10%	25%	55%	41.75%
277	Venray	28%	48%	56.40%	20%	25%	65%	41.74%
278	Noordwijk	15%	49%	63.50%	40%	0%	55%	41.71%
279	Heiloo	40%	43%	52.50%	25%	15%	64%	41.68%
280	Coevorden	35%	60%	59.30%	20%	15%	47%	41.61%
281	Texel	15%	41%	58.30%	40%	15%	60%	41.47%

282	Cranendonck	15%	38%	66.30%	40%	0%	58%	41.23%
283	Kapelle	40%	81%	54.50%	0%	15%	53%	41.21%
284	Weststellingwerf	19%	54%	67.90%	25%	0%	55%	41.18%
285	Grootegast	0%	50%	58.30%	35%	20%	66%	40.97%
286	Zuidhorn	0%	45%	65%	35%	25%	56%	40.90%
287	Weert	5%	50%	46.80%	50%	25%	56%	40.84%
288	Tiel	10%	48%	53.50%	30%	25%	68%	40.77%
289	Wageningen	25%	59%	58.30%	0%	30%	70%	40.67%
290	Slochteren	17%	31%	56.40%	30%	25%	72%	40.59%
291	Oegstgeest	35%	48%	63.10%	0%	10%	75%	40.47%
292	Hardinxveld-Giessendam	51%	40%	45.80%	35%	0%	54%	40.20%
293	Woudenberg	10%	52%	60.20%	25%	10%	65%	40.10%
294	Maasgouw	33%	56%	40%	10%	25%	81%	40.00%
295	Dronten	25%	36%	56.40%	0%	50%	77%	39.79%
296	Doesburg	0%	65%	47.70%	40%	0%	66%	39.58%
297	Huizen	10%	53%	65%	10%	15%	69%	39.55%
298	Mook en Middelaar	30%	43%	67.90%	10%	0%	64%	39.53%
299	Woudrichem	22%	36%	56.40%	35%	10%	58%	39.49%
300	Eemnes	10%	53%	53.50%	20%	15%	74%	39.42%
301	Vlist	10%	46%	58.30%	20%	25%	66%	39.37%
302	Kampen	40%	38%	55.40%	0%	15%	82%	39.35%
303	Weesp	17%	38%	63.10%	25%	10%	62%	39.32%
304	Overbetuwe	25%	32%	65%	5%	35%	66%	39.20%
305	Rozenburg	30%	41%	51.60%	10%	40%	64%	39.14%
306	Woensdrecht	8%	51%	61.20%	10%	35%	63%	39.09%
307	Haarlemmerliede c.a.	0%	22%	56.40%	50%	25%	61%	39.04%
308	Oudewater	51%	38%	59.30%	0%	25%	55%	38.91%
309	Brummen	29%	47%	61.20%	10%	0%	68%	38.89%
310	Gulpen-Wittem	15%	43%	61.20%	10%	10%	79%	38.84%
311	Noordoostpolder	10%	65%	49.70%	15%	15%	71%	38.81%
312	Laren	27%	43%	65%	10%	0%	67%	38.80%
313	Nederweert	10%	49%	55.40%	20%	15%	68%	38.40%
314	Maasdonk	0%	71%	61.20%	0%	15%	73%	38.39%
315	Terschelling	8%	35%	59.30%	40%	10%	54%	38.36%
316	De Wolden	0%	52%	62.20%	10%	25%	70%	38.33%
317	West Maas en Waal	0%	57%	56.40%	25%	15%	61%	38.29%
318	Beesel	0%	51%	59.30%	25%	0%	72%	38.26%
319	Landgraaf	0%	38%	53.50%	50%	0%	61%	38.22%
320	Ferwerderadiel	25%	26%	48.70%	25%	10%	82%	38.12%
321	Kollumerland c.a.	0%	31%	63.10%	25%	40%	58%	38.12%
322	Landsmeer	15%	43%	38.10%	20%	15%	96%	38.12%
323	Montfoort	32%	27%	55.40%	35%	0%	56%	38.10%

324	Cromstrijen	19%	41%	65%	10%	0%	72%	38.05%
325	Nuenen c.a.	51%	45%	49.70%	10%	0%	61%	37.96%
326	Borsele	0%	49%	60.20%	15%	25%	67%	37.95%
327	Meijel	0%	46%	60.20%	20%	25%	63%	37.90%
328	Berkelland	25%	48%	63.10%	0%	15%	64%	37.82%
329	Halderberge	0%	38%	64.10%	25%	10%	67%	37.76%
330	Boskoop	30%	39%	57.30%	10%	0%	73%	37.63%
331	Zederik	34%	37%	54.50%	15%	0%	69%	37.61%
332	Noordwijkerhout	18%	43%	60.20%	15%	10%	62%	37.50%
333	Dongeradeel	0%	40%	61.20%	30%	0%	68%	37.49%
334	Leerdam	19%	28%	61.20%	10%	25%	69%	37.19%
335	Graafstroom	19%	48%	53.50%	20%	0%	64%	37.02%
336	Wieringermeer	27%	44%	54.50%	10%	10%	65%	37.01%
337	Beuningen	25%	45%	66%	0%	0%	66%	36.90%
338	Margraten	15%	41%	57.30%	25%	0%	61%	36.88%
339	Vlagtwedde	0%	44%	56.40%	30%	20%	54%	36.79%
340	Franekeadeel	0%	42%	52.50%	30%	10%	69%	36.78%
341	Oude IJsselstreek	0%	52%	59.60%	10%	15%	69%	36.55%
342	Boarnsterhim	10%	42%	55.40%	10%	30%	66%	36.55%
343	Geertruidenberg	22%	38%	63.10%	10%	0%	65%	36.52%
344	Wûnseradiel	22%	32%	52.50%	10%	25%	70%	36.23%
345	Best	0%	40%	65%	10%	10%	71%	35.90%
346	Vianen	0%	43%	59.30%	10%	25%	67%	35.81%
347	Nederlek	5%	57%	52.50%	10%	10%	69%	35.78%
348	Westvoorne	27%	45%	56.40%	10%	0%	59%	35.74%
349	Bronckhorst	19%	47%	48.70%	10%	10%	71%	35.72%
350	Nuth	15%	38%	57.30%	10%	30%	56%	35.68%
351	Meerssen	20%	41%	53.50%	10%	10%	67%	35.57%
352	Eemsmond	0%	51%	68.90%	10%	0%	58%	35.57%
353	Bedum	0%	55%	49.70%	15%	40%	52%	35.46%
354	Andijk	7%	55%	56.40%	0%	0%	80%	35.39%
355	Pekela	7%	31%	47.70%	45%	0%	58%	35.33%
356	Littenseradiel	22%	34%	52.50%	10%	10%	72%	35.33%
357	Heeze-Leende	15%	44%	60.20%	15%	0%	56%	35.30%
358	Opsterland	0%	51%	53.50%	0%	30%	75%	35.27%
359	Putten	10%	44%	52.50%	15%	15%	63%	35.18%
360	Bergambacht	0%	53%	61.20%	10%	15%	56%	35.14%
361	Rucphen	0%	47%	57.30%	10%	25%	61%	35.03%
362	Skarsterlân	10%	44%	58.30%	0%	40%	55%	34.92%
363	Voorschoten	20%	33%	58.30%	15%	0%	61%	34.67%
364	Liesveld	19%	30%	53.50%	15%	15%	62%	34.52%
365	Schagen	22%	37%	55.40%	10%	15%	55%	34.45%

366	Koggenland	0%	25%	56.40%	40%	0%	57%	34.39%
367	Valkenswaard	0%	43%	56.40%	10%	0%	78%	34.24%
368	Borne	0%	46%	59.30%	10%	0%	70%	34.21%
369	Helden	30%	45%	42.90%	0%	15%	71%	34.13%
370	Stein	14%	51%	48.70%	10%	15%	58%	34.12%
371	Geldermalsen	0%	54%	58.30%	0%	15%	66%	34.07%
372	Utrechtse Heuvelrug	15%	44%	59.30%	10%	0%	56%	34.06%
373	Korendijk	34%	35%	46.80%	0%	0%	80%	34.04%
374	Oost Gelre	10%	47%	54.50%	0%	15%	69%	34.01%
375	Wormerland	10%	44%	45.80%	10%	25%	65%	33.80%
376	Ten Boer	10%	57%	51.60%	10%	0%	59%	33.79%
377	Zundert	0%	39%	55.40%	10%	25%	63%	33.65%
378	Roermond	25%	34%	50.60%	15%	10%	54%	33.60%
379	Harlingen	0%	50%	57.30%	5%	20%	58%	33.53%
380	Ouderkerk	0%	40%	61.20%	10%	15%	57%	33.34%
381	Schiermonnikoog	0%	22%	67.90%	0%	15%	77%	33.33%
382	Sevenum	0%	44%	47.70%	10%	25%	68%	33.23%
383	Blaricum	0%	40%	50.60%	10%	25%	67%	33.20%
384	Roerdalen	22%	38%	49.70%	5%	10%	65%	33.16%
385	Terneuzen	0%	52%	51.60%	10%	0%	69%	33.04%
386	Meerlo-Wanssum	0%	38%	52.50%	10%	25%	64%	32.93%
387	Bodegraven	22%	43%	60.20%	0%	0%	54%	32.90%
388	Gemert-Bakel	10%	53%	54.50%	0%	0%	65%	32.81%
389	Waterland	0%	42%	49.70%	10%	25%	64%	32.81%
390	Westervoort	22%	44%	49.70%	0%	15%	60%	32.81%
391	Millingen aan de Rijn	0%	41%	52.50%	15%	0%	70%	32.78%
392	Goirle	0%	51%	48.70%	10%	0%	73%	32.77%
393	Wijk bij Duurstede	22%	40%	58.30%	0%	0%	59%	32.72%
394	Heumen	22%	46%	44.80%	0%	10%	68%	32.61%
395	Bennebroek	25%	39%	51.60%	0%	10%	60%	32.49%
396	Loenen	29%	34%	52.50%	5%	0%	59%	32.43%
397	Westerveld	0%	53%	59.30%	0%	0%	64%	32.36%
398	Abcoude	25%	40%	44.80%	5%	0%	69%	32.31%
399	Steenbergen	0%	33%	56.40%	10%	0%	75%	32.29%
400	Winsum	0%	40%	48.70%	10%	15%	70%	32.17%
401	Reimerswaal	0%	39%	48.70%	10%	25%	64%	32.12%
402	Nieuwerkerk aan den IJssel	0%	45%	44.80%	0%	35%	71%	32.11%
403	Loon op Zand	0%	48%	42%	10%	25%	65%	31.94%
404	Vlieland	15%	28%	59.30%	5%	0%	63%	31.71%
405	Nieuw-Lekkerland	26%	38%	46.80%	10%	0%	56%	31.69%
406	Heerde	10%	45%	51.60%	0%	0%	68%	31.34%
407	Bunnik	0%	39%	51.60%	10%	10%	64%	31.34%

408	Bergeijk	0%	25%	57.30%	10%	20%	61%	31.23%
409	Aa en Hunze	0%	47%	50.60%	0%	10%	70%	31.20%
410	Opmeer	0%	39%	59%	0%	25%	54%	31.19%
411	Jacobswoude	0%	26%	54.50%	15%	0%	71%	31.16%
412	Druten	0%	26%	59.30%	10%	10%	63%	31.16%
413	Appingedam	22%	36%	51.60%	0%	10%	56%	30.99%
414	Reiderland	7%	37%	47.70%	15%	15%	53%	30.98%
415	Simpelveld	15%	54%	42%	10%	0%	53%	30.79%
416	Dirksland	29%	26%	50.60%	0%	5%	62%	30.70%
417	Rhenen	15%	33%	51.60%	10%	0%	57%	30.64%
418	Brunssum	5%	43%	42.90%	0%	0%	84%	30.53%
419	Muiden	7%	38%	52.50%	10%	0%	57%	30.43%
420	Sluis	0%	50%	44.80%	0%	15%	68%	30.41%
421	Hulst	0%	43%	55.40%	0%	0%	67%	30.35%
422	Sint Anthonis	0%	32%	52.50%	10%	10%	62%	30.23%
423	Hatterum	22%	34%	48.70%	0%	0%	64%	30.17%
424	Asten	0%	35%	53.50%	5%	10%	62%	29.92%
425	Medemblik	0%	27%	50.60%	10%	10%	68%	29.90%
426	Arcen en Velden	0%	36%	43.90%	5%	10%	72%	29.17%
427	Noord-Beveland	0%	29%	48.70%	20%	0%	56%	28.92%
428	Giessenlanden	26%	34%	44.80%	0%	0%	57%	28.76%
429	Beemster	0%	35%	44.80%	10%	0%	66%	28.36%
430	Ubbergen	0%	25%	50.60%	10%	0%	65%	28.15%
431	Aalsmeer	0%	34%	57.30%	0%	0%	57%	27.98%
432	Valkenburg aan de Geul	0%	29%	53.50%	0%	0%	68%	27.92%
433	Wieringen	0%	43%	37.20%	10%	0%	66%	27.63%
434	Neerijnen	0%	32%	52.50%	0%	0%	63%	27.38%
435	Rozendaal	0%	11%	60.20%	0%	0%	66%	26.60%
436	Graft-De Rijp	0%	36%	34.30%	10%	0%	68%	26.16%
437	Aalten	7%	33%	39.10%	0%	0%	66%	25.66%
438	Bellingwedde	0%	12%	46.80%	10%	10%	59%	25.34%
439	Ouder-Amstel	0%	24%	41%	0%	10%	67%	24.90%
440	Loppersum	15%	21%	24.30%	0%	10%	65%	22.23%
441	Alphen-Chaam	0%	19%	37.20%	0%	0%	62%	21.43%
442	Niedorp	0%	20%	38.10%	0%	0%	57%	21.07%
443	Kessel	0%	29%	26.60%	0%	0%	54%	19.09%

II. Interviewschema

Interview met experts op het gebied van Webtoegankelijkheid. Afstudeeronderzoek Marten Wilmink

Naam respondent:

Organisatie:

Datum afname:

Instructies voor interviewer:

- Tijd van aanvang noteren
- Onderzoeksmodel bij de hand om te tonen
- Zijn alle vragen beantwoord?

Introductie interviewer

Mijn naam is Marten Wilmink, student Toegepast Communicatiewetenschap aan UT. Momenteel ben ik aan het afstuderen bij stichting Accessibility.

Interview procedure:

De resultaten van dit interview zullen worden gebruikt in mijn onderzoeksrapport. Antwoorden zullen worden opgenomen. Bent u hiermee akkoord? Het uiteindelijke rapport zal niet uw naam bevatten omwille van privacy redenen.

Akkoord met geluidsopname? 0 ja 0 nee

Opbrengsten:

Als u interesse heeft in de eindresultaten van het rapport kan ik u deze toezenden.

Rapport opsturen? 0 ja 0 nee

Doel van het interview:

In opdracht van de stichting Accessibility in samenwerking met de Universiteit Twente doe ik sociaal-wetenschappelijk onderzoek naar Webtoegankelijkheid bij overheidswebsites. De onderzoeksvraag luidt:

Welke factoren beïnvloeden website verantwoordelijken bij de overheid om een toegankelijke website te realiseren?

Als onderdeel van dit onderzoek worden interviews gehouden bij verschillende mensen die betrokken zijn bij Webtoegankelijkheid en de realisatie van websites voor overheden. Het doel van dit onderzoek is om een verklarend model te maken voor de besluitvorming en realisatie van **toegankelijke** websites door overheden.

Verwacht wordt dat de besluitvorming en de realisatie beïnvloed worden door een aantal persoonlijke, organisatorische en omgeving factoren. Doel van het onderzoek is om te achterhalen welke factoren dit zijn,

om deze vervolgens te kunnen verwerken in een vragenlijst die naar alle gemeentes wordt verstuurd. Tijdens dit interview wil ik graag met behulp van uw kennis en ervaring te weten komen welke factoren dit volgens u zijn.

Er komen vragen aan bod komen die gaan over de beslissing van de website verantwoordelijke binnen de gemeente om een **toegankelijke** website te laten maken. Met een toegankelijke website wordt bedoeld dat een website volgens technische standaarden wordt gebouwd, zodat ondersteunende apparatuur als braille-leesregels en screenreader software door mensen met een functiebeperking gebruikt kunnen worden om de website te lezen en gebruiken.

U hoeft alleen antwoord te geven op de gestelde vragen. Wel vraag ik u het antwoord zo veel mogelijk toe te lichten. Als er iets onduidelijk is, kunt u dit aangeven, zodat ik dit nader kan toelichten.

Tijd:

Inleidende vragen:

Kunt u een beschrijving geven van uw huidige functie en uw betrokkenheid bij het onderwerp ‘toegankelijke gemeente websites’?

Vraag 1.

Kunt u beschrijven via welke stappen volgens u een gemeentelijke website wordt gerealiseerd?

Kunt u een korte toelichting geven bij deze stappen?

-

opmerkingen:

Vraag 2.

In welke stap in het proces zou volgens u Webtoegankelijkheid ter sprake moeten komen? En waarom?

De volgende vragen hebben betrekking op webtoegankelijkheid.

Vraag 3.

Wat zijn volgens u de vijf belangrijkste redenen voor een gemeente om bewust een toegankelijke website te laten maken? Waarom?

Indien mogelijk van grootste naar kleinste invloed:

opmerkingen:

Vraag 4.

Wat zijn volgens u de vijf belangrijkste redenen voor een gemeente om bewustgeentoegankelijke website te laten maken? Waarom?

Indien mogelijk van grootste naar kleinste invloed.

opmerkingen:

Vraag 5.

Wat zijn volgens u de vijf belangrijkste oorzaken waardoor een gemeente onbewustgeentoegankelijke website laat maken? En waarom?

Indien mogelijk van grootste naar kleinste invloed.

opmerkingen:

De volgende drie vragen hebben betrekking op externe factoren en kenmerken die van invloed zijn op de beslissing om een **toegankelijke** website te laten maken. Hierbij toon ik u de veronderstelde invloed volgens mijn voorlopige onderzoeksmodel. [Model 1 tonen]

Vraag 6.

Wat zijn volgens u persoonlijke factoren die van invloed zijn op de beslissing om een toegankelijke website te laten maken?

Vraag 7.

Wat zijn volgens u organisatiefactoren die van invloed zijn op de beslissing om een toegankelijke website te laten maken?

Vraag 8.

Wat zijn volgens u omgevingsfactoren die van invloed zijn op de beslissing om een toegankelijke website te laten maken?

Vraag 9.

Zijn er volgens u nog factoren die missen aan dit model? [Model 3 tonen]

Zo ja, dan mag u deze aangeven in het model.

De volgende vragen hebben betrekking op het voorlopige onderzoeksmodel, zoals dat gemaakt is aan de hand van een literatuur analyse. [Model 2 tonen]

Vraag 10.

Hierbij toon ik u het voorlopige onderzoeksmodel. Kijkt u hier even naar en als er vragen zijn over bepaalde factoren, schroomt u dan niet om deze te stellen. Ziet u hierin factoren genoemd waarvan u verwacht dat ze weinig tot geen invloed hebben op de besluitvorming of realisatie van een toegankelijke website? Waarom?

Vraag 11.

Kunt u aangeven wat volgens u de vijf meest invloedrijke factoren zijn in het model? Kunt u dit toelichten?

Vraag 12.

Heeft u verder nog op- of aanmerkingen met betrekking tot het model?

Vraag 13.

Heeft u verder nog op- of aanmerkingen met betrekking tot het onderzoek?

Vraag 14.

Wat zijn uw persoonlijke ervaringen met betrekking tot gemeentelijke websites en toegankelijkheid?

Hartelijk dank voor uw tijd en moeite! Uw antwoorden op de vragen zullen in het rapport verwerkt worden en als het onderzoek is afgerond zult u van het rapport een exemplaar ontvangen. Graag zou ik willen weten of het goed is als ik contact met u opneem als er nog vragen van mijn kant zijn.

akkoord

0 ja

0 nee

Tijd noteren:

III. Overzicht externe factoren

Tabel 1. Overzicht van externe factoren in het onderzoeksmodel.

Factor	Bevestiging van bron	Relatie
<i>persoonlijke factoren</i>		
Mensen in omgeving met functiebeperking	Bommer et al. (1987) Leonard et al. (2004) Expertinterviews	Aanwezigheid van mensen met functiebeperking heeft positieve invloed op beslissing
Functie binnen organisatie	Pijpers (2001) Expertinterviews	n.v.t.
Kennis over voordelen toegankelijkheid	Altameem et al. (2006) Hollenstein (2004) Nambisan & Wang (2000) Tornatzky & Klein (1982) Expertinterviews	Grotere kennis heeft positieve invloed op beslissing
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	Altameem et al. (2006) Abanumy et al. (2005) Leonard et al. (2004) Kreie & Cronan (2000) Expert Interviews	Grotere verantwoordelijkheid heeft een positieve invloed op de beslissing
<i>organisatiefactoren</i>		
Management support	Altameem et al. (2006) Abanumy et al. (2005) Expertinterviews	Grotere support heeft een positieve invloed op de beslissing
Organisatiestructuur	Altameem et al. (2006) Pijpers (2001) Tornatzky & Fleischer (1990) Kwon & Zmud (1987) Expertinterviews	Meer centralisatie en meer formalisatie heeft een positieve invloed op de intentie
Organisatiegrootte	Altameem et al. (2006) Tornatzky & Fleischer (1990) Expertinterviews	Grotere organisatie heeft een positieve invloed op de intentie
Ingeschatte kennis toegankelijkheid binnen organisatie	Abanumy et al. (2005) Nambisan & Wang (2000)	Hogere ingeschatte kennis binnen de organisatie heeft een positieve invloed op de intentie

Gepercipieerde kosten	Altameem et al. (2006) Abanumy et al. (2005) Hollenstein (2004) Nambisan & Wang (2000) Tornatzky & Klein (1982) Expertinterviews	Hogere gepercipieerde kosten hebben een negatieve invloed op de intentie
<i>omgevingsfactoren</i>		
Wet- en Regelgeving	Altameem et al. (2006) Abanumy et al. (2005) Leonard et al. (2004) Expertinterviews	Meer wet- en regelgeving heeft een positieve invloed op de intentie
Inspraak belanghebbenden	Abanumy et al. (2005) Expertinterviews	Meer inspraak heeft positieve invloed op intentie
Competenties leverancier	Abanumy et al. (2005) Dos Santos & Peffers (1998) Expertinterviews	Betere competenties leverancier
Aanwezigheid benchmarking soortgelijke organisaties	Aslaksen et al. (2006) Hollenstein (2004) Bertschek & Fryges (2002) Bensaou & Venkataraman (1996) Dos Santos & Peffers (1998) Tornatzky & Fleischer (1990) Expertinterviews	Meer soortgelijke organisaties bezig met onderwerp heeft positieve invloed op intentie

IV. Nieuwsbrieven en nieuwsberichten

The screenshot shows the website **advies.overheid.nl**. The top navigation bar includes links for Sitemap, Contact, Colofon, FAQ, Help, and Links. A left sidebar contains a menu with categories like 'Overheidsinformatie op internet', 'Instrumenten', 'Thema's en Projecten', and 'Actueel'. The main content area features the article 'Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites'. The article text states that Universiteit Twente is conducting research on quality criteria for government websites, commissioned by Stichting Accessibility. It discusses the importance of accessibility for people with disabilities and the role of quality criteria in the development of government websites. The article is dated 14-02-2008.

Figuur 1. Nieuwsbericht onderzoek op website *advies.overheid.nl* (Overheid heeft Antwoord ©)

The screenshot shows the website **e-OVERHEID** with the tagline 'BOUW MEE AAN BETERE DIENSTVERLENING'. The top navigation bar includes links for Achtergrond, Praktijk, Thema's, Communicatie, Atlas, and Evenement. A search bar is visible on the left. The main content area features the article 'Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites'. The article text states that Universiteit Twente is conducting research on quality criteria for government websites, commissioned by Stichting Accessibility. It discusses the importance of accessibility for people with disabilities and the role of quality criteria in the development of government websites. The article is dated 14-02-2008.

Figuur 2. Nieuwsbericht onderzoek op website *www.e-overheid.nl* (Kenniscentrum e-overheid)

The screenshot shows the Communicatieplein website. At the top left is the logo. To the right is a search bar with a 'Zoek' button. Below the search bar are links for 'RSS', 'Sitemap', and 'Uitbreid zoeken'. A dark navigation bar contains links: 'Home', 'Rijksversie', 'Actueel', 'Onderwerpen', 'Professionalisering', 'Hulpmiddelen', 'Begrippenlijst', 'Contact', 'Abonneren', and 'Help'. Below this is a green decorative bar. On the left, a sidebar lists 'Nieuwsberichten', 'Agenda', 'Video's', and 'Verwijsgids'. The main content area shows a breadcrumb trail: 'Home > Actueel > Nieuwsberichten > Februari'. The article title is 'Kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites onderzocht' in orange, with a sub-header 'Nieuwsbericht | 03-03-2008'. The text states that Stichting Accessibility is conducting research on the role of quality criteria in the development of government websites, specifically regarding web guidelines. It mentions that in practice, government organizations often exclude visitors with disabilities or those using different browsers. A 'Meer informatie' link is provided, followed by two links with external icons: 'Nieuwsbericht Advies.overheid.nl' and 'Onderzoek realisatie toegankelijke websites bij overheden'. At the bottom of the article are links for 'Stuur door' and 'Print deze pagina'.

Figuur 3. Nieuwsbericht onderzoek op website www.communicatieplein.nl (Rijksvoorlichtingsdienst)

Algemeen

Internet

Software

Toetsing

Toegankelijke Bouwers

Over ons | Publicaties | Pers | Projecten | **Nieuws** | Nieuwsbrief | Contact | Sitemap | Sponsors | Stage |

Meest bezochte pagina's

Eisen webrichtlijnen aan audio en video

Deelnemers toetsing

De Webrichtlijnen, wat zijn dat?

Zoeken

Zoek

Uitgebreid zoeken



Geaccrediteerd voor inspectie voor het Waarmark drempelvrij.nl

Nieuws

Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites (15-02-2008)

Universiteit Twente voert een onderzoek uit naar de rol van kwaliteitscriteria - met name de Webrichtlijnen - bij de ontwikkeling van een overheidswebsite. Dit doet zij in opdracht van Stichting Accessibility.

In de praktijk komt het namelijk nog vaak voor dat een overheidsorganisatie met haar website bezoekers uitsluit van hun informatievoorziening en dienstverlening. Het kan daarbij gaan om personen met een functiebeperking (zoals doven die geen toegang hebben tot informatie uit een geluidsfragment) of bezoekers die gebruik maken van een andere browser dan waarop het site-ontwerp oorspronkelijk is gebaseerd. Maar ook zoekmachines hebben er last van als een site niet goed toegankelijk is.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de rol die kwaliteitscriteria spelen gedurende de ontwikkeling van een overheidswebsite. Heeft u ook te maken met een overheidswebsite? [Doe dan mee aan het onderzoek](#). Het invullen van de enquête duurt circa tien minuten. Universiteit Twente, Accessibility en het projectteam Webrichtlijnen danken u voor uw medewerking.

Link naar het onderzoek: www.martenwilmink.com/acc/survey.php?sid=28

Bericht in nieuwsbrief van overheid heeft antwoord (c): <http://www.advies.overheid.nl/7592/>

Voor meer informatie kunt u [contact opnemen](#) met Marten Wilmink bij Accessibility

©2008 Stichting Bartiméus Accessibility. [Disclaimer](#) | [Privacy policy](#) | XHTML en CSS valide

Figuur 4. Nieuwsbericht onderzoek op website www.accessibility.nl (Stichting Bartimeus-Accessibility)

Stichting ICTU

Zoeken

Home

Nieuws

Nieuws 2008

Nieuwsarchief

Over ICTU

De programma's

Highlights en wapenfeiten

Documenten

Werken bij ICTU

English

Contact

Home

Nieuws

Nieuws 2008

Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites

Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites

donderdag 14 februari 2008

Universiteit Twente voert een onderzoek uit naar de rol van kwaliteitscriteria - met name de Webrichtlijnen - bij de ontwikkeling van een overheidswebsite. Dit doet de UT in opdracht van Stichting Accessibility. In de praktijk komt het namelijk nog vaak voor dat een overheidsorganisatie met haar website bezoekers uitsluit van hun informatievoorziening en dienstverlening. Het kan daarbij gaan om personen met een functiebeperking (zoals doven die geen toegang hebben tot informatie uit een geluidsfragment) of bezoekers die gebruik maken van een andere browser dan die waarop het site-ontwerp oorspronkelijk is gebaseerd. Maar ook zoekmachines hebben er last van als een site niet goed toegankelijk is.

Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de rol die kwaliteitscriteria spelen gedurende de ontwikkeling van een overheidswebsite. Wie mee wil doen aan het onderzoek kan via de website van Overheid heeft Antwoord© een [webenquête](#) invullen.

Bron: [website Overheid heeft Antwoord©](#)

Figuur 5. Nieuwsbericht onderzoek op website www.ictu.nl (Stichting ICTU)

ingezonden mededeling

Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites

Universiteit Twente voert een onderzoek uit naar de rol die kwaliteitscriteria – met name de **Webrichtlijnen** – spelen bij de ontwikkeling en borging van een overheidswebsite. Dit doet zij in opdracht van **Stichting Accessibility**.

Bent u vanuit uw functie betrokken bij de ontwikkeling van een overheidswebsite? **Doe dan mee aan het onderzoek.**

Het invullen van de enquête duurt circa tien minuten. Universiteit Twente, Accessibility en het projectteam Webrichtlijnen danken u voor uw medewerking.

Figuur 6. Nieuwsbericht onderzoek in nieuwsbrief Digitaal Bestuur (beslissers bij de digitale overheid)

In deze editie:

e-Ambtenaar, spil in de elektronische overheid

Cascadis start commissies

Nieuwe commissie van start

Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites

Webmasterclass 2008

Cascadis actief op netwerksite LinkedIn

Cascadis-leden als contentbeheerders actief op www.cascadis.nl

Nieuwe cascadis leden

Discussies in het ledenplatform

Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites

De Universiteit Twente voert een onderzoek uit naar de rol van kwaliteitscriteria - met name de Webrichtlijnen - bij de ontwikkeling van een overheidswebsite. Dit doet zij in opdracht van Stichting Accessibility. Het doel van het onderzoek is om inzicht te krijgen in de rol die kwaliteitscriteria spelen gedurende de ontwikkeling en borging van een overheidswebsite. In de praktijk komt het namelijk nog vaak voor dat een overheidsorganisatie met haar website bezoekers uitsluit van hun informatievoorziening en dienstverlening. Het kan daarbij gaan om personen met een functiebeperking (zoals doven die geen toegang hebben tot geluid in een videofragment) of bezoekers die gebruik maken van een andere browser dan waarop het site-ontwerp oorspronkelijk is gebaseerd. Ook zoekmachines hebben er last van als een site niet goed toegankelijk is.

Heeft u ook te maken met een overheidswebsite? **Doe dan mee aan het onderzoek.** Het invullen van de enquête duurt circa tien minuten. Het onderzoek loopt tot 27 februari. Universiteit Twente, Accessibility en het projectteam Webrichtlijnen danken u voor uw medewerking.

Nieuwsberichten

e-Ambtenaar, spil in de elektronische overheid

Op donderdag 24 april organiseert de eGovCommunity zijn eerste bijeenkomst samen met CM Professionals en Cascadis. De middag start met een keynote, gevolgd door een verhaal uit de praktijk. Aansluitend enkele praktijkcases van verschillende overheidsorganisaties over de PIP (Personal Internet Page).

Cascadis start commissies

Het werkveld van de webprofessionals wordt steeds breder. Van webdesign en webteksten tot applicaties in de elektronische dienstverlening. Om voldoende aandacht te geven aan deze ontwikkelingen is Cascadis gestart met een aantal werkgroepen.

Nieuwe commissie van start

Cascadis wil een commissie starten speciaal voor de ziekenhuizen. Binnen de publieke sector blijken juist de ziekenhuiswebsites qua ontwikkeling achter te liggen op andere organisaties. Met deze commissie hoopt Cascadis tegemoet te komen aan de wens van de webprofessionals om kennis te delen om zo samen naar een hoger kwaliteitsniveau te komen.

Onderzoek rol kwaliteitscriteria bij bouw overheidswebsites

De Universiteit Twente voert een onderzoek uit naar de rol van kwaliteitscriteria - met name de Webrichtlijnen - bij de ontwikkeling van een overheidswebsite. Heeft u ook te maken met een overheidswebsite? Doe dan mee aan het onderzoek, het kan nog tot 27 februari.

Webmasterclass 2008

De webmasterclass van vorig jaar was een groot succes. Omdat we vorig jaar een groot aantal leden hebben moeten teleurstellen vanwege overschrijving willen we dit jaar de webmasterclass twee keer organiseren. De eerste webmasterclass is op donderdag 18 en vrijdag 19 september, de tweede op maandag 6 en dinsdag 7 oktober.

Figuur 7. Nieuwsbericht onderzoek in nieuwsbrief Cascadis (beroepsvereniging voor webprofessionals in publieke sector)

V. E-mail naar overheden

Onderwerp: Uitnodiging onderzoek kwaliteitscriteria overheidswebsites

Geachte heer/mevrouw,

De Universiteit Twente voert een onderzoek uit naar de rol van kwaliteitscriteria bij de ontwikkeling van een overheidswebsite. Deze uitnodiging voor deelname aan dit onderzoek is bedoeld voor mensen die betrokken zijn bij de website van de [naam overheid] ([website adres overheid]).

Bent u hierbij betrokken? Doe dan mee aan het onderzoek!

Het invullen van de enquête duurt circa tien minuten. Alvast hartelijk dank voor uw medewerking.

Link naar de enquête: <http://www.martenwilmink.com/onderzoek/accessibility/>

Een uitnodiging voor deelname aan het onderzoek is tevens opgenomen in nieuwsbrieven van Overheid heeft Antwoord en Digitaal Bestuur. Omdat het kan zijn dat u de uitnodiging voor deelname aan dit onderzoek gemist heeft, wil ik u graag via deze weg nogmaals uitnodigen om deel te nemen aan het onderzoek. Als u zelf niet betrokken bent bij de website wil ik u vragen om deze uitnodiging naar de betreffende persoon in uw organisatie door te sturen. Bij voorbaat dank voor uw medewerking.

Met vriendelijke groet,

Marten Wilmink

Universiteit Twente

VI. Overzicht van factoren: bronnen, vraagnummers en betrouwbaarheid

Tabel 1. Overzicht van factoren, bronnen en vragen.

Factor	Bron van items	Vraagnummers in vragenlijst	Cronbach's α
<i>TPB factoren</i>			
Subjectieve Norm	Ajzen (2002)	24, 26, 27	0.70
Veronderstelde Gedragsbeheersing	Ajzen (2002)	8, 9, 15, 16	0.74
Attitude	Ajzen (2002)	10, 12, 17	0.71
Intentie	Ajzen (2002)	22, 23, 25	0.76
Gepercipieerde Realisatie	Construct onderzoeker	4	-
<i>persoonlijke factoren</i>			
Type overheidsorgaan	overheid.nl	2	-
Functie binnen organisatie	werkenbijhetrijk.nl	3	-
Mensen in professionele omgeving met functiebeperking	Construct onderzoeker	5	-
Mensen in persoonlijke omgeving met functiebeperking	Construct onderzoeker	6	-
Contact met mensen met een functiebeperking	Construct onderzoeker	7	-
Kennis over voordelen toegankelijkheid	gebaseerd op Nambisan & Wang (2000)	11, 13, 14, 18, 19	0.69
Maatschappelijke verantwoordelijkheid	construct onderzoeker	20, 21	0.39
<i>organisatiefactoren</i>			
Management Support	gebaseerd op Lee & Kim (2007)	28 t/m 32	0.83
Organisatiestructuur (centralisatie)	Pijpers et al. (2001)	33, 34	0.72
Organisatiestructuur (formalisatie)	Pijpers et al. (2001)	35 t/m 37	0.57
Organisatiegrootte	n.v.t.	n.v.t.	-
Ingeschatte kennis toegankelijkheid binnen organisatie	gebaseerd op Nambisan & Wang (2000)	42 t/m 46	0.91
Gepercipieerde kosten	gebaseerd op Tornatzky & Klein (1982)	47 t/m 49	0.90
<i>omgevingsfactoren</i>			
Regelgeving	Construct onderzoeker	39, 41	0.74
Wetgeving	Construct onderzoeker	38, 40	0.61

Inspraak belanghebbenden	Construct onderzoeker	50	-
Klacht behandeling	Construct onderzoeker	51, 52	0.80
Competenties ontwikkelaar	Construct onderzoeker	53, 54	0.70
Kennis ontwikkelaar	Construct onderzoeker	55, 56	0.57
Aanwezigheid benchmarking soortgelijke organisaties	Construct onderzoeker	57	-

VII. Vragenlijst

Onderzoek realisatie toegankelijke websites bij overheden

Accessibility Universiteit Twente - de ondernemende universiteit

Vragenlijst

Pagina 1 van 9

Fijn dat u mee wilt werken aan dit onderzoek dat wordt uitgevoerd in opdracht van de stichting Accessibility in samenwerking met de Universiteit Twente. Het onderzoek bestaat uit een online vragenlijst en het invullen ervan neemt niet meer dan 10 minuten van uw tijd in beslag.

Dit onderzoek richt zich op de onderwerpen toegankelijkheid en kwaliteit van overheidswebsites. De richtlijnen voor toegankelijkheid zijn onderdeel van de Webrichtlijnen voor de overheid. Helaas worden deze richtlijnen vaak niet gebruikt bij de realisatie van een website. Dit onderzoek is op zoek naar de oorzaken hiervan.

In dit onderzoek worden vragen gesteld over uw rol in het realisatie proces van een toegankelijke website. Ook wordt gevraagd naar de invloeden vanuit uw organisatie en de omgeving op dit proces. De resultaten uit het onderzoek zullen worden gebruikt om het realisatie proces van websites voor overheden te verbeteren.

De gegevens uit dit onderzoek worden vertrouwelijk behandeld. Mocht u interesse hebben in de resultaten van het onderzoek dan kunt u hieronder uw email adres achterlaten. Dit email adres wordt niet gebruikt in de verwerking van de resultaten.

Alvast hartelijk dank voor uw medewerking,

Marten Wilmink

Universiteit Twente

*** ATTENTIE: dinsdag 11 maart 2008 18:00 sluit de vragenlijst ***

1. Uw e-mail adres:

2. Tot welk type overheidsorgaan behoort uw organisatie?

- ☐ Gemeente
- ☐ Provincie
- ☐ Rijksoverheid
- ☐ Waterschap
- ☐ ZBO
- ☐ Overige overheid
- ☐ Anders (geen overheid)

3. Wat is het type functie dat u heeft binnen uw organisatie?

- ☐ Beleid / Advies / Onderzoek / Consultancy
- ☐ Bestuurlijk
- ☐ Management / Leidinggevend
- ☐ Uitvoerend
- ☐ Ondersteunend / Staf
- ☐ Inspectie / Toezicht
- ☐ Training / Onderwijsgevend

4. De website van uw organisatie...

- ☐ voldoet aan de Webrichtlijnen.
- ☐ heeft het Waarmerk drempelvrij.nl
- ☐ wordt op dit moment toegankelijk ontwikkeld
- ☐ wordt binnenkort toegankelijk ontwikkeld
- ☐ staat niet gepland om toegankelijk te maken

5. In mijn professionele omgeving werken personen met een functiebeperking:

☐ waar ☐ niet waar

6. In mijn persoonlijke omgeving heb ik te maken met mensen met een functiebeperking.

☐ waar ☐ niet waar

7. Ik heb regelmatig contact met mensen met een functiebeperking.

☐ waar ☐ niet waar

8. Voor mij is het (laten) realiseren van een toegankelijke website...

waarbij: 1=haalbaar tot 7=onhaalbaar

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

9. Als ik het zou willen, kan ik een toegankelijke website (laten) realiseren.

waarbij: 1=absoluut waar tot 7=absoluut niet waar

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

10. Ik vind het realiseren van een toegankelijke website voor onze organisatie

waarbij: 1=geen goed idee tot 7=een goed idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

11. Mij is bekend welke mensen voordeel hebben van een toegankelijke website.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

12. Ik vind een toegankelijke website voor onze organisatie

waarbij: 1=waardevol tot 7=niet waardevol

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

13. Ik heb geen idee hoeveel baat mensen met een functiebeperking hebben bij een toegankelijke website.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

14. Ik ben bekend met de voordelen die een toegankelijke website oplevert.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

15. Hoeveel zeggenschap denkt u dat u heeft in het (laten) realiseren van een toegankelijke website?

waarbij: 1=geen zeggenschap tot 7=complete zeggenschap

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

16. Ik heb zelf de keuze om een toegankelijke website te (laten) realiseren.

waarbij: 1=absoluut waar tot 7=absoluut niet waar

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

17. Ik vind het realiseren van een toegankelijke website voor onze organisatie

waarbij: 1=haalbaar tot 7=onhaalbaar

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

18. Ik heb geen idee welke kostenbesparingen een toegankelijke website op termijn kan opleveren.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

19. Mij is bekend dat mensen met een functiebeperking gebruik maken van onze online dienstverlening.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

20. Ik zie het als mijn maatschappelijke verantwoordelijkheid om mij in te zetten voor de toegankelijkheid van de website van mijn organisatie.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

21. Vanuit mijn functie voel ik geen maatschappelijke verantwoordelijkheid om mij in te zetten voor de toegankelijkheid van de website van mijn organisatie.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

Pagina 5 van 9

22. Mijn organisatie is niet van plan om een toegankelijke website te (laten) realiseren.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

23. Mijn organisatie heeft de intentie om een toegankelijke website te (laten) realiseren.

waarbij: 1=zeer onwaarschijnlijk tot 7=zeer waarschijnlijk

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

24. Mijn organisatie verwacht van mij dat ik een toegankelijke website (laat) realiseren.

waarbij: 1=zeer onwaarschijnlijk tot 7=zeer waarschijnlijk

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

25. Mijn organisatie zal proberen een toegankelijke website te (laten) realiseren.

waarbij: 1=absoluut waar tot 7=absoluut niet waar

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

26. Mensen in mijn organisatie die belangrijk zijn vinden dat ik een toegankelijke website moet (laten) realiseren.

waarbij: 1=absoluut waar tot 7=absoluut niet waar

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

27. Mensen in mijn organisatie wiens mening ik belangrijk vind zouden het (laten) realiseren van een toegankelijke website...

waarbij: 1=goed idee vinden tot 7=geen goed idee vinden

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

28. Het management zal voldoende financiële middelen beschikbaar stellen voor de realisatie van een toegankelijke website:

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

29. Het management is geïnteresseerd in de realisatie van een toegankelijke website.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

30. Het management ziet het voordeel van de realisatie van een toegankelijke website.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

31. Het management is bewust van de voordelen van een toegankelijke website.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

32. Het management heeft als visie om onze organisatie te positioneren als voorloper door de realisatie van een toegankelijke website.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

33. De verantwoordelijkheid om beslissingen te nemen over budgettering voor de realisatie van een toegankelijke website ligt bij het management van mijn organisatie.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

34. De verantwoordelijkheid om beslissingen te nemen over de realisatie van een toegankelijke website ligt bij het management van mijn organisatie.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

35. Bij elke aanbesteding moeten strikte procedures worden nageleefd.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

36. Regels en procedures worden in mijn organisatie gewoonlijk zwart op wit vastgelegd.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

37. Er bestaan binnen mijn organisatie strenge maatregelen voor het overtreden van regels en procedures.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

38. Onze organisatie ontwikkelt alleen een toegankelijke website als dit volgens de wet verplicht wordt.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

39. Er is op dit moment geen duidelijke regelgeving voor de toegankelijkheid van websites van de overheid.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

40. Alleen strikte wetgeving kan zorgen voor de realisatie van een toegankelijke website.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

41. Er bestaan geen heldere regels en richtlijnen voor het ontwikkelen van websites voor overheden.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

Pagina 7 van 9

42. Binnen mijn organisatie is men bekend met de voordelen die een toegankelijke website oplevert.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

43. Binnen mijn organisatie is bekend welke mensen baat hebben bij een toegankelijke website.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

44. Binnen mijn organisatie is bekend welke baat mensen met een functiebeperking hebben van een toegankelijke website.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

45. Binnen mijn organisatie is bekend welke kostenbesparingen een toegankelijke website op termijn kan opleveren.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

46. Binnen mijn organisatie is bekend dat mensen met een functiebeperking gebruik maken van onze online dienstverlening.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

47. De kosten voor de realisatie van een toegankelijke website zijn:

Erg laag ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 Erg hoog

48. De extra kosten voor een websitebouwer die bij de ontwikkeling rekening houdt met toegankelijkheid zijn:

Erg laag ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 Erg hoog

49. De kosten voor de realisatie van een toegankelijke website ten opzichte van een 'normale' website zijn:

Erg laag ☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 Erg hoog

Pagina 8 van 9

50. De inspraak van burgers heeft invloed op de onderwerpen die behandeld worden binnen onze organisatie.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

51. De toegankelijkheid van onze website is geen aandachtspunt, omdat er geen klachten of opmerkingen over komen vanuit burgers.

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

52. Pas als belanghebbenden een klacht indienen over de toegankelijkheid van de website wordt dit een aandachtspunt voor onze organisatie.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

53. De ontwikkelaar van onze huidige site komt gemaakte afspraken na.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

54. De ontwikkelaar van onze huidige website kan alle door ons gevraagde specificaties leveren.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

55. De ontwikkelaar van onze huidige website is niet op de hoogte van ontwikkelingen binnen zijn vakgebied.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

56. De ontwikkelaar van onze huidige website is niet bekend met de Webrichtlijnen.

waarbij: 1=helemaal mee eens tot 7=helemaal niet mee eens en geen idee

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7 ☐ geen idee

57. Wij vergelijken onze website met die van soortgelijke organisaties in onze omgeving:

Waarbij: 1=helemaal mee eens en 7=helemaal niet mee eens

☐ 1 ☐ 2 ☐ 3 ☐ 4 ☐ 5 ☐ 6 ☐ 7

Pagina 9 van 9

58. Maakt uw organisatie gebruik van externe middelen om de kwaliteit en toegankelijkheid van de website van uw organisatie te borgen en zo ja, welke?

(invullen van meerdere antwoorden mogelijk)

☐ Ja, onze organisatie maakt gebruik van gratis online tools

☐ Ja, onze organisatie maakt gebruik van software tools

☐ Ja, onze organisatie maakt gebruik externe handmatige toetsing

☐ Ja, onze organisatie voert een gebruikerstest uit

☐ Ja, onze organisatie krijgt een verklaring van de leverancier van de website

☐ Nee, onze organisatie maakt geen gebruik van externe middelen om kwaliteit te borgen

☐ Geen idee

59. Wat zou voor u de belangrijkste reden zijn om de kwaliteit en toegankelijkheid van de website van uw organisatie te borgen?

- ☐ wet- en regelgeving
- ☐ maatschappelijke verantwoordelijkheid
- ☐ zakelijk belang en rendement op investering
- ☐ competitie met andere organisaties
- ☐ opdracht vanuit het management

60. Heeft u nog vragen of opmerkingen over de vragenlijst of het onderzoek?

Dit was de laatste vraag van de vragenlijst. Om de antwoorden op te slaan dient u op 'Finish' te klikken.

Dank pagina

Hartelijk dank voor uw medewerking aan dit onderzoek!

De resultaten van dit onderzoek zullen eind april worden gepubliceerd. Als u voortijdig nog vragen of opmerkingen heeft aangaande de vragenlijst of het onderzoek, dan kunt u via onderstaande informatie contact opnemen.

Met vriendelijke groet,

Marten Wilmink

onderzoeker stichting Accessibility / afstudeerder Communication Studies Ms., Universiteit Twente

E: onderzoek@accessibility.nl

I: www.martenwilmink.com

Dit onderzoek wordt uitgevoerd in opdracht van stichting Accessibility in samenwerking met de Universiteit Twente.

VIII. Factormatrix externe factoren

Tabel 1. Factormatrix van externe factoren.

Factor/items*	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11
VOORD1				0.27							
VOORD 2				0.31							
VOORD 3				0.38							
VOORD 4				0.28				0.40			
VOORD 5				0.25							
MV1				0.34							
MV2											0.18
MANAG1		0.34									
MANAG 2		0.54									
MANAG 3		0.59									
MANAG 4		0.62									
MANAG 5		0.40									
CEN1								0.36			
CEN2					0.36			0.26			
FORM1				0.43							
FORM2				0.70							
FORM3				0.37							
KENORG1		0.66									
KENORG2		0.91									
KENORG3		0.92									
KENORG4		0.55									
KENORG5		0.60									
KOST1			0.76								
KOST2			0.66								
KOST3			0.74								
REG1						0.48					
REG2						0.39					
WET1									0.36		
WET2									0.34		
STAK1											0.25
STAK2	0.66										
STAK3	1.00										
COMONT1							0.50				
COMONT2							0.72				
KENONT1										0.20	
KENONT2										0.40	

* VOORD=Kennis over voordelen toegankelijkheid, MANAG=Management support, CEN=Mate van centralisatie, FORM=Mate van formalisatie, KENORG=Gepercipieerde kennis binnen de organisatie, KOST=Gepercipieerde kosten, REGEL=Druk vanuit regelgeving, WET=Druk vanuit wetgeving, STAK=Inspraak belanghebbenden, COMONT=Competenties ontwikkelaar, KENONT=Kennis ontwikkelaar

IX. T-toetsen voor lokale en niet-lokale overheden en variantieanalyses voor TPB factoren

Tabel 1. Gemiddelden en standaard deviaties voor TPB factoren verdeeld over aanwezigheid van persoon met functiebeperking

	FUNC1						FUNC2				FUNC3			
	Totaal N=158		Niet waar N=93		Waar N=65		Niet waar N=103		Waar N=55		Niet waar N=107		Waar N=51	
	Gem	SD	Gem	SD	Gem	SD	Gem	SD	Gem	SD	Gem	SD	Gem	SD
REA	2.55	1.37	2.52	1.40	2.60	1.33	2.45	1.41	2.75	1.28	2.51	1.43	2.63	1.25
INT	1.98	1.23	2.00	1.33	1.95	1.07	1.93	1.21	2.08	1.27	2.05	1.23	1.84	1.22
SN	2.74	1.30	2.77	1.41	2.70	1.14	2.70	1.34	2.84	1.24	2.88	1.32	2.46	1.23
PBC	2.95	1.20	2.89	1.25	3.05	1.14	2.82	1.22	3.21	1.14	3.00	1.23	2.85	1.15
ATT	2.37	1.52	2.30	1.58	2.48	1.45	2.30	1.51	2.51	1.55	2.49	1.60	2.14	1.34

FUNC1 = In mijn professionele omgeving werken personen met een functiebeperking, FUNC2 = In mijn persoonlijke omgeving heb ik te maken met mensen met een functiebeperking, FUNC3 = Ik heb regelmatig contact met mensen met een functiebeperking.

Tabel 2. T-Toets voor de Aanwezigheid van iemand met functiebeperking in professionele omgeving (FUNC1) op TPB factoren

	Gemiddeld verschil	Standaard fout gem.	95% BI onder	95% BI boven	T	Df	Sig. (2-zijdig)
REA	-0,084	0,22	-0,52	0,35	-0,38	156	0,71
INT	0,05	0,20	-0,34	0,44	0,25	156	0,80
SN	0,07	0,21	-0,34	0,49	0,34	156	0,74
PBC	-0,16	0,19	-0,55	0,22	-0,84	156	0,40
ATT	-0,18	0,25	-0,66	0,31	-0,71	156	0,48

* p < 0,05, ** p < 0,01

Tabel 3. T-Toets voor de Aanwezigheid van iemand met functiebeperking in persoonlijke omgeving (FUNC2) op TPB factoren

	Gemiddeld verschil	Standaard fout gem.	95% BI onder	95% BI boven	T	Df	Sig. (2-zijdig)
REA	-0,30	0,30	-0,75	0,15	-1,31	156	0,19
INT	-0,15	0,21	-0,55	0,26	-0,72	156	0,48
SN	-0,14	0,22	-0,57	0,29	-0,65	156	0,52
PBC	-0,40	0,20	-0,79	0,00	-2,00	156	0,06
ATT	-0,21	0,26	0,71	0,30	-0,82	156	0,42

* p < 0,05, ** p < 0,01

Tabel 4. T-Toets voor Regelmatig contact met iemand met een functiebeperking (FUNC3) op TPB factoren

	Gemiddeld verschil	Standaard fout gem.	95% BI onder	95% BI boven	T	Df	Sig. (2-zijdig)
REA	-0,11	0,23	-0,58	0,35	-0,49	156	0,63
INT	0,22	0,21	-0,20	0,63	1,04	156	0,30
SN	0,42	0,22	-0,01	0,86	1,93	156	0,06
PBC	0,15	0,21	-0,26	0,55	0,73	156	0,47
ATT	0,35	0,26	-0,16	0,86	1,35	156	0,18

* p < 0,05, ** p < 0,01

Tabel 5. T-Toets voor lokale overheid en niet-lokale overheid op TPB factoren

	Gemiddeld verschil	Standaard fout gem.	95% BI onder	95% BI boven	T	Df	Sig. (2- <i>zijdig</i>)
REA	0,12	0,23	-0,34	0,58	0,51	156	0,61
INT	0,22	0,21	-0,19	0,62	1,07	156	0,29
SN	0,38	0,22	-0,05	0,81	1,76	156	0,08
PBC	0,38	0,20	-0,01	0,78	1,92	156	0,06
ATT	0,68	0,25	0,18	1,17	2,68	156	0,01**

* p < 0,05, ** p < 0,01

Tabel 6. Gemiddelden en standaard deviaties TPB-factoren in verdeling functietype

	Totaal N=158		Beleid/ Advies N=63		Management N=20		Uitvoerend N=45		Ondersteunend N=30	
	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
REA	2.55	1.37	2.43	1.29	2.70	1.53	2.64	1.35	2.57	1.50
INT	2.05	1.20	1.85	1.03	2.22	1.52	2.35	1.41	1.92	0.85
SN	2.74	1.30	2.59	1.30	2.57	1.33	2.97	1.31	2.84	1.28
PBC	2.95	1.20	2.83	0.99	2.64	1.27	3.18	1.48	3.09	1.08
ATT	2.37	1.52	2.40	1.54	2.15	1.27	2.42	1.66	2.40	1.50

Tabel 7. ANOVA voor functietype op TPB factoren

	Kvadraten Som	Kvadraten Gemiddelde	F	Df	Sig. (2- <i>zijdig</i>)
REA	1.79	0.60	0.31	3	0.82
INT	7.17	2.39	1.61	3	0.19
SN	4.68	1.56	0.92	3	0.43
PBC	5.80	1.94	1.35	3	0.26
ATT	1.16	0.39	0.16	3	0.92

* p < 0,05, ** p < 0,01

Tabel 8. ANOVA voor gemeentegroote op TPB factoren

	Kvadraten Som	Kvadraten Gemiddelde	F	Df	Sig. (2- <i>zijdig</i>)
REA	13.48	4.50	2.47	3	0.07
INT	11.82	3.94	2.71	3	0.05*
SN	4.86	1.62	0.96	3	0.42
PBC	1.17	0.39	0.26	3	0.86
ATT	3.54	1.18	0.43	3	0.74

* p < 0,05, ** p < 0,01

Persoonlijke factoren

Tabel 9. T-Toets voor lokale overheid en niet-lokale overheid op persoonlijke factoren

	Gemiddeld verschil	Standaard fout gem.	95% BI onder	95% BI boven	T	Df	Sig. (2-zijdig)
VOORD	0.38	0.21	-0.04	0.80	1.81	156	0.07
MV1	-0.12	0.20	-0.52	0.28	-0.60	156	0.55
MV2	0.40	0.29	-0.18	0.98	1.35	156	0.18

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Tabel 10. Gemiddelden en standaard deviaties persoonlijke factoren in verdeling functietype

Factor	Totaal N=158		Beleid/ Advies N=63		Management N=20		Uitvoerend N=45		Ondersteunend N=30	
	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD	Gem.	SD
VOORD	3.06	1.26	2.89	1.11	2.78	1.59	3.31	1.33	3.21	1.17
MV1	2.16	1.20	2.14	1.06	2.20	1.06	2.16	1.46	2.20	1.19
MV2	2.17	1.75	2.27	1.85	2.25	1.83	2.11	1.64	2.00	1.72

Tabel 11. ANOVA voor functietype op persoonlijke factoren

	Kwadraten Som	Kwadraten Gemiddelde	F	Df	Sig.
VOORD	6.96	2.32	1.47	3	0.22
MV1	0.10	0.03	0.02	3	1.00
MV2	1.78	0.59	0.19	3	0.90

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Tabel 12. ANOVA voor gemeentegrootte op persoonlijke factoren

	Kwadraten Som	Kwadraten Gemiddelde	F	df	Sig.
VOORDEEL	3.36	1.12	0.72	3	0.54
MV1	3.02	1.01	0.74	3	0.53
MV2	29.63	9.88	2.89	3	0.04*

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Organisatiefactoren

Tabel 13. T-Toets voor lokale overheid en niet-lokale overheid op organisatiefactoren

	Gemiddeld verschil	Standaard fout gem.	95% BI onder	95% BI boven	T	Df	Sig. (2-zijdig)
MANAG	0.60	0.28	0.40	1.15	2.12	122	0.04*
CENT	0.21	0.24	-0.26	0.67	0.88	151	0.38
KENORG	0.34	0.32	-0.30	0.98	1.06	105	0.29
KOST	0.02	0.20	-0.38	0.41	0.09	156	0.93

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Tabel 14. Gemiddelden en standaard deviaties organisatie factoren in verdeling functietype

	Totaal			Beleid/ Advies			Management			Uitvoerend			Ondersteunend		
	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD
MANAG	3.37	124	1.52	3.23	50	1.48	3.01	16	1.46	3.72	33	1.78	3.39	25	1.24
CENT	2.57	153	1.38	2.42	61	1.13	2.55	20	1.44	2.67	43	1.38	2.74	29	1.78
KENORG	4.02	107	1.58	3.75	46	1.43	3.68	15	1.47	4.38	29	1.79	4.46	17	1.62
KOST	4.58	158	1.18	4.48	63	1.09	4.72	20	1.19	4.54	45	1.37	4.76	30	1.09

Tabel 15. ANOVA voor functietype op organisatiefactoren

	Kwadraten Som	Kwadraten Gemiddelde	F	df	Sig.
MANAG	7.08	2.36	1.02	3	0.39
CENT	2.74	0.91	0.48	3	0.70
KENORG	12.16	4.05	1.65	3	0.18
KOST	2.05	0.68	0.48	3	0.70

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Tabel 16. Gemiddelden en standaard deviaties organisatiefactoren in verdeling gemeentegrootte

	Totaal			< 25.000 inv.			25.000 t/m 50.000 inv.			50.000 t/m 100.000 inv.			> 100.000 inv.		
	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD	Gem.	N	SD
MANAG	3.58	79	1.46	3.68	36	1.55	3.86	24	1.48	2.80	11	1.24	3.38	8	1.02
CENT	2.64	101	1.46	2.73	46	1.40	3.00	31	1.66	1.93	14	1.21	2.10	10	1.05
KENORG	4.14	70	1.57	4.22	30	1.62	4.41	25	1.42	3.13	9	1.76	4.13	6	1.37
KOST	4.58	105	1.12	4.65	47	1.08	4.67	33	1.09	4.47	15	1.06	4.17	10	1.48

Tabel 17. ANOVA voor gemeentegrootte op organisatiefactoren

	Kwadraten Som	Kwadraten Gemiddelde	F	df	Sig.
MANAG	9.27	3.09	1.48	3	0.23
CENT	14.38	4.79	2.32	3	0.08
KENORG	11.11	3.70	1.54	3	0.21
KOST	2.39	0.80	0.63	3	0.60

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Omgevingsfactoren

Tabel 18. T-Toets voor lokale overheid en niet-lokale overheid op omgevingsfactoren

	Gemiddeld verschil	Standaard fout gem.	95% BI onder	95% BI boven	T	Df	Sig. (2-zijdig)
REGEL	0.39	0.29	-0.19	0.96	1.34	156	0.18
WET1	-0.42	0.30	-1.01	0.18	-1.39	156	0.17
WET2	-0.76	0.34	-1.43	-0.10	-2.27	156	0.02*
STAK1	-0.84	0.28	-1.40	-0.28	-2.98	156	0.00**
KLACHT	0.25	0.32	-0.37	0.88	0.80	144	0.43
COMONT	0.18	0.30	-0.41	0.78	0.61	142	0.54
KENONT	-0.23	0.21	-0.64	0.19	-1.08	125	0.28
BENCH	-0.20	0.29	-0.77	0.37	-0.70	156	0.49

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Tabel 19. ANOVA voor functietype op omgevingsfactoren

	Kwadraten Som	Kwadraten Gemiddelde	F	df	Sig.
REGEL	4.72	1.57	0.52	3	0.67
WET1	12.27	4.09	1.28	3	0.28
WET2	35.41	11.80	2.99	3	0.03*
STAK	8.86	2.95	1.01	3	0.39
KLACHT	5.05	1.68	0.51	3	0.67
COMONT	8.60	2.87	0.96	3	0.41
KENONT	1.68	0.56	0.42	3	0.74
BENCH	10.72	3.57	1.22	3	0.31

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

Tabel 20. ANOVA voor gemeentegrootte op omgevingsfactoren

	<i>Kvadraten Som</i>	<i>Kvadraten Gemiddelde</i>	<i>F</i>	<i>df</i>	<i>Sig.</i>
REGEL	23.45	7.82	2.83	3	0.04*
WET1	23.66	7.89	2.61	3	0.06
WET2	11.99	4.00	0.90	3	0.45
STAK	7.90	2.63	1.06	3	0.37
KLACHT	14.81	4.94	1.54	3	0.21
COMONT	6.81	2.27	0.75	3	0.52
KENONT	0.11	0.04	0.03	3	0.99
BENCH	5.86	1.95	0.64	3	0.59

* $p < 0.05$, ** $p < 0.01$

X. Correlatiematrix

Tabel 1. Correlatiematrix

	REA	INT	ATT	SN	PBC	VOOR	MANA	KENOR	CEN	KOS	REG	KLACH	ONT
REA	1.00												
	.												
INT	0.19*	1.00											
	0.02	.											
ATT	0.20*	0.50**	1.00										
	0.01	0.00	.										
SN	0.22**	0.65**	0.54**	1.00									
	0.00	0.00	0.00	.									
PBC	0.19*	0.50**	0.65**	0.60	1.00								
	0.02	0.00	0.00	0.00	.								
VOORD	0.07	0.41**	0.40**	0.44	0.43	1.00							
	0.38	0.00	0.00	0.00	0.00	.							
MANAG	0.19*	0.34**	0.27**	0.41**	0.34**	0.30**	1.00						
	0.02	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	.						
KENORG	0.13	0.06	0.05	0.13	0.11	0.18*	0.62**	1.00					
	0.10	0.44	0.54	0.10	0.16	0.03	0.00	.					
CEN	-0.07	0.08	0.01	0.09	0.06	0.13	0.20*	0.11	1.00				
	0.35	0.31	0.92	0.25	0.48	0.10	0.01	0.15	.				
KOST	0.11	0.20*	0.21*	0.24	0.28**	0.12	0.28**	0.06	0.07	1.00			
	0.17	0.01	0.01	0.00	0.00	0.14	0.00	0.44	0.37	.			
REG	0.14	0.15	0.23**	0.21	0.14	0.21*	0.19*	0.03	-	0.22*	1.00		
									0.10				
	0.08	0.05	0.00	0.01	0.07	0.01	0.02	0.68	0.23	0.01	.		
KLACHT	0.10	0.31**	0.20*	0.34	0.35**	0.31**	0.42**	0.24**	0.11	0.10	0.24**	1.00	
	0.21	0.00	0.01	0.00	0.00	0.00	0.00	0.00	0.16	0.22	0.00	.	
COMONT	0.30**	0.07	0.01	0.08	0.15	0.04	0.19*	0.22**	0.06	0.05	0.07	0.08	1.00
	0.00	0.37	0.89	0.33	0.06	0.63	0.02	0.00	0.49	0.53	0.38	0.29	.

* p < .05, ** p < .01

XI. Regressie analyse

Resultaten uit regressie analyse voor de TPB factoren en externe factoren in het onderzoeksmodel.

Tabel 1. Regressiewaarden voor realisatie als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Intentie	0,13	1,46
Veronderstelde Gedragsbeheersing	0,12	1,33

Model statistieken

Adjusted R ²	0,04*
F-waarde	3,92
DF	2

* p < .05, ** p < .01

Tabel 2. Regressiewaarden voor attitude t.o.v realisatie als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Subjectieve Norm	0,24**	3,22
Veronderstelde Gedragsbeheersing	0,50**	6,74

Model statistieken

Adjusted R ²	0,45**
F-waarde	64,55
DF	2

* p < .05, ** p < .01

Tabel 3. Regressiewaarden voor subjectieve norm als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Veronderstelde Gedragsbeheersing	0,43**	5,34
Attitude t.o.v. realisatie	0,26**	3,22

Model statistieken

Adjusted R²	0,40**
F-waarde	52,54
DF	2

* p < .05, ** p < .01

Tabel 4. Regressiewaarden voor veronderstelde gedragsbeheersing als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Subjectieve Norm	0,36**	5,34
Attitude t.o.v. realisatie	0,45**	6,74

Model statistieken

Adjusted R²	0,50**
F-waarde	80,13
DF	2

* p < .05, ** p < .01

De externe factoren zijn geanalyseerd met de stepwise methode van regressie analyse. Met deze methode kan worden gekeken welke waarden worden toegelaten in het model.

Tabel 5. Regressiewaarden met externe factoren voor intentie als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
----------------------	---------	-----------------

Kennis over voordelen	0,34**	4,52
Management support	0,23**	3,13

Model statistieken

Adjusted R ²	0,50**
F-waarde	80,13
DF	2

* p < .05, ** p < .01

Tabel 6. Regressiewaarden met externe factoren voor attitude als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Kennis over voordelen	0,34**	4,52
Management support	0,17*	2,24

Model statistieken

Adjusted R ²	0,17**
F-waarde	17,35
DF	2

* p < .05, ** p < .01

Tabel 7. Regressiewaarden met externe factoren voor subjectieve norm als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Kennis over voordelen	0,35**	4,86
Management support	0,31**	4,29

Model statistieken

Adjusted R²	0,27**
F-waarde	30,00
DF	2

* p < .05, ** p < .01

Tabel 8. Regressiewaarden met externe factoren voor veronderstelde gedragsbeheersing als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Kennis over voordelen	0,33**	4,59
Gepercipieerde kosten	0,22**	3,18
Klachten	0,22**	3,12

Model statistieken

Adjusted R²	0,27*
F-waarde	19,98
DF	3

* p < .05, ** p < .01

Tabel 9. Regressiewaarden met externe factoren voor management support als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	β	<i>T-waarde</i>
Kennis binnen org	0,54**	9,40
Gepercipieerde kosten	0,23**	3,98

Klachten	0,27**	4,57
----------	--------	------

Model statistieken

Adjusted R ²	0,50*
F-waarde	54,19
DF	3

* p < .05, ** p < .01

Tabel 10. Regressiewaarden met gemeentegrootte voor intentie als afhankelijke variabele

<i>Coëfficiënten</i>	<i>β</i>	<i>T-waarde</i>
Gemeentegrootte	0,21*	2,14

Model statistieken

Adjusted R ²	0,03*
F-waarde	4,56
DF	1

* p < .05, ** p < .01

XII. Reacties op open vraag

In deze bijlage staan de reacties vermeld op de open vraag in de vragenlijst: *“Heeft u nog vragen of opmerkingen over de vragenlijst of het onderzoek?”*

1. Het naleven van webrichtlijnen is voor veel ambtenaren veel te technisch en te ingewikkeld gedetailleerd. Daarom zou een aanbieding op maat vanuit de websiteleverancier Seneca een beter idee zijn. Het beschikbaar stellen van budget is niet het grootste probleem, het vinden van (priori)tijd om er in te duiken wel.
2. Ik mis een duidelijke definitie vooraf wat het begrip toegankelijkheid inhoudt. zonder deze definitie is het invullen van de enquête voor een deel natte-vinger-werk.
3. De intenties zijn erg goed, maar de vacature van contentbeheerder/webmaster zijn bij ons lange tijd vacant geweest. Beetje bij beetje worden er nu weer verbeteringsacties ingezet.
4. Vragen over prijzen van te ontwikkelen sites met verbeterde toegankelijkheid zijn moeilijk te beantwoorden. Omdat het vaak meerwerk betreft ga ik er vanuit dat dit niet goedkoop is.
5. Graag zien we een ontwikkeling waarbij toetsing en signalering van problemen eenvoudiger zou zijn. We hadden het drempelvrij waarmerk, maar soms is er een enkel onderdeel waar bijv. een alt tekst vergeten is. Dit is nu lastig te vinden, behalve je op de betreffende pagina staat. Kunnen jullie iets noemen van tools?
6. De webrichtlijnen zijn vanuit één bepaald perspectief opgesteld. Andere, ook goede technische mogelijkheden, worden niet erkend in de webrichtlijnen. Derhalve geeft een lage score bij het navolgen van de webrichtlijnen soms een vertekend beeld. Als men niet voldoet aan deze richtlijnen, zegt dat niet altijd iets over het wel heel toegankelijk zijn van de site. Er zijn meer wegen die naar Rome leiden. Zo werken wij samen met een Belgische websitebouwer. Zij hebben heel andere technische implementaties die niet voldoen aan de Nederlandse eisen, maar die er wel voor zorgen dat wij (in onze ogen) een heel toegankelijke site hebben.
7. Ik vind het zelf erg belangrijk dat er een goed toegankelijke website is, hoewel ik niet weet wat de winst ervan is. Alles wat ik zelf kan doen om de website zo gebruiksvriendelijk mogelijk te maken, doe ik. Het is moeilijker als er externen nodig zijn. In de organisatie maakt men zich er niet druk om. Met de ontwikkelaar heb ik wel de afspraak gemaakt dat zijn met advies.overheid.nl gaan kijken hoe aan de Webrichtlijnen voor een toegankelijke website kan worden voldaan.
8. Ik hoop dat het concreet wat gaat opleveren. onderzoeken zijn leuk maar vooralsnog is er een oerwoud aan regeltjes en websites. een centraal aansturings-/informeringspunt zou prettig zijn met een duidelijke regelgeving en sancties.
9. Vragen gaan er wel erg van uit dat de site (nog) niet aan de W3C standaard voldoet. Onze site voldoet daar echter al wel aan.
10. Stop met de top 100 beste websites! Het is een relatieve strijd, bij de gemeenteraad is die ranglijst een doelstelling op zich geworden. Gaat ten koste van de kwaliteit.
11. Veel is relatief en de ene website is toch echt de andere niet. Brochure ware is niet te vergelijken met een site als kiesBeter.nl
12. Ik werk bij een grote gemeente, waar het webteam tot een hele andere dienst behoort dan waar ik werk. Ik weet dan ook niet precies wat de beslissingen, budgetten, prioriteiten en kennis is, alleen op hoofdlijnen (wat voor mij ook voldoende is).
13. Naast toegankelijkheid speelt ook gebruikersvriendelijkheid een rol bij ontwikkeling van websites en webapplicaties. Deze online vragenlijst behoeft op dat punt verbetering!!!
14. Niet alle toegankelijkheidseisen zijn realistisch. Vraag daar eens op door! Omdat wij al bijna 10 jaar geleden de basis van ons systeem ontwikkeld hebben, is het een proces van jaren geworden om aan alle toegankelijkheidseisen te voldoen. De marginale kosten van de laatste verbeteringen zijn zeer hoog.
15. Zijn de regels m.b.t. accessibility voor radio en televisieprogramma's net zo striks als voor websites. Of is men met de regels voor websites wat naar het extreme doorgeschoten?

16. Ik ben als senior webmaster al 7 jaar bezig om de website van de onderwijsinspectie toegankelijk te krijgen. Het lukt mij niet dit te realiseren ondanks de wetgeving. Ik denk dat dit zo zal blijven zolang er geen sancties worden opgelegd.
17. De Webrichtlijnen zijn voor statische websites (beheerd met een CMS) wel toepasbaar, voor webapplicaties die o.b.v. een bepaald platform (framework met voorgedefinieerde componenten) worden ontwikkeld is het moeilijker en is 100% niet haalbaar.
18. opmerking: voor mij is het iets lastiger antwoord te geven. ik ben van www.4ro.nl en ik bouw zoveel mogelijk websites die w3C gevalideerd zijn en voldoen aan de richtlijnen. Het is voor mij erg moeilijk een toegankelijke website te verkopen. ik wou voor de gemeente Coevorden een site bouwen net als gehandicapten organisatie vanboeijen.nl. allebei antwoorden ze mij heel bot zoals dat gehandicapten niet hun doelgroep gekeken naar de site.
19. Om de Webrichtlijnen te 'slijten' is zakelijk belang een sterker argument dan maatschappelijke verantwoordelijkheid bij managements. Misschien omdat de vereiste investering dan beter te verdedigen is?
20. Uit onderzoeken blijkt dat gehandicapten zelf met weinig kosten hulpmiddelen kunnen aanschaffen om websites te lezen/zien. Ik denk dat dat ook zo moet zijn. Onze website moet voldoen aan de technische eisen zodat een gehandicapte zijn eigen vrijheid heeft om te kiezen met welk hulpmiddel hij een website wil lezen.
21. Bij de aanbesteding van de website had ik zelf geen idee wat de webrichtlijnen waren. Dat heb ik nu wel meer maar de voordelen van deze webrichtlijnen worden niet genoeg benadrukt. Bij webrichtlijnen denkt men vooral aan mensen met een functiebeperking terwijl toegankelijkheid op andere gebieden minstens zo belangrijk is. Als daar meer aandacht aan gegeven wordt, worden de richtlijnen waarschijnlijk ook beter nageleefd.